

ศักยภาพและรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรม

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย

ให้มีสมรรถนะที่ดีและมีคุณวุฒิวิชาชีพ

เรณูมาศ มาอุ่น¹ สุจิตรา สุนทรธำพรย์² และ วิชาวัต สัมมิงสวัสดิ์²

¹คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีแนวโน้มว่าเป็นความต้องการอย่างมากในนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชีย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาศักยภาพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จึงได้มีการวิจัยเรื่อง ศักยภาพและรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีสมรรถนะที่ดีและมีคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประเภท ลักษณะและบุคลิกภาพ คุณสมบัติ และลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยในปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาศักยภาพในการปฏิบัติงานทั้งศักยภาพหลัก ศักยภาพเฉพาะและศักยภาพตามตำแหน่งของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยในปัจจุบัน 3) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง และมีคุณวุฒิวิชาชีพ และ 4) เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีศักยภาพที่ดีและมีคุณวุฒิวิชาชีพที่เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูง พร้อมทั้งจะนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ทันกับความต้องการของประเทศ

การดำเนินการวิจัยในรูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ระยะที่ 1 เป็นวิธีการวิจัยเชิงสำรวจร่วมกับวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามและใช้การสัมภาษณ์ กับกลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จำนวน 180 คน กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่ศึกษา จำนวน 1,600 คน กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการทางด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จำนวน 60 คน ส่วนการวิจัยระยะที่ 2 เป็นการวิจัยและพัฒนา

รูปแบบการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีมาตรฐานสมรรถนะ และได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ บนพื้นฐานของข้อมูลจากการวิจัยระยะที่ 1

ผลการวิจัยที่สำคัญ รูปแบบมาตรฐานสำหรับการพัฒนาบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีมาตรฐานสมรรถนะและมีคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งตอบต่อวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยคือ เพื่อนำเสนอรูปแบบมาตรฐานสำหรับการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีมาตรฐานสมรรถนะและมีคุณวุฒิวิชาชีพ ที่นำเสนอในรูปของศูนย์การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานภายในศูนย์สี่หน่วยงาน ได้แก่ (1) หน่วยประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสาร (2) หน่วยทดสอบและประเมินมาตรฐานสมรรถนะ (3) หน่วยจัดการพัฒนาบุคลากร และ (4) หน่วยจัดการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ทั้งสี่หน่วยต้องทำงานร่วมกันบนพื้นฐานของแนวคิดเชิงระบบ โดยรัฐต้องกำหนดเป็นนโยบายและมีมาตรการทางกฎหมายรองรับ และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง คือสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) เป็นหน่วยงานหลักรองรับการดำเนินงานในด้านนี้ จึงทำให้กล่าวได้ว่า รูปแบบมาตรฐานที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นนั้นสามารถพัฒนาบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีมาตรฐานสมรรถนะได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สามารถจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีคุณภาพสูง

คำสำคัญ: มาตรฐานสมรรถนะ / รูปแบบมาตรฐาน / การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

Potentiality and Model for Personnel Development of Thai Health Tourism Industry (in order) to Professional Framework Effectiveness

Ranumas Ma-oon¹, Suchitra Sukonthasub², and Wipawadee Leemingsawas²

¹Faculty of Education Kasetsart University

²Faculty of Sports Science Chulalongkorn University

Abstract

Tourism industry has a major role in Thailand's economic system, especially the Health Tourism which had trend to be a great need of tourists from Asia countries. Thus, it is needed to have the standard model for development of high competency and desirable characteristics of human resources for Health Tourism, which the key aims for high efficiency management in Health Tourism. This study, entitle "Potentiality and Guidelines for Personnel Development of Thai Health Tourism Industry (in order) to Professional Framework Effectiveness" aimed to:- 1) examine types, personality, and characteristics for working of human resources for health tourism, 2) study competencies for working of human resources for health tourism, both Core Competency, Specific Competency and Functional Competency, 3) develop the standard model for human resources of health tourism development, and 4) propose the standard model for human resources of health tourism development. The research procedure divided into the mixed methods design were applied for phase one, which were survey questionnaires for 180 human resources of health tourism and 1600 foreign tourists participating in health tourism attraction, and qualitative research using in- depth interview for 60 health tourism specialists and academic health professions. For phase two, the research and development design was applied for developing the standard model based on the result from the phase one.

The major finding was the developed standard model for human resources of health tourism development, which presented in term of the human resources of health tourism development center. This center consisted of four units, which were: - (1) Public Relation &

Information Services Unit, (2) Standard Competency Testing & Evaluation Unit, (3) Human Resources Management & Development Unit, and (4) Professional Framework Certification Unit. Both of four units have to work together based on systematic approach concept, based on government policy and law. The government has to establish the specific organization, which was the Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization) to be the responsibility organization. So, it can be concluded that the standard model can promote Health Tourism human resources for high effectiveness Health Tourism management.

Keywords: standard competency, standard model, health tourism human resources development.

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีการขยายตัวสูงมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมากและนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศที่สามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศปีละหลายแสนล้านบาท ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยอัตราขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 11.90 ต่อปี (กรมการท่องเที่ยว, 2557) ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเฉลี่ยปีละประมาณ 9 ล้านคน มีอัตราเติบโตเฉลี่ยสะสมร้อยละ 5 ต่อปี ซึ่งนับว่าเป็นอัตราการเติบโตเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวเป็นอันดับ 7 ของเอเชีย ในปี พ.ศ.2553 ถือว่าเป็นปีที่ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวสูงสุดจำนวน 15.8 ล้านคน

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งทำให้ทิศทางการท่องเที่ยวต้องปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ทำให้เกิดการท่องเที่ยวในรูปแบบและลักษณะต่างๆ มากมาย

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่ได้รับค่านิยมและมีความต้องการของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน ซึ่งเกิดจากกระแสความต้องการและความสนใจทางด้านสุขภาพที่ส่งผลต่อการเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวหันมาสนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากยิ่งขึ้น เพราะได้รับประโยชน์ทั้งทางด้านความสุข ความพึงพอใจจากการเดินทางท่องเที่ยวและประโยชน์ทางด้านสุขภาพด้วย ซึ่งเห็นได้จากกระแสนิยมของคนในศตวรรษที่ 21 ที่มีความต้องการธุรกิจและการบริการรวมถึงผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากคนส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับการเพิ่มคุณภาพชีวิต (Carrera and Bridges, 2006) ประกอบกับสถานการณ์ด้านตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั่วโลกและภูมิภาคเอเชียที่พบว่าอยู่ในอัตราที่สูงอย่างต่อเนื่อง คืออยู่ที่ประมาณร้อยละ 20 และร้อยละ 28 ของการท่องเที่ยวทั้งหมด โดยมีปัจจัยที่ผลักดันตลาดที่สำคัญได้แก่แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านประชากรศาสตร์ อัตราการรักษาพยาบาลและระยะเวลาการรอเข้ารับการรักษาในประเทศต่างๆ ที่เพิ่มสูงขึ้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการ

แพทย์และการเพิ่มขึ้นของประเทศผู้ให้บริการทางสุขภาพในภูมิภาคต่างๆ จากข้อมูลของศูนย์วิจัยกลีกรไทย (2555) ได้ประมาณการว่าตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยจะมีมูลค่าสูงถึงประมาณ 1.4 แสนล้านบาท โดยแบ่งสัดส่วนรายได้จากภาคธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการเชิงสุขภาพ ดังนี้ คือ จากธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนของไทยคิดเป็น 7 หมื่นล้านบาท จากธุรกิจท่องเที่ยวของไทยคิดเป็น 5 หมื่นล้านบาท และจากธุรกิจบริการนวดแผนไทยและสปาคิดเป็น 2 หมื่นล้านบาท โดยสืบเนื่องมาจากการที่ประเทศไทยมีจุดเด่นด้านการบริการที่นุ่มนวลสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเข้ารับบริการ โรงพยาบาลมีมาตรฐานสากล ไม่ต้องเสียเวลารอนาน ค่ารักษาพยาบาลไม่แพงมาก และมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ (ศิณีัย สังข์ศรีศรี, 2554) นอกจากนี้ประเด็นที่น่าสนใจในนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้คือ ในการเข้ามาประเทศไทยเพื่อต้องการรักษาฟื้นฟูสุขภาพของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มักมีญาติและผู้ติดตามเข้ามาด้วย ซึ่งสามารถใช้บริการการท่องเที่ยวในระหว่างที่รอผลการรักษา ทำให้เกิดการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวโดยรวมเพิ่มขึ้น

ด้วยลักษณะดังกล่าวข้างต้น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจึงเป็นการท่องเที่ยวที่กำลังได้รับความนิยมสูงในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดเฉพาะทาง (Niche Market) ดังแสดงให้เห็นในการกำหนดให้เป็นเป้าหมายในการพัฒนาการท่องเที่ยวในหลายประเทศ เช่น สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ที่มีเป้าหมายให้เมืองดูไบเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแห่งใหม่ ภายได้ชื่อ Dubai Healthcare City ให้เป็นศูนย์รวมด้านการแพทย์และการส่งเสริมสุขภาพ (Health promotion) การประกาศเป็นศูนย์กลางด้านการ

แพทย์ (Medical hub) ของประเทศไทย และการพัฒนาสิงคโปร์ให้เป็นศูนย์ให้บริการรักษาพยาบาลของเอเชีย (Healthcare service hub in Asia) เป็นต้น ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับด้านความพร้อมในการให้บริการเชิงสุขภาพจากองค์การอนามัยโลก (WHO) เป็นอันดับที่ 47 ของโลก หากเปรียบเทียบการจัดอันดับดังกล่าวกับประเทศคู่แข่งหลักพบว่าประเทศไทยเป็นรองเพียงสาธารณรัฐสิงคโปร์ประเทศเดียว โดยสิงคโปร์ได้รับการจัดอันดับด้านความพร้อมในการให้บริการเชิงสุขภาพเป็นอันดับที่ 6 ของโลก ส่วนมาเลเซีย สาธารณรัฐเกาหลีใต้ และสาธารณรัฐอินเดียได้รับการจัดอันดับด้านความพร้อมในการให้บริการเชิงสุขภาพต่ำกว่าประเทศไทยโดยอยู่ในอันดับที่ 49 อันดับที่ 58 และอันดับที่ 112 ตามลำดับ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552) และสำหรับประเทศไทย การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพถือเป็นหัวใจสำคัญของการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว (Long stay tourism) เนื่องจาก 2 ใน 4 กลุ่มเป้าหมายของนักท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวคือผู้ที่เข้ามาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพรวมกับการท่องเที่ยว นอกเหนือจากการสร้างคุณประโยชน์ทางด้านสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพยังเป็นการสร้างคุณค่าทางด้านจิตใจเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียด เป็นการสร้างประสบการณ์ที่แปลกใหม่เป็นการกระทำในสิ่งที่ตนเองต้องการเป็นการเพิ่มความรู้สึกในด้านการให้เกียรติและศักดิ์ศรีแก่ตนเอง (Cornelia, Graham and Gary, 2011)

จากลักษณะเด่นและความพร้อมทางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยดังกล่าวทำให้รัฐบาลไทยได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย

ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจบริการรักษาพยาบาล ธุรกิจส่งเสริมสุขภาพ และธุรกิจผลิตภัณฑ์สุขภาพและสมุนไพรไทย โดยได้มีการวิเคราะห์ความต้องการด้านการท่องเที่ยวว่า นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มสนใจการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special interest tourism) ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) ประกอบด้วย กระแสของความสนใจและใส่ใจในสุขภาพ และการออกกำลังกาย ทำให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) และการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports tourism) มีแนวโน้มได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากยิ่งขึ้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) นอกจากนั้น ธุรกิจบริการด้านการรักษาพยาบาลถือเป็นธุรกิจหลักที่สำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มขึ้นของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยมีผู้ประกอบการหลักคือ โรงพยาบาลเอกชน ซึ่งปัจจุบันมีผู้ประกอบการถึง 256 ราย โดยเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีศักยภาพในการรองรับผู้ให้บริการชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวต่างชาติมากกว่า 100 แห่ง ทั้งนี้จากการรวบรวมสถิติชาวต่างประเทศที่เข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา พบว่ามีชาวต่างประเทศที่เข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลเป็นจำนวนมากและมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2550 มีชาวต่างประเทศเข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในประเทศไทยถึง 1.42 ล้านราย และสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นมูลค่าถึง 37,300 ล้านบาท ชาวต่างประเทศที่ใช้บริการทางการแพทย์จำนวน 814,591 คน หรือร้อยละ 57.23 เป็นชาวต่างประเทศที่มาพำนักรหรือทำงานในประเทศไทย ขณะที่ร้อยละ 42.77 หรือชาวต่างประเทศจำนวน 608,827 คน เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางมาเมืองไทย

ซึ่งประมาณการได้ว่าเป็นชาวต่างประเทศที่ตั้งใจเดินทางเข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทยประมาณร้อยละ 75 หรือประมาณ 456,620 คน และที่เหลืออีกร้อยละ 25 หรือประมาณ 152,207 คน เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการเนื่องจากเกิดเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุระหว่างการท่องเที่ยวในเมืองไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552) นอกเหนือจากเป็นธุรกิจบริการรักษาพยาบาลโดยตรงแล้ว ยังสร้างรายได้ให้กับธุรกิจบริการด้านอื่นๆ รวมถึงอุตสาหกรรมต่อเนื่องด้วย อาทิ ธุรกิจยา ธุรกิจอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ ธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร ฯลฯ ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างอาชีพกระจายรายได้และการจ้างงานในสาขาวิชาชีพต่างๆ เนื่องจากธุรกิจบริการเหล่านี้ส่วนใหญ่ต้องใช้กำลังคนดำเนินการทั้งสิ้น

สถานการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยดังกล่าว จึงเป็นความจำเป็นเร่งด่วนในการที่จะต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้นั้น การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรทางการแพทย์เชิงสุขภาพ จัดได้ว่าเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เนื่องจากบุคลากรเป็นบุคคลหลักที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวเป็นผู้สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว ปัจจุบันประเทศไทยยังขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและจริงจัง โดย จิระ หงส์สดารมภ์ (2555) ได้ชี้ให้เห็นอุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพทุนมนุษย์ หรือคุณภาพของคนไทยไว้ว่า หน่วยงานต่างๆ ของประเทศไทยที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ ขาดการ

ทำงานแบบบูรณาการ ต่างคนต่างทำ ซ้ำซ้อน ไม่ได้เน้นคุณภาพเท่าที่ควร เกิดปัญหาที่สำคัญมาก คือคุณภาพของบัณฑิตที่จบมาไม่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน และขาดแคลนแรงงานในบางธุรกิจบางสาขา หรือคุณภาพของแรงงานมีมาตรฐานไม่เพียงพอ และอุปนิสัยที่ไม่ดีของคนไทย ซึ่งอุปสรรคดังกล่าวเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยทั่วไป และเมื่อพิจารณาทุนมนุษย์ หรือบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพก็ไม่ได้แตกต่างกัน จึงยังไม่อาจกล่าวได้ว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีอยู่ในปัจจุบัน เป็นบุคลากรที่มีศักยภาพสูง และมีคุณวุฒิวิชาชีพ (Professional Qualification) ถึงแม้ว่าจะมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอยู่บ้าง แต่ก็ยังเป็นการวิจัยที่ให้ผลเฉพาะเรื่อง ยังไม่ได้ประมวลเป็นระบบ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวิจัยซ้ำเสริมต่อยอดในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้เป็นบุคลากรที่มีศักยภาพ หรือมีสมรรถนะที่ดี ทั้งทางด้านศักยภาพหลัก (Core Competency) ศักยภาพเฉพาะ (Specific Competency) และศักยภาพตามตำแหน่ง (Functional Competency) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง อันจะส่งผลในการเพิ่มโอกาสในการแข่งขันด้านธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทยกับนานาชาติ และเพื่อเตรียมความพร้อมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเอเชีย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประเภท ลักษณะและคุณสมบัติบุคลิกภาพ และลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยใน

ปัจจุบัน

2. เพื่อศึกษาศักยภาพในการปฏิบัติงานทั้งศักยภาพหลัก (Core competency) ศักยภาพเฉพาะ (Specific competency) และศักยภาพตามตำแหน่ง (Functional competency) ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยในปัจจุบัน

3. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง และมีคุณวุฒิวิชาชีพ

4. เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีศักยภาพที่ดี และมีคุณวุฒิวิชาชีพที่เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูง พร้อมทั้งจะนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ทันกับความต้องการของประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน (Phases) คือตอนที่ 1 ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methods) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง ได้แก่ กลุ่มบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ทำหน้าที่จัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ กลุ่มผู้บริหารหรือผู้จัดการในองค์กรหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ทำหน้าที่จัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการทางด้านการจัดการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลทั้งข้อมูลในเชิงปริมาณและข้อมูลในเชิงคุณภาพมาสังเคราะห์เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการสร้างรูปแบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการ

ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีมาตรฐานสมรรถนะและมีคุณวุฒิวิชาชีพ

ตอนที่ 2 ใช้วิธีการวิจัยเชิงพัฒนา เพื่อสร้างและนำเสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีมาตรฐานสมรรถนะและมีคุณวุฒิวิชาชีพจากข้อมูลพื้นฐานจากผลการวิจัยตอนที่ 1

กลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงาน

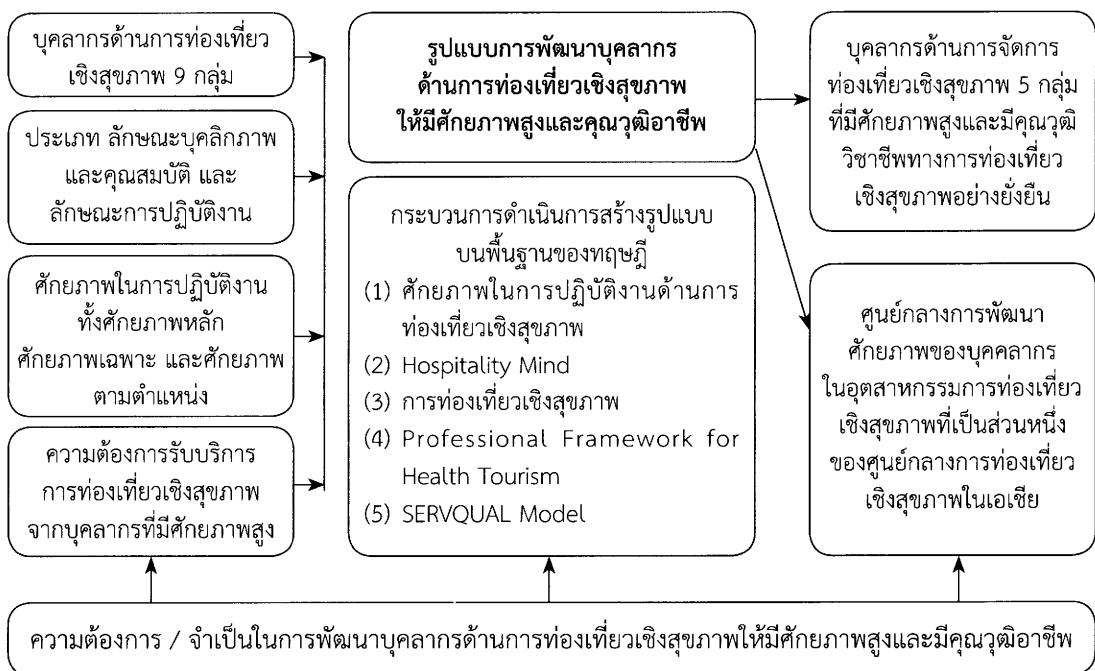
ทั้งภาครัฐและเอกชนที่ทำหน้าที่จัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จำนวนรวม 180 คน

2) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวนรวม 1,600 คน

3) กลุ่มผู้บริหารหรือผู้จัดการในองค์กรหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ทำหน้าที่จัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จำนวนรวม 30 คน

4) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการทางด้านการจัดการท่องเที่ยว จำนวนรวม 30 คน

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure Interview guide)
2. แบบสอบถาม (Questionnaire)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้

ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพด้านความตรง (Validity) ได้ตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ

2 ด้าน คือ ความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (Construct validity) โดยการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ การตรวจสอบคุณภาพด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการตรวจสอบจากค่าสถิติวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของ Cronbach (α Cronbach Coefficient) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.83

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากกลุ่มบุคลากรและ นักท่องเที่ยว โดยใช้แบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหาร และนักวิชาการ โดยการสัมภาษณ์รายบุคคล และการสนทนากลุ่ม (Focus group)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม
2. ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ค่าสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

1. ประเภท ลักษณะและบุคลิกภาพ คุณสมบัติ และลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยในปัจจุบัน ในการวิจัยครั้งนี้ บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประกอบด้วย บุคลากร 6 ประเภท ได้แก่ มัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยวผู้ปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ

ด้านสุขภาพตามภูมิปัญญาไทย ผู้ให้บริการด้านสุขภาพในสถานบริการสุขภาพ และ ผู้ประกอบการด้านที่พักที่ส่วนใหญ่เป็นหญิง ทำงานด้านการท่องเที่ยวมาประมาณ 5 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปฏิบัติงานโดยมีใบประกอบวิชาชีพที่ต้องตามกฎหมาย

2. ศักยภาพในการปฏิบัติงานทั้งศักยภาพหลัก (Core competency) ศักยภาพเฉพาะ (Specific competency) และศักยภาพตามตำแหน่ง (Functional competency) ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยในปัจจุบันพบว่า บุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้ให้ความคิดเห็นว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานทุกด้าน ทั้งด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านการปฏิบัติงานและทักษะวิชาชีพ มีความสำคัญในระดับมากที่สุด พร้อมทั้งประเมินตนเองว่ามีมาตรฐานศักยภาพในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกัน และได้เสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพว่าควรจัดการฝึกอบรมจากเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

3. รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยให้มีสมรรถนะที่ดีและมีคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งจัดได้ว่าเป็นผลวิจัยที่สำคัญ โดยได้นำเสนอรูปแบบเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาในรูปของศูนย์พัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งมีลักษณะและองค์ประกอบดังนี้

3.1 หลักการและเหตุผล แสดงให้เห็นประเด็นสำคัญ คือ

- (1) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ
- (2) ประเทศไทยมีชื่อเสียงด้านการเป็นศูนย์กลางการให้บริการทางสุขภาพในระดับสากลและเป็นประเทศผู้ให้บริการทางสุขภาพที่สำคัญ

(3) ประเทศไทยมีนโยบายการขับเคลื่อนให้เป็นศูนย์กลาง Medical Hub

(4) ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ จึงควรเป็นการพัฒนาแบบบูรณาการด้านการท่องเที่ยวเข้ากับด้านสุขภาพ ให้เป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามพื้นฐานความโดดเด่นของประเทศ

(5) การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมุ่งเน้นตลาดกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีศักยภาพ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุกลุ่มประเทศอาเซียน เอเชียและกลุ่มประเทศทางตะวันตก

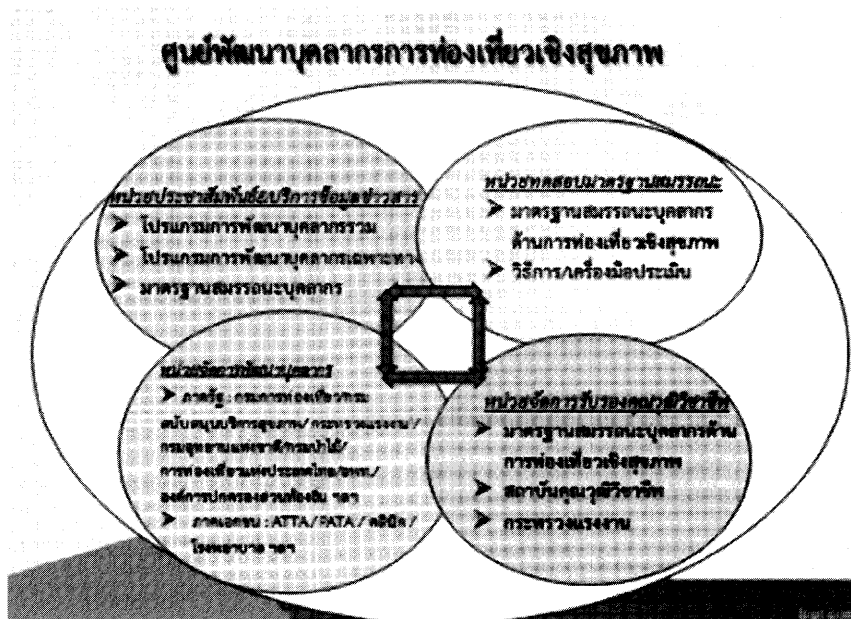
(6) ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยบรรลุเป้าหมายและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ การมีบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีสมรรถนะตามมาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

ที่สามารถจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวและมีประสิทธิภาพสูง

(7) การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีมาตรฐานสมรรถนะและได้รับการรับรองจากองค์กร และ/ หรือสถาบันวิชาชีพ

3.2 วัตถุประสงค์ของรูปแบบมาตรฐานสำหรับการพัฒนาบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีดังนี้

(1) วัตถุประสงค์หลัก เพื่อพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ และมีคุณวุฒิวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว สามารถจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและให้บริการกับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เป็นบริการที่เป็นเลิศ



ภาพที่ 2 ศูนย์พัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

(2) วัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพผู้เข้ารับการพัฒนามีสมรรถนะและคุณลักษณะดังต่อไปนี้

(2.1) มีสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวขององค์การการท่องเที่ยวโลก (WTO) มาตรฐานอาเซียน และมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย (ที่กำหนดโดยคณะกรรมการเฉพาะกิจที่แต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรี)

(2.2) มีสมรรถนะเฉพาะตามประเภทของงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวขององค์การการท่องเที่ยวโลก (WTO) มาตรฐานอาเซียน และมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย (ที่กำหนดโดยคณะกรรมการเฉพาะกิจที่แต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรี)

(2.3) ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างมีคุณภาพสูง และเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวขององค์การการท่องเที่ยวโลก (WTO) มาตรฐานอาเซียน และมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย (ที่กำหนดโดยคณะกรรมการเฉพาะกิจที่แต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรี) และตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนในการจัดการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าว

(2.4) สามารถการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงที่เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวของ WTO มาตรฐานอาเซียน และมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย (ที่กำหนดโดยคณะกรรมการเฉพาะกิจ

ที่แต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรี)

(2.5) สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้ารับการพัฒนามาตามรูปแบบฯ ไปบูรณาการและ/หรือประยุกต์ใช้การปฏิบัติงานด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมทั้งพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(2.6) สามารถพัฒนาตนเองตามเกณฑ์มาตรฐานบุคลากรที่คณะกรรมการฯ กำหนด และผ่านการประเมินจนได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ

3. ลักษณะของรูปแบบฯ

รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงและมีคุณวุฒิอาชีพ ได้จัดทำในรูปของศูนย์ซึ่งเป็นศูนย์ย่อยในศูนย์กลางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเอเชีย ประกอบด้วยหน่วยงานภายในศูนย์ 4 หน่วยงานที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ดังนี้

หน่วยที่ 1: หน่วยประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสาร

หน่วยงานนี้มีหน้าที่เผยแพร่และประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งภาครัฐและเอกชน

หน่วยที่ 2: หน่วยทดสอบมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีหน้าที่ จัดการทดสอบบุคลากรก่อนเข้ารับการพัฒนามาตามมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อนำผลการทดสอบไปใช้ในการกำหนดสมรรถนะที่ยังต้องได้รับการพัฒนาให้กับบุคลากรเป็นรายบุคคล

และ/หรือเป็นรายกลุ่ม รวมทั้งทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคลากรภายหลังการพัฒนาแล้ว เพื่อดูว่ามีสมรรถนะที่ได้มาตรฐานหรือไม่ และยังต้องพัฒนาสมรรถนะใดเพิ่มเติมอีกหรือไม่

หน่วยที่ 3: หน่วยจัดการพัฒนาบุคลากร
การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีหน้าที่จัดการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยดำเนินการบนพื้นฐานของข้อมูลผลการทดสอบ/ประเมินสมรรถนะเพื่อจัดโปรแกรมการพัฒนาที่ตรงกับสิ่งที่ต้องพัฒนาให้มากที่สุด

หน่วยที่ 4: หน่วยจัดการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ มีหน้าที่ให้การรับรองคุณวุฒิวิชาชีพแก่บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาและประเมินว่ามีมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเรียบร้อยแล้ว

หน่วยงานทั้ง 4 หน่วยงานนี้จะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กัน พร้อมทั้งมีการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของศูนย์ฯ โดยมีองค์ประกอบสำหรับการดำเนินงานในแต่ละหน่วยงาน ได้แก่ (1) มาตรฐานสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (สมรรถนะที่ต้องพัฒนา) (2) แนวทางการประเมินและเครื่องมือประเมินศักยภาพและคุณลักษณะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อให้มีศักยภาพสูงและมีคุณวุฒิวิชาชีพ (3) แนวทางและวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีศักยภาพและคุณลักษณะที่สำคัญและจำเป็นสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน และการพัฒนาให้ได้รับคุณวุฒิวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (4) รูปแบบการดำเนินการพัฒนา และ (5) แนวทางและวิธีการดำเนินการเพื่อให้มีคุณวุฒิวิชาชีพ

การประเมินผลการพัฒนา เน้นการประเมินตามสภาพจริงและความก้าวหน้าของผู้เข้ารับการพัฒนาเป็นรายบุคคล และประเมินจากการได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ

อภิปรายผลการวิจัย จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่ขอนำมาอภิปราย เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีคุณภาพสูงขึ้น ดังนี้

1. ศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง ทั้งจากตัวบุคลากรเอง ผู้บริหารหน่วยงาน/ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ นักท่องเที่ยวต่างชาติและนักวิชาการทางด้านการท่องเที่ยวและนักวิชาการทางด้านสุขภาพ ผลการศึกษาดังกล่าวชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในช่วงที่เป็นโอกาสทองของประเทศไทยในขณะนี้ โดยเน้นการพัฒนามาตรฐานสมรรถนะทั้งสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะด้วยวิธีการที่แตกต่างไปจากการพัฒนาโดยการฝึกอบรมอย่างที่ผ่านมา โดยเฉพาะในประเด็นความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งในประเด็นนี้พบอย่างชัดเจนว่า เป็นจุดอ่อนอย่างมากของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย

2. รูปแบบมาตรฐานสำหรับการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีมาตรฐานสมรรถนะและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ จากผลการวิจัยที่พบว่า บุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น

จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้มีศักยภาพสูง ซึ่งสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ด้านการจัดการท่องเที่ยวของ ASEAN 2011-2015 ที่ได้จัดทำโดย องค์การการท่องเที่ยวแห่งชาติอาเซียน ได้มีการกำหนดทิศทางเพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในการวางแผนใน 3 ประเด็นหลัก และประเด็นที่สำคัญประการหนึ่งคือการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีการบริการที่มีคุณภาพและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวผู้มาเยือน (Special Working Group on ASEAN Tourism Integration, 2009) และจากการประเมินสถานการณ์การท่องเที่ยวอาเซียนภายใต้การทำงานของคณะกรรมการสำนักงานเลขาธิการอาเซียน เพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีเป้าหมายเป็นหนึ่งเดียวกัน ได้มีการกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันในประเด็นของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยให้มีการพัฒนารูปแบบ/ วิธีการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวภายใต้กลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวอาเซียน ที่เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรในการเข้ารับการพัฒนาให้แก่ภาครัฐและภาคเอกชนสำหรับการนำไปปฏิบัติ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวที่มาเยือน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายของรัฐในการผลิตและพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยเฉพาะด้านการกำหนดให้การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้เป็นวาระแห่งชาติที่สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศโดยรวม โดย

ยึดหลักการที่ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนบุคลากรถือว่าเป็นทรัพยากรหลักที่ทรงคุณค่าและเป็นผู้ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคมและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งกำหนดมาตรการการดำเนินงานที่มีผลบังคับตามกฎหมาย ที่ทำให้ได้ผลลัพธ์คือการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพจากต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและพัฒนาการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานสากล

2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนา

2.1 รัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการเร่งพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีมาตรฐานสมรรถนะและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ บุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในการดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เข้ามาท่องเที่ยวและใช้บริการด้านสุขภาพในประเทศไทยมากขึ้น

2.2 นอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐานสมรรถนะดังกล่าวแล้ว หน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวสามารถนำรูปแบบการพัฒนาจากผลการวิจัยนี้ ไปปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพที่โดดเด่นเหนือกว่าบุคลากรการท่องเที่ยวของประเทศอื่นๆ ได้ เช่น ศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ศักยภาพในการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ได้แก่ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษารัสเซีย และภาษาเกาหลี

2.3 สถาบันผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางระบบการผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสูงสนองนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

ศูนย์การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพซึ่งเป็นผลการวิจัยนี้ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติได้ทันที โดยเริ่มจากการดำเนินการในพื้นที่ที่มีความพร้อมทางด้านแหล่งท่องเที่ยวและ/หรือมีศักยภาพที่จะสามารถดำเนินการตามรูปแบบผลการวิจัยนี้ได้ ซึ่งอาจดำเนินการในระดับจังหวัดหรือระดับชุมชน หรือแหล่งท่องเที่ยวแหล่งใดก็ได้บนพื้นฐานของความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ดำเนินการในระดับจังหวัดโดยความร่วมมือกับอุทยานแห่งชาติและองค์การบริหารของจังหวัดนั้นๆ เป็นต้น ทั้งนี้ ควรเป็นการดำเนินการร่วมกันทั้งทางด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวไปพร้อมๆ กัน

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

4.1 ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการดำเนินการจัดการพัฒนา (ดังกล่าวในข้อ 3)

ควบคู่ไปกับการวิจัยที่เป็นการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory action research) โดยอาจดำเนินการวิจัยเป็นรายกรณี (Case study) ซึ่งเป็นการวิจัยต่อยอดขยายผลจากการการวิจัยครั้งนี้ทางด้านการท่องเที่ยวได้อีกหลายประเด็น เช่น การพัฒนาหลักสูตรสำหรับการพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้าน เช่น มัคคุเทศก์ ผู้จัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และผู้ปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นต้น เพื่อให้เกิดผลจากการนำผลการวิจัยสู่การพัฒนาอย่างแท้จริง

4.2 ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะมาตรฐานสำหรับประเมินสมรรถนะของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแต่ละประเภทเพื่อใช้สำหรับหาประเมินเพื่อการพัฒนาได้อย่างถูกต้อง แน่นนอน

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการต่อยอดเชิงพาณิชย์ ผลการวิจัยครั้งนี้จัดว่าเป็นนวัตกรรมการพัฒนาบุคลากร สามารถนำไปจดลิขสิทธิ์ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย เพื่อใช้ในเชิงพาณิชย์และขยายผลสู่ประเทศสมาชิกในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2557). สถิตินักท่องเที่ยว. ค้นเมื่อ 14 กันยายน 2557, จากกรมการท่องเที่ยว, เว็บไซต์: <http://www.tourism.go.th/tourism/th/home/tourism.php?id=4>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2558. จาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, เว็บไซต์: <http://tourisminvest.tat.or.th/>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559. สืบค้นเมื่อ วันที่ 29 มิถุนายน 2558. จาก http://www.tica.or.th/images/plan_tourism2555-2559/2555-2559.pdf
- จิระ หงส์ลดารมภ์. (2555). ทุนมนุษย์กับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียน (AEC). สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2558. จาก http://www.thaiihdc.org/web/index.php?option=com_content&view=article&id=172:2555-10-07-12-14-39&catid=14:2557-06-25-06-53-40&Itemid=23
- ศิณีย์ สังข์รัมย์. (2554). กลยุทธ์การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยสู่ตลาดโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Carrera M. and John F.P.Bridges. (2006). **Health and Medical Tourism : What they Mean and Imply for Health Care Systems**. Retrieved September 7, 2015, from <https://www.genevaassociation.org/media/75240/ga2006-health15-carrerabridges.pdf>.
- Corneliia Voigt, Graham Brown and Gary Howat. (2011). **Wellness tourists: in search of Transformation**. Retrieved October 1, 2015, from http://www.researchgate.net/profile/Gary_Howat/publication/242023593_Wellness_tourists_in_search_of_transformation/links/5451ac5a0cf24884d8870870.pdf.

**Academic
Journal Institute
of Physical Education**