

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีแนวโน้มว่าเป็นความต้องการอย่างมากในนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชีย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาศักยภาพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จึงได้มีการวิจัยเรื่อง ศักยภาพและรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีสมรรถนะที่ดีและมีคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประเภท ลักษณะและบุคลิกภาพ คุณสมบัติและลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยในปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาศักยภาพในการปฏิบัติงานทั้งศักยภาพหลัก ศักยภาพเฉพาะและศักยภาพตามตำแหน่งของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยในปัจจุบัน 3) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง และมีคุณวุฒิวิชาชีพ และ 4) เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีศักยภาพที่ดีและมีคุณวุฒิวิชาชีพที่เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูง พร้อมทั้งจะนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ทันกับความต้องการของประเทศ

การดำเนินการวิจัยในรูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ระยะที่ 1 เป็นวิธีการวิจัยเชิงสำรวจร่วมกับวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามและใช้การสัมภาษณ์ กับกลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จำนวน 180 คน กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่ศึกษา จำนวน 1,600 คน กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการทางด้านจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จำนวน 60 คน ส่วนการวิจัยระยะที่ 2 เป็นการวิจัยและพัฒนารูปแบบการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีมาตรฐานสมรรถนะ 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 รูปแบบมาตรฐานที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นนั้น สามารถพัฒนาบุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีมาตรฐานสมรรถนะได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สามารถจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีคุณภาพสูง

คำสำคัญ: มาตรฐานสมรรถนะ รูปแบบมาตรฐาน และการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

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 good characteristics of human resources for Health Tourism, which was the key aims for high efficiency management in Health Tourism. This study, entitled "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 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.

Key words: Standard Competency, Standard model, Health tourism human resources development.