

แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว  
เชิงสุขภาพ กรณีศึกษาชุมชนพุร้อนหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

The Guideline for Potential Development of Wellness tourism service  
providers in Wellness tourist attraction management, A case study of  
Nong Yai Plong hot spring community, Noang Yai Plong, Phetchaburi

พิมพ์ชนก มุลมิตร\*

(Pimchanok Mulmit)

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาบริบททางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของชุมชนพุร้อนหนองหญ้าปล้อง (2) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาศักยภาพการเป็นผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (3) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาชุมชนพุร้อนหนองหญ้าปล้อง อ.หนองหญ้าปล้อง จ.เพชรบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการสำรวจพื้นที่ศึกษาในแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ คนในชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจำนวน 25 คน ประกอบด้วย (1) กลุ่มผู้นำในชุมชน (2) กลุ่มผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ และ (3) คนในชุมชน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การประชุมและสนทนากลุ่ม โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง

ผลการวิจัยพบว่า 1.บริบทชุมชนทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของชุมชนพุร้อนหนองหญ้าปล้องพบว่ามีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้แก่ การแช่ตัวและแช่เท้าด้วยน้ำพุร้อน การนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพ และการเดินป่าศึกษาธรรมชาติ

2. ในด้านความต้องการพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการการท่องเที่ยวพบว่ามีความต้องการพัฒนาในด้านต่อไปนี้คือ (1) การพัฒนาความรู้ภาคภาษาอังกฤษ (2) การอบรมภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการและผู้ให้บริการนวดแผนไทย (3) ทักษะการเป็นเจ้าบ้านที่ดี และ (4) การจัดการสุขลักษณะในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาชุมชนพุร้อนหนองหญ้าปล้อง อ.หนองหญ้าปล้อง จ.เพชรบุรี ให้มีศักยภาพและคุณลักษณะที่สำคัญในด้านต่อไปนี้ คือ (1) ด้านทักษะทางภาษาอังกฤษ (2) ด้านทักษะการให้บริการทางการท่องเที่ยว (3) ด้านสุขอนามัย และความปลอดภัย

**คำสำคัญ:** การพัฒนาศักยภาพ ผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยว การจัดการแหล่งท่องเที่ยว

\* อาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 73000  
Tourism and Hotel Lecturer, Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University  
73000

Corresponding author: neopimm@hotmail.com

## ABSTRACT

The research aimed to (1) study the context of wellness tourism in Nong Ya Plong hot spring community, (2) study the need to develop the potential of the local people that acts as a wellness tourism service provider, 3) find the guidelines to develop tourism service providers' potential in wellness tourist attraction management; a case study of Nong Ya Plong hot spring community, Nong Ya Plong District, Phetchaburi Province. This research was a qualitative research by conducting a survey of the study area in Nong Ya Plong hot spring tourist attraction in Phetchaburi Province. The sampling group was 25 stakeholders, consisting of (1) community leaders, (2) local entrepreneurs, and (3) local people in the community. The data was collected by using semi-structured interview, meeting and group discussions methods with selecting purposive sampling group.

The results showed that:

1. The health tourism context in Nong Ya Plong Phu hot spring community found that; the health tourism activities were a hot - spring bathing and foot soaking, Thai health massage and nature trail hiking.

2. Regarding the need to develop the potential of the local that acted as a wellness tourism service provider, it revealed that the development needs were: (1) English youth guide development (2) English training for Thai masseuses and service providers (3) good host skills and 4) hygienic management in wellness tourist attractions.

3. The guidelines for the development of tourism service providers' potential in wellness tourist attraction management; a case study of Nong Ya Plong Hot Springs Community Nong Ya Plong District, Phetchaburi Province, to have the potential and important features as following factors: (1) English language skills (2) tourism service skills (3) sanitation and safety.

**Keywords:** potential development, tourism service provider, tourist attraction management

### Article history:

Received 18 February 2020

Revised 3 April 2020

Accepted 7 April 2020

SIMILARITY INDEX = 0.00 %

## 1. บทนำ

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทย ดังนั้นรัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวและได้ทำการการปฏิรูปด้านความสามารถในการแข่งขันโดยจากผลการประเมินอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการพบว่า เป็นอุตสาหกรรมที่มีความเข้มแข็งและควรเลือกใช้ศักยภาพให้เป็นประโยชน์ ถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยจะปรับตัวดีขึ้นในช่วงหลายปีที่ผ่านมาและเป็นแกนหลักให้กับเศรษฐกิจไทย โดยมีมูลค่าทางด้านเศรษฐกิจถึงร้อยละ 25 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ อย่างไรก็ตามศักยภาพของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังไม่ได้ถูกดึงมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มศักยภาพด้วยปัญหาแหล่งท่องเที่ยวของประเทศยังขาดกิจกรรมส่งเสริมสำหรับลูกค้าเป้าหมายเฉพาะ อีกทั้งมีปัญหาการเชื่อมโยงทางคมนาคม ขาดความปลอดภัยและความสะอาด (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561: 14 - 17) จากการปฏิรูปดังกล่าวการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2562) ได้กำหนดแผนการตลาดการท่องเที่ยวในปี 2562 ที่มีเป้าหมายทำให้ประเทศไทยเป็นแม่เหล็กการท่องเที่ยวระดับโลก โดยแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม ส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านการพัฒนาสินค้าและบริการด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงาม และแพทย์แผนไทยยกระดับมาตรฐานธุรกิจบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากกิจกรรมที่เกี่ยวกับสุขภาพมีแนวโน้มที่ราคาสูงกว่ากิจกรรมทั่วไปทำให้นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพยินยอมที่จะจ่ายเพื่อประสบการณ์ล้ำค่า โดยนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต่างประเทศที่มาไทยใช้จ่ายเพิ่มขึ้น 61% ในขณะที่นักท่องเที่ยวสุขภาพคนไทยใช้จ่ายเพิ่มขึ้นถึง 162% ซึ่งการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นมีปัจจัยสนับสนุนหลัก 3 ประการ ประการแรก คือ การขยายตัวของชนชั้นกลางทั่วโลกที่มีระดับรายได้ที่สูงขึ้นซึ่งให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายด้านท่องเที่ยวมากขึ้นด้วย ประการที่สอง คือ ผู้บริโภคทั่วโลกหันมาใส่ใจเรื่องสุขภาพของตนเองมากขึ้นจากการถูกกระตุ้นจากโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง และความเครียดจากการทำงาน และประการสุดท้าย คือ แนวโน้มการท่องเที่ยวที่นิยมการสัมผัสประสบการณ์แปลกใหม่ในแหล่งท่องเที่ยวมากกว่าการท่องเที่ยวแบบดั้งเดิม (Marketeeronline, 2560)

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นบริการที่สามารถตอบสนองนักท่องเที่ยวได้หลากหลายในการส่งเสริมสุขภาพอันเป็นลักษณะของการป้องกันการปรับปรุงสุขภาพ ส่งเสริมคุณภาพชีวิต เพื่อการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้นซึ่งประเทศไทยมุ่งเน้นการเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติที่มีบริการทางการแพทย์ (Wellness Tourism) และยังรวมถึงแพทย์แผนโบราณ สปา และผลิตภัณฑ์สมุนไพรตามท้องถิ่นต่างๆ ในส่วนการนวดไทยทางเลือกของการบริการเชิงสุขภาพที่โดดเด่นสามารถนวดเพื่อการรักษา และนวดเพื่อผ่อนคลายจึงเป็นกิจกรรมทางเลือกในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย ปัจจุบันการรักษาแบบแพทย์แผนทางเลือกได้รับความสำคัญมากขึ้นในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก นอกจากนี้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้วยธรรมชาติ ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีไทย คาดว่าจะได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมากขึ้น เพราะสอดคล้องกับแนวโน้มการท่องเที่ยวปัจจุบันที่สนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการท่องเที่ยวชุมชนในภูมิภาคต่างๆ จากกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่นำเอาทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน ทำให้ทรัพยากรธรรมชาติเหล่านั้นได้ถูกมองเห็นถึงคุณค่าแห่งการอนุรักษ์ และทำให้ชุมชนตระหนักถึงการรักษาทรัพยากร การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน

ด้วย เเท่าที่ผ่านมาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้รับความสนใจจากทั้งนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว และแหล่งชุมชน แต่ทว่ายังคงขาดความจริงจังในการวางแผนเชิงปฏิบัติการในด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลด้านการท่องเที่ยวสุขภาพในท้องถิ่น และการจัดการที่เหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกับทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีอยู่ (ณัฐพล สีสาวพัฒนานันท์, 2559) อีกทั้งจากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และเพียงพอต่อความต้องการของตลาด พร้อมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวโดยการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวและการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสินค้าและบริการบนพื้นฐานของมรดกและวัฒนธรรมท้องถิ่น (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560: 32 - 33)

จังหวัดเพชรบุรีเป็นจังหวัดที่อยู่ในกลุ่มคลัสเตอร์ Royal Coast (เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร ระนอง) (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562) ที่ภาครัฐได้มีการหาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก ซึ่งมียุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพชายฝั่งทะเลตะวันตก ปี 2559 – 2563 ซึ่งเป็นการพัฒนาฐานทรัพยากรทางธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวและการบริการเพื่อให้เป็นพื้นที่สำหรับการพักผ่อนเพื่อสุขภาพระดับโลกพร้อมกับส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่ในมีศักยภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (ผู้จัดการออนไลน์, 2561) แหล่งพุร้อนหนองหญ้าปล้องเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่สำคัญในจังหวัดเพชรบุรี มีการบริหารจัดการโดยชุมชนในความดูแลของชุมชนบ้านน้ำพุร้อน อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี แต่ทว่าการจัดการโดยชุมชนไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควรทำให้ขาดสมรรถนะในการบริการนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผลมาจากชุมชนขาดความรู้ความเข้าใจในด้านศักยภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และขาดการวางแผนพัฒนาการบริการทางการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีการพัฒนาศักยภาพการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของพื้นที่โดยเฉพาะการคำนึงถึงศักยภาพการบริการท่องเที่ยว การให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับทรัพยากรการท่องเที่ยวและศักยภาพการท่องเที่ยวของพื้นที่ โดยกำหนดรูปแบบการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับพื้นที่เพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต (นิพล เชื้อเมืองพาน 2556: 2 - 3) ทั้งนี้เพราะการจัดการที่ดีย่อมสามารถส่งผลดีต่อท้องถิ่นดังกล่าว ดังที่ ประพันธ์พงษ์ ชินพงษ์ (2560) ได้เสนอว่า การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ที่ดีจะหมายถึงความสามารถในการควบคุม ดูแลการดำเนินงาน การจัดการแหล่งท่องเที่ยว โดยมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การจัดการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความยั่งยืน และการจัดการด้านการให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึก

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงปัญหาดังกล่าว อีกทั้งแหล่งพุร้อนหนองหญ้าปล้องยังเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวและแหล่งจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สำคัญของชุมชนในการสร้างอาชีพและรายได้แก่ชุมชน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกรณีศึกษาชุมชนพุร้อนหนองหญ้าปล้อง อ.หนองหญ้าปล้อง จ.เพชรบุรี โดยคำนึงถึงมิติการเพิ่มศักยภาพและ

ขีดความสามารถของคนในชุมชน ในการมีความรู้เกี่ยวกับบริบทพื้นที่ ศักยภาพการบริการและการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พร้อมทั้งการพัฒนาทักษะตามความต้องการของชุมชนและสอดคล้องกับลักษณะ การจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของชุมชน ตลอดจนต้องให้ชุมชนรณรงค์สร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าของที่ดีซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในภาคการท่องเที่ยวที่จะสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวกลับมาเยือนซ้ำ และสร้างจุดแข็งของชุมชนที่ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยอัธยาศัยไมตรี ที่อบอุ่นและมีน้ำใจ ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นเพื่อให้เกิดการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาบริบททางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของชุมชนพุน้ำร้อนหนองหญ้าปล้อง
2. เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาศักยภาพการเป็นผู้บริการทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของชุมชนพุน้ำร้อนหนองหญ้าปล้อง
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาชุมชนพุน้ำร้อนหนองหญ้าปล้อง อ.หนองหญ้าปล้อง จ.เพชรบุรี

## 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้มีแนวคิดในทางการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนพุน้ำร้อนหนองหญ้าปล้อง อ.หนองหญ้าปล้อง จ.เพชรบุรี ดังนี้

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2558) ได้ให้นิยามการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพคือการเดินทางท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ หรือแหล่งท่องเที่ยวที่มี ความงามทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการศึกษาภูมิปัญญาและเรียนรู้วิถี ชีวิต เพื่อการดูแลสุขภาพ รักษาและส่งเสริมสุขภาพ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยวทำกิจกรรม ส่งเสริมสุขภาพและ/หรือการบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ โดยแบ่งประเภทการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพออกเป็น 2 ประเภท ตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมการท่องเที่ยว คือ (1) การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์หรือเชิงการบำบัดรักษา หมายถึง การเดินทางไปท่องเที่ยวเยี่ยมชมความงามในสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อจุดหมายทางการแพทย์ มุ่งรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสุขภาพ (2) การท่องเที่ยวเชิงป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การท่องเที่ยวเยี่ยมชมความงามในสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เรียนรู้ภูมิปัญญาและวิถีชีวิต มีจุดหมายเพื่อการพักผ่อนดูแลสุขภาพของสุขภาพทั้งกาย จิตใจ และอารมณ์ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การนวดแผนไทย นวดน้ำมัน อบประคบสมุนไพร อาบน้ำแร่หรือน้ำพุร้อน โยคะ การฝึกสมาธิ รวมถึงการรับประทานอาหาร และเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ การใช้สมุนไพรในการดูแลสุขภาพ การเรียนรู้ภูมิปัญญาชาวบ้าน เป็นต้น

ปีรันธ์ ชินโชติ และ ธีระวัฒน์ จันทิก (2559) ได้เสนอว่าการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ต้องคำนึงถึงการจัดการ 5 ด้าน คือ (1) แหล่งท่องเที่ยว ต้องมีการพัฒนาความโดดเด่น และดึงดูดนักท่องเที่ยว มีจัดการการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืน (2) ผู้ประกอบการโดยสามารถส่งเสริมการพัฒนากระบวนการสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ทางสุขภาพ (3) ชุมชนต้องสามารถใช้อัตลักษณ์และเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้อย่างเป็นระบบในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (4) กิจกรรมหรือสินค้าเชิงสุขภาพที่สร้างประสบการณ์หรือทักษะที่ดี (5) การสื่อสารต้องสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และคณะ (2561) ได้กล่าวถึงรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพว่า จำเป็นต้องมีการจัดการอุปสงค์และอุปทานการท่องเที่ยว ได้แก่ (1) ทรัพยากรการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ทรัพยากรธรรมชาติทั้งในกรณีที่เป็นแหล่งธรรมชาติและทรัพยากรที่สร้างขึ้น ทรัพยากรที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ทรัพยากรบุคคล และ ทรัพยากรที่เป็นองค์ความรู้ (2) การบริการการท่องเที่ยวและการเชื่อมโยง เป็นการจัดการบริการต่าง ๆ ที่รองรับความสะดวกสบาย และความบันเทิงแก่ผู้มาเยือนเพื่อดึงดูดใจและให้มีการเชื่อมโยงเพื่อสร้างความพึงพอใจ เกิดความประทับใจที่นำไปสู่การมาเที่ยวซ้ำและการบอกต่อ (3) ความปลอดภัยการท่องเที่ยว เป็นการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและการให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย การกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว การให้ความรู้เรื่องการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการ (4) การตลาดการท่องเที่ยว เป็นอุปสงค์การท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เป็นการกำหนดรูปแบบการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาท่องเที่ยว (5) การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว เพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของนักท่องเที่ยว ผ่านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรที่มีสมรรถนะ ทักษะการ ให้บริการที่ดี และสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างชัดเจน

นอกจากนั้นยังได้กล่าวถึงการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย (1) แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว (2) ที่พัก (3) สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยว (4) ทักษะและการให้บริการของบุคลากรในด้านการท่องเที่ยวที่จำเป็นอย่างน้อย 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะที่หนึ่ง คือ การสร้างความประทับใจในการบริการแก่นักท่องเที่ยว ทักษะที่สอง คือ ภาษาอังกฤษในงานบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ทักษะที่สาม คือ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และทักษะที่สี่ คือ การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ (5) โครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยว (6) หน่วยงานสนับสนุนการท่องเที่ยว ได้แก่ หน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัด เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวในจังหวัดและในพื้นที่ และหน่วยงานสนับสนุนความรู้ ข้อมูล และข่าวสาร

สำหรับงานวิจัยนี้เน้นรูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism) ในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนพุน้ำร้อนหนองหญ้าปล้องโดยเป็นการเดินทางท่องเที่ยวที่มีการทำกิจกรรมส่วนหนึ่งเพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ ช่วยเสริมสร้างสุขภาพให้เกิดความสมดุลทั้งทางกายและจิตใจ โดยเน้นศึกษาความต้องการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อนำไปสู่การจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในชุมชนตามองค์ประกอบของการจัดการข้างต้น

## 2.2 มาตรฐานบุคลากรทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

วิยะดา เลหาหระราวี และ ราณี อิลิซัยกุล (2553) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพและสมรรถนะหลักที่จำเป็นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ประกอบด้วย 6 สมรรถนะหลัก คือ (1) ภาวะผู้นำ (2) การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (3) การคิดวิเคราะห์ (4) ความตระหนักถึงธุรกิจ (5) การสื่อสาร และ (6) การบริหารจัดการ นอกจากนี้สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการจะเน้นการให้บริการตรงกับผู้รับบริการซึ่งการให้บริการอาจจะต้องรับผิดชอบหน้าที่หลายด้าน เช่น การให้บริการตามโปรแกรม การให้ข้อมูลการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ และการเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง บุคลากรเหล่านี้ต้องการความรู้และทักษะในหลายด้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ อนามัยและความปลอดภัย ทักษะการขาย ทักษะการสื่อสาร การรับรองบริการ การใช้โปรแกรมในการจองบริการ และการรับมือกับข้อร้องเรียน เป็นต้น (Buchner, Snelling and Cohen, 2008: 394-413). วิยะดา เลหาหระราวี และราณี อิลิซัยกุล (2553) ยังได้ระบุว่าสมรรถนะหลักที่จำเป็นในส่วนของตำแหน่งพนักงานนวดเดย์สปา ประกอบด้วย 3 สมรรถนะหลัก คือ (1) จิตสำนึกในการบริการ (2) การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และ (3) การตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบและ 3 สมรรถนะกลุ่มงาน ประกอบด้วย (1) ด้านการนวดและบริการทรีตเมนต์ต่าง ๆ (2) ด้านสุขอนามัย (3) ความปลอดภัย ฯลฯ

ดังนั้นการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในชุมชน องค์กรประกอบด้านบุคลากรมีความสำคัญที่จะทำให้คนให้ชุมชนมีมาตรฐานบุคลากรทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอันนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในชุมชน

## 2.3 มาตรฐานสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (สมรรถนะที่ต้องพัฒนา)

เรณูมาศ มาอุ่น สุจิตรา สุคนธ์ทรัพย์ และวิภาวดี ลีมีงสวัสดิ์ (2560) ได้กล่าวถึงมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เพื่อให้สามารถให้บริการที่เป็นเลิศแก่นักท่องเที่ยว โดยมีมุ่งเน้นสมรรถนะหลักในด้านต่อไปนี้ คือ

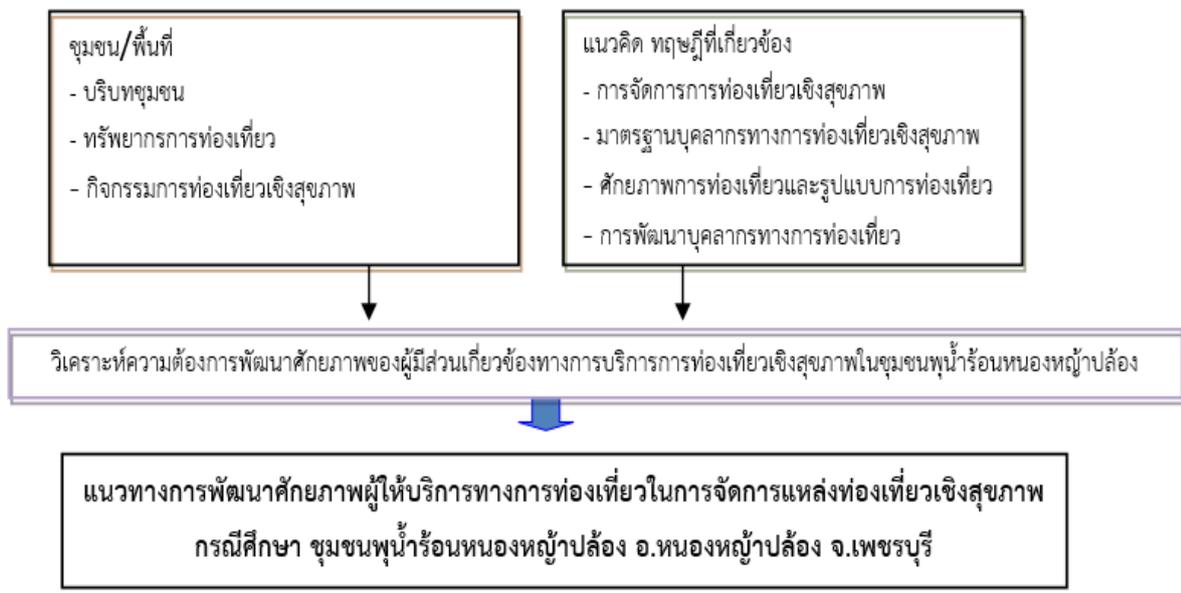
1. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Expertise) ประกอบด้วย (1) มีความสนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน (2) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งในภาพรวมและรายละเอียด เฉพาะในงานของตน พร้อมทั้งมองเห็นความเชื่อมโยงของงานแต่ละภาคส่วนที่รวมกันเข้าเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (3) มีความรู้ ความเข้าใจในด้านสุขภาพที่สัมพันธ์กับแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ชัดเจน รวมไปถึงสามารถถ่ายทอดให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ (4) มีความสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยว โดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง (5) มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้ดี โดยเฉพาะการเลือกใช้คำและใช้ภาษาที่ถูกต้อง ชัดเจน และมีความสามารถในการใช้ภาษาท่าทางได้อย่างดี (6) มีความรู้ด้านระบบต่าง ๆ ของร่างกายมนุษย์ ด้านโภชนาการ ด้านชีวอนามัย และมีความรู้ด้านการบริการพื้นฐาน พร้อมทั้งสามารถประยุกต์ความรู้เหล่านั้นในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างดี (7) มีความรู้และทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (8) มีความรู้และทักษะปฏิบัติด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (9) มีความรู้ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว สามารถรักษาและคงความรู้การบริการในการ

จัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ (10) มีความรู้และทักษะในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมรวมทั้งสามารถจัดการกับปัญหาอื่น ๆ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ (11) มีการประเมินตนเองในการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ยอมรับข้อผิดพลาดของตนเอง และปรับปรุงแก้ไข ไม่ทำผิดซ้ำอีก

2. การบริการที่ดี (Service Mind) ประกอบด้วย (1) มีความสามารถด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้เป็นงานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุดโดยยึดหลักการว่านักท่องเที่ยวเป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงาน (2) มีความรู้ และสามารถนำความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวสูงสุด (3) มีความสามารถพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งธรรมชาติ วัด โบราณสถาน ฯลฯ โดยสามารถนำความรู้และทรัพยากรที่มีในท้องถิ่นมาพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว หรือพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ (4) สามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและการติดต่อประสานงานกับทุกภาคส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (5) มีการดำเนินงานตามสุขอนามัยและความปลอดภัยในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (6) สามารถปฏิบัติงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้

ดังนั้นจากประเด็นในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนที่ทำหน้าที่ผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนหนองหญ้าปล้องได้ ผู้วิจัยสามารถประยุกต์นำองค์ประกอบการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมาฝึกอบรมคนในชุมชน และใช้เป็นแนวทางประยุกต์ใช้ในการศึกษาสมรรถนะของผู้ให้บริการเชิงสุขภาพระดับชุมชน

จากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบดำเนินการวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบดำเนินการวิจัย

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

**3.1 กลุ่มเป้าหมาย** ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนหนองหญ้าปล้อง ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการ ชุมชนท้องถิ่น โดยกลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยนี้เป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับชุมชนโดยรอบแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 25 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง ประกอบไปด้วยกลุ่มคนในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หรือเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว ได้แก่ (1) กลุ่มผู้นำในชุมชน ที่มีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการและพัฒนาชุมชน ทั้งในด้านการจัดทำแผนพัฒนาชุมชน และด้านการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ จำนวน 5 คน (2) กลุ่มผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ จำนวน 10 คน และ (3) ชาวบ้านผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการพัฒนาและบริหารจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ จำนวน 10 คน

**3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง พร้อมทั้งการประชุมและสนทนากลุ่ม ผู้นำชุมชน ปราชญ์ท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ผลการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาว่ากลุ่มเป้าหมายมีความต้องการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการทางการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในด้านใด จากนั้นจัดอบรมในหัวข้อที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย และประเมินผลการพัฒนาศักยภาพโดยการให้กลุ่มตัวอย่างฝึกปฏิบัติในแหล่งท่องเที่ยว และนำผลที่ได้มาพัฒนาเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

**3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล** การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

### 4. ผลการวิจัย

#### 4.1 บริบททางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของชุมชนพุร้อนหนองหญ้าปล้อง

พุร้อนหนองหญ้าปล้อง เป็นพุร้อนที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติที่เกิดจากการแทรกดันของน้ำร้อนที่ได้รับการถ่ายโอนความร้อนจากหินที่ถูกเปียดัดกันตามแนวรอยเลื่อนน้ำ น้ำที่ซึมลงไปตามรอยแตกของหินเมื่อได้รับความร้อนจะแทรกดันขึ้นมาและสะสมความดันผุดขึ้นมาเป็นช่วง ๆ มีอุณหภูมิประมาณ 45 - 55 องศา จุดกำเนิดอยู่ห่างออกไปจากศูนย์บริการนักท่องเที่ยวประมาณ 400 เมตร สำหรับทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชนหนองหญ้าปล้องประกอบด้วยบ่อน้ำร้อนหนองหญ้าปล้องและลำห้วยพุร้อน เป็นบ่อน้ำร้อนกลางป่าที่ชุมชนร่วมพัฒนาและดูแลรักษา โดยมีบ่อแหล่งพุร้อนซึ่งค้นพบด้วยกันถึง 4 บ่อ เรียงต่อกันเป็นแนวจากเหนือถึงใต้ แต่ละบ่อนั้นมีเส้นผ่านศูนย์กลางประมาณ 3-5 เมตร ลึกประมาณ 30 เซนติเมตร ซึ่งต่อท่อมาจากแหล่งกำเนิดที่อยู่ห่างออกไป 400 เมตร สามารถเดินเท้าไปชมได้สะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ศาลานวดเพื่อสุขภาพ ห้องอาบน้ำแร่แบ่งชายหญิง ร้านอาหาร และสามารถกางเต็นท์พักแรมในบริเวณได้ และได้จัดทำบ่อสำหรับแช่เท้า โดยได้ทำท่อแยกสำหรับบ่อแช่เท้า และท่อสำหรับบ่อแช่ตัว โดยการปล่อยให้น้ำพุร้อนไหลลงสู่อาคารอาบน้ำด้านล่าง เพื่อนำไปที่บ่อพักให้น้ำอุ่นลง บริเวณด้านหน้าของห้องแช่ตัว มีร้านขายของชำ

ร้านอาหาร และร้านขายสินค้าทางการเกษตรโดยชาวบ้าน เช่น ผักกูด เห็ดโคน สับปะรด มะนาว และมะละกอ เป็นต้น รวมไปถึงน้ำตกแม่กระดังลาที่อยู่ห่างจากภูน้ำร้อนประมาณ 7 กิโลเมตร

ในส่วนของกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในชุมชนภูน้ำร้อนหนองหญ้าปล้อง ประกอบด้วย

1. การบริการอาบน้ำแร่ โดยมีทั้งน้ำเย็น และน้ำอุ่นให้ผสมกัน โดยมีทั้งห้องอาบน้ำเดี่ยว และห้องอาบน้ำรวม เนื่องจากน้ำพุร้อนที่นี่มีอุณหภูมิและแร่ธาตุที่ช่วยรักษาสุขภาพ โดยเฉพาะโรคข้อ โดยนักท่องเที่ยวใช้เวลาเฉลี่ยไม่เกิน 20 นาที นอกจากนี้ยังมีบ่อแช่เท้า ซึ่งอยู่ใกล้กับบ่อจุดกำเนิดน้ำพุร้อน

2. กิจกรรมนวดแผนไทยที่มีไว้บริการนักท่องเที่ยวที่ต้องการนวดเพื่อผ่อนคลายสุขภาพ ทั้งนวดตัว นวดฝ่าเท้า นวดผ่อนคลาย นวดกดจุด นวดน้ำมัน

3. การเดินศึกษาธรรมชาติตามเส้นทางศึกษาธรรมชาติ ที่ต้องเดินจากศูนย์บริการนักท่องเที่ยวไปยังจุดกำเนิดน้ำพุร้อนระยะทาง 400 เมตร

4. การเดินทางไปที่ท่องเที่ยวที่น้ำตกแม่กระดังลา เป็นน้ำตกขนาดเล็กที่ซ่อนตัวอยู่ในป่า ต้องใช้รถยนต์ขับเคลื่อน 4 ล้อ ในการเดินทางและเดินเท้าต่อประมาณ 700 เมตร - 1 กิโลเมตร

ทั้งนี้ชุมชนได้ให้ความสนใจและตระหนักถึงการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ไม่กระทบธรรมชาติและวัฒนธรรมชุมชน โดยมีการพัฒนาที่กลมกลืนกับธรรมชาติ และยังผลเกิดความยั่งยืนแก่พื้นที่และชุมชน นอกจากนี้ยังต้องการจัดรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ในชุมชนใกล้เคียง เช่น น้ำตกกวางโจว ตลาดน้ำกวางโจว เป็นต้น

#### 4.2 ความต้องการพัฒนาศักยภาพการเป็นผู้บริการทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางการท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการการท่องเที่ยวในด้านต่อไปนี้คือ

1. การพัฒนาความรู้ทักษะภาษาอังกฤษ เนื่องจากปัจจุบันเริ่มมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวภูน้ำร้อนหนองหญ้าปล้องเพิ่มมากขึ้น บางครั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางการท่องเที่ยวไม่สามารถสื่อสารหรือให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ การให้เยาวชนในชุมชนได้ฝึกการสื่อสารภาษาอังกฤษในการเป็นยุวมัคคุเทศก์ที่สามารถอธิบายจุดท่องเที่ยวต่างๆ ให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้

2. การอบรมภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการและผู้ให้บริการนวดแผนไทย เนื่องจากปัจจุบันเริ่มมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวภูน้ำร้อนหนองหญ้าปล้องเพิ่มมากขึ้น บางครั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางการท่องเที่ยวไม่สามารถสื่อสารหรือให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ โดยเฉพาะผู้ นวดแผนไทยที่ต้องพูดให้นักท่องเที่ยวต่างชาติซึ่งจะต้องคอยอธิบายขั้นตอนการนวด และคอยสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติว่ารู้สึกอย่างไรเวลาที่นวดตามจุดต่างๆ บนร่างกาย จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีความรู้คำศัพท์พื้นฐานเกี่ยวกับบอวยวะในร่างกาย การสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกขณะที่นวด การชี้แจงเวลา การสอบถามโรคประจำตัว

3. ทักษะการเป็นเจ้าบ้านที่ดี คือให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในชุมชนได้ตระหนักถึงการเป็นเจ้าบ้านในการต้อนรับนักท่องเที่ยว การมีใจรักในงานบริการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีความพร้อม และมีใจรักในการ

ให้บริการ มีความเป็นกันเองและมีอัธยาศัยดี เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยวซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวอีกครั้ง โดยต้องการเน้นในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ มีจิตพร้อมบริการ และยังเป็นการสร้างความสะดวกในการดูแลทรัพยากรการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว

4. การจัดการสุขลักษณะในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การอบรมเกี่ยวกับการทำความสะอาดห้องแช่น้ำพุร้อน เนื่องจากปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาใช้บริการแช่น้ำพุร้อนในห้องแช่เป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องมีการทำความสะอาดห้องแช่ตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อความสะอาด ถูกลักษณะ ผู้ที่ทำหน้าที่ในการทำความสะอาดห้องแช่น้ำพุร้อนจึงควรมีทักษะเกี่ยวกับขั้นตอนการทำความสะอาดห้องแช่น้ำพุร้อน รวมถึงการใช้ผลิตภัณฑ์ในการทำความสะอาดอ่างอาบน้ำ และห้องอาบน้ำ

#### 4.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาชุมชนน้ำร้อนหนองหญ้าปล้อง อ.หนองหญ้าปล้อง จ.เพชรบุรี

จากความต้องการในการพัฒนาศักยภาพ คณะผู้วิจัยได้ทางการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ด้านทักษะทางภาษาอังกฤษ ผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยว ควรมีความรู้ความสามารถในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในแหล่งนั้นๆ สามารถสื่อสารโดยการใช้ภาษาอย่างถูกต้อง มีความสามารถในการใช้ภาษาและการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ รวมทั้งการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับเบื้องต้น คือ การกล่าวทักทาย การบอกทิศทางที่ตั้งของกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การอธิบายขั้นตอนการร่วมกิจกรรม เช่น การแช่น้ำพุร้อนที่น้ำพุร้อนหนองหญ้าปล้อง การนวดแผนไทย การเดินป่าศึกษาธรรมชาติ รวมถึงการแนะนำอาหารท้องถิ่นเพื่อสุขภาพ และการบอกราคาสินค้าหรือราคาของการใช้บริการต่าง ๆ

2. ด้านทักษะการให้บริการทางการท่องเที่ยว จากการวิจัยพบว่าคนในชุมชนที่มีหน้าที่เป็นผู้บริการทางการท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองในเรื่องการเป็นเจ้าของบ้านที่ดีมีจิตพร้อมบริการ ที่พร้อมเป็นตัวแทนชุมชนในการต้อนรับดูแลนักท่องเที่ยวโดยมุ่งเน้นในเรื่องปัจจัยของการเป็นเจ้าของบ้านที่ดี คุณสมบัติของผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในท้องถิ่น การวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว ภาษาและคำพูดที่ใช้ในการต้อนรับนักท่องเที่ยว วิธีการให้บริการที่เป็นเลิศ

3. ด้านทักษะสุขอนามัย และความปลอดภัย ในด้านสุขอนามัย และความปลอดภัยเน้นการให้คนในชุมชนเข้าใจถึงการจัดการด้านการรักษาความสะอาดในแหล่งท่องเที่ยว เช่น การแยกขยะ การดูแลรักษาความสะอาดของอุปกรณ์และภาชนะที่ให้บริการท่องเที่ยว ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ รวมถึงสุขอนามัยของผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยว ในเรื่องความปลอดภัยเน้นในเรื่องของความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาล วิธีป้องกันอันตรายจากกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งพื้นที่นั้น ๆ เช่น การสอบถามโรคประจำตัวของนักท่องเที่ยวที่ต้องการนวดแผนไทย หรือมาแช่น้ำพุร้อน การอธิบายวิธีการแช่น้ำพุร้อนที่น้ำพุร้อนหนองหญ้าปล้อง การแจ้งเตือนเกี่ยวกับการเดินป่า ซึ่งการที่ผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในชุมชนมีความรู้ความเข้าใจดูแลรักษาสุขอนามัยภายในแหล่งท่องเที่ยวทำให้แหล่งท่องเที่ยวสะอาดอยู่ตลอดเวลา เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทาง

มาท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและอยากกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง ในส่วนของการดูแลรักษาความปลอดภัยเป็นการป้องกันและแจ้งเตือนนักท่องเที่ยวเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวและป้องกันผลกระทบที่จะเกิดแก่นักท่องเที่ยวอีกทางหนึ่ง

สรุปได้ว่าแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีทักษะความสามารถในการจัดการท่องเที่ยวที่ชุมชนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้สามารถดำเนินการจัดการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ (1) ทักษะทางภาษาอังกฤษ (2) ทักษะการให้บริการทางการท่องเที่ยว และ (3) ด้านสุขอนามัย และความปลอดภัย

## 5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุป และอภิปรายผล

ความต้องการพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวหน้าพุ่มร้อนหนองหญ้าปล้อง คือ (1) การพัฒนาวุฒิคุณเทศก์ภาษาอังกฤษ (2) การอบรมภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการและผู้ให้บริการนวดแผนไทย (3) ทักษะการเป็นเจ้าบ้านที่ดี (4) การจัดการสุขลักษณะในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การอบรมเกี่ยวกับการทำความสะอาดห้องแช่น้ำพุ่มร้อน ความต้องการพัฒนาศักยภาพดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เริ่มมีแนวโน้มทางการท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และคณะ (2561) ได้กล่าวถึงรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพว่าจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของนักท่องเที่ยวผ่านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรที่มีสมรรถนะ ทักษะการให้บริการที่ดี และสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างชัดเจน โดยควรมีทักษะและการให้บริการของบุคลากรในด้านการท่องเที่ยว ที่จำเป็นอย่างน้อย 4 ทักษะ ได้แก่ (1) การสร้างความประทับใจในการบริการแก่นักท่องเที่ยว (2) ภาษาอังกฤษในงานบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (3) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ (4) การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ นอกจากนี้แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (1) ด้านทักษะทางภาษาอังกฤษ (2) ด้านทักษะการให้บริการทางการท่องเที่ยว (3) ด้านสุขอนามัย และความปลอดภัยยังสอดคล้องกับสมรรถนะหลักที่จำเป็นในด้านจิตสำนึกในการบริการ และสมรรถนะกลุ่มงานด้านการนวดและบริการทรีตเมนต์ต่าง ๆ ด้านสุขอนามัย และด้านความปลอดภัยและอื่น ๆ (วิยะดา เลหาหะราวี และ ราณี อีสัยกุล, 2553)

นอกจากนี้ เรณูมาศ มาอุ่น และคณะ (2560) ได้กล่าวถึงมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพควรตระหนักถึงความสำคัญในการบูรณาการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเข้ากับการท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่นิยม มีการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ พัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีความรู้ ความเข้าใจในด้านสุขภาพที่สัมพันธ์กับแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ชัดเจน รวมไปถึงสามารถถ่ายทอดให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ พร้อมทั้งมีความสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยว โดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้เป็นงานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด พร้อมทั้งมีการดำเนินงานตามสุขอนามัยและความ

ปลอดภัยในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ดังนั้นผู้ให้บริการการท่องเที่ยวในชุมชนจึงควรพัฒนาศักยภาพตนเองให้เป็นไปตามสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในชุมชนให้มีมาตรฐานต่อไป

## 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรเน้น การอบรมเพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพลงในหลักสูตรการอบรมยุวมัคคุเทศก์ และผู้ให้บริการการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
2. การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวจะต้องมีความรู้พื้นฐานทางสุขภาพ และบุคลิกลักษณะดูสะอาด ใส่ใจสุขภาพ โดยเน้นเนื้อหาที่พัฒนาบุคลิก ทักษะการสื่อสาร และการบริการ
3. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรมีการนำเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของแต่ละชุมชนมาสร้าง Brand Destination ให้ชุมชนเพื่อกระตุ้นการรับรู้ของนักท่องเที่ยวในการกลับมาเที่ยวซ้ำในแหล่งท่องเที่ยว

## 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเก็บข้อมูลจากชุมชนพุน้ำร้อนหนองหญ้าปล้อง จ.เพชรบุรี ดังนั้นแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวจึงเป็นไปตามบริบทของพื้นที่ หากผู้ที่สนใจต่อยอดอาจทำการศึกษาในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของชุมชนอื่นๆ เพื่อพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในชุมชนให้มีคุณภาพมากขึ้น
2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในครั้งนี้ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยชุมชนอย่างยั่งยืน ชุมชนพุน้ำร้อนหนองหญ้าปล้อง จ.เพชรบุรี หากผู้ที่สนใจต่อยอดอาจทำการศึกษาการพัฒนาในรูปแบบนวัตกรรมเสริมสร้างสมรรถนะของชุมชนพุน้ำร้อนหนองหญ้าปล้องเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2562, จาก [http://www.mots.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=7114](http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114)
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562.) **ทิศทางการท่องเที่ยวไทยในปี 2562**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://www.tatreviewmagazine.com/article/tourism-thailand-2562>
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 – 2564)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

- ณัฐพล ลีลาพัฒนานันท์. (2559). **ร่างยุทธศาสตร์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2562, จาก [https://www.mots.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=7622](https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7622)
- นิพล เชื้อเมืองพาน .(2556). **การพัฒนาศักยภาพแหล่งน้ำพุร้อนภาคตะวันตกของประเทศไทยเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- ผู้จัดการออนไลน์. (2561). **รัฐบาลหนุน “หัวหิน-ชะอำ” เป็นต้นทางการท่องเที่ยว**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 23 กันยายน 2562, จาก <https://mgronline.com/local/detail/9610000022767>
- ประพันธ์พงษ์ ชินพงษ์. (2560). **การพัฒนาารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ส่งผลต่อการพัฒนามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติของจังหวัดในเขตภาคกลาง**.วารสารปัญญาภิวัฒน์. 9 (S): 31-42.
- ปรีรันต์ ชินโชติ และ ธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). **รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของสวนผึ้ง**. Veridian E-Journal, Silpakorn University, ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และ ศิลปะ. 9 (1), 250-268.
- รัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว และดำรง โยธารักษ์. (2561). **การพัฒนาารูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- วิยะดา เลหาหะราวี และราณี อิลิชัยกุล. (2553). **สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเดย์สปาในเขตกรุงเทพมหานคร**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). **แผนปฏิรูปประเทศด้านเศรษฐกิจ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- Marketeeronline. (2560). **Wellness Tourism โอกาสของธุรกิจท่องเที่ยว**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 19 ตุลาคม 2562, จาก <https://marketeeronline.co/archives/21776>
- เรณูมาศ มาอ่อน สุจิตรา สุคนธ์ทรัพย์ และวิภาวดี ลีมี้งสวัสดิ์. (2560). **ศักยภาพและรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยให้มีสมรรถนะที่ดีและมีคุณวุฒิวิชาชีพ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- Buchner, D., Snelling, A., and Cohen, M. (2008). **Understanding the Global Spa Industry: Spa Management**. (Bodeker,G. and Cohen,M. Eds.). Amsterdam: Elsevier/Butterworth Heinemann.