



Guidelines for Development Service Quality for Entrepreneurs Hotel Business in Khon Kaen Province as a Wellness Destination

Wanida Onlamai^{1*}, Pirapim Tangprom¹, and Karnyanut Srimanee¹

¹ College Tourism and Hospitality, Sripatum University Khon Kean, Khon Kean, Thailand

Article Info	Abstract
Research Article Article history: Received: 21 August 2023 Revised: 17 January 2024 Accepted: 23 January 2024	This research article aims to study and analyze Khon Kaen's potential as a tourist destination, particularly focusing on health tourism. The methodology involves qualitative research, gathering secondary data from concepts, theories, and related research papers, and primary data through interviews with 30 hotel operators in Khon Kaen. The findings indicate the province's capability as a sustainable health tourism destination, supported by its economic significance, central regional position, and the presence of both government and private medical facilities. Moreover, the community exhibits excellence in health tourism. Crucially, government support, both in budget and tourism/health investments, plays a pivotal role in fostering development opportunities. The article proposes guidelines for enhancing service quality in Khon Kaen Province across five areas: 1. Reliability, 2. Assurance, 3. Tangibles, 4. Empathy, and 5. Responsiveness. Knowledge management, stemming from services in various dimensions, is highlighted as crucial for sustainability. Technology and innovation are suggested for collecting and presenting health knowledge.
Keyword Service quality, Entrepreneurs in the hotel business, Wellness destination, Khon Kaen Province	
*Corresponding author: wanida.on@spu.ac.th	

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อสนับสนุนการเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

วนิดา อ่อนละมัย^{1*} พิริพิมพ์ ทังพรหม¹ และกาญจน์รัฐ ศรีมณี¹

¹ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น

ข้อมูลบทความ	บทคัดย่อ
บทความวิจัย	บทความวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความสามารถในการเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จังหวัดขอนแก่น และเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นเพื่อสนับสนุนการเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 ท่าน ผลการศึกษพบว่า จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพและขีดความสามารถในการเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน คือ เป็นเมืองเศรษฐกิจขนาด เป็นศูนย์กลางของภูมิภาคทั้งยังมีความพร้อมของสถานพยาบาลทั้งรัฐบาลและเอกชน และองค์ความรู้ด้านการแพทย์ค่อนข้างสมบูรณ์แบบ รวมถึงมีชุมชนที่มีความโดดเด่นทางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และที่สำคัญคือ โอกาสในการพัฒนาที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐทั้งงบประมาณสนับสนุนและการลงทุนทางด้านการท่องเที่ยวและทางด้านสุขภาพ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 2.ความเชื่อถือได้ 3.ความมีตัวตน 4.ความเอาใจใส่ และ 5.การตอบสนองทันที และสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความยั่งยืนคือ การจัดการองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการบริการในทุกมิติ โดยสามารถนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อเก็บรวบรวมและนำเสนอองค์ความรู้ด้านสุขภาพ
คำสำคัญ	
คุณภาพการบริการ	
ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม	
จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว	
เชิงสุขภาพ	
จังหวัดขอนแก่น	

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นที่ต้องการของตลาดมากขึ้น เนื่องจากการเพิ่มจำนวนของประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น มีความใส่ใจกับการเพิ่มคุณภาพและกระแสรักสุขภาพ ทำให้กลุ่มลูกค้าวัยทำงานให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณภาพชีวิตอย่างมาก มูลค่าของตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564) และจากข้อมูลด้านการตลาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สถาบันด้านสุขภาพสากล หรือ Global Wellness Institute (GWI) รายงานคาดการณ์ตัวเลขปีพุทธศักราช 2563-2568 การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีการเติบโตเฉลี่ย 21% นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะเป็น

กลุ่มที่มีฐานะทางการเงินที่ดี มีการศึกษา และเดินทางบ่อย โดยพวกเขายินดีที่จะจ่ายเงินมากขึ้นเพื่อแลกกับประสบการณ์ การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี แม้กระทั่งในช่วงที่มีการระบาดของเชื้อโควิด-19 โดยในปี 2563 นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต่างชาติใช้จ่ายเฉลี่ยราว 1,601 ดอลลาร์สหรัฐต่อทริป (53,297 บาท) มากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปราว 35% และในภาพรวมเศรษฐกิจเพื่อสุขภาพของทั้งโลก (Global Wellness Economy) มีมูลค่าสูงถึง 4.4 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือราว 145 ล้านล้านบาท รวมถึงการดูแลสุขภาพส่วนบุคคลและความงาม, สปา, อสังหาริมทรัพย์เพื่อสุขภาพ ข้อมูลของ Global Wellness Institute (GWI) ยังสอดคล้องกับผลการสำรวจโดย American Express ผู้ให้บริการ

บัตรเครดิตของสหรัฐฯ^๓ ที่ระบุว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 76% ระบุว่าต้องการจ่ายเงินเพิ่มมากขึ้น เพื่อพัฒนาสุขภาวะที่ดี และผู้ตอบแบบสอบถามราว 55% พร้อมทั้งจะจ่ายเงินมากกว่าเดิมเพื่อกิจกรรมด้านสุขภาวะในการท่องเที่ยวครั้งต่อไป

จากการศึกษาแนวโน้มด้านการท่องเที่ยวรวมถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวพบว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงามและแพทย์แผนไทยจะได้รับความนิยม และเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่สำคัญในการฟื้นฟูเศรษฐกิจไทยหลังสถานการณ์โรคระบาดไวรัส COVID-19 คลี่คลายลง ประกอบกับรัฐบาลไทยให้ความสำคัญกับพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงาม และแพทย์แผนไทย ทั้งสินค้า บริการ บุคลากร ผู้ประกอบการ และแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความแตกต่างและเอกลักษณ์จากการให้บริการตามแบบอย่างความเป็นไทยที่โดดเด่นในระดับสากลร่วมกับการใช้องค์ความรู้ และภูมิปัญญาไทยที่พัฒนาต่อยอดกับความคิดสร้างสรรค์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงามและแพทย์แผนไทย (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563) ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และก้าวทันเพื่อตอบรับกับแนวโน้มการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปในโลก ตามการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่สูงขึ้น (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560) ในมิติของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีการสนับสนุนบริการสุขภาพได้ ดำเนินนโยบายและมาตรการพัฒนาระบบเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามนโยบายการพัฒนาไทยเป็นศูนย์กลาง การบริการส่งเสริมสุขภาพของรัฐบาล และตามเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ชาติ จึงมีความจำเป็นในการศึกษาและวิเคราะห์ ความสามารถในการเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดขอนแก่น พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการ พัฒนาผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมให้จังหวัดขอนแก่นเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีคุณค่า ให้กับนักท่องเที่ยวที่มากกว่าการให้บริการด้วยมาตรฐานระดับสากล ด้วยอัตลักษณ์ของความเป็นไทย (ไทยรัฐออนไลน์, 2565)

ด้วยภูมิศาสตร์การเป็นศูนย์กลางด้านการแพทย์ของ ภูมิภาค บุคลากรด้านการแพทย์ โครงสร้างพื้นฐานด้านบริการ สุขภาพและการท่องเที่ยว ต้นทุนทางวัฒนธรรม บวกกับ ศักยภาพของชุมชนท่องเที่ยว ศักยภาพและความพร้อมทั้งหมด ของจังหวัดขอนแก่น ทำให้ขอนแก่นเป็นเมืองที่ทางรัฐบาลให้ ความสนใจและต้องการยกระดับสู่เมืองแห่งสุขภาพ จากเหตุผล ดังกล่าวทั้งหมดจึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมใน จังหวัดขอนแก่นเพื่อสนับสนุนการเป็นจุดหมายปลายทาง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน เพื่อตอบสนองนโยบายการ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ Thailand Wellness Sandbox ทั้งนี้เพื่อเป็นจุดหมายปลายทางใหม่ด้านการ ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่สามารถมอบคุณค่าและประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยวโดยมุ่งเน้นนักท่องเที่ยวคุณภาพ ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทยนึกถึง พร้อมทั้งผลักดันและ ส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่มีทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะที่สอดคล้องกับการเป็นจุดหมายปลายทาง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืนของจังหวัดขอนแก่น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความสามารถในการเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นเพื่อสนับสนุนการเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จาก การศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตหนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลปฐมภูมิ ขอบเขตการวิจัยเชิงปริมาณคือ สัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 ท่าน และต้องเป็นผู้มี ประสบการณ์ในการให้บริการลูกค้าไม่ต่ำกว่า 3 ปี และขอบเขต การวิจัยเชิงคุณภาพคือ กำหนดคุณลักษณะและเกณฑ์การเลือก ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะต้องเป็นหัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการทางสุขภาพ หรือแผนกสปา และขอบเขตเชิงพื้นที่คือ

โรงแรมจังหวัดขอนแก่น หรือเป็นผู้ที่ทำงานและมีตำแหน่งหลักที่สามารถเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานได้

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่มีเป้าหมายเพื่อการป้องกันและ/หรือรักษาสุขภาพ เป็นการท่องเที่ยวผสมผสานการดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจ รวมถึงสุขภาพการรับประทานอาหาร ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2555) ได้ให้ความหมายว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจโดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและ/หรือการบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ เช่น การรับคำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพ การออกกำลังกายอย่างถูกวิธี การนวด/ อบ/ ประคบสมุนไพร การฝึกปฏิบัติสมาธิ ตลอดจนการตรวจร่างกายการรักษาพยาบาล และอื่น ๆ โดยเป็นการท่องเที่ยวที่มีจิตสำนึกต่อการส่งเสริมและรักษาสุขภาพและสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไป สอดคล้องกับศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2559) ได้ให้ความหมายว่า “การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการเดินทางท่องเที่ยวที่ผนวกกิจกรรมด้านสุขภาพไว้ด้วย ซึ่งแบ่งเป็นการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน และการท่องเที่ยวบริการด้านสุขภาพ เพื่อป้องกันบำบัดและฟื้นฟู และ Müller and Kaufmann (2000) ให้ความหมายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คือ ผลรวมของความสัมพันธ์และปรากฏการณ์ที่เกิดจากการเดินทางออกจากที่อยู่อาศัยโดยมีแรงจูงใจหลัก คือการรักษาหรือการส่งเสริมสุขภาพ โดยเข้าพักในโรงแรมเฉพาะด้านให้มีอาชีพที่มีความรู้ที่เหมาะสมให้การดูแลแต่ละบุคคล โดยนักท่องเที่ยวต้องใช้แพ็คเกจบริการที่ครอบคลุมซึ่งประกอบด้วย สมรรถภาพทางกาย การดูแลสุขภาพ โภชนาการเพื่อสุขภาพ อาหารลดน้ำหนักการผ่อนคลาย การทำสมาธิและจิตใจ และกิจกรรมให้ความรู้ และ Mueller and Kaufmann (2001) และ Hall (1992) ได้ให้คำนิยามของคำว่า Wellness Tourism หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวที่มีเป้าหมายหลักคือการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ โดยนักท่องเที่ยว จะเลือกเดินทางและพักผ่อนในสถานที่ที่มีกิจกรรมเพื่อสุขภาพ และมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้

คำปรึกษาและดูแลสุขภาพอย่างใกล้ชิด โดยการบริการเพื่อสุขภาพที่นักท่องเที่ยวต้องการให้มีในแหล่งท่องเที่ยวและที่พัก เช่น การออกกำลังกาย การดูแลสุขภาพ การดูแลสุขภาพ โภชนาการและการลดน้ำหนัก การทำสมาธิบำบัดและการผ่อนคลาย เป็นต้น โดยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นส่วนหนึ่งของบริบทของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาและการผจญภัยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นได้ถูกเปรียบเทียบกับ 2 รูปแบบ ของพื้นฐานการท่องเที่ยวบนระดับของกิจกรรมและความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ กล่าวโดยสรุปการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นการเดินทางออกจากที่พักอาศัย ชุมชนหรือสถานที่ทำงาน โดยมีแรงจูงใจเกี่ยวกับสุขภาพ เพื่อการผ่อนคลายทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยการทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและ/หรือการบำบัด รักษา ฟื้นฟูสุขภาพ ในการศึกษาครั้งนี้ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health and Wellness Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Tourism) การนวดสมุนไพร การฝึกโยคะ การบริการ สูดกลิ่นบำบัด(Aroma Therapy) หรือการบริการ วารีบำบัด (Water Therapy) การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Health Healing Tourism) การตรวจร่างกาย การรักษาโรคต่างๆ ทันตกรรม การผ่าตัดเสริมความงามหรือการผ่าตัดแปลงเพศ ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมูลค่าสูง โดยเป็นการท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวมุ่งแสวงหาความพึงพอใจจากการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย หรือการได้รับบริการที่ดีเยี่ยมมุ่งเน้นการให้ ประสบการณ์ด้านอารมณ์ความรู้สึก (Emotion) สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวแบบหรูหร (Luxury Tourism) ที่นักท่องเที่ยวยินดีใช้เวลา ความสะดวกสบายและความพิเศษเฉพาะบุคคล เพื่อลดขั้นตอนความยุ่งยากในการท่องเที่ยว เพราะเวลาเทียบเท่าได้กับทรัพย์สินที่มีมูลค่า และ ความสำคัญซึ่งการท่องเที่ยวมูลค่าสูง กำลังมีการเติบโตระยะยาว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2564)

สำหรับประเทศไทยกระแสการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้มีการริเริ่มและพัฒนาในปี พ.ศ. 2545 และได้รับการผลักดันให้เป็นหนึ่งในรูปแบบการท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2550 นอกจากนี้ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (พ.ศ. 2558 – 2560) และวางยุทธศาสตร์การพัฒนาไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ 10 ปี (พ.ศ. 2559-2568) โดยมีการผลักดันธุรกิจส่งเสริมสุขภาพ (wellness business)

ธุรกิจผลิตภัณฑสุขภาพและสมุนไพรไทย ขณะเดียวกันมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติให้สอดคล้องกับการเป็นทั้งสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหรือฟื้นฟูสุขภาพและเป็นพื้นที่ที่มีสถานบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐาน

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในปัจจุบันกำลังเป็นกระแสการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างยิ่งในหมู่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เนื่องด้วยการเกิดขึ้นของโรคระบาดไวรัสโคโรนา จึงทำให้เรื่องสุขภาพสุขอนามัย กลายเป็นเรื่องที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก โดยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) มีกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพหรือบำบัด ฟื้นฟูรวมอยู่ด้วยโดยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นประกอบไปด้วย (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) 1. การส่งเสริมสุขภาพทางร่างกาย เช่น พิตเนส อาหารสุขภาพ สปา และเสริมความงาม 2. การส่งเสริมสุขภาพด้านจิตใจ เช่น โยคะ 3. การส่งเสริมสุขภาพด้านจิตวิญญาณ เช่น สมาธิ 4. การส่งเสริมสุขภาพด้านสังคม 5. การส่งเสริมสุขภาพด้านอารมณ์ เช่น บำบัดอารมณ์ กำจัดความเครียด และ 6. การส่งเสริมสุขภาพด้านสิ่งแวดล้อม เช่น บำบัดด้วยป่าไม้หรือสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ‘การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จึงถูกกำหนดในยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยว และให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบบใหม่จึงเป็นการท่องเที่ยวแบบบูรณาการสอดคล้องกับการสร้างเสริมสุขภาพ รวมทั้งกำหนดมาตรการเพื่อรองรับการท่องเที่ยว อย่างปลอดภัย ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ต่อไป การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน

แนวคิดความสามารถในการเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยว

ประเทศไทยเป็นประเทศที่พึ่งพาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศจนไปถึงเศรษฐกิจฐานราก พร้อมกับกำหนดเป้าหมายชัดเจนให้ผลักดันการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น โดยมีความมุ่งมั่นต้องการให้ชุมชนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการพัฒนากการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้ยั่งยืน ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติที่มุ่งให้ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ควบคู่กับการพัฒนาประเทศ ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติ คือ

กรอบพัฒนาประเทศระยะยาว เพื่อให้ประเทศบรรลุวิสัยทัศน์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยครอบคลุมตั้งแต่ปี 2561-2580 ในส่วนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ การเป็นจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวระดับโลก หรือ เป็นแม่เหล็กการท่องเที่ยวระดับโลก ให้ความสำคัญกับการรักษาการเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวระดับโลก จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะต้องพัฒนากการท่องเที่ยวทั้งระบบ โดยมุ่งเน้นนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพ สร้างความหลากหลายด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและมุ่งเน้นการพัฒนากการท่องเที่ยวในสาขาที่มีศักยภาพ และยังคงรักษาจุดเด่นของประเทศด้านขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม อัตลักษณ์ความเป็นไทย ตลอดจนให้คุณค่ากับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายระดับประเด็น คือ ผลิตภัณฑมวลรวมในประเทศด้านการท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑมวลรวมในประเทศเพิ่มขึ้น รายได้จากการท่องเที่ยวของเมืองรองเพิ่มขึ้น และความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยดีขึ้น และจากการศึกษาขีดความสามารถของการเป็นจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวจากรายงานความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Competitiveness Index: TTCI) โดยสภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum: WEF) อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว สภาเศรษฐกิจโลกได้จัดทำรายงาน Travel & Tourism Competitiveness Report 2019 ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงให้เห็นถึงขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศต่างๆ โดยพิจารณาจากดัชนี 14 รายการ ประกอบด้วย

1. การแข่งขันราคาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Price competitiveness in the Travel & Tourism industry)
2. ทรัพยากรธรรมชาติ (Natural resources)
3. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย (Safety and security)
4. ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental sustainability)
5. กฎระเบียบนโยบายและกฎระเบียบ (Policy rules and regulations)

6. โครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยว (Tourism infrastructure)
7. โครงสร้างพื้นฐานการขนส่ง (Ground transport infrastructure)
8. โครงสร้างพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ (Air transport infrastructure)
9. โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี (ICT infrastructure)
10. ทรัพยากรวัฒนธรรม (Cultural resources)
11. การจัดลำดับความสำคัญของการท่องเที่ยว (Prioritization of Travel & Tourism)
12. สุขภาพและสุขอนามัย (Health and hygiene)
13. ทรัพยากรมนุษย์ (Human resources)
14. ความใกล้ชิดในการเดินทางท่องเที่ยว (Affinity for Travel & Tourism)

โดยการศึกษาในครั้งนี้จะใช้ตัวชี้วัดทั้ง 14 ด้านในการศึกษาและวิเคราะห์ศักยภาพขีดความสามารถของการเป็นจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จังหวัดขอนแก่น

คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับของการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยที่การบริการนั้นจะต้องสามารถ ตอบสนองความต้องการ ความอยาก และความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ เนื่องจากการบริการนั้นมีลักษณะที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) โดยคุณภาพการบริการนั้น เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในการบริการกับการรับรู้ในการบริการ ถ้าผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง ตามการศึกษาของ Juran and Gryna (1988) กล่าวว่า คุณภาพการ บริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในมุมมองของการรับรู้โดยลูกค้าและเป็นความคิดเห็นส่วนบุคคลในเชิงนามธรรม (Subjective) จึงมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล นอกจากนี้ Lewis & Bloom (1983) ยังเพิ่มเติมว่า คุณภาพการให้บริการยังเป็นสิ่งชี้วัด ถึงระดับขั้นของการบริการที่ส่งมอบจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการว่ามีความสัมพันธ์ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้ดีเพียงใด คุณภาพการบริการเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ และยังเป็นประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับแบรนด์ที่ผู้บริโภคได้รับ การพัฒนา

คุณภาพการบริการไม่ว่าในด้านใดก็ตาม จะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจมากขึ้น (Parasuraman et al., 1988; Lovelock et al., 2001; คณพัฒน์ กรีนิก, 2555) และในส่วนของารวัดและการประเมินคุณภาพการบริการ Hue et al. (2015) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการและการประเมินคุณภาพการบริการประเมินใน 5 ด้านได้แก่

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ความคงเส้นคงวาและความไว้วางใจได้ในการใช้งาน ความสามารถในการบริการที่จะปฏิบัติงานได้ตรงเวลาครบถ้วนและเป็นไปตามต้องการ ความสม่ำเสมอ (Consistency) สามารถให้บริการได้ตลอด และพึ่งพาได้ (Dependability) เมื่อผู้ใช้ต้องการความช่วยเหลือ

2. ความเชื่อถือได้ (Assurance) ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการที่จะสื่อสารให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นการที่ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณค่าเงินที่เข้าไป และรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ ให้บริการผู้ใช้อย่างถูกต้อง เช่น ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการโดยเท่าเทียมกัน และผู้ใช้บริการทราบว่า เราให้ความสำคัญต่อคำถามหรือข้อสงสัยของเขาเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการประจำหรือระลึก ผู้ใช้บริการเป็นประจำได้

3. ความมีตัวตน (Tangibles) รูปร่างทางกายภาพที่สัมผัสได้ของการบริการเช่น รูปลักษณ์ทางกายภาพ อาคาร วัสดุอุปกรณ์ การบริการที่ดี การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ เตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก และสวยงามและสะอาด งานบริการเป็นงานที่ไม่สามารถกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ งานบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ (Intangibles) จึงต้องสร้างความมีตัวตน บริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที

4. ความเอาใจใส่ (Empathy) การดูแลและการตั้งอกตั้งใจบริการลูกค้า การหลีกเลี่ยง อดทน พยายามเข้าใจผู้ใช้บริการ การเข้าถึงง่าย ใส่ใจความรู้สึกของลูกค้า บริการโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่น การบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One stop service) เพื่อช่วยประหยัดเวลา จะแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการมีการแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ การต้อนรับที่เหมาะสม บุคลิกภาพที่ดี ฉะนั้นการเข้าถึงบริการ (Access)

5. การตอบสนองทันที (Responsiveness) ความพร้อมของหน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่ต้องการ โดยไม่ปล่อย

ให้ต้องรอนาน ควรเน้นในเรื่องของการส่งเสริมในเรื่อง ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา การติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

ดังนั้นเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการพัฒนาจึงได้เกิดแนวความคิดในการพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน ซึ่งหลักการโดยทั่วไปของการพัฒนายั่งยืนคือ จะต้องมีการอนุรักษ์และใช้ทรัพยากรอย่างพอเหมาะ เพื่อสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากร เหล่านั้นได้อย่างยั่งยืนยาว และมีการกระจายผลประโยชน์ให้แก่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นที่มาของการศึกษาเพื่อการบูรณาการและเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ขั้นตอนการวิจัย ผู้ศึกษาใช้การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตหนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 ท่าน โดยคุณลักษณะและเกณฑ์การเลือกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะต้องเป็นหัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางสุขภาพ หรือแผนกสปาในโรงแรม จังหวัดขอนแก่น นอกจากนี้คุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลักจะต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ในการให้บริการลูกค้าไม่ต่ำกว่า 3 ปี หรือเป็นผู้ที่ทำงานและมีตำแหน่งหลักที่สามารถเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานได้ ขั้นตอนกระบวนการเริ่มจากการแนะนำผู้วิจัย ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย สอบถามการยินยอมให้สัมภาษณ์ หากผู้ให้ข้อมูลยินยอมให้การสัมภาษณ์ นักวิจัยจึงดำเนินการถามคำถามตามโครงสร้างที่ได้มีการจัดเตรียมไว้ จนกระทั่งข้อมูลอิ่มตัวซึ่งข้อมูลที่ได้จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญนั้นมีคำตอบที่มีความซ้ำ จนเกิดเป็นแบบแผนที่แน่นอนแม้จะทำการสอบถามคนอื่น ๆ อีกข้อมูลที่ได้อีกยังคงมี

ลักษณะเดียวกัน ไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น จึงทำการหยุดการสัมภาษณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 30 พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เที่ยงตรงและแท้จริง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 ท่าน

3. เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

4. สถิติในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผ่านการวิเคราะห์คำซ้ำ หรือคำที่มีความหมายเดียวกัน ให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันจากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงวิพากษ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เที่ยงตรงและแท้จริงในการเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นเพื่อสนับสนุนการเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ความสามารถในการเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น

ในการศึกษาครั้งนี้ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ศักยภาพทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น ผ่านเครื่องมือ SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค และการวิเคราะห์ขีดความสามารถของการเป็นจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Competitiveness Index: TTCI) ตามดัชนีชี้วัด 14 ด้านโดยสภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum: WEF) โดยมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ศักยภาพทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น โดยผลการศึกษาศักยภาพทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น นำเสนอในรูปแบบตารางดังนี้

ตารางที่ 1 ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย จุดแข็งและจุดอ่อน ทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น

จุดแข็งทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน	จุดอ่อนทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน
- เป็นเมืองเศรษฐกิจขนาดใหญ่ มีที่ตั้งที่ได้เปรียบทางด้านภูมิรัฐศาสตร์ ตั้งอยู่กึ่งกลางของภูมิภาค ซึ่งเป็นศูนย์กลางของการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจที่สำคัญ - เป็นศูนย์กลางการแพทย์ที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับในเขตอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง - มีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางบริการ การประชุมและท่องเที่ยว ประกอบด้วย ด้านการเป็นศูนย์กลางการค้า การลงทุนและบริการ ศูนย์กลางการคมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์ ศูนย์กลางการแพทย์และสาธารณสุข ศูนย์กลางการศึกษา ศูนย์อุตสาหกรรมสีเขียว - มีแผนการพัฒนาจังหวัดขอนแก่นเพื่อเป็นศูนย์กลางด้านการแพทย์ของภูมิภาคอาเซียน และเมืองแห่งการดูแลสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ (Medical Hub of AEC) - ความพร้อมของสถานพยาบาลทั้งรัฐบาลและเอกชน และองค์ความรู้ด้านการแพทย์ค่อนข้างสมบูรณ์แบบ - มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่มีชื่อเสียง มีความทันสมัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ และการค้นคว้าวิจัยด้านการแพทย์แขนงต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง - มีโครงการพัฒนาเส้นทางในเขตเมืองเพื่อเพิ่มศักยภาพเมืองแห่งการท่องเที่ยวและประชุมสัมมนา - มีโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพความงาม และการแพทย์แผนไทย - มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนและสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและผู้ใช้บริการครบถ้วน - จังหวัดขอนแก่นมีชุมชนที่มีความโดดเด่นด้านการแพทย์แผนไทยและผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรไทยและสมุนไพรพื้นบ้าน รวมถึงด้านการใช้สมุนไพรและการรักษาพยาบาลแบบพื้นบ้าน - จังหวัดขอนแก่นมีสวนสุขภาพเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมด้านสุขภาพเป็นจำนวนมาก - จังหวัดขอนแก่น มีศูนย์การแสดงสินค้าและการจัดประชุมสัมมนาที่ได้มาตรฐาน ได้รับการคัดเลือกจากสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.หรือ TCEB) ให้จังหวัดขอนแก่นเป็น MICE CITY แห่งที่ 5 ของประเทศไทย และเป็นศูนย์กลางการประชุมวิชาการทางการแพทย์ระดับนานาชาติ	- ปัญหาขาดแคลนบุคลากรด้านการแพทย์และอาจจะไม่เพียงพอในระดับมากหากมีการรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ - ปัญหาผังเมืองและการจราจรหนาแน่นส่งผลต่อการเป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ - ภาพลักษณ์ของเมืองท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ การประชุม และการสัมมนา ที่แข็งแกร่ง - ระบบขนส่งสาธารณะที่ยังไม่เอื้อต่อการเดินทางท่องเที่ยวในเขตเมืองและการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในชุมชน - ผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการยังขาดทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ - ขาดการบูรณาการข้อมูลและการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพร่วมกันของหน่วยงานต่างๆ - ขาดการนำเสนอการท่องเที่ยวเชิงอัตลักษณ์ของวิถีชีวิตชุมชน รวมทั้งการส่งเสริมรูปแบบการการท่องเที่ยวให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น

ตารางที่ 2 ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย โอกาสและอุปสรรค ทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น

โอกาสทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน	อุปสรรคทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน
- นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการเป็นจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยในระดับโลก - นโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นคุณค่า มูลค่าสูง โดยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการแพทย์จัดอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมศักยภาพสูงที่รัฐบาลสนับสนุน - นโยบายและแผนการพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบริการส่งเสริมสุขภาพและศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติของรัฐบาล - งบประมาณสนับสนุนเพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในการรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ - จังหวัดขอนแก่นได้รับโอกาสในการส่งเสริมพัฒนาจากนโยบายรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดบรรยากาศการลงทุนภายในจังหวัดมีแนวโน้มดีขึ้น - การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการลงทุนด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและผู้สูงอายุ - การเชื่อมโยงกับภูมิภาคอาเซียนและพัฒนาสู่นานาชาติ - รัฐให้การสนับสนุน การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ - กระแสโลกในเรื่องของการรักษาสุขภาพ นวัตกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การออกกำลังกาย และการแข่งขันกีฬา - กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โครงสร้างประชากรผู้สูงอายุทั่วโลก และประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแบบเต็มขั้น - ค่ารักษาพยาบาลที่ถูกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาค และการบริการที่มีมิตรไมตรีและยิ้มแย้มแจ่มใสตามบุคลิกนิสัยเฉพาะของคนไทย - ภาพลักษณ์ของประเทศไทยในการเป็นจุดหมายปลายทางท่องเที่ยวยอดนิยมและมีความคุ้มค่า - วิกฤตไวรัสโคโรนาส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั่วโลกตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพและมีแนวโน้มเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในการท่องเที่ยวพักผ่อน	- วิกฤตไวรัสโคโรนา โควิด 19 ส่งผลต่อการเดินทางข้ามประเทศ ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการทั่วโลกยังไม่กลับสู่ภาวะปกติ - มาตรการและนโยบายควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดยังคงมีอยู่ในทุกประเทศทั่วโลก - สภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อสภาพลักษณะของการเป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

2. ผลการวิเคราะห์ขีดความสามารถของการเป็นจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ขีดความสามารถของการเป็นจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น

ตัวชี้วัด	ขีดความสามารถของการเป็นจุดหมายปลายทาง
1. การแข่งขันราคาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Price competitiveness in the Travel & Tourism industry)	รายได้เฉลี่ยต่อหัว (GPP per capita) ของจังหวัดขอนแก่น เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2562 เท่ากับ 124,729 บาท อยู่ในลำดับที่ 1 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเป็นลำดับ 32 ของประเทศ กำลังพัฒนาสู่การเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมสีเขียว ขอนแก่นยังเป็นศูนย์กลางราชการ มีหน่วยงานตั้งอยู่กว่า 200 แห่ง ศูนย์รวมสถาบันอุดมศึกษา การแพทย์และสาธารณสุข และยังเป็น 1 ใน 3 จังหวัดของประเทศไทย ที่รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมให้เป็นนครเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนอกเหนือจากจังหวัดภูเก็ต และเชียงใหม่ โดยขอนแก่นถูกเลือกเป็น 1 ใน 5 จังหวัดของประเทศ เป็นเมืองแห่ง MICE City ในปี 2563 ขอนแก่นมีจำนวนผู้เยี่ยมเยือน 5,583,829 คน
2. ทรัพยากรธรรมชาติ (Natural resources)	จังหวัดขอนแก่นมีพื้นที่ 10,885.99 ตารางกิโลเมตร หรือ 6.8 ล้านไร่ ละ 2.12 ของพื้นที่ทั้งประเทศ โดยจัดอยู่ในอันดับที่ 15 ของประเทศ แบ่งตามประเภทการใช้ที่ดินส่วนใหญ่ร้อยละ 71.6 เพื่อการเกษตรกรรม รองลงมาร้อยละ 12.3 เป็นพื้นที่ป่าไม้ ร้อยละ 7.3 เป็นพื้นที่ชุมชนและสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 5.2 เป็นแหล่งน้ำ โดยจังหวัดขอนแก่นมีสัดส่วนของพื้นที่ป่าสูงสูงกว่าจังหวัดอื่นในกลุ่มจังหวัดเดียวกัน
3. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย (Safety and security)	การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มุ่งเน้นให้มีการป้องกัน การเตรียมการรับมือ และการฟื้นฟู โดยใช้กลไกการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการระหว่างส่วนราชการ ภาคเอกชน ประชาสังคม และองค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานรัฐ
4. ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental sustainability)	สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก จัดระบบขนส่งสาธารณะที่เอื้อต่อการเดินทางของประชาชนเพื่อลดการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล
5. กฎระเบียบนโยบายและกฎระเบียบ (Policy rules and regulations)	มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและการบังคับใช้กฎหมายให้ครอบคลุมทุกมิติ ในการแก้ไขปัญหาด้านอาชญากรรม ปัญหาด้านจราจรและอุบัติเหตุทางถนน ความรุนแรงในสังคม
6. โครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยว (Tourism infrastructure)	1. การขยายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้มีความครอบคลุมทุกพื้นที่ 2. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการจราจรและขนส่งอัจฉริยะ การโทรคมนาคม สื่อสาร และดิจิทัลที่ทันสมัย 3. เมืองแห่งการประชุมสัมมนา (MICE City) 4. การพัฒนาเมืองต้นแบบ TOD 5. โครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนทั้งมวล ทางลาด ทางสำหรับรถเข็นในแหล่งท่องเที่ยว 6. ป้ายบอกทาง ป้ายสื่อความหมายที่ได้มาตรฐาน 7. แอปพลิเคชันช่วยเหลือในการเดินทางท่องเที่ยว
7. โครงสร้างพื้นฐานการขนส่ง (Ground transport infrastructure)	1. การวิจัยและพัฒนาต้นแบบระบบรถไฟฟ้ารางเบาโดยใช้ชิ้นส่วนที่ผลิตภายในประเทศ 2. การพัฒนาระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่เพื่อการสัญจรหลักของคนในเมือง 3. มีเส้นทางรถไฟซึ่งสามารถเชื่อมต่อไปยังกรุงเทพมหานครและชายฝั่งตะวันออกของประเทศไทย

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ขีดความสามารถของการเป็นจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ขีดความสามารถของการเป็นจุดหมายปลายทาง
	4. การพัฒนาพื้นที่รอบสถานีขนส่งมวลชนขนาดใหญ่สนับสนุนโครงการวิจัยระบบรางและระบบโครงข่ายถนนที่เชื่อมระหว่างภูมิภาค 5. การกำหนดให้จังหวัดขอนแก่นเป็นพื้นที่พัฒนาท่าเรือบก 6. โครงสร้างพื้นฐานการขนส่ง ได้แก่ 1. ท่าอากาศยานจังหวัดขอนแก่น เป็นท่าอากาศยานนานาชาติขอนแก่น 2. เส้นทางรถไฟทางเดี่ยวขนานกับ EWEC : ขอนแก่น - กาฬสินธุ์ - มุกดาหาร - นครพนม 3. เส้นทางรถไฟทางคู่ : สาย อ.มาบะเปา - ชุมทางถนนจิระ - ขอนแก่น - อุดรธานี หนองคาย 4. รถไฟความเร็วสูง (High Speed train) เป็นเส้นทางรถไฟความเร็วสูงไทย-ลาว-จีน จะใช้ความเร็วไม่ต่ำกว่า 250 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ในเส้นทางกรุงเทพฯ - ขอนแก่น - หนองคาย ระยะทาง 615 กิโลเมตร และ 5. รถไฟทางคู่สายใหม่ (บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น - มหาสารคาม - ร้อยเอ็ด - มุกดาหาร - นครพนม)
8. โครงสร้างพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ (Air transport infrastructure)	1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านการคมนาคมการยกระดับสนามบินขอนแก่นเป็นท่าอากาศยานนานาชาติ 2.โครงการการพัฒนาอากาศยานในพื้นที่ของกองทัพอากาศ
9. โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี (ICT infrastructure)	1. การส่งเสริมการพัฒนาด้านนวัตกรรม และเทคโนโลยี สู่การเป็น Smart City 2. จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาพื้นที่อัจฉริยะให้ครอบคลุมทุกอำเภอ มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางสังคมให้สามารถยกระดับคุณภาพชีวิต ส่งเสริมศักยภาพของประชาชนอย่างเต็มรูปแบบ การพัฒนาจังหวัดขอนแก่นให้เป็นเมืองต้นแบบในการพัฒนาประเทศ ขอนแก่นเมืองอัจฉริยะ (Smart City)
10. ทรัพยากรวัฒนธรรม (Cultural resources)	1. แหล่งท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม พระธาตุขามแก่น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ขอนแก่น อุทยานแห่งชาติภูเวียง ภูเปี้ยน้อยหรือพระธาตุกู่ทอง ภูประภาชัยหรือภูบ้านนาคำน้อย และเมืองโบราณโนนเมือง 2. แหล่งท่องเที่ยวประเภทวัฒนธรรม ได้แก่ วัดหนองแวง (พระมหาธาตุแก่นนคร) หมู่บ้านจุงจาง หมู่บ้านเต่า วัดอุดมคงคาศรีเขต หมู่บ้านอนุรักษ์ควายไทย วัดป่าแสงอรุณ 3. ทรัพยากรวัฒนธรรม ได้แก่ เมืองหัตถกรรมโลกแห่งผ้ามัดหมี่และผลิตภัณฑ์ผ้าไหมที่มีคุณภาพและเป็นสินค้าอัตลักษณ์ของท้องถิ่นที่มีความโดดเด่นและสร้างสรรค์ เทศกาลงานประเพณีท้องถิ่น และเทศกาลงานประเพณีระดับนานาชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางศาสนาและวิถีชีวิตชุมชนที่ยั่งยืน แหล่งท่องเที่ยวเชิงกีฬา สุขภาพ ความงาม และการแพทย์แผนไทย แหล่งท่องเที่ยวตามอัตลักษณ์และวิถีวัฒนธรรมชุมชนเชิงสร้างสรรค์

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ขีดความสามารถของการเป็นจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ขีดความสามารถของการเป็นจุดหมายปลายทาง
11. การจัดลำดับความสำคัญของการท่องเที่ยว (Prioritization of Travel & Tourism)	มุ่งเน้นให้เกิดการท่องเที่ยวจังหวัดแบบองค์รวม โดยบูรณาการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรมให้มีความหลากหลาย และเป็นเส้นทางท่องเที่ยว (Route) ที่มีความดึงดูดใจ และสามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวระหว่างภูมิภาคและต่างประเทศได้ โดยใช้ประโยชน์จากที่ตั้งภูมิศาสตร์ของจังหวัดขอนแก่น แผนการลงทุนพัฒนาโครงข่ายคมนาคมและกรอบความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน 1. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวตามอัตลักษณ์และวิถีวัฒนธรรมชุมชนเชิงสร้างสรรค์ 2. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว 3. การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงกีฬา สุขภาพ ความงาม และการแพทย์แผนไทย 4. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านการเมืองแห่งการประชุมสัมมนา (Meetings, Incentive Travel, Conventions, Exhibitions : MICE City)
12. สุขภาพและสุขอนามัย (Health and hygiene)	มีบุคลากรด้านสาธารณสุขสังกัดภาครัฐและเอกชน แยกเป็นแพทย์ จำนวน 718 คน ทันตแพทย์ จำนวน 191 คน เภสัชกร จำนวน 275 คน พยาบาล จำนวน 3,458 คน และพยาบาลเทคนิค จำนวน 31 คน หากพิจารณาสัดส่วนแพทย์ต่อประชากรจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า มีสัดส่วนเพิ่มมากขึ้น จากประชากร 1,385 คน ต่อแพทย์ 1 คน ในปี 2558 เป็นประชากร 3,025 คน ต่อแพทย์ 1 คน ในปี 2562 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนมาตรฐานขององค์การอนามัยโลกที่กำหนดสัดส่วนแพทย์ต่อผู้ป่วยไว้ที่ 1: 5,000 คนนั้นสัดส่วนแพทย์ต่อประชากรของจังหวัดขอนแก่นยังอยู่ในสัดส่วนที่ดี 1. การเสริมสร้างการจัดการสุขภาวะที่ดี โดยสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนตั้งแต่ระดับชุมชนให้มีส่วนร่วม ในการสร้างเสริมสุขภาวะที่ดีได้ด้วยตนเอง เพื่อป้องกันการเจ็บป่วยจากโรค 2. การพัฒนาและสร้างระบบรับมือปรับตัวต่อโรคอุบัติใหม่และอุบัติซ้ำที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยสร้างความพร้อมของภาคีเครือข่ายในการรับมือกับภาวะฉุกเฉินจากโรคระบาด รวมทั้งการเตือนภัยและเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ 3. การพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่ทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้เพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพกับระบบบริการสุขภาพ และระบบสุขภาพทางไกล 4. การให้ความรู้ เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับวิกฤติโรคอุบัติใหม่ รวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมของชุมชนให้เอื้อต่อการมีสุขภาวะที่ดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจ 5. สนับสนุนให้ชุมชน เป็นแหล่งบ่มเพาะจิตสำนึกการมีสุขภาพดีของประชาชน ผ่านการจัดการความรู้ด้านสุขภาพที่เป็นประโยชน์และสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างสุขภาวะที่พึงประสงค์ระหว่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ขีดความสามารถของการเป็นจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ขีดความสามารถของการเป็นจุดหมายปลายทาง
	6. มีกิจกรรมสำหรับยกระดับสุขภาวะของสังคม อาทิ พื้นที่สวนสาธารณะในชุมชน โครงข่ายเส้นทางสัญจรทางเท้าและทางจักรยานที่เชื่อมโยงกับแหล่งที่อยู่อาศัย แหล่งงาน สถานศึกษา และพื้นที่นันทนาการของชุมชน การจัดการพื้นที่สีเขียวของชุมชน เป็นต้น
13. ทรัพยากรมนุษย์ (Human resources)	ดัชนีการพัฒนาคอนจังหวัดขอนแก่น ไม่เกินลำดับที่ 25 ของประเทศ โดยมีแนวทางการพัฒนา คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทุกช่วงวัยให้มีสุขภาวะและความเป็นอยู่ดี การส่งเสริมสวัสดิการและการพัฒนาทักษะด้านการประกอบอาชีพให้มีรายได้้อย่างยั่งยืน และพัฒนาทักษะวิชาชีพเพื่อเสริมสร้างรายได้และขีดความสามารถให้แรงงานอย่างยั่งยืน
14. ความใกล้ชิดในการเดินทางท่องเที่ยว (Affinity for Travel & Tourism)	การเชื่อมโยงขนส่งสาธารณะภายในเมืองเพื่อการท่องเที่ยวในเขตเมือง การพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตเมือง และการจัดทำเส้นทางเชื่อมโยงการท่องเที่ยวในเขตเมือง รวมถึงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เชื่อมโยงภูมิภาค

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อสนับสนุนการเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ภาครัฐควรให้ความสำคัญในการขับเคลื่อน ภาคธุรกิจ และการท่องเที่ยวภายในจังหวัด รวมถึงการลงทุนเพื่อเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญและสิ่งอำนวยความสะดวก การพัฒนาด้านความมั่นคง และปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมให้เกิดความยั่งยืนในอุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ตามนโยบายการพัฒนาไทยเป็นศูนย์กลางการบริการส่งเสริมสุขภาพของรัฐบาล และตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อผลักดันการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ธุรกิจส่งเสริมสุขภาพ ธุรกิจผลิตภัณฑ์สุขภาพและสมุนไพรไทย ขณะเดียวกันมีการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ท่องเที่ยว และบริการที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการเป็นจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ชุมชนท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สถานที่เพื่อพักผ่อนหรือฟื้นฟูสุขภาพ โรงแรมที่พักที่สามารถเป็นพื้นที่ที่มีสถานบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐาน สปา และการนวดแบบไทยเพื่อสุขภาพ โดยในผลการศึกษานี้เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผ่านแนวคิดคุณภาพการบริการและการประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) โดยจากการศึกษารวบรวมข้อมูล พบแนวทางการจัดการคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ 1.มีการเปิดให้บริการทุกวัน แต่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาโดยเปิดให้บริการเวลา 10.00 น. – 21.00 น. แสดงถึงความสม่ำเสมอสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา 2. มีกระบวนการให้บริการตามมาตรฐานหลักสากล เริ่มตั้งแต่การบริการเครื่องดื่ม การทำทรีทเม้นต์ รวมถึงการบริการหลังการขาย แสดงให้เห็นถึงความไว้วางใจได้ในการใช้งาน

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น ควรให้ความสำคัญเพื่อเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น คือ มาตรฐานการบริการที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานด้านสุขภาพ หรือสุขอนามัยระดับประเทศ หรือมาตรฐานระดับสากล เช่น ชุมชนท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ก็ควรได้รับตราสัญลักษณ์ "SHA - SHA Plus" มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ซึ่งสร้างความมั่นใจให้กับผู้เข้ารับบริการและนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โรงแรมในปัจจุบันนอกจากมาตรฐาน ISO หรือ มาตรฐาน Hotel Standard โรงแรม สถานที่พักสามารถยกระดับเป็นโรงแรมเพื่อ

สุขภาพ และเข้าประเมินมาตรฐาน Well Hotel เป็นมาตรฐานที่รับรองการให้บริการที่ครบวงจรของโรงแรม รีสอร์ทและสปาที่มีคุณภาพระดับสากล เป็นที่ยอมรับของ World Medical Tourism สามารถเชื่อมโยงกับมาตรฐาน Global Healthcare Accreditation ได้เป็นอย่างดี ในการที่จะเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้เลือกเข้าพักหรือใช้บริการ ทั้งก่อนและหลังจากการเข้ารับบริการด้านสุขภาพ และการดูแลรักษาพยาบาล โดย Global Healthcare Accreditation for Medical Travel เป็นมาตรฐานโลกที่นอกจากจะรับรองความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย (patient care) และนักท่องเที่ยว ยังเพิ่มเรื่องของประสบการณ์ผู้ป่วย (Patient Experience) และ hospitality นอกจากนี้เพื่อประโยชน์สูงและประหยัที่สุดกับทุกฝ่าย จึงเน้นเรื่องธุรกิจที่ยั่งยืน (Sustainability of Business) ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นเรื่องของ Value based healthcare หรือการบริการที่เพิ่มคุณค่ามากกว่ามูลค่าแก่ผู้ป่วยและผู้มารับบริการ ซึ่งตามแนวทางมาตรฐานนี้จะเพิ่มมูลค่า medical hub ของประเทศไทยให้ยั่งยืนได้

2. ความเชื่อถือได้ (Assurance) โดยจากการศึกษา รวบรวมข้อมูล พบแนวทางการจัดการคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้ ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ 1. ให้บริการที่มีมาตรฐานและสื่อให้เห็นถึงความใส่ใจในทุกกระบวนการบริการ เช่น การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาตรฐาน ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ตามความหลากหลายและความชอบที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ 2. พนักงานบริการสามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยรวมถึงสามารถให้ข้อมูลต่างๆตามที่ลูกค้าสอบถามได้ และ 3. พนักงานบริการสามารถสื่อสารได้อย่างน้อย 2 ภาษา เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น ควรให้ความสำคัญเพื่อเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น คือ การพัฒนาอบรมให้ความรู้พนักงานผู้ให้บริการให้มีทักษะพร้อมให้การบริการแก่นักท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นในเรื่องของทักษะการบริการควบคู่กับความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของนักท่องเที่ยว ขั้นตอนในการบริการที่มีมากขึ้นในเรื่องของข้อมูลทางสุขภาพและสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว ทักษะการดูแล หรือ ต้องได้รับการอบรมหลักสูตรด้านการดูแลสุขภาพ

พื้นฐานจากหน่วยงานที่ได้รับการรับรอง ซึ่งเป็นทักษะและความรู้ที่นอกเหนือจากการให้บริการพื้นฐาน เพิ่มเติมในส่วนของการให้บริการเสริมด้านสุขภาพ หลังจากที่มีมาตรฐานบริการและมีการจัดอบรมแล้วพนักงานก็จะมีความรู้ และสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานบริการและมาตรฐานควบคุมการปฏิบัติงาน SOP (Standard Operation Procedure) ได้ ขั้นถัดไปที่จะต้องทำก็คือ การตรวจติดตาม การตรวจติดตามเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีเพื่อให้เกิดการรักษาระดับมาตรฐานไว้ตลอดเวลา ในส่วนของชุมชนท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสามารถปรับใช้แนวทางในการพัฒนาเช่นเดียวกัน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการเป็นเจ้าบ้านที่ดีเพื่อการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เพิ่มมากขึ้น ทักษะการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านภูมิปัญญาทางสุขภาพ ที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน ยังรวมถึงทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และสิ่งสำคัญคือ มาตรฐานด้านความสะอาดของพื้นที่บริการทางสุขภาพ การให้คนในชุมชนเข้าใจถึงการจัดการด้านการรักษาความสะอาดในแหล่งท่องเที่ยว เช่น การดูแลรักษาความสะอาดของอุปกรณ์และภาชนะที่ให้บริการท่องเที่ยว ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ รวมถึงสุขอนามัยของผู้ให้บริการทางท่องเที่ยว ในเรื่องความปลอดภัยเน้นในเรื่องของความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาล วิธีป้องกันอันตรายจากการกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งพื้นที่นั้นๆ รวมถึงการฝึกในการสังเกตอาการนักท่องเที่ยวที่เข้ารับบริการและวิธีการปฏิบัติเบื้องต้นเมื่อพบนักท่องเที่ยวที่มีอาการผิดปกติหรือการฝึกอบรมในการใช้อุปกรณ์และนํ้ายาทำความสะอาดในพื้นที่ของตนเอง เพราะเรื่องสุขอนามัยจะเป็นปัจจัยแรกๆ ที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญดังนั้นขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานทุกขั้นตอนควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัย

3. ความมีตัวตน (Tangibles) โดยจากการศึกษา รวบรวมข้อมูล พบแนวทางการจัดการคุณภาพการบริการด้านความมีตัวตน ได้แก่ 1. โรงแรมและการบริการทางสุขภาพของโรงแรมตั้งอยู่ในโลเคชั่นที่อากาศถ่ายเทได้ดี โปร่งใสและมีความเป็นธรรมชาติจึงทำให้นักท่องเที่ยวมั่นใจถึงสุขอนามัยที่ดีและส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการ 2. มีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ก่อนการให้บริการนักท่องเที่ยวทุกครั้งเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดต่างๆที่อาจเกิดขึ้นรวมถึงการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และห้องสพาก่อนให้บริการทุกครั้ง 3. ห้องสพาส่งแบบตาม

มาตรฐานสากล รวมถึงมาตรฐานด้านการทำความสะอาด การฆ่าเชื้อ ตามมาตรฐานสุขอนามัยที่ใช้ในโรงพยาบาล

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น ควรให้ความสำคัญเพื่อเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน จังหวัดขอนแก่น คือ เริ่มต้นตั้งแต่การสร้างสัญลักษณ์อาคาร และอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคารมีการจัดอุปกรณ์ทำความสะอาด และกำหนดการป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน หรือพนักงานผู้ให้บริการ นอกจากนี้การมีเครื่องหมายยืนยัน ตราสัญลักษณ์มาตรฐาน ใบอนุญาต หนังสือรับรองมาตรฐาน ก็ช่วยทำให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจและสามารถสัมผัสได้ผ่านการมองเห็นความมีตัวตนสามารถใช้หลักการสร้างการรับรู้ผ่านสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส ลักษณะทางกายภาพที่นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นได้ เช่น การออกแบบสถานที่บริการเชิงสุขภาพที่กลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่นและใช้วัสดุในท้องถิ่น การนำเสนอผ่านการแต่งกายของพนักงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น สะอาดและเหมาะสมแก่ให้บริการ กระบวนการให้บริการที่ถูกต้อง อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน สะอาดปลอดภัย ตราสัญลักษณ์ความเชื่อมั่นในด้านสุขอนามัยมาตรฐานความปลอดภัยปราศจากโควิด-19 (Clean Together) กับกรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข มาตรฐาน SHA (Safety and Health Administration) จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เอกสารรับรองการฉีดวัคซีนของพนักงานบริการ การตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้ารับบริการต่างๆ เป็นต้น และสามารถนำเสนอสิ่งต่างๆที่มีผ่านการสื่อสารทางการตลาดร่วมด้วย

4. ความเอาใจใส่ (Empathy) จากการศึกษารวบรวมข้อมูล พบแนวทางการจัดการคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ ได้แก่ 1.พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพเรียบร้อยและมีความพร้อมสำหรับการบริการ 2. มีการรักษาความสะอาดภายในบริเวณแผนกสพและการจัดเก็บห้องทุกครั้งหลังบริการนักท่องเที่ยวเรียบร้อยแล้ว 3.มีการให้บริการ Welcome Drink อาหารว่างที่ดีต่อสุขภาพให้นักท่องเที่ยว 4.ก่อนการเข้ารับบริการมีการสอบถามข้อมูลทางสุขภาพและระหว่างการบริการพนักงานผู้ให้บริการจะต้องรู้จักสังเกตความผิดปกติของนักท่องเที่ยวและมีการสอบถามความต้องการหรือความพึงพอใจในการบริการเสมอ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการฝึกฝนทักษะการบริการและช่างสังเกตของพนักงานบริการจะต้องเรียนรู้พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการเสมอเพื่อการวิเคราะห์ความต้องการได้อย่างถูกต้อง รู้จักสังเกตเพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวก่อนการร้องขอ ซึ่งนั่นจะช่วยสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีได้ ทักษะที่เกี่ยวกับการสื่อสาร โดยต้องยึดหลักการสื่อสารที่ถูกกาลเทศะ ถูกเวลา และถูกต้อง เพราะการสื่อสารคือ สิ่งสำคัญในการสร้างความเข้าใจระหว่างกันและส่งผลต่อพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น การสนทนากับผู้รับบริการและการสอบถามข้อคิดเห็นที่มีต่อการบริการ การสนทนาระหว่างให้บริการต้องไม่มากเกินไปจนเป็นการรบกวนนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งข้อนี้จะต้องอาศัยการเรียนรู้พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละบุคคล รวมถึงอาศัยทักษะการจดจำของพนักงานผู้ให้บริการ แต่ในยุคปัจจุบันสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยจัดการข้อมูลของนักท่องเที่ยวได้ หรือแม้กระทั่งการสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจก็สามารถทำได้เช่นเดียวกัน เพื่อจะได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาพยากรณ์ วิเคราะห์ปรับปรุงพัฒนาการบริการ และการออกแบบประสบการณ์ลูกค้าที่สอดคล้องกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและพึงพอใจเพื่อตอบสนองและสร้างคุณค่าด้านคุณภาพของบริการ

5. การตอบสนองทันที (Responsiveness) โดยจากการศึกษารวบรวมข้อมูล พบแนวทางการจัดการคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองทันที ได้แก่ 1.ความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วแก่นักท่องเที่ยวได้ทันทีเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาเป็นกลุ่มเล็กๆ แต่หากนักท่องเที่ยวเดินทางมาเป็นกลุ่มใหญ่ การบริการอาจเกิดความล่าช้าได้ ทางโรงแรมจึงได้มีการจัดระบบคิวและมีการสื่อสารเงื่อนไขและข้อจำกัดในการเข้ารับบริการให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้าเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เตรียมตัวในขณะเดียวกันทางแผนกสพจะสามารถบริหารจัดการความต้องการใช้บริการได้อย่างเรียบร้อย 2.นักท่องเที่ยวที่จองคิวไว้แล้วเมื่อมาถึงสามารถเข้ารับบริการได้ทันทีเนื่องจากมีการประสานงานเพื่อเตรียมการบริการไว้เรียบร้อยแล้ว

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการออกแบบกระบวนการบริการ ที่มุ่งเน้นการเสนอบริการที่มี

คุณค่าต่อนักท่องเที่ยวแบบครบวงจร ที่สามารถมอบประสบการณ์นั้นหนาแน่นกว่านักท่องเที่ยว การบริการที่มีเอกลักษณ์มีความเป็นมืออาชีพ เชื่อถือได้ เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการ โดยทักษะที่สำคัญสำหรับการสร้างการให้บริการแบบมืออาชีพ เป็นทักษะที่เกิดจากพนักงานผู้ให้บริการและผู้ประกอบการจะต้องพิจารณา กระบวนการบริการทุกขั้นตอนต้องเข้าถึงได้สะดวก แต่ได้มาตรฐานมีความน่าเชื่อถือ เช่น ระบบการจองเพื่อเข้ารับบริการที่ทันสมัยสอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวปัจจุบันและสถานประกอบการหรือชุมชนสามารถวางแผนได้ล่วงหน้าเพราะมีข้อมูลการจองเพื่อเข้ารับบริการล่วงหน้า นักท่องเที่ยวก็ไม่ต้องเสียเวลานานั่งรอ และอีกหนึ่งข้อดีสำหรับปัจจุบันคือ ลดความแออัดในพื้นที่บริการ และในระบบจองยังสามารถแจ้งเตือนได้ ข้อกำหนด นโยบายในการเข้ารับบริการ รวมถึงข้อมูล องค์ความรู้ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เช่น ชุมชนท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สามารถนำเสนอข้อมูลสำคัญขอชุมชน ข้อมูลกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ข้อมูลบริการด้านสุขภาพ รวมถึงองค์ความรู้ ภูมิปัญญาด้านสุขภาพที่มี ผ่านแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ หรือ ระบบการจองบริการได้

การอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษา จังหวัดขอนแก่นเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพและขีดความสามารถในการเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้วยหลายปัจจัยแวดล้อม คือ เป็นเมืองเศรษฐกิจขนาด เป็นศูนย์กลางของภูมิภาคทั้งยังมีความพร้อมของสถานพยาบาลทั้งรัฐบาลและเอกชน และองค์ความรู้ด้านการแพทย์ค่อนข้างสมบูรณ์แบบ รวมถึงมีชุมชนที่มีความโดดเด่นทางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และที่สำคัญคือ โอกาสในการพัฒนาที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐทั้งงบประมาณสนับสนุน และการลงทุนทางด้านการท่องเที่ยวและทางด้านสุขภาพ ประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญคือ การพัฒนาทักษะของผู้ให้บริการทางด้านท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และการเตรียมแผนจัดสรรและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ รวมถึงสถานที่บริการด้านสุขภาพ โรงแรมที่พัก และกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในการรองรับการเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และจากการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ค้นพบองค์ความรู้ใหม่ดังนี้ 1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

(Reliability) ได้แก่ การพัฒนามาตรฐานการบริการ (Hotel Standard) สนับสนุนให้ผู้ประกอบการเข้ารับการประเมินมาตรฐาน (Well Hotel) และมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA - SHA Plus) 2. ความเชื่อถือได้ (Assurance) ได้แก่ การปฏิบัติงานตามมาตรฐานควบคุมการปฏิบัติงาน การพัฒนาอบรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพสำหรับพนักงานบริการ เพิ่มทักษะการบริการและการเป็นเจ้าบ้านที่ดีและทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศสำหรับสถานประกอบการและชุมชนท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 3. ความมีตัวตน (Tangibles) ได้แก่ สร้างสุขลักษณะอาคารและมาตรฐานอุปกรณ์เครื่องใช้ ในการประกอบกิจกรรมทางสุขภาพ ประกอบกับการแสดงตราสัญลักษณ์มาตรฐานและหนังสือรับรองมาตรฐานด้านสุขอนามัย รวมถึงการออกแบบสถานที่บริการที่สะท้อนถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่นและใช้วัสดุท้องถิ่น 4. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริการที่ถูกต้อง ถูกเวลา ทักษะการรู้จักจดจำนักท่องเที่ยวเพื่อแสดงความเอาใจใส่ และการให้คุณค่าความใส่ใจกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว โดยนำมาพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการอยู่เสมอ ให้สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว และ 5. การตอบสนองทันที (Responsiveness) ได้แก่ การออกแบบกระบวนการบริการที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และสามารถสร้างประสบการณ์นั้นหนาแน่นกว่าให้นักท่องเที่ยว และสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความยั่งยืนคือ การจัดการองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการบริการในทุกมิติ โดยสามารถนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อเก็บรวบรวมและนำเสนอองค์ความรู้ด้านสุขภาพ

การอภิปรายผลการศึกษานี้พบว่า เป็นไปตามทฤษฎีและการศึกษาของ Parasuraman et al. (1988) ได้มีการพัฒนาปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจได้ และ ความใส่ใจ เพื่อประเมินคุณภาพการบริการอย่างครบถ้วน โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ (Moguerza et al., 2022) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการคือ การเปรียบเทียบของผู้บริโภค ระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับสิ่งที่ผู้บริโภคได้รับจากสินค้า หรือการบริการนั้น ๆ และคุณภาพการให้บริการคือ การตัดสินใจ ของลูกค้าเกี่ยวกับของกิจการความเป็นเลิศโดยรวม และประสบการณ์เหนือกว่าที่คาดหวัง รวมไปถึงการมีประสิทธิภาพใน

การจัดการ และการตอบสนองตามความต้องการของผู้บริโภค ที่สามารถส่งผลต่อประสบการณ์ และกระบวนการการ กลับมาใช้ บริการซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับ Lovelock and Wright (2002) กล่าวว่า ระดับของการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้า โดยที่การบริการนั้น ๆ จะต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ และ สำหรับธุรกิจโรงแรมการให้บริการของโรงแรมจะถูกลูกค้า นำมาพิจารณาเพื่อประเมินภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ ด้วย (Sharma & Sharma, 2022) ประกอบกับการศึกษาของ (Escobar Rivera et al., 2019) ที่พบว่า การศึกษาคุณภาพการ ให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิง คุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

ข้อเสนอแนะ

สาระสำคัญของบทความวิจัยชิ้นนี้คือ ข้อมูลความ คิดเห็นด้านคุณภาพการบริการจากมุมมองของผู้ประกอบการ ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นเพื่อสนับสนุนการเป็นจุดหมาย ปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยเสนอแนะแนวทางการ พัฒนาดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การใช้ประโยชน์ในระดับนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางใน การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ หรือแนวทางเกี่ยวกับ การดำเนินงาน หรือการนำไปใช้ ประกอบเป็นข้อมูลการ ประกาศใช้กฎหมาย หรือข้อกำหนดมาตรการ กฎเกณฑ์ต่างๆ โดยองค์กร หรือ หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน เช่น การพัฒนา มาตรฐานการบริ การ (Hotel Standard) สนับสนุนให้ ผู้ประกอบการเข้ารับการประเมินมาตรฐาน (Well Hotel) และ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA - SHA Plus)
2. การใช้ประโยชน์ในระดับการบริหารงาน เพื่อ ประกอบการตัดสินใจวางแผนในการบริหารงานด้านคุณภาพ การบริการสำหรับธุรกิจโรงแรม เพื่อให้สอดคล้องกับ ความ ต้องการของลูกค้าที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและ ตลอดเวลา นอกจากนั้นผู้บริหารยังสามารถนำผลการวิจัยไป

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2555). *การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2566 จาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7622.

กำหนดเป็น เป้าหมาย ทิศทาง และเนื้อหาของการวางแผนการ บริหารงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การจัดการ องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการบริการในทุกมิติ โดยสามารถนำ เทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อเก็บรวบรวมและนำเสนอองค์ ความรู้ด้านสุขภาพ การอบรมการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ควบคุมการปฏิบัติงาน การพัฒนาอบรมให้ความรู้การดูแล สุขภาพสำหรับพนักงานบริการ เพิ่มทักษะการบริการและการ เป็นเจ้าบ้านที่ดีและทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศสำหรับ พนักงานในโรงแรม

3. การใช้ประโยชน์ในระดับการปฏิบัติ โดยการนำองค์ ความรู้ด้านคุณภาพการบริการใหม่ ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือ ประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ข้อค้นพบจากการวิจัยจะช่วยใน เรื่องของการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ และความ ชำนาญในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับการท่องเที่ยวเชิง สุขภาพได้ดียิ่งขึ้น เช่น การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงาน บริการที่ต้อง ถูกเวลา ทักษะการรู้จักจดจำนักท่องเที่ยวเพื่อ แสดงถึงความเอาใจใส่ และการให้คุณค่าความใส่ใจกับความ คิดเห็นของนักท่องเที่ยวโดยนำมาพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการ บริการอยู่เสมอ ให้สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึง พึงใจแก่นักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษากลยุทธ์การปรับตัวด้านคุณภาพบริการ ใหม่ของผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดขอนแก่น และ การศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะสำหรับทรัพยากรมนุษย์ใน ธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับการเป็นจุดหมายปลายทาง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการของ บุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น ผู้วิจัยจึง ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2564). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2566 จาก https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/policy/download/article/article_20170509151402.pdf.
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). *รายงานวิสัยทัศน์ด้านการท่องเที่ยว พ.ศ. 2579*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2566 จาก https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/policy/download/article/article_20170509151433.pdf.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- คณพัฒน์ กรีนิก (2555). *อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อบุคลิกภาพแบรนด์ในกรณีผู้บริโภคที่มีระดับการปฏิสัมพันธ์กับธุรกิจบริการแตกต่างกัน* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2565). *Thailand Wellness Sandbox*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2566 จาก <https://www.thairath.co.th/tags/Thailand%20Wellness%20Sandbox>.
- สมาคมโรงแรม. (2565). *มาตรฐานโรงแรม*. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2566 จาก <http://www.thaihotels.org/16679475/hotel-standard>.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *สถานการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2566 จาก http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2020/11/Dec20_full_v2.pdf.
- สำนักงานจังหวัดขอนแก่น. (2565). *แผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น 2566-2570*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2566 จาก <http://www.khonkaen.go.th/khonkaen6/main.php?cont=vision#>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2559). *แนวโน้มธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ*. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2566 จาก <https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/HotelTourGrowthTourismTrend.pdf>.
- Escobar Rivera, D., Casadesús Fa, M., Alexandre Costa Araújo Sampaio, P., & Simon Villar, A. (2019). Exploring the role of service delivery in remarkable tourism experiences. *Sustainability*, 11(5), 1382.
- Global Wellness Institute (GWI). (2022). *The Global Wellness Economy: Country Rankings*. Retrieved on April 18, 2023 from <https://globalwellnessinstitute.org/industry-research/2022-global-wellness-economy-country-rankings/>.
- Juran, J. M. & Gryna, F. M. (1988). *Juran's Quality Control Handbook*. 4th ed. McGraw-Hill: New York.
- Lewis, M. & Bloom, P. (1983). *Organization Behavior*. New York: Mc Graw Hill.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. (2002). *Principles Of Service Marketing and Management*. 2nd ed. New Jersey: Pearson Education International.
- Lovelock, C. H., Patterson, P. G., & Walker, R. H. (2001). *Services Marketing: An Asia-Pacific Perspective*. 2nd ed. New South Wales, Australian: Prentice Hall.
- Moguerza, J. M., Martín-Duque, C., & Fernández-Muñoz, J. J. (2022). The importance of service quality as an instrument for client customization: a methodological and practical approach within the hotel sector. *Quality & Quantity*, 56(3), 1631-1642.
- Mueller, H., & Kaufmann, E. L. (2001). Wellness Tourism Market Analysis of a Special Health Tourism Segment and Implications for the Hotel Industry. *Journal of Vacation Marketing*, 7(1), 5-17.

- Müller, H. & Kaufmann, E. L. (2000). Wellness-Tourismus: Eine analyse des schweizer markets und konsequenzen für die hotellerie. *The Tourist Review*, 55(2), 26-38. <https://doi.org/10.1108/eb058331>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sharma, S., & Sharma, A. (2022). Innovative strategies to tackle post-Covid-19 tourism: case of small tourism companies. *Journal of Indian Business Research*. (ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JIBR-04-2022-0121>
- Travel & Tourism Competitiveness Report. (2019). World Economic Forum. Retrieved on April 18, 2023, from <https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2019/>