



รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับ
นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ
สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT STRATEGY MODEL IN THE SPA BUSINESS
FOR PROMOTE WELLNESS TOURISM FOR SENIOR TOURISTS IN THE EASTERN
REGION BASE ON THE CONTEXT OF THE DEVELOPMENT OF THAILAND 4.0



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Doctor of Philosophy (Management)
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2018
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0
โดย	ชุติมา นุตยะสกุล
สาขาวิชา	การจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาคุณฐิบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิโรจน์ เจษภูลักษณ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนัสสินี บุญมีศรีสง่า)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จีรชญา ชัยเกษม)

57604945 : การจัดการ แบบ 2.1 ปรัชญาคุณฐิบัณฑิต

คำสำคัญ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, ธุรกิจสปา, นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

นางสาว ชุตินา นุตยะสกุล: รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาสถานการณ์ในปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา 2) วิเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา 3) วางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา 4) นำเสนอและรับรองรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 เป็นการวิจัยและพัฒนาควบคู่กับการวิจัยเชิงนโยบาย โดยใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR ดำเนินการ 4 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปาที่จดทะเบียนการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขและมีพนักงานตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป จำนวน 64 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์และรับรองรูปแบบโดย การสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ขั้นตอนที่ 3 ร่างกลยุทธ์และรับรองโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คนด้วยเทคนิคการวิจัยเชิงอนาคต EDFR ขั้นตอนที่ 4 นำเสนอและรับรองรูปแบบกลยุทธ์โดยการจัดสัมมนาสร้างสรรค์ทางปัญญากับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 25 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาผู้ประกอบการมีความคิดเห็นในกระบวนการทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสปาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ธุรกิจสปาส่วนใหญ่ยังไม่มีมาตรการในการดูแลนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรม มีความคิดเห็นว่าการบริการผู้สูงอายุควรได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญและมีประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบกับต้องมีจิตใจการให้บริการที่ดี 2) รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา “SPA-KSA MODEL” ประกอบด้วย 1) S – Service Standard (การสร้างมาตรฐานการบริการบนฐานอัตลักษณ์ท้องถิ่น) 2) P – Process Human Resources Development (กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) 3) A – Alliance (การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ) 4) K – Knowledge (การพัฒนาให้มีความรู้) 5) S – Skill (การพัฒนาให้มีทักษะความชำนาญ) 6) A – Attitude (การพัฒนาให้มีเจตคติที่ดี) และผ่านการรับรองรูปแบบกลยุทธ์จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3) กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ 3 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 จัดตั้งหน่วยงานเพื่อการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ และกลยุทธ์ที่ 3 ขับเคลื่อนการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ 4) ผลการประชุมสร้างสรรค์ทางปัญญา ผู้มีส่วนร่วมได้ส่วนเสียยอมรับร่างรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรของธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ คือ ได้รูปแบบกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อพัฒนาศักยภาพการบริการของธุรกิจสปาไทยที่มีอัตลักษณ์เฉพาะของภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันจากอัตลักษณ์ท้องถิ่นให้เกิดการเพิ่มคุณค่าสู่มูลค่า นำไปสู่การบอกต่อและเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว

57604945 : Major (Management)

Keyword : Human resource development, Spa business, Senior tourists

MISS CHUTIMA NOOTAYASAKUL : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT STRATEGY MODEL IN THE SPA BUSINESS FOR PROMOTE WELLNESS TOURISM FOR SENIOR TOURISTS IN THE EASTERN REGION BASE ON THE CONTEXT OF THE DEVELOPMENT OF THAILAND 4.0 THESIS ADVISOR : ASSOCIATE PROFESSOR NARIN SUNGRUGSA, Ph.D.

The objectives of this research are to 1) to study the current condition of personnel development in spa business, 2) to analyze the model of personnel development in spa business, 3) to plan a strategy of personnel development in spa business, and 4) to present and certify the personnel development strategy model in spa business for promoting wellness tourism for senior tourists in the eastern region based on the context of the development of Thailand 4.0 by way of conducting a policy conference which adopts the Ethnographic Delphi Futures Research technique, EDFR 4 step, step 1 collect the quantitative data from the target group of 64 people who are entrepreneurs and managers of spa business which have been registered and certified under the notification of Ministry of Health. Also, their business employ more than 10 employees. The statistics that have been used in this research are frequency analysis, percentage, and finding mean and standard deviation. Step 2 analyzed and certified by model the seminar is based on the expert group 5 people . Step 3 Draft strategy and endorsed by experts 17 people with technical research, future EDFR. Step 4 presented and approved by the strategic of intellectual creativity seminar with stakeholders, the number of 25 people.

It is found in the research result that 1) in the current condition of personnel development in spa business, the overall perspective of the entrepreneurs toward human resource process is in high level. However, most spa business do not have substantial procedure of serving senior tourists. It is agreed that serving senior tourists requires considerate employers who are proficient and experienced as well as having service mind. 2) The strategy model of personnel development in spa business, "SPA-KSA MODEL", is comprised of 1) S-Service Standard (constructing service standard based on local identity), 2) P-Process Human Resources Development (process of human resource development), 3) A-Alliance (building business alliance), 4) K-Knowledge (knowledge development), 5) S-Skill (skill development), 6) A-Attitude (desirable attitude development). 3) The strategy of human resource development for promoting wellness tourism for senior tourists based on the context of the development of Thailand 4.0 should consist of 3 strategies. Strategy 1 is organizing a sector which is responsible for personnel development in health business. Strategy 2 is promoting the development of personnel's potential in spa business in the eastern region. Strategy 3 concerns setting the construction of identity of easternmost spa business in motion. 4) Meeting on intellectual creativity seminar Experts acceptance of draft model strategy for human resource development strategy model in the spa business for promote wellness tourism for senior tourists in the eastern region base on the context of the development of Thailand 4.0 The Findings from this research is a strategy for human resource development in the spa business to develop the potential of the services of the spa business with the specific identity of Thailand east region to increase competitiveness.



กิตติกรรมประกาศ

ดุชฎินิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยการให้ความช่วยเหลือแนะนำ และความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษาซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รวมถึง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ ประธานกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิรชญา ชัยเกษม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสง่า กรรมการสอบ ซึ่งเป็นผู้ที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ทำให้ดุชฎินิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

คุณค่าและประโยชน์จากงานวิจัยนี้ ขออุทิศแด่คุณพ่อสงกรานต์ นุตยะสกุล ผู้ล่วงลับที่เป็นแรงผลักดันและให้กำลังใจมาโดยตลอด ขอกราบขอบพระคุณแม่ พี่ชาย และคุณสิทธิกร แพงพุ่ม ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่สำคัญมาโดยตลอด กราบขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทความรู้ แนะนำสั่งสอนและมอบประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้วิจัย ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลการทำวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ช่วยกรุณาให้ดุชฎินิพนธ์มีคุณค่าความน่าเชื่อถือทางวิชาการมากยิ่งขึ้น ขอขอบคุณเพื่อนหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทุกคนที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเป็นมิตรแท้ตลอดระยะที่ศึกษาอยู่ กระทั่งจบการศึกษา รวมทั้งเพื่อนๆ ของผู้วิจัยทุกคนที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนและกำลังใจตลอดมา

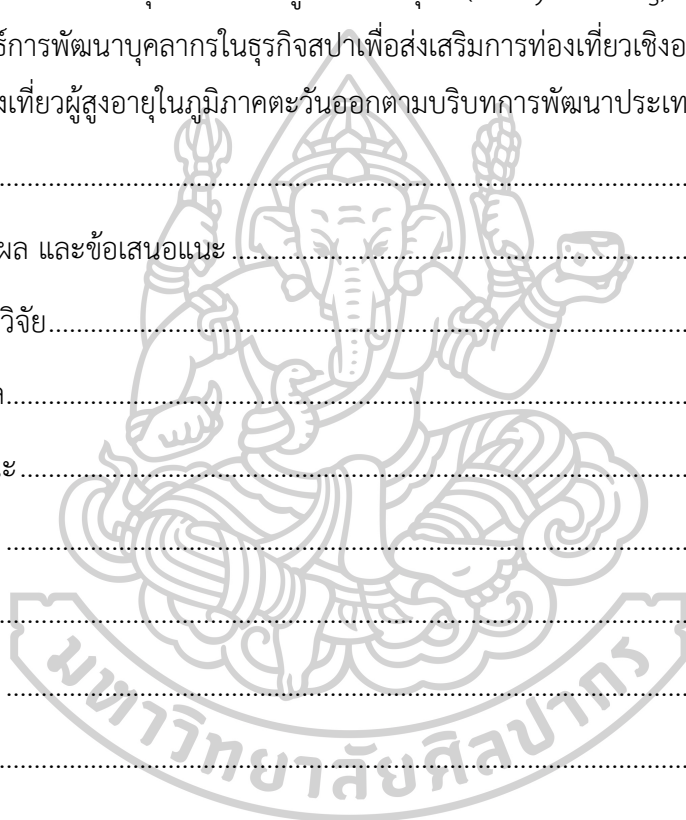
ชุตินา นุตยะสกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ท
บทที่ 1	16
บทนำ.....	16
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	16
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	22
คำถามการวิจัย.....	22
ขอบเขตการวิจัย.....	23
ขั้นตอนในการศึกษา.....	25
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	26
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	27
บทที่ 2	29
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	29
แนวคิดการพัฒนาประเทศไทย 4.0.....	29
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจสปาและภูมิภาคตะวันออก.....	34
แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ.....	54
แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ.....	67

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	71
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ	86
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์	90
แนวคิดเกี่ยวกับ SWOT Analysis, TOWS Matrix, McKinsey's 7S Framework,.....	95
PEST Analysis และกลยุทธ์การท่องเที่ยว.....	95
แนวคิดการวิจัยเชิงอนาคต EDFR.....	108
กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework).....	116
บทที่ 3	117
วิธีการดำเนินการวิจัย	117
ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสถานการณ์ในปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	119
ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0.....	128
ขั้นตอนที่ 3 การวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	131
ขั้นตอนที่ 4 นำเสนอและรับรองรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	135
บทที่ 4	138
ผลการวิจัย	138
ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนา	139

<p>ขั้นตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง อายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0</p>	188
<p>ขั้นตอนที่ 3 ผลการวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง อายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0</p>	194
<p>ขั้นตอนที่ 4 ผลการประชุมเพื่อรับรองรูปแบบกลยุทธ์ (Policy Meeting) ในการจัดทำรูปแบบ กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0</p>	215
<p>บทที่ 5</p>	221
<p>สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</p>	221
<p> สรุปผลการวิจัย</p>	223
<p> อภิปรายผล</p>	229
<p> ข้อเสนอแนะ</p>	241
<p>รายการอ้างอิง</p>	244
<p>ภาคผนวก</p>	252
<p>รายการอ้างอิง</p>	292
<p>ประวัติผู้เขียน</p>	294



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ตารางสรุปแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจสปา และการสังเคราะห์ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้	40
ตารางที่ 2 จำนวนผู้ให้บริการและสถานประกอบการภายในภูมิภาคตะวันออก	46
ตารางที่ 3 ตารางสรุปความหมายของการการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะและการสังเคราะห์ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้	57
ตารางที่ 4 ตารางสรุปความหมายของการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการสังเคราะห์ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้	74
ตารางที่ 5 ตารางแนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการสังเคราะห์ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้	82
ตารางที่ 6 ตารางสังเคราะห์กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์	94
ตารางที่ 7 แสดงการสังเคราะห์ หัวข้องานวิจัย/วิทยานิพนธ์ ตามองค์ความรู้ที่พบ ประเด็นที่มุ่งศึกษาและมโนทัศน์ในการวิจัย	114
ตารางที่ 8 สรุปขั้นตอนที่ 1 ในการศึกษาสภาพการณ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0.....	126
ตารางที่ 9 สรุปขั้นตอนที่ 2 ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	130
ตารางที่ 10 สรุปขั้นตอนที่ 3 การวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0.....	134
ตารางที่ 11 สรุปขั้นตอนที่ 4 นำเสนอและรับรองรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	137
ตารางที่ 12 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	139

ตารางที่ 13 ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออก ..	141
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ในภูมิภาคตะวันออก ด้านการประเมินความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร	142
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ในภูมิภาคตะวันออก ด้านการออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากร.....	143
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ในภูมิภาคตะวันออก ด้านการดำเนินการพัฒนาบุคลากร.....	144
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ในภูมิภาคตะวันออก ด้านการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร.....	145
ตารางที่ 18 ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะแก่นักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ.....	146
ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะเพื่อ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ.....	147
ตารางที่ 20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศไทย 4.0.....	151
ตารางที่ 21 สรุปความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสภาพการณ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ.....	169
ตารางที่ 22 ผลกระทบที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ตามแนวคิด 7'S Analysis	172
ตารางที่ 23 ผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ตามแนวคิด PESTEL Analysis.....	173
ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis).....	175
ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก (External Factors Analysis Summary: EFAS).....	177
ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Factors Analysis Summary: IFAS).....	180
ตารางที่ 27 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ (Strategic Factors Analysis Summary :SFAS).....	183

ตารางที่ 28 ตำแหน่งทางกลยุทธ์เพื่อกำหนดรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	184
ตารางที่ 29 สรุปผลการวิเคราะห์กลยุทธ์จาก TOWS Matrix.....	185
ตารางที่ 30 องค์ประกอบและที่มาขององค์ประกอบรูปแบบ	188
ตารางที่ 31 ความคิดเห็นรอบที่ 2 เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของการร่างกลยุทธ์.....	200
ตารางที่ 32 ความคิดเห็นรอบที่ 2 เกี่ยวกับกลยุทธ์เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการของกลยุทธ์ที่ 1.....	201
ตารางที่ 33 ความคิดเห็นรอบที่ 2 เกี่ยวกับกลยุทธ์เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการของกลยุทธ์ที่ 2.....	202
ตารางที่ 34 แสดงความคิดเห็นรอบที่ 2 เกี่ยวกับกลยุทธ์เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการของกลยุทธ์ที่ 3.....	203
ตารางที่ 35 ตารางเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุง	204
ตารางที่ 36 แสดงความคิดเห็นรอบที่ 3 เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของการร่างกลยุทธ์.....	207
ตารางที่ 37 แสดงความคิดเห็นรอบที่ 3 เกี่ยวกับกลยุทธ์เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการของกลยุทธ์ที่ 1.....	208
ตารางที่ 38 แสดงความคิดเห็นรอบที่ 3 เกี่ยวกับกลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทางดำเนินการของ	210
ตารางที่ 39 แสดงความคิดเห็น EDFR รอบที่ 3 เกี่ยวกับกลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทาง	211
ตารางที่ 40 ตารางเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์คำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ..	212

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โมเดลประเทศไทย 1.0 ถึง 4.0	31
ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Gilley, Egglund, and Maycunich.....	78
ภาพที่ 3 โมเดลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	79
ภาพที่ 4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์ประกอบ การประยุกต์และบริบทต่าง ๆ	81
ภาพที่ 5 การวิเคราะห์แบบสวอต.....	96
ภาพที่ 6 รอบแนวคิด McKinsey's 7S Framework.....	101
ภาพที่ 7 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	116
ภาพที่ 8 ขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย.....	118
ภาพที่ 9 The McKinsey's 7-S Model.....	123
ภาพที่ 10 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	127
ภาพที่ 11 แสดงขั้นตอนการสร้างแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	128
ภาพที่ 12 แสดงขั้นตอนการสร้างร่างรูปแบบการวิจัย.....	130
ภาพที่ 13 แสดงขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์การวิจัย.....	134
ภาพที่ 14 แสดงขั้นตอนการนำเสนอร่างรูปแบบกลยุทธ์.....	137
ภาพที่ 15 ตำแหน่งทางกลยุทธ์เพื่อรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพในธุรกิจสปา เพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนา ประเทศไทย 4.0.....	184
ภาพที่ 16 ร่างรูปแบบการพัฒนาศักยภาพในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0.....	193
ภาพที่ 17 กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0.....	219

ภาพที่ 18 รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	220
ภาพที่ 19 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณพรเทพ ล้อมพรหม	285
ภาพที่ 20 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณชัยรัตน์ รัตโนภาส.....	285
ภาพที่ 21 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณชนิดา ศิริสวัสดิ์.....	286
ภาพที่ 22 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณเด่นดวง วงศ์เรณู.....	286
ภาพที่ 23 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณเพชร อินพุ่ม	287
ภาพที่ 24 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณกิตติ์วี อัครกมลฐิติโชติ.....	287
ภาพที่ 25 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณศิริอำพร เตชะวารารณ์ (ซ้าย)	288
ภาพที่ 26 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณนาตาชา.....	288
ภาพที่ 27 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณสุดาพร ประเสริฐสังข์.....	289
ภาพที่ 28 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ คุณเมทีณี สมพงษ์	289
ภาพที่ 29 ภาพการประชุมเชิงนโยบาย	290
ภาพที่ 30 ภาพการประชุมเชิงนโยบาย	290
ภาพที่ 31 ภาพการประชุมเชิงนโยบาย.....	291
ภาพที่ 32 ภาพการประชุมเชิงนโยบาย	291

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของโลกของหลายประเทศในยุคปัจจุบัน รวมทั้งประเทศไทยที่มีการเติบโตและขยายตัวในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศอย่างมหาศาลในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา เนื่องจากประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญและมีทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงาม มีแหล่งท่องเที่ยวมากมายหลายประเภท ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมีเอกลักษณ์และวัฒนธรรมเฉพาะตัว จึงเป็นที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) การพัฒนาศักยภาพทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการศึกษาและวางแผนในทุกมิติไม่ว่าจะเป็นด้านระบบสาธารณสุขโลก ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยว นอกจากนี้ด้านข้อมูลและจำนวนของนักท่องเที่ยวในช่วงอายุต่าง ๆ ที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่มีสัดส่วนการเพิ่มขึ้นของประชากรไทยช่วงอายุกลับเพิ่มเร็วขึ้น ทำให้ตลาดของนักท่องเที่ยวสูงอายุมีขนาดใหญ่ขึ้น ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป และจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุของประชากรโลก ส่งผลให้ประชากรสูงอายุมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นตามลำดับโดยในปี ค.ศ. 2015 มีประชากรวัยสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.3 จากจำนวนประชากรทั่วโลก 7,349 ล้านคน และมีแนวโน้มสัดส่วนประชากรวัยสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ในปี ค.ศ. 2550 และ ค.ศ. 2100 คิดเป็นร้อยละ 21.5 และ 28.3 ตามลำดับ (United Nations, 2015) โดยสามประเทศที่มีจำนวนผู้สูงอายุสูงที่สุดในโลกได้แก่ ญี่ปุ่น อิตาลี และเยอรมัน ด้วยสัดส่วนร้อยละ 32 ร้อยละ 26.9 และ 26.8 ตามลำดับ สำหรับประชากรกลุ่มผู้สูงอายุในไทยก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน 62.2 ล้านคนในปี 2543 เป็น 72.3 ล้านคนในปี 2568 โดยมีอัตราผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 20 (สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2557) อย่างไรก็ตามจำนวนผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปในภูมิภาคตะวันออกซึ่งประกอบด้วยจังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราดมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนขึ้น คิดเป็นร้อยละ 15.94 จากจำนวนประชากรทั้งหมด 2,939,175 คน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2559) ซึ่งเป็นผลจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการแพทย์ที่ล้ำสมัยทำให้สามารถต่อสู้กับโรคร้ายต่าง ๆ ประกอบกับการวางแผนครอบครัวทำให้อัตราการเกิดลดลงอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยจึงต้องเตรียมการเพื่อรองรับปัญหาดังกล่าวที่ส่งผลต่อสังคม เศรษฐกิจ รวมทั้งการท่องเที่ยวในอนาคต (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557)

ตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นตลาดใหญ่ที่มีศักยภาพและน่าสนใจ ประกอบกับมีแนวโน้มเติบโตสูงในอนาคต จากข้อมูลในปี พ.ศ. 2558 นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวน 3,628,758 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งหมด นับว่าเป็นแนวโน้มนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้น เพราะจากการเติบโตในอัตราที่ค่อนข้างสูงต่อสัดส่วนจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นมา นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในไทยมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยต่อปีที่ร้อยละ 17.21 โดยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่มีจำนวนมากที่สุดใน 3 อันดับแรก มาจากภูมิภาคเอเชียตะวันออก ยุโรป และ อเมริกา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559)

การส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุจึงมีแนวโน้มของการเติบโตทางการตลาดและมีศักยภาพมากเป็นโอกาสที่ประเทศไทยจะพัฒนาการท่องเที่ยวแบบใหม่ รวมทั้งพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและส่งเสริมให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบวงจร เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการในเป็นกลุ่มผู้สูงอายุให้มากยิ่งขึ้น (สมยศ วัฒนาภรณ์ชัย และ เยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน, 2554) ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยจึงต้องเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีมาตรฐาน ตลอดจนพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในทุกระดับให้มีศักยภาพรองรับการเปลี่ยนแปลงของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้แตกต่างจากนักท่องเที่ยวในกลุ่มอื่น คือ เน้นการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพที่ดี คุ่มค่า เน้นการซื้อด้วยเหตุผลไม่ใช่อารมณ์ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลักใช้ระยะเวลาการพำนักในระยะยาว และมีความสามารถในการซื้อบริการสูง ขณะเดียวกันก็คำนึงถึงความมั่นใจในด้านความปลอดภัย ความมั่นใจในการบริการที่ใส่ใจการดูแลสุขภาพที่ดี เลือกกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับวัยและสุขภาพ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่ต้องกังวลต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทางเนื่องจากเป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้ชีวิต จึงความละเอียดรอบคอบในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ มากขึ้น แต่ผู้สูงอายุมีข้อจำกัดในการเดินทางมากกว่านักท่องเที่ยววัยหนุ่มสาว (จิราวดี รัตนไพบูลย์ชัย, 2559) ดังนั้นจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นและยังเป็นการสร้างโอกาสในการเติบโตทางการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้สูงขึ้นได้

ด้านการท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุได้กำหนดในยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางแห่งการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพผู้สูงอายุในภูมิภาคเอเชีย ผ่านมาตรการยกระดับเป็นศูนย์กลางการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ เพื่อกำหนดให้อุตสาหกรรมภาคบริการมีรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดกลุ่มผู้สูงอายุ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) การท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ (Wellness Tourism) เป็นลักษณะของการป้องกันปรับปรุงสุขภาพ ส่งเสริมคุณภาพชีวิต เพื่อมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น ความหมายนี้สอดคล้องกับเป้าประสงค์

รัฐบาลไทยที่ประกาศนโยบายการพัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ คือ ศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Hub) และ ศูนย์กลางบริการสุขภาพ (Medical Tourism) ในระดับเอเชียในปี 2547 ส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเริ่มเป็นที่รู้จักของคนไทย และการตื่นตัวของประชากรโลก ประกอบกับกระแสการให้ความสนใจด้านการดูแลสุขภาพที่มากขึ้น ทำให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง(กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559) สอดคล้องกับข้อมูลของ Global Wellness Institute (2014) พบว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโลกมีขนาดใกล้เคียงกันกับ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ และ การท่องเที่ยวเชิงการทำอาหาร ทั้งนี้มีการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างของประชากรที่เป็นผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น การเกิดโรคจากการทำงานที่นิ่งอยู่กับที่นาน ๆ ความเครียดจากรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เพิ่มขึ้น ความล้มเหลวของระบบการรักษาพยาบาลดั้งเดิม ในการป้องกันและเจ็บป่วย ทำให้ผู้คนหันมาใส่ใจด้านการรักษาสุขภาพในเชิงป้องกันกันมากขึ้น ดังนั้นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจึงเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่ผสมผสานการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ ในการทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพหรือ การบำบัดเพื่อฟื้นฟูสุขภาพและจากข้อมูลจากสถาบันท่องเที่ยวสุขภาพโลกในปี พ.ศ. 2556 ได้จัดอันดับเฉพาะตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโลก (Global Wellness Institute, 2014) พบว่า สามารถสร้างรายได้มากถึง 494 พันล้านเหรียญสหรัฐ หรือประมาณ 16,302,000 ล้านบาท ประเทศไทยติด 1 ใน 20 ประเทศยอดนิยมด้านท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยติดอันดับที่ 13 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามากว่า 8.3 ล้านครั้ง และสามารถสร้างรายได้ประมาณ 290,400 ล้านบาท การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยเป็นส่วนหนึ่งของการนำภูมิปัญญาตามแนวทาง และศาสตร์ในการดูแลสุขภาพดั้งเดิมมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการบริการสุขภาพ มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการบริการสุขภาพ ส่งผลให้การบริการเชิงสุขภาพของไทยมีความหลากหลาย และมีความโดดเด่น สามารถรองรับความต้องการในทุกระดับตั้งแต่ High-end ไปจนถึงผู้ใช้บริการในระดับทั่วไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการดูแลสุขภาพเป็นหลักแต่ยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควรโดยส่วนใหญ่จะถูกผนวกกับกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านอื่น ๆ เข้าด้วยกัน เช่น ทัวร์แพทย์แผนไทย ทัวร์อาหารสมุนไพร และทัวร์เกษตรธรรมชาติ ทัวร์น้ำพุร้อน และอาบน้ำแร่ ทัวร์แหล่งธรรมชาติ เป็นต้น

นโยบายการพัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ได้มีการสนับสนุนธุรกิจสปา โดยส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็น “Capital Spa of Asia” ด้วยการผลักดันการสร้างมาตรฐานและเอกลักษณ์ของธุรกิจสปาไทยสู่มาตรฐานสากล และเน้นการทำตลาดเชิงรุก (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2558) ปัจจุบันธุรกิจสปาไทยเป็นบริการส่งเสริมเชิงสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูง เนื่องจากตอบสนองความต้องการ และรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันที่ให้ความสนใจในสุขภาพมากขึ้น ประกอบกับสปาไทยมีเอกลักษณ์ในการใช้ภูมิปัญญาไทย อภัยาศัย ไมตรี และความมีใจรักการบริการของคนไทยทำให้ธุรกิจสปาของไทยได้รับความนิยมทั้งชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วย

ตนเองเพื่อใช้บริการในรูปแบบของ Destination Spa และ Day Spa ที่ตั้งอยู่ในโรงแรมหรือในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งปัจจุบันมีหลายแห่งที่ติดอันดับโลก และได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติมาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การบริการสปามีความหลากหลายและขยายตัวเป็นอย่างมาก จากข้อมูลของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่าในปี 2558 ประเทศไทยมีสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้รับรองมาตรฐานแล้ว 1,609 แห่ง ในจำนวนนี้เป็นสปา 509 แห่ง นวดเพื่อสุขภาพ 1,070 แห่ง และนวดเพื่อเสริมสวย 30 แห่ง อยู่ในภูมิภาค 1,260 แห่ง ที่เหลืออีก 344 แห่ง อยู่ในกรุงเทพมหานคร (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) และสามารถสร้างรายได้และสร้างอาชีพให้แก่ธุรกิจบริการสาขานี้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตามจากการขยายตัวของสปาไทยอย่างต่อเนื่อง และจากสภาพการแข่งขันของธุรกิจที่รุนแรงขึ้นทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทำให้ประเทศไทยต้องประสบปัญหาที่ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วนหลายประการ ได้แก่ ได้แก่ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีฝีมือ ความรู้และทักษะในการให้บริการสปา ปัญหาการพัฒนาการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาต่างประเทศอื่นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ปัญหาเรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบการและบุคลากร รวมทั้งภาพลักษณ์ของธุรกิจและอาชีพผู้ให้บริการ (สมศรี ศิริไหวะประพันธ์ และ วุฒิชชาติ สุนทรสมัย, 2559: 83) รวมทั้งปัญหาการขาดคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรผู้ให้บริการสปา สอดคล้องกับการวิจัยศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทย พบว่ามีความคาดหวังปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่อยู่ในความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของสถานประกอบการสปา (ราณี อีสัยกุล และรชพร จันทร์สว่าง, 2559: 17) อีกทั้งการขยายตัวของธุรกิจสปาที่เติบโตอย่างรวดเร็วส่งผลให้เกิดภาวะ “สมองไหล” (Brain drain) หรือการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างสถานประกอบการเดียวกัน และระหว่างภูมิภาคภาคหนึ่งไปสู่ภูมิภาคอื่น บุคลากรสปาและการนวดแผนไทยที่มีคุณภาพจะเคลื่อนย้ายไปสู่ที่มีค่าตอบแทนและสวัสดิการสูงกว่าในจังหวัด หรือในต่างประเทศที่ธุรกิจสปาเติบโตอย่างรวดเร็ว เช่น จีน เกาหลีใต้ กลุ่มประเทศตะวันออกกลางและยุโรป ความก้าวหน้าและรายได้ที่สูงจึงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญของการเปลี่ยนงานของบุคลากร (สมศรี ศิริไหวะประพันธ์ และ วุฒิชชาติ สุนทรสมัย, 2559)

ปัญหาทิศทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวมีปัจจัยท้าทายหลายประการ ทั้งปัจจัยทางเศรษฐกิจโลกและปัจจัยทางธรรมชาติ ล้วนแต่มีผลกระทบกับการท่องเที่ยวทั้งสิ้น รวมถึงนโยบายไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) ที่รัฐบาลผลักดันให้สร้างความเข้มแข็งจากภายใน การท่องเที่ยวถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายของรัฐบาลได้ และเป็นสิ่งที่ท้าทาย ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ในระยะ 20 ปีจะทำให้เกิดมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจจากเดิมที่ขับเคลื่อนด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพในการผลิตภาคอุตสาหกรรม ไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยการเปลี่ยนแปลงใน 3 มิติที่สำคัญ ได้แก่ 1) เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม 2) เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม

ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม 3) เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น จากแนวคิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างดังกล่าว โมเดลประเทศ 4.0 มีการคาดการณ์ว่าจะทำให้เกิดการเปลี่ยนผ่านทั้งระบบในองค์ประกอบสำคัญ เช่น เปลี่ยนจากการให้บริการแบบเดิม (Traditional Service) มีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่การบริการที่สร้างมูลค่าสูง (High Value Services) และเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะที่สูงขึ้น (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559: 4) กรอบการพัฒนาจะนำนวัตกรรมเทคโนโลยีขั้นสูงเข้าสู่กระบวนการบริหารจัดการโดยเบ็ดเสร็จทั้งระบบโดยมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคอุตสาหกรรมที่เป็น 2.0 และ 3.0 ให้การพัฒนาทักษะแรงงานจากผู้ใช้แรงงาน (Labor) เป็นคนงานที่มีความชาญฉลาด (Intelligence worker) สู่การเป็นบุคลากร 4.0 ที่มีสมรรถนะสูงมีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีแห่งอนาคต (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2559) การจัดการทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นคำตอบและมีความสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 ให้ประสบความสำเร็จ เพราะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม สาธิตสร้างศักยภาพได้โดยผ่านกระบวนการพัฒนารูปแบบต่างๆ อีกทั้งยังเป็นกุญแจสำคัญที่ช่วยในการกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาในทุกๆ มิติ การเรียนรู้ขององค์กรจะเกิดจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคลากรมีการเรียนรู้เท่านั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นแนวทางที่จะทำให้มนุษย์มีคุณค่ายิ่งขึ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ และถือได้ว่าเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่น่ามาใช้ในการพัฒนาองค์การเพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยขับเคลื่อนหลักที่นำไปสู่ความสำเร็จต่อไปในอนาคต (ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี และจินตกานต์ สุธรรมดี, 2560: 170)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 นั้นประเทศไทยจำเป็นต้องมีการปฏิรูปและปรับเปลี่ยนอย่างเป็นระบบขนานใหญ่ เพื่อให้โครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเหมาะสมกับภูมิทัศน์ใหม่ของโลก ได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อเป็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาประเทศในระยะยาว จะช่วยยกระดับคุณภาพของประเทศในทุกภาคส่วนและนำพาประเทศให้หลุดพ้นจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน กรอบแนวทางการพัฒนาในระยะ 20 ปีนี้ ได้มีการกำหนด ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน เป็น 1 ใน 6 ของกรอบการพัฒนาในระยะยาว (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559: 19) ผนวกกับแผนยุทธศาสตร์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยเริ่มกำหนดนโยบาย และมาตรการเกี่ยวกับการให้บริการเชิงสุขภาพมากกว่า 10 ปี ปัจจุบันมีการปรับปรุงและถูกกำหนดไว้ทั้งในระดับประเทศ และระดับกระทรวง จะเห็นได้จากยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว 2560 ได้กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาสายสาข ต้องการที่จะมุ่งเน้นการส่งเสริมผู้ประกอบการไทยให้มีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยวและบริการให้มากขึ้น ให้สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของนักท่องเที่ยวโดยเน้นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะด้าน

เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health & Wellness Tourism) มุ่งเน้นการยกระดับการให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับสากล ได้แก่ พัฒนามาตรฐานการบริการสปาเพื่อสุขภาพ ให้ทุก ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงมาตรฐานเดียวกัน ส่งเสริมและผลักดัน ให้ประเทศไทยมุ่งสู่การเป็น ท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในภูมิภาคอาเซียน

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรฐานเพื่อให้บริการสปา ใน การกำหนดมาตรฐานสปา จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1. มาตรฐานด้านบริการ (Service Quality) 2. มาตรฐานด้านบุคลากร (Skill Staff) 3. มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (Products, Tool & Equipment) 4. มาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กร (Organization and Management Quality) และ 5. มาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม(Ambient) รวมทั้งได้ออก พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ขึ้นเพื่อเป็นกฎหมายมีผลบังคับใช้ โดย ต้องการให้ธุรกิจสปา มีระบบมาตรฐานและการควบคุมที่เป็นรูปธรรม และเพิ่มศักยภาพด้านการ บริการ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านการจัดการองค์กรและด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม เพื่อแก้ไขปัญหาสถานประกอบการที่จัดตั้งเป็นจำนวนมากที่ผิดระเบียบและไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ในขณะที่ประชาชนผู้ใช้บริการไม่สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างสถานบริการที่มี มาตรฐานหรือไม่มีมาตรฐานได้ (ราณี อีสซี่กุล และ รชพร จันทร์สว่าง, 2559: 17) นับว่านโยบาย และการสนับสนุนของภาครัฐในการพัฒนาส่งเสริมนั้นต้องการแก้ปัญหาด้านต่างๆ ดังกล่าว สอดคล้อง กับการศึกษาของพรพฐ รูปจำลอง (2552) พบว่า ภาครัฐยังไม่ได้ดำเนินการในการวางภาพลักษณ์ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้สาธารณชนรับทราบ ทำให้เกิดความสับสนเกี่ยวกับความหมาย และขอบเขตในเชิงวิชาการและในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คนทั่วไปยังมีความเข้าใจเรื่องการ ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสับสนกับการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ทำให้พลาดโอกาสในการส่งเสริมกิจกรรม ในมิติต่างๆ ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในชุมชนท้องถิ่น ซึ่งมีสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ที่สามารถนำมา สร้างสรรค์ให้เกิดมูลค่าเพิ่มเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้

หัวใจสำคัญของสปาอยู่ที่พนักงานที่องค์การจะต้องมีการเตรียมการ การฝึกอบรมพัฒนาอยู่ เสมอ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพการบริการที่ได้ตามาตรฐานที่กำหนดไว้ และต้องสามารถให้บริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงได้ การพัฒนาบุคลากรของธุรกิจในแต่ละกลุ่มธุรกิจ การบริการเพื่อบริการให้กับนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการวางแผน ที่ชัดเจนในการพัฒนาทุนมนุษย์ให้เป็นระบบและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมพร้อม สำหรับการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงในการให้บริการผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นตั้งนั้นจากข้อมูล ความสำคัญข้างต้น การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจสปา มีความสำคัญ ต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในภูมิภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ที่เป็นเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออกที่ศักยภาพ

ทางการท่องเที่ยวและเป็นแหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติจำนวนมาก แต่ยังคงงานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลากรในธุรกิจสปาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ผู้ศึกษาวิจัยจึงสนใจศึกษารูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 เป็นการเพิ่มมูลค่าการบริการในการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้วยการขับเคลื่อนธุรกิจสปาด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมและภาพลักษณ์ของนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้โดดเด่นอย่างชัดเจน ทั้งยังเป็นแนวทางการพัฒนารูปแบบกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรทางท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในกลุ่มธุรกิจสปาให้พัฒนาทักษะเสริมสร้างความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงและลดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากบุคลากร รวมทั้งมีการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการตลาดกลุ่มผู้สูงอายุ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตต่อไป บนพื้นฐานการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างสมดุลและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0
- 2) เพื่อวิเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0
- 3) เพื่อวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0
- 4) เพื่อนำเสนอและรับรองรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

คำถามการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยกำหนดคำถามการวิจัยไว้ ดังนี้

1. สถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 เป็นอย่างไร

2. ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ควรมีลักษณะเป็นอย่างไร

3. แผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ควรมีลักษณะเป็นอย่างไร

4. รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ที่เหมาะสมเป็นอย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R and D) ร่วมกับการวิจัยเชิงนโยบาย (Policy Research) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ที่จดทะเบียนการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข ในปี 2560 ประกอบด้วยจังหวัดชลบุรี จำนวน 137 ราย จังหวัดระยอง จำนวน 2 ราย จังหวัดจันทบุรี จำนวน 25 ราย และจังหวัดตราด จำนวน 16 ราย รวมทั้งสิ้น 180 ราย (สำนักงานพยาบาลและประกอบโรคศิลปะ กองสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2560: ออนไลน์)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Samples) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมจากผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปาที่ให้บริการในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ ได้แก่ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี และ ตราด ซึ่งได้คำนวณขนาดตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากร โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ได้ขนาดตัวอย่าง 123 คน เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยเจาะจงธุรกิจสปาที่มีพนักงานตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ประกอบด้วยจังหวัดชลบุรีจำนวน 53 คน จังหวัดระยอง 2 คน จังหวัดจันทบุรี 5 คน และจังหวัดตราดจำนวน 4 ราย รวมทั้งสิ้น 64 ราย

1.3 ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยเน้นผู้ที่มีประสบการณ์และปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาและการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์บริการในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0” ผู้ศึกษาวิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการพัฒนาประเทศไทยสู่ 4.0 (กระทรวงอุตสาหกรรม 2559) ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลด้านเนื้อหาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วย แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยนำแนวคิดทฤษฎีของ Leonard Nadler (1970) Swanson and Holton (2008) และ Gilley and Other (2000) เพื่อเชื่อมโยงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการจัดการเชิงกลยุทธ์ แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ Keeves (1988) เพื่อกำหนดประเภทของรูปแบบ David (2009) Fred (2007) ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2552) สุพานี สฤกษ์วานิช (2553) เพื่อกำหนดกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์บริการในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการวิจัยเชิงอนาคต (EDFR) ของ จุมพล พูลภัทรชีวิน (2544) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่ออธิบายความเชื่อมโยง รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์บริการในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานประกอบการธุรกิจสปาที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข ในภูมิภาคตะวันออก ประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาการทำวิจัย ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2560 ถึงเดือน มิถุนายน 2561 รวมระยะเวลาในการทำวิจัย 1 ปี

ขั้นตอนการเตรียมการ (มิถุนายน 2560 – สิงหาคม 2560)

1. ศึกษาเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรวบรวมข้อมูลต่างๆ
3. สร้างเครื่องมือการวิจัย

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล (กันยายน 2560 – ก.พ. 2561)

1. ศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ขั้นตอนประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล (มีนาคม 2561 – พ.ค. 2561)

1. วิเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

2. วางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

3. นำเสนอและรับรองรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

การเขียนรายงานและการเผยแพร่ผลงาน (พฤษภาคม 2561 – มิถุนายน 2561)

1. เขียนรายงานการวิจัย

2. ตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย

ขั้นตอนในการศึกษา

วิจัยเรื่องรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ผู้ศึกษาวิจัยใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยผู้ศึกษาวิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานถึงสภาพการณ์ในการพัฒนาโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT Analysis และประเมินสภาพการภายในองค์กร การจับคู่หาความสัมพันธ์ของปัจจัยสภาพแวดล้อมการวิเคราะห์ TOWS Matrix และการวิเคราะห์ภาพรวมในขนาดของธุรกิจโดยใช้ PEST Analysis เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสัมภาษณ์กลุ่มแบบกึ่งโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสบการณ์และมีบทบาทเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นตอนที่ 2 การสังเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยมีกระบวนการดังนี้ นำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาสังเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ และตรวจสอบร่างรูปแบบโดย

การสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ทำการประเมินตรวจสอบร่างรูปแบบโดยเลือกแบบเจาะจง

ขั้นตอนที่ 3 การร่างกลยุทธ์การพัฒนาคูคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจง จำนวน 17 คนแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย 1) ภาครัฐ 2) ภาคเอกชน 3) ภาคการศึกษา 4) ผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนที่ 4 นำเสนองานรับรองรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาคูคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยมีกระบวนการดำเนินการดังนี้ จัดสัมมนาสร้างสรรค์ทางปัญญา กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. ผู้ให้ข้อมูลหลักการในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาวิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเน้นผู้ที่มีประสบการณ์และมีบทบาทเกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ตามแนวคิดการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและมีความเที่ยงตรง โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาคูคลากรในธุรกิจสปา (Strategy Model Human Resource Development in Spa Business) หมายถึง แบบจำลองที่กำหนดรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาคูคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ประกอบด้วย กระบวนการและองค์ประกอบภายใต้กรอบแนวคิดและหลักการเพื่อใช้ในการพัฒนาคูคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะที่เรียกว่า “SPA-KSA MODEL” ประกอบด้วย 1) S: Service Standard (การสร้างมาตรฐานการบริการบนฐานอัตลักษณ์ท้องถิ่น) 2) P: Process Human Resources Development (กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) 3) A: Alliance (การสร้างพันธมิตรธุรกิจ) 4) K: Knowledge (การพัฒนาให้มีความรู้) 5) S: Skill (การพัฒนาให้มีทักษะความชำนาญ) 6) A: Attitude (การพัฒนาให้มีเจตคติที่ดี)
2. บุคลากรในธุรกิจสปา (Personnel in The Spa Business) หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการในสปาหรือสปาเทอราปิส (Spa Therapist) ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด

3. การท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ (Wellness Tourism) หมายถึง รูปแบบของกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวมาใช้บริการโดยมีวัตถุประสงค์ในการพักผ่อนหย่อนใจ หรือหลีกเลี่ยงจากวิถีชีวิตประจำวันที่อาจมีความตึงเครียด และต้องการฟื้นฟูร่างกาย ปรับสภาพความล้าในการดำรงชีวิต หรือทำให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง โดยไม่ใช้การรักษาพยาบาลทางการแพทย์และนักท่องเที่ยวไม่มีความเจ็บป่วยทางกาย เป็นประสบการณ์การท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้รับผ่านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

4. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (Senior Tourists) หมายถึง ผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปซึ่งเป็นกลุ่มที่เกษียณจากการทำงาน นิยมท่องเที่ยวโดยใช้ชีวิตที่สบายเพื่อแสวงหากำไรชีวิตโดยการเดินทางท่องเที่ยวแต่อาจมีปัญหาด้านสุขภาพ และต้องการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ และการดูแลเป็นพิเศษมากกว่านักท่องเที่ยว

5. ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) หมายถึง รูปแบบการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่มีแนวคิดในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านเศรษฐกิจโดยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในการสร้างมูลค่าสินค้าและบริการ เป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่มั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ประโยชน์แก่ภาครัฐ

1.1 ทำให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบันและประเด็นปัญหาเกี่ยวกับด้านการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจสปา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนด นโยบาย หรือมาตรการด้านการพัฒนาบุคลากรใน ธุรกิจสปา ตลอดจนสามารถหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศไทยสู่ 4.0

1.2 ทำให้ได้รูปแบบกลยุทธ์ที่ประกอบด้วยพันธกิจ วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์และแนวทางในการดำเนินการ เพื่อนำไปพัฒนาบุคลากรของธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

2. ประโยชน์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจสปา

สามารถประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการกำหนดรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

3. ประโยชน์แก่นักวิชาการ

ได้ข้อมูลเชิงลึกในการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจสปา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุตามบริบทประเทศไทย 4.0 เช่น การจัดทำหลักสูตรอบรม

บุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมการให้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การพัฒนานวัตกรรมการบริการ เป็นต้น



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒน์สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0” ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษา การประมวลและสังเคราะห์เกี่ยวกับ เนื้อหา แนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดการพัฒนาประเทศไทย 4.0
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจสปาและภูมิภาคตะวันออก
3. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒน์
4. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
5. แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
6. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ
7. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจัดการเชิงกลยุทธ์
8. แนวคิดเกี่ยวกับ SWOT Analysis, TOWS Matrix, McKinsey's 7S Framework, PEST Analysis และกลยุทธ์การท่องเที่ยว
9. แนวคิดการวิจัยเชิงอนาคต
10. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ประเทศไทยได้มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง ในสมัยรัฐบาล พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา มีเป้าหมายในการผลักดันประเทศไทยไปสู่ความมั่งคั่ง และยั่งยืน อย่างเป็นรูปธรรมผ่านโมเดลประเทศไทย 4.0 ซึ่งได้เห็นว่าประเทศไทยมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศไทยในอนาคต (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559)

แนวคิดและความเป็นมา

โมเดลประเทศไทย 1.0 ที่เน้นการขับเคลื่อนประเทศด้วยเกษตรกรรม เนื่องจากประเทศไทยมีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านทรัพยากรธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพ การขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุคนี้จึงการพึ่งพาการใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นหลัก โดยมีการส่งออกสินค้าเกษตร

ของไทยไปยังต่างประเทศระยะต่อมาเมื่อประเทศไทยเข้าสู่ยุคของอุตสาหกรรมจึงมีการใช้โมเดลประเทศไทย 2.0 เน้นในการพัฒนาอุตสาหกรรมเบา เริ่มจากอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อการทดแทนการนำเข้า ตามด้วยโมเดลประเทศไทย 3.0 ที่เน้นการพัฒนาอุตสาหกรรมหนัก เน้นการผลิตเพื่อการส่งออกมากขึ้น เช่น สินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ปิโตรเคมี ยานยนต์ และชิ้นส่วนต่างๆ เป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยภาคอุตสาหกรรมที่เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการผลิตและการให้บริการขั้นพื้นฐานในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ

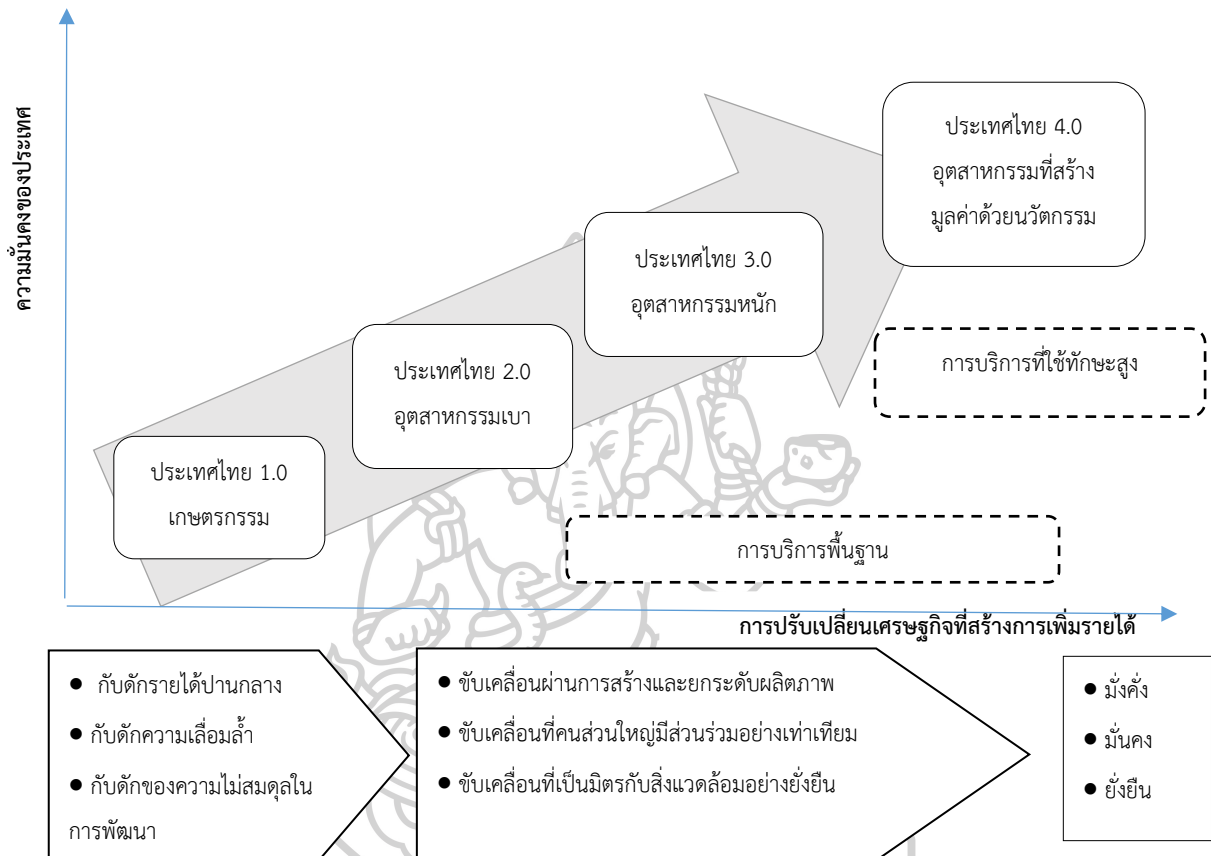
ภายใต้โมเดลประเทศไทย 3.0 ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ประเทศไทยกำลังเผชิญกับปัญหาภัยกับดักประเทศรายได้ขนาดปานกลาง (Middle Income Trap) ความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้หรือปัญหาความไม่เท่าเทียมกัน (Inequality Trap) และปัญหาภัยกับดักความไม่สมดุลของการพัฒนา (Imbalance Trap) อีกทั้งยังมีขีดความสามารถในการแข่งขันต่ำ โดยจากผลการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันของสถาบันระหว่างประเทศ เช่น IMD WEF และ World Bank พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาประเทศหลายด้าน อาทิ การลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนา ศักยภาพของโครงสร้างพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลิตภาพและประสิทธิภาพการผลิต รวมถึงประสิทธิภาพของภาครัฐ ยังอยู่ในระดับต่ำ และหากพิจารณาผลการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมซึ่งเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา พบว่า การเติบโตของ GDP ภาคอุตสาหกรรมเฉลี่ยเพียงร้อยละ 3 ต่อปี การลงทุนเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 2 ต่อปี มูลค่าการส่งออกภาคอุตสาหกรรมขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 5.4 ต่อปี ภาคอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 0.7 ต่อปี ซึ่งข้อมูลดังกล่าวถือว่ายังอยู่ในระดับต่ำและยังไม่มากพอที่จะนำไปสู่การขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศรายได้สูงภายในปี 2579 ได้ตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559)

ดังนั้นในการที่จะก้าวข้ามปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องมีการปฏิรูปประเทศด้วยความร่วมมือของทุกภาคส่วนโดยใช้โมเดลประเทศไทย 4.0 เป็นเครื่องมือในการนำประเทศให้ก้าวไปสู่การเป็นประเทศในโลกที่หนึ่งที่มีความมั่งคั่งและยั่งยืน พัฒนาจากประเทศรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศรายได้สูง โดยจะต้องมีการปรับเปลี่ยนจากการขับเคลื่อนด้วยประสิทธิภาพ เป็นการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมและปรับเปลี่ยนจากการให้บริการพื้นฐานเป็นบริการที่ต้องใช้ทักษะขั้นสูง

โมเดลประเทศไทย 4.0 จึงหมายถึง แนวคิดที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3 มิติ คือ (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559: 3)

- 1) เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม

- 2) เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น
- 3) เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศไทยด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม



ภาพที่ 1 โมเดลประเทศไทย 1.0 ถึง 4.0
ที่มา: กระทรวงอุตสาหกรรม (2559: 3)

โดยโมเดลประเทศไทย 4.0 ประกอบด้วยกลไกในการขับเคลื่อนเพื่อให้สามารถพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน ประกอบด้วย กลไกการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมเพื่อยกระดับผลิตภาพ กลไกการขับเคลื่อนด้วยการสร้างการมีส่วนร่วม และกลไกการขับเคลื่อนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ตามแนวทางที่แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีวางไว้ ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน ควบคู่ไปกับการเชื่อมโยงกับประชาคมโลกตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงโดยขับเคลื่อนผ่านกลไกของรัฐ จากแนวคิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างดังกล่าว ประเทศไทย 4.0 จะต้องมีการเปลี่ยนผ่านทั้งระบบใน 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559)

1. เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิม (Traditional Farming) ในปัจจุบันไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกรต้องมีรายได้มากขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur)

2. เปลี่ยนจากวิสาหกิจกลางและขนาดย่อมแบบเดิม (Traditional SMEs) ที่รัฐต้องให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูงและเป็นวิสาหกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Innovation Driven Enterprises: IDE)

3. เปลี่ยนจากการให้บริการแบบเดิม (Traditional Services) ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำไปสู่การบริการที่สร้างมูลค่าสูง (High Value Services)

4. เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง

ทั้งนี้ต้องขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน 3 มิติที่สำคัญ ได้แก่ 1) เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม 2) เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และ 3) เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น

การปรับโครงสร้างกลุ่มอุตสาหกรรมของประเทศ

รัฐบาลกำหนดให้มีการพัฒนา 10 อุตสาหกรรมในอนาคตของประเทศ กลุ่มอุตสาหกรรมของประเทศไทยในปัจจุบันสามารถจำแนกเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 3 กลุ่ม ตามมูลค่าทางเศรษฐกิจ และแนวโน้มในการเติบโตในอนาคต ได้แก่ (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559)

กลุ่มที่ 1 อุตสาหกรรมต่อยอดอุตสาหกรรมเดิมที่มีศักยภาพ (First S-Curve) คือ อุตสาหกรรมที่ประเทศไทยมีศักยภาพความเชี่ยวชาญในการผลิต และเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ สร้างมูลค่าการค้าเป็นจำนวนมาก แต่หากขาดการพัฒนาต่อยอดด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ อุตสาหกรรมกลุ่มนี้จะถึงจุดอิ่มตัว และมีความสามารถในการเติบโตต่ำ จึงจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาช่วยพัฒนาให้กลุ่มอุตสาหกรรมนี้เติบโตต่อไปได้ โดยการลงทุนชนิดนี้จะส่งผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระยะสั้นและระยะกลางในลักษณะการต่อยอด ประกอบด้วย 1. อุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่ 2. อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ 3. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 4. การเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ 5. อุตสาหกรรมการแปรรูปอาหาร

กลุ่มที่ 2 อุตสาหกรรมอนาคต (New S-Curve) คือ กลุ่มอุตสาหกรรมใหม่ที่มีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างเข้มข้น กลุ่มนี้มีความสามารถในการเติบโตไปในอนาคตสูง แต่เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมใหม่ยังไม่มีผู้ประกอบการน้อย กลุ่มอุตสาหกรรมยังไม่แข็งแกร่ง มูลค่าทางเศรษฐกิจยังไม่มากนักเมื่อเทียบกับกลุ่มแรก ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้ผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ ซึ่งประกอบด้วย 1. อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ 2. อุตสาหกรรมการบินและ

โลจิสติกส์ 3. อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ 4. อุตสาหกรรมดิจิทัล 5. อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

คณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบได้ข้อเสนอนในกลุ่มอุตสาหกรรมในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 เป็น 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต และมีการประมาณการว่าการต่อยอดอุตสาหกรรมเดิม (First S-Curve) จะสามารถเพิ่มรายได้ของประชากรได้ประมาณร้อยละ 70 จากเป้าหมาย ส่วนอีกร้อยละ 30 จะมาจากอุตสาหกรรมใหม่ (New S-Curve)

กลุ่มที่ 3 อุตสาหกรรมที่ควรปฏิรูป เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการใช้เทคโนโลยีแบบเดิมในการผลิต มีความสามารถในการเติบโตจำกัด และบางอุตสาหกรรมสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในระดับปานกลางเมื่อเทียบกับกลุ่มแรก ดังนั้นจึงต้องมีการปฏิรูปอุตสาหกรรมกลุ่มนี้ใหม่ เช่น การรวมกลุ่มเป็นคลัสเตอร์อุตสาหกรรมใหญ่ เพิ่มการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการเพิ่มความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เพื่อให้อุตสาหกรรมในกลุ่มนี้สามารถพัฒนาต่อไปได้ อาทิ อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม อุตสาหกรรมหนัง อุตสาหกรรมวัสดุ อุตสาหกรรมปิโตรเคมีและพลาสติก

จากอุตสาหกรรม 10 อุตสาหกรรมอนาคตไปสู่ 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย โดยที่โมเดลประเทศไทย 4.0 เป็นการขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจชุดใหม่ ด้วยการแปลงความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศไทยที่มีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหลากหลายทางชีวภาพ และความหลากหลายเชิงวัฒนธรรม เป็นความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน โดยการเติมเต็มด้วยวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนาแล้วต่อยอดความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบเป็น 5 กลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย ประกอบด้วย

1. กลุ่มอาหาร เกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ
2. กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ เช่น เทคโนโลยีสุขภาพ เทคโนโลยีการแพทย์ สปา เป็นต้น
3. กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และเทคโนโลยีไมโครทรอนิกส์
4. กลุ่มดิจิทัล ปัญญาประดิษฐ์ และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว
5. กลุ่มเศรษฐกิจสร้างสรรค์วัฒนธรรมและบริการที่มีมูลค่าสูง

แนวทางการผลิตและพัฒนาบุคลากรเพื่อธุรกิจสปาไทย 4.0

จากการเติบโตของอุตสาหกรรมสปาไทยอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพในธุรกิจสปาการพัฒนากำลังคนเพื่อป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อรองรับกับการพัฒนาอุตสาหกรรมสปาไทย 4.0 ที่มุ่งเน้นการขับเคลื่อนธุรกิจสปาด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม การบริการ เน้นการนำสมุนไพร ภูมิปัญญาชาวบ้านผ่านขั้นตอนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาแปรรูปเป็นนวัตกรรมใหม่ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ร่างแผนแม่บทแห่งชาติว่าด้วยการพัฒนาสมุนไพรไทยเน้นสมุนไพร 4 ตัวหลัก เป็นสมุนไพรนำร่อง ได้แก่ กระชายดำ ขมิ้นชัน ไพล และ

บ่วงก ในการผลิตบุคลากรด้านอุตสาหกรรมสปาไทย 4.0 นั้น นอกจากจะพัฒนาทักษะและต้องมีคุณสมบัติตรงตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดแล้ว ยังจำเป็นต้องมีความรู้ด้านสมุนไพรเพื่อสามารถต่อยอดไปสู่การแปรรูปสมุนไพรเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ได้ ในส่วนของการบริการการสร้างนวัตกรรมสามารถทำได้ด้วยการออกแบบทำนวดที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการเพื่อไปสู่การบริการระดับสูง

โดยสรุปแนวคิดในการพัฒนาประเทศไทยสู่ 4.0 นั้นเป็นนโยบายของรัฐบาลผลักดันทำให้เกิดความเข้มแข็งจากภายในในกลุ่มอุตสาหกรรมหลักของประเทศ เพื่อต้องการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบุคลากรและผลิตภัณฑ์โดยอาศัยความคิดสร้างสรรค์และเทคโนโลยี ทั้งนี้การท่องเที่ยวกลุ่มสุขภาพธุรกิจสปาเป็นหนึ่งในห้าอุตสาหกรรมเป้าหมายที่สำคัญ ในการขับเคลื่อนให้เกิดการสร้างนวัตกรรมบริการจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาในการบริการให้กับท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการบริการ และการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจสปาและภูมิภาคตะวันออก

ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาถึงภาพรวมของธุรกิจสปา ประกอบด้วย ความหมายของสปา การแบ่งประเภทของสปา เป้าหมายของอุตสาหกรรมสปาไทย และการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจสปา ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจสปา

ความหมายของสปา

กองสุขาภิบาล (2554:6) ได้ให้ความหมายคำว่า สปา (Spa) มาจากชื่อเมืองในเขตวอลลูนา ในประเทศเบลเยียม ตั้งแต่ คริสศตวรรษที่ 17 ชื่อเมืองสปานั้นมีที่มาจากภาษาลาติน มาจากคำว่า “espa” แปลว่า น้ำพุ และคำว่า “sparsa” แปลว่าทำให้เกิดฟอง ในปลายสมัยยุคกลาง เมืองสปาเริ่มมีชื่อเสียงมากขึ้นและเริ่มดึงดูดความสนใจของผู้คนให้มาเยือนเมืองนี้โดยใช้น้ำร้อนในการบำบัดรักษาโรคและเพื่อสุขภาพ นอกจากนี้คำว่า สปา แปลว่า สุขภาพจากสายน้ำ การบำบัดด้วยน้ำ การดูแลโดยใช้น้ำบำบัด ช่วยทำให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย นอกจากนี้สปายังมีหลักการบำบัดสุขภาพองค์รวมด้วยวิถีทางธรรมชาติที่ใช้น้ำเป็นองค์ประกอบในการบำบัดควบคู่ไปกับการบำบัดด้วยวิถีทางการแพทย์อื่น ๆ โดยใช้ศาสตร์สัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส เป็นปัจจัยที่สร้างสมดุลระหว่างร่างกาย จิตใจ และอารมณ์

สปา หมายถึง การดูแลแบบองค์รวมด้วยวิถีธรรมชาติ โดยมีการใช้น้ำเป็นองค์ประกอบ เพื่อสร้างภาวะสมดุลของร่างกาย ส่งเสริมสุขภาพป้องกันการเจ็บป่วย และพักผ่อนคลายเครียด สปาในประเทศไทยจะเน้นการให้บริการนวดแผนไทยเป็นส่วนใหญ่ Wellness หมายถึง การดูแลสุขภาพที่ดีให้

แข็งแรงสมบูรณ์ ซึ่งคล้ายกับคำว่าสุขภาพแต่เน้นสภาวะที่สมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย และสุขภาพความงาม ซึ่งแนวคิดที่ธุรกิจในอุตสาหกรรมสปาให้ความสำคัญในลักษณะของแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มสุขภาพมีความหมายหลายประการ (Erfurt-Cooper and Cooper, 2009: 5) คือ

- 1) แนวทางเพื่อการดูแลบำรุงรักษาสุขภาพที่เน้นการป้องกันความเจ็บป่วย เพื่อไม่ให้เจ็บป่วยและทำให้ชีวิตยืนยาว ซึ่งต่างกับคำว่าการรักษาโรคภัยไข้เจ็บที่เกิดขึ้นภายหลัง จากการเจ็บป่วยแล้ว
- 2) สภาวะที่มีสุขภาพแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ โดยการดูแลเรื่องการรับประทานอาหาร การออกกำลังกาย และการสร้างสุขนิสัยที่ดี เช่น ไม่ดื่มเหล้า ไม่สูบบุหรี่
- 3) สภาวะของร่างกายที่มีสุขภาพดีปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ
- 4) สภาพของการมีสุขภาพดีในลักษณะของแบบแผนชีวิตที่ส่งเสริมความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย

สปาในความหมายของกองประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความหมายตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข (พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ, 2559: 10-11) ได้ให้ความหมายของสปา หมายถึง สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ โดยมีสถานที่ที่สร้างขึ้นเพื่อดำเนินกิจการ ดังต่อไปนี้

- 1) กิจการสปา อันได้แก่ บริการที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยวิธีการบำบัดด้วยน้ำและการนวดร่างกายเป็นหลัก ประกอบกับบริการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อยสามอย่างเว้นแต่เป็นการดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล หรือการอาบน้ำ นวดหรืออบตัวที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

- 2) กิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม เว้นแต่การนวดเพื่อสุขภาพเพื่อเสริมความงามในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลหรือในหน่วยบริการสาธารณสุขของหน่วยงานของรัฐ หรือการนวดที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

- 3) กิจการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่เสนอการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ให้บริการต้องใช้ความรู้ความชำนาญสูง และจะต้องได้รับใบอนุญาตหรือการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขก่อน

ทั้งนี้ จากความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องอาจสรุปได้ว่า สปา คือ การดูแลรักษาสุขภาพโดยการบำบัดด้วยน้ำ ไม่ว่าจะเป็นการอาบน้ำแร่ และสถานที่พักผ่อนเพื่อให้ได้มาซึ่งสุขภาพองค์รวมที่ดี

การแบ่งประเภทของสปา

เนื่องจากสปาที่มีการให้บริการหลายรูปแบบเพื่อให้มองธุรกิจได้กว้างและครอบคลุมมากขึ้นจึงแบ่งประเภทของสปาได้ 3 ประเภท ได้แก่ การแบ่งประเภทสปาตามลักษณะการให้บริการ การแบ่งประเภทสปาตามลักษณะสถานที่ให้บริการ และ การแบ่งประเภทสปาตามองค์ความรู้ที่ใช้ได้ดังต่อไปนี้ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556: 4-6)

1.ประเภทสปาตามลักษณะการให้บริการ ทั้งนี้จากประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย พ.ศ. 2551 ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดรูปแบบของธุรกิจประเภทสปา 3 รูปแบบ ดังนี้

1.1 กิจการสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง การประกอบกิจการเพื่อให้การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยมีบริการหลัก คือ การนวดเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ และอาจมีบริการเสริมประเภทต่างๆ อาทิ การทำสมาธิและโยคะ การอบเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โภชนาการบำบัดและการควบคุมอาหาร การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ตลอดจนการแพทย์ทางเลือก อื่นๆ ประกอบด้วย ซึ่งตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขข้างต้น ได้กำหนดเพิ่มเติมไว้ว่า กิจการ ฯ ต้องมีบริการหลัก และให้มีบริการเสริมอื่นอีกอย่างน้อย 3 รายการ อาทิ การพอกโคลน การเสริมสวย โยคะ ฯลฯ เป็นต้น

1.2 กิจการนวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง การประกอบกิจการนวดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้า ความเครียด ด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การจับ การตัด การดึง การประคบ การอบ หรือโดยวิธีการอื่นใดตามศาสตร์และศิลปะการนวดเพื่อสุขภาพ ทั้งนี้ต้องไม่มีสถานที่อาบน้ำให้บริการ

1.3 กิจการนวดเพื่อเสริมสวย หมายถึง การนวดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมความงาม เช่น การนวดในร้านทำผม/เสริมสวย ด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การจับ การประคบ การอบ หรือด้วยวิธีการอื่นใดตามศิลปะการนวดเพื่อเสริมสวย ทั้งนี้ต้องไม่มีสถานที่อาบน้ำให้บริการ

สำหรับกิจการทั้ง 3 ประเภท ต้องอยู่ใต้การควบคุมตามกฎหมาย คือ พ.ร.บ. สาธารณสุขและการประกาศกระทรวงสาธารณสุข ตามพ.ร.บ. สถานบริการ นอกจากนั้น ในการประกอบกิจการยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย อาทิ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายประกันสังคม

2. การแบ่งประเภทตามลักษณะสถานที่ให้บริการ องค์การสปาระหว่างประเทศ (International Spa Association ISPA Europe) จัดตั้งขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจและให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมสปา ได้แบ่งธุรกิจสปาออกตามลักษณะสถานที่ให้บริการออกเป็น 8 ประเภท ดังนี้ (ISPA,2010)

2.1 Destination Spa คือ สถานบริการสปาที่ให้บริการด้านการดูแลและส่งเสริมสุขภาพด้วยบริการ สปาโดยเฉพาะ สปาประเภทนี้จะมีบริการห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับผู้ใช้บริการอย่างครบวงจร โดยผู้ใช้บริการจะต้องเข้าพักและร่วมกิจกรรมภายใต้โปรแกรมที่สถานบริการจัดเตรียมไว้ เช่น โปรแกรมคลายความเครียด โปรแกรมทำสมาธิและดูแลสุขภาพจิต เป็นต้น

2.2 Resort / Hotel Spa คือ สถานบริการสปาในรีสอร์ตหรือโรงแรม ซึ่งตั้งอยู่ในสถานที่พักตากอากาศที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ เช่น ริมทะเล ภูเขา บ่อน้ำร้อน สปาประเภทนี้เกิดขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยบริการสปา นอกเหนือจากการใช้บริการห้องพักของรีสอร์ตหรือโรงแรมนั้นๆ

2.3 Day Spa คือ สถานบริการสปาที่มีรูปแบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก สามารถใช้บริการในระหว่างวันได้โดยไม่ต้องเข้าพัก ที่ตั้งของสปาประเภทนี้ส่วนใหญ่อยู่ในเมืองใหญ่ หรือย่านธุรกิจสำคัญๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย เน้นการให้บริการนวดเสริมความงาม และผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยน้ำมันหอมระเหย สปาประเภทนี้ได้รับความนิยมมากในกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเวลาน้อย หรือผู้ที่ทำงานอยู่ในเมือง

2.4 Medical Spa คือ สถานบริการสปาที่มีการบำบัดรักษาควบคู่กับศาสตร์ทางการแพทย์ และใช้เครื่องมือแพทย์บางอย่าง อยู่ภายใต้การดูแลของบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ มักอยู่ในสถานรักษาพยาบาล เช่น โรงพยาบาล คลินิก เป็นต้น

2.5 Mineral Spring Spa คือ การให้บริการสปาตามแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นบ่อน้ำแร่ หรือน้ำพุร้อนที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ

2.6 Club Spa คือ สถานบริการสปาที่มีการผสมผสานกับการออกกำลังกายเพื่อบริการสมาชิกที่ต้องการผ่อนคลายหลังจากออกกำลังกาย

2.7 Cruise Ship Spa คือ สถานบริการสปาบนเรือสำราญผสมผสานกับการออกกำลังกาย และการจัดเตรียมอาหารเพื่อสุขภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสุขสบาย และรู้สึกผ่อนคลายในระหว่างการเดินทาง

2.8 Cosmetic Spa คือ สถานบริการสปาที่มีความเชี่ยวชาญทางการแพทย์ เช่น การให้ความผ่อนคลายและบำบัดด้านเลเซอร์ผิวหนัง หรือ การรักษาโบท็อกซ์ เซลลูไลท์ และการปรับแต่งโครงสร้างของร่างกายสำหรับเพิ่มความสวยงาม

3 ประเภทของสปาตามองค์ความรู้ที่มาประยุกต์ใช้กับสปาในประเทศไทยเป็น โดยคณะกรรมการมาตรฐานฝีมือแรงงาน สถานบริการส่งเสริมสุขภาพ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานได้จำแนก 3 ประเภท ดังนี้ (สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ, 2551)

3.1 สปาแบบตะวันตก (Western Spa) ได้แก่ สถานบริการทางสุขภาพที่ใช้น้ำเป็นหลัก โดยมีมาตรฐานการให้บริการตามแบบประเทศตะวันตก เช่น การใช้อ่างน้ำวน การนวดแบบตะวันตก การอบเซาน่า อบไอน้ำ มีการออกกำลังกายโดยอาศัยเครื่องมือ (Fitness) เป็นต้น

3.2 ไทยสปา (Thai Spa) หมายถึง สถานบริการสุขภาพที่ใช้น้ำเป็นหลัก มีมาตรฐานการให้บริการแนวเดียวกับประเทศตะวันตก แต่มีการประยุกต์ภูมิปัญญาทางตะวันออกและภูมิปัญญาไทยเข้าสู่การบริการในสถานที่เดียวกัน

3.3 ไทยสปาไทย (Thai Spaya) หมายถึง สถานที่ให้บริการสุขภาพที่ประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาไทยเป็นหลัก เช่น การใช้เครื่องสำอางไทย สมุนไพรไทย อาหารไทย การอบสมุนไพร การใช้ลูกประคบ และการนวดไทย ซึ่งคงความเป็นศิลปะและประเพณีไทยอย่างชัดเจน โดยเน้นวิธีการธรรมชาติเป็นหลัก (Natural Treatment) ไทยสปาไทย มีองค์ประกอบ 7 อย่างได้แก่ ที่อยู่อันสบาย สิ่งแวดล้อมอันสบาย ความสบายที่ได้รับจากบุคคลรอบข้าง อิริยาบถอันสบาย อาหารสุขภาพดี การคมนาคมที่สะดวกสบาย การได้ยินเสียงเกิดจากความสบาย

นอกจากนี้ การให้บริการในประเทศไทย เป็นทั้งเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ และการบำบัดรักษาโรค ในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมนี้ ต้องมีหลักการสำคัญคือ มีการบำรุง ดูแลสุขภาพทั้งทางกาย ได้แก่ อาหารเพื่อสุขภาพ ออกกำลังกายแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสม มีโครงสร้างร่างกายที่ดีทางจิตใจ ได้แก่ การทำสมาธิวิปัสสนา การทำละม้าย การทำมิสซา ตามแนวทางความเชื่อ ซึ่งจำเป็นต้องมีนักฝึกจิตบำบัด โดยการนำเอารูปแบบวัฒนธรรมไทยมาใช้ในไทยสปาไทย เน้นความเชื่อมโยงกับคนในชุมชน สังคมหลายระดับในชุมชน โดยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับสังคม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของไทย ในด้านการบริการในสปานั้นประกอบด้วย

1. การบำบัดด้วยมือ หรือ การนวด การบริการดังกล่าวถูกนำมาใช้ในสปาแทบทุกแห่ง การนวดจัดเป็นภูมิปัญญาดั้งเดิมของแต่ละชาติที่มีเอกลักษณ์แตกต่างกันไปซึ่งใช้วิธีการสัมผัสไปตามกล้ามเนื้อหรือจุดต่าง ๆ บนร่างกายในลักษณะของการนวดจะช่วยให้ร่างกาย จิตใจและอารมณ์ได้รับการผ่อนคลาย ช่วยเสริมพลังกาย พลังใจ ช่วยปรับปรุงระบบการไหลเวียนของโลหิตระบบการทำงานของกล้ามเนื้อและระบบประสาท ช่วยในการสลายกำจัดของเสีย ตลอดจนบรรเทาอาการปวด การยวดที่มีให้บริการในสปา เช่น การนวดแบบไทย การนวดแบบสวีดิช การนวดหน้า การนวดศีรษะ การนวดฝ่าเท้า การประคบ รวมถึงการนวดด้วยสมุนไพร และน้ำมันหอมระเหย เป็นต้น

2. พฤษชาบำบัด การผ่อนคลายร่างกายและจิตใจจากความตึงเครียดให้กลับคืนสู่ความสมดุลด้วยกลิ่นหอมของน้ำมันหอมระเหย สกัดจากดอกไม้หรือพืชบางชนิดที่มีคุณสมบัติพิเศษ เช่น กระดังงา ลาเวนเดอร์ เป็นต้น และนำน้ำมันที่ได้มานวดตัว หรือเผาไฟให้เกิดกลิ่นหอมสำหรับใช้สูดดม กลิ่นหอมของน้ำมันจะช่วยกระตุ้นสมองที่ส่งผลต่ออารมณ์ช่วยให้ปรับอารมณ์ให้ผ่อนคลาย จึงเป็นทางเลือกหนึ่งของผู้ที่ชื่นชอบการใช้ธรรมชาติในการบำบัด พฤษชาบำบัดยังมีการนำพืชสมุนไพรมาใช้

เพราะคุณประโยชน์ของสมุนไพรมีผลต่อทั้งร่างกายและจิตใจโดยนำมาใช้ในการนวด การประคบ การอาบน้ำ เป็นต้น ประโยชน์ที่ได้รับก็ช่วยลดสารพิษในกระแสโลหิตและเซลล์ผิว เสริมภูมิคุ้มกันให้ร่างกาย เพื่อให้สอดคล้องกับคุณภาพทางอารมณ์และจิตใจ ลดความอ่อนล้าทางใจช่วยเสริมสร้างสมาธิในการทำงาน ให้ร่างกายและสมองสดชื่น

3. การบำบัดด้วยน้ำ หรือวาริบำบัด เป็นรูปแบบของการใช้น้ำเพื่อผ่อนคลายร่างกายและรักษาสุขภาพโดยใช้น้ำกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต บรรเทาอาการปวด ปัจจุบันวาริบำบัดได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง เพราะเป็นทางเลือกหนึ่งในการเยียวยาตามวิถีธรรมชาติ วิธีการบำบัดที่ได้รับความนิยมมี 2 รูปแบบคือ วาริบำบัดในส่วนการออกกำลังกายใต้น้ำ และ วาริบำบัดในส่วนของสปา มีหลากหลายรูปแบบ เช่น การแช่หรือการอาบน้ำ การฉีดน้ำ การอบด้วยไอน้ำ และช่วยยกระดับจิตใจให้สูงขึ้น

4. การขายบริการอื่น ๆ เช่น โภชนาการบำบัด หรือการกินอาหารเพื่อสุขภาพ เน้นอาหารที่ปรุงแต่งจากธรรมชาติ ปราศจากสารเคมี การออกกำลังกายบำบัด มีหลากหลายรูปแบบ เช่น แอโรบิก โยคะ ไทเก๊ก เป็นต้น โดยจัดให้มีครูฝึกคอยแนะนำที่ถูกต้อง ดนตรีบำบัด การใช้เสียงเพลงที่ทำให้เกิดการผ่อนคลายทางจิตใจ โดยหัวใจหลักของสปา มี 4 ประการ คือ 1) การอาบน้ำ 2) การชำระร่างกาย 3) การให้ความร้อน และ 4) การขัดถู นวดเพื่อผ่อนคลาย ทั้งองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ต้องสัมพันธ์กับโสตประสาททั้ง 5 อันได้แก่

1) รูป สปาต้องสร้างบรรยากาศให้ร่มรื่น ให้มีความรู้สึกผ่อนคลายจากธรรมชาติด้วยการตกแต่งสถานบริการ

2) รส สปาจะมีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณสมบัติช่วยขับสารพิษที่ตกค้างในร่างกาย ควบคู่กับการเสริมสร้างสุขภาพด้วยศาสตร์แห่งโภชนาการ

3) กลิ่น สปาจะใช้หลักของสุคนธบำบัดในการบำบัด ด้วยกลิ่นของพฤษชาติดอกไม้ หรือสมุนไพร เพื่อสร้างความสมดุลของร่างกาย จิตใจ และวิญญาณ

4) เสียง สปาจะใช้นำเสียงเพลงบรรเลงช่วยในการผ่อนคลาย เปิดโอกาสให้คนที่หลบเลี่ยงจากเสียงรบกวน มาแสวงหาความสงบในสถานบริการสปา เพราะเชื่อว่าเสียงนั้นมีพลังในการบำบัดโรค

5) สัมผัส สปาจะนำหลักการนวด ใช้สัมผัส ให้ความใส่ใจต่อองค์ประกอบของความเป็นมนุษย์แบบองค์รวม คือ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ เพื่อผ่อนคลาย เป็นการนำวิธินวดแผนโบราณซึ่งเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นมาผสมผสานกับภูมิปัญญาตะวันตก

สำหรับการจำแนกประเภทของสปา มีผู้จำแนกประเภทไว้หลากหลาย เช่น การจำแนกโดยพิจารณาตามประเภทการให้บริการ การจำแนกโดยพิจารณาตามลักษณะของสถานที่ให้บริการ การจำแนกโดยพิจารณาตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์หลัก

ของการให้บริการสปา นั้นไม่แตกต่างกัน นั่นคือ เป็นการเน้นการฟื้นฟูสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

ตารางที่ 1 ตารางสรุปแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจสปา และการสังเคราะห์ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้

นักคิด/ทฤษฎี	เรื่องที่ศึกษา	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้
Erfurt-Cooper and Cooper, 2009	แนวคิดของอุตสาหกรรมสปา	แนวทางเพื่อการดูแลบำรุงรักษาสุขภาพที่เน้นการป้องกันความเจ็บป่วย เพื่อไม่ให้เจ็บป่วยและทำให้ชีวิตยืนยาว	แนวทางของ wellness และการมีอายุวัฒนะ
กระทรวงสาธารณสุข, 2559	ความหมายของสปา	การดำเนินงานของสปา หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	กิจกรรมในการดำเนินงานของกิจการสปา
สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ, 2551	ประเภทของสปา	ด้านการบริการในสปา	หัวใจหลักของสปา และการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม

เป้าหมายของอุตสาหกรรมสปาไทย

ตั้งแต่ปี 2547 รัฐบาลมีนโยบายผลักดันและส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพแห่งภูมิภาคเอเชีย (Medical Hub of Asia) โดยนโยบาย Medical Hub เป็นการดำเนินงานเพื่อยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน รวมไปถึงการมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางสุขภาพในระดับสากล

ส่วนหนึ่งของผลผลิตในการทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพจากนโยบายที่ต่อเนื่องของภาครัฐและเอกชนในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ต่างๆ ทำให้เกิดการผลักดันให้ประเทศไทยเป็น Capital Spa of Asia/Thailand as a world class spa destination ในการสร้างมาตรฐานและเอกลักษณ์ธุรกิจสปาไทยสู่มาตรฐานสากล รวมทั้งการตลาดเชิงรุกในประเทศเป้าหมาย โดยประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมส่งเสริมธุรกิจ สปาไทย ผลักดันนักธุรกิจไทยขยายตลาดในต่างประเทศ ทั้งการจัดตั้ง สร้างเครือข่าย ร่วมทุน การสร้างแบรนด์ ฯลฯ จนในปัจจุบันชื่อเสียงและมาตรฐานสปาไทยเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสปาไทย อาทิ บริษัทจัดตั้ง/บริหารสปา บุคลากรสปา อุปกรณ์/ผลิตภัณฑ์สมุนไพร ที่ใช้ในสปา เป็นที่ต้องการในตลาดต่างประเทศมากขึ้น โดยกระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยเป็น

ศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (พ.ศ. 2553-2557) ระเบียบวิธีทัศน์ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจบริการ เพื่อส่งเสริมสุขภาพพระดับโลก สปาเพื่อสุขภาพและนวดเพื่อสุขภาพ (กรมส่งเสริมการส่งออก, 2555)

ปัจจัยเกื้อหนุนต่อการผลักดันประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของ มโนเมตตานันโท เลหาวิช และ คณะ (2557). ที่ได้ศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจสุขภาพองค์รวมของไทยเพื่อเป็นศูนย์กลางรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. พบว่ามี 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความต้องการของตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นเพราะในอนาคต ประชากรโลกที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปจะเพิ่มสูงขึ้นทำให้เกิดความต้องการด้านการให้บริการดูแลสุขภาพ 2) ผู้คนทั่วโลกมีความตระหนักและเห็นประโยชน์ของแนวทางในการดูแลสุขภาพในเชิงป้องกันและรักษาในรูปของการดูแลแบบองค์รวม และสามารถนำแนวทางนี้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้กับทุกเพศทุกวัย และ 3) ความเชี่ยวชาญและจุดเด่นของผู้ให้บริการด้านสุขภาพที่เป็นชาวไทยซึ่งมีฝีมือการนวดรักษา และการให้บริการที่แสดงออกถึงความเต็มใจในการบริการ ในด้านความสามารถในการแข่งขันธุรกิจสปาทำได้ดังนี้ 1) การสร้างเอกลักษณ์ของสปา เพราะเนื่องจากสปามีหลากหลายประเภท ก่อนที่จะดำเนินธุรกิจสปาต้องพิจารณาว่ามีความต้องการทำสปาประเภทใดมุ่งตอบสนองลูกค้ากลุ่มใด คนไทยหรือชาวต่างชาติ และลูกค้ากลุ่มนี้มีความคาดหวังอะไรจากบริการสปา การสร้างเอกลักษณ์ของสปานั้นประกอบด้วย 1) การตกแต่งสถานที่ ที่มีเอกลักษณ์โดดเด่นที่ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้และประทับใจ เช่น ในกรณีสปาไทยในต่างประเทศควรจะต้องสะท้อนถึง ความเป็นไทยให้ชาวต่างชาติเห็น 2) การเลือกประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ชนิดใดและมีบริการอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับว่าสปานั้นเป็นสปาประเภทใด แม้แต่ผู้ให้บริการก็ต้องมีคุณสมบัติที่ไม่เหมือนกัน เช่น สปาทางการแพทย์ (Medical Spa) จะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ และมีที่ปรึกษาเป็นผู้ควบคุมดูแลการให้บริการ Destination Spa ควรจะมีอาหารสปาเพื่อใช้ประกอบการทำทรีตเมนต์ ในขณะที่ Day Spa ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องมีการอาหารสปาแต่อย่างใดแต่อาจจะเลือกใช้วิธีการสร้างสัมผัสแห่งสปา หรือ Spa Experience ในการควบคุมบรรยากาศการบริการ อาทิการต้อนรับและการให้บริการของพนักงาน มาตรฐานการให้บริการ บรรยากาศเสียงเพลง แสง และกลิ่น เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559: 47)

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนส่งเสริม ได้แก่ 1) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจสปาและนวดแผนไทย ได้แก่ อุตสาหกรรมสมุนไพรมีบทบาทสำคัญในการผลิตวัตถุดิบสำหรับใช้ในการบริการในธุรกิจสปา อุตสาหกรรมสมุนไพรไทยมีมูลค่าตลาดรวมประมาณ 48,000 ล้านบาท และมีอัตราการเติบโตร้อยละ 15-20 ต่อปี ทั้งนี้ตลาดสมุนไพรประกอบด้วยอุตสาหกรรมสมุนไพรที่เป็นวัตถุดิบ สารสกัดสมุนไพร ยา อาหารเสริม เครื่องสำอาง สมุนไพรเพื่อธุรกิจสปาเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความโดดเด่นและสร้างเอกลักษณ์ให้กับสปา 2) ธุรกิจที่สนับสนุนและ

ส่งเสริมได้แก่ ธุรกิจท่องเที่ยวโรงแรมและรีสอร์ท การจัดประชุม อบรมสัมมนา ทั้งจากหน่วยงาน ภาครัฐและเอกชน และสถาบันการเงินต่างๆ ที่ส่งเสริมสนับสนุนในการเป็นแหล่งเงินทุนให้กับธุรกิจ สป่าทั้งในเรื่องการลงทุนเริ่มต้นและเงินทุนหมุนเวียน นอกจากการเติบโตของสถานประกอบการธุรกิจ สป่า ยังมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสป่า คือ ผลิตภัณฑ์สป่าไทย อุปกรณ์สป่า และอุปกรณ์ตกแต่ง สถานประกอบการสป่า อาทิ ของประดับตกแต่ง เคหะสิ่งทอ เครื่องแบบพนักงาน/ผู้รับบริการ ซอฟต์แวร์ (กระทรวงสาธารณสุข, 2557)

ธุรกิจสป่าในภูมิภาคตะวันออก

1) ภาพรวมของการท่องเที่ยว

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการวิจัยในเขตภูมิภาคตะวันออกซึ่งประกอบด้วยกลุ่มจังหวัดใน ภูมิภาคตะวันออก ประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ตั้งอยู่ ในพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกของไทย เนื้อที่ทั้งหมด 17,072 ตารางกิโลเมตร หรือ 10,670,000 ไร่ จังหวัดชลบุรีมีระยะทางใกล้กรุงเทพมหานครมากที่สุดประมาณ 81 กิโลเมตร รองลงมาคือ จังหวัด ระยอง 179 กิโลเมตร จังหวัดจันทบุรี 245 กิโลเมตร และจังหวัดตราด 315กิโลเมตร ตามลำดับ (ราช กิจจานุเบกษา, 2558) โดยจังหวัดดังกล่าวเป็นเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออก ที่เป็นเขต พื้นที่ท่องเที่ยวหลักสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ของประเทศไทยที่มีศักยภาพที่สำคัญที่โดดเด่น คือ ทรัพยากรทางธรรมชาติที่เป็นทะเล ชายหาด เกาะที่อุดมสมบูรณ์และสวยงามติดอันดับโลก เช่น เกาะ เสม็ด เกาะช้าง เกาะหวาย เกาะกูด เกาะล้าน และน้ำตกพลิ้ว เป็นต้น นอกจากนี้ในเขตพื้นที่ยังมีฐาน ทรัพยากรทางวิถีชีวิตที่เชื่อมโยงมาจากต้นทุนทางธรรมชาติ คือ วิถีเกษตรการทำสวนผลไม้ ทำให้การ ท่องเที่ยวของภูมิภาคนี้เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยพบว่าในปี 2560 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 9,948,751 คน โดยจังหวัดชลบุรีมีจำนวนนักท่องเที่ยว มากที่สุด จำนวน 8,836,490 คน รองลงมาคือ จังหวัดระยอง จำนวน 520,977 คน จังหวัดตราด จำนวน 508,409 คน และจังหวัดจันทบุรี 82,875 คน ตามลำดับ ซึ่งจังหวัดชลบุรี เป็นจังหวัด เดียวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย สวน จังหวัดอื่นๆ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวไทย (กรมการท่องเที่ยว, 2560)

2) รายได้จากการท่องเที่ยว ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกมีรายได้จากการท่องเที่ยวปี 2558 - 2560 จังหวัดชลบุรีทำรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนเฉลี่ย 180,662.02 ล้าน บาท คิดเป็นร้อยละ 78.79 จังหวัดระยองทำรายได้จำนวนเฉลี่ย 4,662.42 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 13.91จังหวัดจันทบุรีทำรายได้จำนวนเฉลี่ย 422.18 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.82 จังหวัดตราดทำ รายได้จำนวนเฉลี่ย 7,180.72 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 41.67 เมื่อพิจารณาจากรายได้จากการ ท่องเที่ยวชาวไทย จังหวัดชลบุรีมีรายได้ 48.649.66 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.21 ของรายได้จาก

การท่องเที่ยวทั้งหมดของจังหวัด ขณะที่ จันทบุรี ร้อยละ 93.17 จังหวัดระยอง ร้อยละ 86.09 และตราด ร้อยละ 58.33 รายได้หลักมาจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ตามลำดับ(กรมการท่องเที่ยว, 2560)

3) ปัญหาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภูมิภาคตะวันออก

จากข้อมูลด้านภาพรวมการท่องเที่ยวพบว่าสามารถแบ่งระดับของการพัฒนาการท่องเที่ยวได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่เป็นเมืองหลักทางการท่องเที่ยวและเป็นเมืองที่นักท่องเที่ยวรู้จักและมาเยือนจำนวนมาก ได้แก่ จังหวัดชลบุรี เมืองพัทยา บางพื้นที่ของจังหวัดตราด คือ เกาะช้าง และกลุ่มเมืองท่องเที่ยวรอง คือ จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ทำให้ปัญหาในแต่ละพื้นที่ของทั้งสองกลุ่มเมืองท่องเที่ยวมีทั้งคล้ายกันและแตกต่างกัน คือ (ราชกิจจานุเบกษา, 2558)

1. ปัญหาการจัดการเมืองท่องเที่ยวเพื่อการรองรับการท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ได้แก่ ความปลอดภัย การจัดการน้ำ ขยะ สภาพแวดล้อมของเมือง และจริยธรรมทางการท่องเที่ยว

2. ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวและการยกระดับคุณค่าและมูลค่าให้กับทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ตลอดจนการรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน

3. ปัญหาด้านบุคลากรการท่องเที่ยวที่ยังขาดในเรื่องคุณภาพการให้บริการ การเป็นเจ้าของบ้านที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และทักษะฝีมือแรงงานที่สำคัญในการเป็นเมืองบริการทางการท่องเที่ยวระดับสากลตลอดจนปัญหาแรงงานต่างด้าว และธุรกิจต่างชาติเข้ามาดำเนินการ

ด้านบุคลากรหรือแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออก จะมีปริมาณและคุณภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวระดับนานาชาติได้เฉพาะพื้นที่ท่องเที่ยวหลักและยังประสบปัญหาแรงงานในบางสาขาของธุรกิจท่องเที่ยวที่ขาดคุณภาพและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ประกอบกับบุคลากรหรือแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดรองคือ จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ยังขาดความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นมืออาชีพด้านการท่องเที่ยว และขาดแผนการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงอย่างชัดเจน ซึ่งการขาดแคลนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวนั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ อัครพงษ์ อันทอง และมิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด (2557) กล่าวว่าบุคลากรทั้งผู้จัดการพนักงานต้อนรับผู้ฝึกอบรมการบำบัดสปาและนักบำบัดสปา ต้องทำงานประสานกันโดยเน้นการพัฒนาพนักงานบำบัดเป็นอันดับแรกเพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินงานธุรกิจสปา ด้วยธุรกิจสปาไทยมีชื่อเสียงและได้รับความนิยม แต่ขาดแคลนแรงงานนักบำบัดจึงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับธุรกิจสปามาโดยตลอดดังนั้นจึงเห็นได้ว่าบุคลากรทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในธุรกิจสปากำลังประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนและการพัฒนา และ จิตต์โสภิณ มีระเกตุ (2559) ได้ศึกษาคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปาความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจสปาและผู้ใช้บริการชาวต่างชาติในจังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ใช้บริการชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นชาวรัสเซีย ส่วนหนึ่งมีความต้องการให้นัก

บ้ำบัตสามารถสื่อสารภาษาสเซียได้เนื่องจากบางรายมีปัญหาด้านสุขภาพ แพ้ผลิตภัณฑ์ ทรัพย์สินสูญหาย รู้สึกว่าได้รับบริการไม่ครบเวลาแต่ไม่สามารถสื่อสารได้ในห้องบ้ำบัตจึงเกิดความไม่พอใจ อีกทั้งพบว่าบุคลิกภาพ และทัศนคติของนักบ้ำบัตเป็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์นอกเหนือจาก ความรู้ ทักษะ และความสามารถ นักบ้ำบัตที่มีทัศนคติที่ดีต่องาน ใจรักบริการ จะได้รับการจูงจากกลุ่มลูกค้าที่เคยมาใช้บริการมากกว่าและมีรายได้โดยเฉลี่ยในระดับสูง

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าจังหวัดในภูมิภาคตะวันออกมีรายได้ส่วนใหญ่ที่เกิดจากการท่องเที่ยว ภายในแต่ละจังหวัด อีกทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวก็มีแนวโน้มมากขึ้น ในแต่ละปี ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในทุกภาคส่วน ให้เตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น

4) การพัฒนาบุคลากรสปาทางด้านสปาของไทย

จากเดิมธุรกิจสปาเป็นการดำเนินลักษณะเป็นธุรกิจสีเทา คือ มีภาพลักษณ์การดำเนินธุรกิจแอบอบ นวด เนื่องจากการใช้กฎหมายเดียวกัน ต่อมารัฐบาลได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย (พ.ศ. 2547-2551) โดยมีกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานหลัก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) จึงเริ่มเข้ามามีบทบาทส่งเสริมเกิดการบริการที่ได้มาตรฐานและถูกต้อง ด้วยการกำหนดมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ออกเป็นประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การกำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 ลงวันที่ 21 เมษายน พ.ศ.2547 เพื่อรับรองมาตรฐานสถานประกอบการ ผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการเป็นครั้งแรก โดยแยกสถานประกอบการเพื่อสุขภาพออกจากสถานบริการที่เป็นอาบอบนวดอย่างชัดเจน และต่อมาได้พัฒนากฎหมายเป็นพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 เหตุผลการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ ระบุไว้ คือ โดยที่กิจกรรมการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพเป็นกิจการด้านบริการที่สร้างงานและรายได้แก่ประเทศเป็นจำนวนมาก และเป็นกิจการที่ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมายาวนาน จึงมีผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี แต่ปัจจุบันไม่มีกฎหมายกำกับดูแลและการดำเนินการนี้เป็นการเฉพาะ ผู้ประกอบกิจการ และผู้ให้บริการจำนวนมากขาดความรู้และทักษะในการประกอบกิจการ และการให้บริการของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่ไม่ได้มาตรฐาน ส่งผลกระทบโดยตรงต่อสุขภาพร่างกายหรือจิตใจของผู้รับบริการ ประกอบกับมีผู้ใช้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพเพื่อประกอบกิจการแฝงอย่างอื่น อันส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จึงต้องมีกฎหมายกำกับดูแลการประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพขึ้นเป็นการเฉพาะ เพื่อให้การดำเนินกิจการดังกล่าวเป็นไปอย่างมาตรฐาน อันเป็นการส่งเสริมสุขภาพ

ของประชาชนและคุ้มครองผู้บริโภค จึงทรงพระราชบัญญัติซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2559 และมีผลบังคับใช้วันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2559 มีเป้าหมายเพื่อการคุ้มครองผู้ประกอบการ ผู้ดำเนินการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการด้วยคุณภาพมาตรฐานระดับสากลและเพื่อการบริการสุขภาพที่ปลอดภัย อันเป็นการพิทักษ์สิทธิของประชาชนและนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกให้เชื่อมั่นในบริการสุขภาพ ในด้านของผู้ให้บริการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข สร้างความเชื่อมั่นด้านผู้ให้บริการให้มากขึ้น ด้วยความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน พัฒนาหลักสูตรการนวดไทยเพื่อใช้เป็นหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อใช้ในการผลิตบุคลากรด้านนวดไทยเพื่อสุขภาพ โดยเน้นการนวดเพื่อผ่อนคลายเป็นหลัก หลักสูตรนวดไทย 80 ชั่วโมง และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้เริ่มดำเนินการรับรองหลักสูตรอบรมผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา และในเวลาเดียวกัน ได้เริ่มพัฒนาหลักสูตรกลางของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยในระยะแรกมี 7 หลักสูตร ต่อมาปีพ.ศ. 2558 ได้ประกาศหลักสูตรกลางที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการขอรับรองหลักสูตร ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย มาตรฐานของสถานที่การบริหาร ผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ.2509 – พ.ศ. 2551 จำนวน 12 หลักสูตร และต่อมาปี พ.ศ. 2559 ได้มีการทบทวนและพัฒนารับปรุงหลักสูตรกลางให้มีมาตรฐานมากขึ้น มีการพิจารณายกเลิกหลักสูตรผู้ให้บริการสุขภาพ 300 ชั่วโมงจนปัจจุบันมี 11 หลักสูตรดังนี้

1. นวดฝ่าเท้าเพื่อสุขภาพ 60 ชั่วโมง
2. นวดไทยเพื่อสุขภาพ 150 ชั่วโมง
3. นวดไทยเพื่อสุขภาพ 100 ชั่วโมง ต่อยอด60/80 ชั่วโมง (เทียบเท่าหลักสูตรนวดไทยเพื่อสุขภาพ)
4. นวดเพื่อสุขภาพขั้นสูง 600 ชั่วโมง
5. นวดไทยเพื่อสุขภาพสำหรับผู้พิการทางสายตา 255 ชั่วโมง
6. การนวดด้วยน้ำมันระเหย 150 ชั่วโมง
7. การนวดสวีดิช 150 ชั่วโมง
8. ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ 100 ชั่วโมง
9. ผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ 500 ชั่วโมง
10. การบริการเพื่อความงาม 150 ชั่วโมง
11. การดูแลสุขภาพและความงามสตรีหลังเรือนไฟ 150 ชั่วโมง

การให้ความสำคัญด้านคุณภาพมาตรฐานผนวกกับวัฒนธรรมความเป็นไทยที่มีจิตใจพร้อมให้บริการ ใส่ใจผู้อื่น ทำให้ธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพ หรือสปาไทยเป็นที่ยอมรับด้วยความพึงพอใจ

อย่างมากในหลายประเทศทั่วโลก และพบว่าผู้มีผู้ให้บริการชาวไทยทำงานสปาทั่วโลกหลายหมื่นคน การพัฒนาสู่มาตรฐานที่สูงขึ้นจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง ในยุคที่สุขภาพและความปลอดภัยของชีวิตสำคัญต่อมนุษย์ทุกชนชาติ ทุกเพศ และทุกวัย มีผลให้สถานประกอบการเข้ามาขอรับรองมาตรฐานเพื่อรับการสนับสนุนมากขึ้น (กระทรวงสาธารณสุข, 2556)

5) การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจสปา

ปัจจุบันการดำเนินการของธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออกอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) เขต 6 ซึ่งเป็นกรมที่จัดตั้งขึ้นใหม่หลังจากการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนหน่วยบริการสุขภาพในทุกระดับให้มีประสิทธิภาพในการดูแล ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบบริหารจัดการ ระบบบริการสุขภาพ และระบบคุ้มครองประชาชนด้านบริการสุขภาพ ทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีและเข้าถึงการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน กระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 โดยมีจำนวนผู้ให้บริการสปาและจำนวนสถานประกอบการสปาที่ผ่านการรับรองตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ดังนี้ จำนวนผู้ให้บริการที่ผ่านการรับรองจังหวัดชลบุรีมากที่สุด คือ 1,842 คนแห่ง รองลงมาคือจังหวัดจันทบุรี 437 คน จังหวัดระยอง 67 คน และจังหวัดตราด 9 คน จำนวนสถานประกอบการสปาที่ผ่านการรับรองมากที่สุดคือจังหวัดชลบุรี จำนวน 137 แห่ง รองลงมาคือจังหวัดจันทบุรี 25 แห่ง จังหวัดตราด 16 แห่ง และจังหวัดระยอง 2 แห่ง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ให้บริการและสถานประกอบการภายในภูมิภาคตะวันออก

จังหวัด	ผู้ให้บริการ (คน)			สถานประกอบการ		
	ผู้ขอขึ้นทะเบียน	อยู่ระหว่างการดำเนินงาน	ผู้ผ่านการรับรอง	ผู้ขอขึ้นทะเบียน	อยู่ระหว่างการดำเนินงาน	ผ่านการรับรอง
ชลบุรี	3,316	7	1,842	54	41	137
ระยอง	938	0	67	45	37	2
จันทบุรี	22	11	437	13	1	25
ตราด	546	0	9	15	5	16
รวม	4,822	18	2,355	112	79	180

ที่มา : (สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ : ข้อมูล ณ วันที่ 22 สิงหาคม 2560)

<http://spa.hass.moph.go.th>

ในด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจสปา มีความแตกต่างกับธุรกิจประเภทอื่นในบางส่วน เนื่องจากบุคลากรในธุรกิจสปาจำเป็นต้องมีความพิเศษทางด้านทักษะ เช่น พนักงานนวดจำเป็นต้องมีทักษะหรือความชำนาญ ประสบการณ์ด้านการนวดประเภทต่างๆ มาก่อน ตลอดจนลักษณะงานยังต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม จึงจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และเมื่อขนาดธุรกิจมีขนาดเล็กก็ต้องมีความจำเป็นต้องใช้ผู้ดำเนินการ สปาหรือผู้บริหารที่ความสามารถเฉพาะตัว และความสามารถด้านอื่น ๆ มาทำหน้าที่ เพราะจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบด้านต่างๆ เพิ่มมากขึ้น จึงเป็นความท้าทายของผู้ดำเนินการสปา ที่ต้องพัฒนาตัวเองอย่างมาก เพราะประเทศไทยยังขาดแคลนพนักงานในด้านการบริหารจัดการสปา กลุ่มของพนักงานในธุรกิจสปาประกอบด้วย 3 กลุ่มใหญ่ คือ 1) ผู้จัดการสปาหรือผู้ดำเนินการสปาและผู้ช่วย 2) ผู้ให้บริการ หรือ Spa Therapists/Spa Supervisor / Spa Trainers 3) กลุ่มที่เสริมงานในธุรกิจสปา เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานดูแลความสะอาด พนักงานด้านบัญชี พนักงานด้าน IT เป็นต้น เนื่องจากการขยายตัวของขนาดตลาด และรายได้จากอุตสาหกรรมสปา และนวดไทย ได้เพิ่มขึ้นหลายเท่าตัวเมื่อหลายปีก่อน ทำให้เกิดภาวะการขาดแคลนบุคลากรด้านสปาและนวดเพิ่มขึ้น เนื่องจากอุปทานด้านบุคลากรขยายตัวเติบโตตามจำนวนสปา และร้านนวดไทยขนาดใหญ่ที่เปิดเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการเติบโตของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น จึงมีความจำเป็นที่ผู้ดำเนินการสปาจะต้องพัฒนาความสามารถและทักษะด้านการบริหารจัดการด้านแรงงาน การส่งเสริม การพัฒนา ในการผลิตบุคลากรเพื่อลดความผิดพลาด หรือความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการค้าบริการของตนได้ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559)

ปัญหาของการขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจสปาทำให้บุคลากรผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ ผู้ประกอบการรายจึงต้องฝึกอบรมพนักงานเองแทนที่จะรอรับพนักงานใหม่ที่มีประสบการณ์ หรือจ้างผู้มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์มาเป็นผู้ฝึกอบรมให้กับพนักงาน เมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมจนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีแล้ว พนักงานที่ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรมักจะย้ายไปทำงานสถานบริการสปาที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องลงทุนในการฝึกอบรมพนักงานใหม่อยู่เสมอ เนื่องจากพนักงานขาดทักษะและประสบการณ์ โดยกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ แรงงานที่ขาดความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างชาติอื่น ๆ จึงประสบกับปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และอาจส่งผลเสียต่อธุรกิจทำให้ลูกค้าไม่อยากกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ซึ่งหัวใจในการทำธุรกิจสปา เริ่มจากพนักงานต้อนรับ พนักงานบริการ (Therapist) รวมถึงผู้จัดการหรือผู้บริหารสปา ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน (People)และการพัฒนากระบวนการหรือระบบ(Process) ซึ่งทั้ง 2 ด้านนี้มีส่วนเอื้อต่อกันเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ ในส่วนของการพัฒนาคนหรือบุคลากรนั้นเริ่มต้นตั้งแต่กระบวนการสรรหา

และเลือกสรรพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่ดีต่อ งานบริการ หลังจากนั้นพนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมจากครูผู้สอนที่มีคุณภาพรวมถึงมี การประเมินผลการบริการเป็นประจำทุกเดือน การให้รางวัลที่เหมาะสมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับ พนักงาน การพัฒนาความก้าวหน้าในงานและความพึงพอใจในการทำงาน (กรมสนับสนุนบริการ สุขภาพ, 2559)

ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา มีดังนี้ สุเนตรตรา จันทบุรี (2559) ศึกษาโอกาสและ ความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย ผลการวิจัยพบว่า ขนาดมูลค่าของตลาด ธุรกิจสปาและนวดไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นแต่ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กมีพนักงานนวดเฉลี่ย ประมาณ 1-5 คน และเมื่อศึกษาความสามารถในการแข่งขันพบว่าธุรกิจสปาและนวดไทยเป็นธุรกิจที่ มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มในอนาคตที่ดีทั้งในกลุ่มลูกค้าชาวไทยและนักท่องเที่ยว ต่างประเทศ เป็นธุรกิจที่ไม่ต้องใช้เงินลงทุนสูง พนักงานนวดของไทยมีฝีมือและมีความชำนาญ เป็น ภาครัฐกิจที่ได้รับประโยชน์จากการสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาครัฐ เพราะสปาและนวด แผนไทยเป็นธุรกิจหนึ่งที่อยู่ในห่วงโซ่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว แต่ก็ยังประสบปัญหาในเรื่องพนักงาน นวดที่มีฝีมือมีจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายกับ ผู้ประกอบการหรือการทำธุรกิจแอบแฝงสร้างความเสียหายให้กับภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาและนวด แผนไทย สอดคล้องกับการศึกษา ตามแนวคิดของ สมศรี ศิริไหวประพันธ์ และ วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2559) ศึกษารูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจขนาดย่อม : กลุ่มสปาและนวดแผนไทยในเมือง พัทยา พบว่า ปัญหาในวิสาหกิจสปาและการนวดแผนไทยที่เป็นปัญหามาเป็นเวลานานและควรเร่ง แก้ไขได้แก่ 1) การขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เนื่องจากการธุรกิจ ท่องเที่ยวและความนิยมในบริการสปาและนวดแผนไทยในพื้นที่เมืองพัทยายขยายตัวต่อเนื่องทุกปี จึงส่งผลกระทบต่อภาวะการขาดแคลนบุคลากรในสาขาวิชาชีพสปาและการนวดแผนไทย อีกทั้งเกิดภาวะ สมองไหล หรือการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างสถานประกอบการเดียวกัน และระหว่างภูมิภาค ทำให้ บุคคลที่มีคุณภาพเกิดการเคลื่อนย้ายไปยังที่ค่าตอบแทนและสวัสดิการสูงกว่าในพื้นที่เมืองพัทยา หรือ ไปยังต่างประเทศที่มีความก้าวหน้าและรายได้ที่สูงกว่าจึงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญของการเปลี่ยนงานของ บุคลากร 2) การพัฒนาทักษะฝีมืออาชีพให้เป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง 3) การพัฒนาทักษะการให้บริการ 4) การพัฒนาการสื่อสารภาษาต่างประเทศ 5) จรรยาบรรณวิชาชีพ ของผู้ประกอบการและบุคลากร 6) ภาพลักษณ์ของธุรกิจผู้ให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรโดย นายจ้างในวิสาหกิจขนาดย่อมกลุ่ม สปาและนวดแผนไทยจะเน้นวิธีการไม่เป็นทางการและมักจะเป็น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าเนื่องจากขนาดของธุรกิจวิสาหกิจมีขนาดเล็ก และมีโครงสร้างไม่ซับซ้อน

สิทธิชัย ธรรมเสนห์ (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การจัดการธุรกิจสปาในปัจจุบันถ้ามีการบริหารที่ดีก็มีโอกาสประสบความสำเร็จ โดยผู้ประกอบการธุรกิจสปาควรให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน การรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ การสั่งการและการมอบหมายงานรวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับ รามาริน บุญสม (2550) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสปาควรมีการวางแผนในระยะยาวไม่ว่าจะเป็นทางด้านการตลาดด้านการรวมทั้งโครงสร้างองค์กร มีความแตกต่างกันตามขนาดของธุรกิจ ปัญหาและอุปสรรคของการประกอบการธุรกิจสปา ในด้านบุคลากรได้แก่การจัดการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ทั้งในด้านการบริหารธุรกิจสปาและด้านการให้บริการและการตลาดที่มีการแข่งขันกันสูง

การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจสปา บุคลากรต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ และอาศัยทักษะที่เกิดจากประสบการณ์ด้านการนวดในประเภทต่าง ๆ ประกอบกับการทำงานเป็นทีมจึงจะประสบความสำเร็จ แต่การขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจสปาทำให้ธุรกิจสปาประสบกับสภาวะการขาดแคลนบุคลากรในสาขาวิชาชีพนี้ อีกทั้งยังเกิดสภาวะสมองไหล หรือการเคลื่อนย้ายบุคลากรไปยังสถานประกอบการอื่น หรือในต่างประเทศที่ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สูงกว่า ในส่วนของ วรลักษณ์ เขียวมีส่วน (2561) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสปา บริเวณแหล่งท่องเที่ยวตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ขอใช้บริการที่เน้นเอกลักษณ์ความเป็นไทย เช่น การตกแต่งสถานประกอบการแบบสถาปัตยกรรมไทย การใช้พืชสมุนไพรในผลิตภัณฑ์ในการบริการสปา ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวต้องการให้มีการบริการที่ไม่แพงกิ้นไปและผลิตภัณฑ์ต้องมีคุณภาพที่ดี แนวคิดของ ณีภูธดา ศรีมุข และ วรณจันท์ สิงห์จาวลา (2558) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการและผู้ให้บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มแอ็คทีฟปีชเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวรัสเซีย ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการธุรกิจสปา เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ผู้ใช้บริการสปา พนักงานผู้ให้บริการ ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถตามมาตรฐานการบริหารงานเป็นไปตามนโยบายของโรงแรมที่สถานประกอบการตั้งอยู่ การจัดโครงสร้างองค์กรมีผู้จัดการแต่ละ 1 คน มีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานและการดำเนินงานต่าง มีพนักงานต้อนรับ 1-2 คน พนักงานให้บริการมีจำนวน 7-12 คน การจัดทำทะเบียนประวัติมีการประเมินผลงานพนักงานให้บริการอย่างเป็นระบบ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและทะเบียนประวัติผู้ให้บริการอย่างเป็นระบบ จ่ายเงินเดือนตามประสบการณ์ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง มีการพัฒนาการตลาดเพื่อการแข่งขัน ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความโดดเด่นทั้งด้านการบริการ ผลิตภัณฑ์สปาที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีตราสัญลักษณ์ของตัวเองตั้งราคา

ค่าบริการตามการให้บริการ เมื่อใช้บริการหลายรูปแบบก็จะลดราคาลงมา ด้านสถานที่ที่ตั้ง 1) ตั้งอยู่ในตัวอาคารโรงแรมแยกจากบริเวณห้องพัก 2) ตั้งอยู่นอกอาคารมีเอกลักษณ์โดดเด่นเฉพาะตัว สภาพแวดล้อมใกล้สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ชายหาด การเดินทางสะดวกจึงเป็นจุดแข็งเป็นทำเลที่มีศักยภาพสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่เข้าพักในโรงแรม เข้ามาใช้บริการสปามากขึ้น ห้องให้บริการมีให้เลือกและการตกแต่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ด้านการส่งเสริมการขายจะมีเว็บไซต์เป็นของตนเอง ผลการวิเคราะห์ระดับศักยภาพของผู้ให้บริการ พบว่าระดับศักยภาพผู้ให้บริการ spa อยู่ในระดับสูงมาก ด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านทักษะ ด้านความรู้อยู่ในระดับสูง และในระดับสูง ตามลำดับ พนักงานให้บริการส่วนใหญ่สื่อสารภาษารัสเซียไม่ได้ ทุกสถานประกอบการพนักงานต้อนรับสามารถพูดภาษารัสเซียได้ ข้อค้นพบการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการและผู้ให้บริการ spa ประกอบด้วย 1) ศักยภาพของผู้ดำเนินการ 2) ศักยภาพของสถานประกอบการ 3) ศักยภาพของผู้ให้บริการ 4) ศักยภาพการสร้างความแตกต่างทางการตลาด 5) ศักยภาพองค์กรต่างที่สนับสนุนการทำให้ธุรกิจ spa 6) การได้มาตรฐานสถานประกอบการ spa ที่กำหนด ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

จूरिरत्न ลีจิงเพิ่มพูน และอัมพล ห่อนาค (2553) ศึกษาเรื่อง การจัดการเพื่อเข้าสู่มาตรฐานธุรกิจเดย์สปาของสถานประกอบการเดย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการเดย์สปา มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการผ่อนคลายโดยการนวดไทยและการตัดสินใจใช้บริการเดย์สปาเพราะราคาของค่าบริการที่สมเหตุสมผล มีการแนะนำบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ จึงเลือกมาใช้บริการ และมีความพึงพอใจในการใช้บริการในผลิตภัณฑ์ที่มาจากสมุนไพรธรรมชาติและการบริการของพนักงานเดย์สปามากที่สุด ในส่วนของผู้ประกอบการเดย์สปา มีความต้องการในการบริหารจัดการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการควรจะต้องปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมของรูปแบบการบริหารจัดการในมาตรฐานของเดย์สปาในการศึกษาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของผู้ประกอบการเดย์สปา ว่าควรมีการพัฒนาปรับปรุงและดำเนินการไปในทิศทางใดจึงจะเข้าไปสู่มาตรฐานธุรกิจเดย์สปาได้อย่างสมบูรณ์

งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง พบว่าผลการศึกษา Rowe (1998) ได้ศึกษาในประเด็นที่ตั้งคำถามว่าอะไรคือสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้บริการ spa ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่มาใช้บริการเพื่อการพักผ่อนเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด ต้องการลดน้ำหนัก ซึ่งการนวดเป็นที่นิยมมากที่สุด โดยเป็นประเภทของ สปา รีสอร์ทที่ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกมาใช้บริการโดยการซื้อบริการแบบแยกมากกว่าเป็นแบบแพ็คเกจ และยังพบว่าคนในยุค Baby Boom มีอายุ 30-60 ปี ถึงร้อยละ 60 เพิ่มขึ้นจาก 5 ปีที่แล้วที่คนอายุช่วง 50 ปีขึ้นไป มีอัตราการเข้ามาใช้บริการลดลงจากเดิมร้อยละ 23 เป็นร้อยละ 17 และเพศชายหญิงมีความสนใจและความต้องการในการใช้บริการ spa ที่ต่างกัน โดยผู้ชายเลือกใช้บริการ spa

โดยให้ความสำคัญกับการพักผ่อน ผู้หญิงนั้นจะใช้บริการสปาที่พนักงานมีการบริการที่ดีดูแลเอาใจใส่
 อย่างดีเป็นอันดับแรก ตามด้วยการพักผ่อนเพื่อคลายความตึงเครียด Veronika and Chris (2010)
 ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์สุขภาพของการสปาในโปรตุเกส
 ผลการวิจัยพบว่าตั้งแต่อดีตจนถึงปี 2004 การทำสปาในโปรตุเกสใช้แนวคิดแบบดั้งเดิมสถาน
 ประกอบการในการรักษาตามธรรมชาติที่มีแหล่งน้ำแร่ภายใต้การดูแลอย่างมืออาชีพ โดยมีพระราช
 กำหนดกฎหมายที่ควบคุมสปาที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในโปรตุเกส มีผู้ขึ้นขอการทำสปาและ
 เจ้าของสถานประกอบการทั่วประเทศจำนวน 40 แห่งนั้นได้รับอนุญาตให้เปิดทำการพร้อมกับมีการ
 กำกับทางด้านสุขภาพอย่างเข้มงวด ตั้งแต่นั้นมาจึงได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมากในตลาดสปา
 น้ำแร่ของโปรตุเกส ถือเป็นหนึ่งในนวัตกรรมหลักที่ได้รับการแนะนำของการบริการที่มีความ
 หลากหลายซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นการรักษาสุขภาพ คือการรักษาในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับสภาวะ
 สุขภาพที่มีมาก่อนหน้าด้วยความระมัดระวังสิ่งเหล่านี้ได้นำเสนอในการรักษาแบบดั้งเดิมดังนั้นจึงมี
 ความหลากหลายในการให้บริการบนพื้นฐานเดียวกันโดยใช้น้ำแร่บำบัดซึ่งเกิดขึ้นตามธรรมชาติ ดังนั้น
 การบริการสปาไม่เพียงแค่ผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพแต่ยังเป็นสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งถูกต้องตามกฎหมาย
 และได้จำกัดขอบเขตในกรณีนี้ไว้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการให้บริการที่ได้นำเสนอไปรวมถึง
 รายละเอียดของลูกค้าทั่วไปที่ได้ทำการปรับเปลี่ยนอย่างมีนัยสำคัญจากตัวผู้ใช้ที่ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก
 สะดวกจากการทำสปาซึ่งอยู่ในช่วงอายุ (ระหว่าง 25 - 45 ปี) ถือว่ามีมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา คือ
 ขนชั้นระดับกลางไปจนถึงสถานภาพในระดับสูงทางด้านเศรษฐกิจซึ่งตั้งอยู่ในเมืองที่มีขนาดใหญ่และมี
 ระดับการศึกษาสูงพอสมควรและได้ใช้บริการทั้งชายและหญิง กลุ่มลูกค้าดังกล่าวมักจะชอบการ
 เดินทางในระยะสั้นเพื่อทำการทดสอบสถานที่ที่แตกต่างกันและเลือกโรงแรมสามดาวขึ้นไปที่สามารถ
 ลงทะเบียนสำหรับการเข้าพักของลูกค้าได้ รายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
 ของบริษัทซึ่งพยายามปรับให้เข้ากับลูกค้าเพื่อใช้ในการสร้างฐานลูกค้าที่มีเพิ่มมากขึ้นและมีฐานลูกค้า
 ประจำ ห้าปีที่ผ่านมาในโปรตุเกสนั้นมีการทำสปาและให้บริการอย่างมีนัยสำคัญซึ่งได้ทำการปรับการ
 ให้บริการ ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและการจัดทำเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็น
 สิ่งสำคัญต่อการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์บริษัทดังกล่าวในปัจจุบันทางด้านการ
 ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้เว็บไซต์สรุปผลของการศึกษานี้การทำสปาของโปรตุเกสและผู้จัดทำสปานั้น
 นั้นสามารถทำการปรับปรุงการสื่อสารที่มีในปัจจุบันให้ดีขึ้นได้เพื่อเสริมสร้างการทำสปาอย่างมี
 คักยภาพ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ศตวรรษที่ 21 ยุคใหม่ของสังคมตะวันตกของ Nuno Gustavo
 (2010) ผลการวิจัยพบว่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นเป็นแนวคิดใหม่ที่กำหนดให้เน้นด้านการบริการ
 ทางด้านสุขภาพเป็นส่วนใหญ่ และสปาเป็นต้นแบบของทางด้านสุขภาพที่มีบทบาทเพิ่มมากขึ้น ในการ
 พักผ่อนหย่อนใจและวัฒนธรรมใหม่สปาเป็นการพักผ่อนในการท่องเที่ยวและสุขภาพในประเทศ

โปรตุเกส ซึ่งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพทำให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกลุ่มใหม่ การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามลูกค้าในสปาเกี่ยวกับข้อมูลการเข้าใช้บริการ แรงจูงใจและบริบทของการใช้สปา รวมไปถึงลักษณะการดูแลสุขภาพอื่นๆ ที่มีการออกแบบและใช้เทคนิคในการจำแนกกลุ่มผู้บริโภค

และการศึกษาของ Basheer Abbas Al-alak Ghaleb Awad EL-refae (2012) เรื่อง The Relationships between Service had the strongest influence on customer satisfaction and behavioral intention เพื่ออธิบายผลกระทบของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมความตั้งใจของการกลับมาใช้บริการซ้ำ พบว่า สปาเป็น สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) และความรู้สึกมี อิทธิพลมากที่สุดต่อความพึงพอใจของลูกค้า และความตั้งใจพฤติกรรมและพฤติกรรมความตั้งใจ ของการมาใช้บริการสปา ที่ความน่าเชื่อถือและการตอบสนอง มีมิติของคุณภาพการให้บริการ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญ แต่มีนัยสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า ผลการศึกษานี้จะให้แนวทางที่มีศักยภาพ สำหรับผู้จัดการสปาที่จะวางแผนที่จะดึงดูดลูกค้าให้กับอุตสาหกรรมนี้ ที่มีการแข่งขันสูงและสามารถ ช่วยให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม การศึกษายังมุ่งมั่นที่จะให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวคิด และนโยบายโดยการทำความเข้าใจการพยากรณ์ที่แท้จริงของความพึงพอใจของลูกค้า

การศึกษาวิจัยของ Kaung Hwa (2013) เรื่องปัจจัยสำคัญในการบริการลูกค้าและการแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการของสูงอายุในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกับโรงแรมน้ำพุร้อน ผลการวิจัยพบว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในหลายประเทศกำลังเผชิญกับปัญหาประชากรสูงอายุที่มีจำนวนมากขึ้นและพบว่า การให้บริการกับกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ โดยได้รวบรวมความคิดเห็นของผู้สูงอายุและผู้ประกอบการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเรื่องปัจจัยในการบริการ ผลที่ได้พบว่ามีปัจจัยในการให้บริการลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุ คือ 1) การทำโปรแกรมสุขภาพ 2) การเรียนรู้ทางด้านจิตใจ 3) ประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวที่ไม่ซ้ำกัน 4) การรักษาที่ครอบคลุม 5) การผ่อนคลาย 6) อาหารเพื่อสุขภาพ 7) กิจกรรมทางสังคม ซึ่งปัจจัยการบริการผู้สูงอายุได้ถูกแบ่งออกจากกลุ่มบริการสุขภาพแบบองค์รวมในการดูแลด้านสังคมและจิตใจ การพักผ่อนหย่อนใจและนันทนาการโดยใช้การวิเคราะห์แบบคลัสเตอร์ และการศึกษาของ Hiromi Kamata, and Yuki Misui (2015) เรื่องความแตกต่างของแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวสปาญี่ปุ่นในช่วงสุดสัปดาห์และวันธรรมดาคาการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างในแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในวันหยุดสุดสัปดาห์วันธรรมดาโดยใช้วิธีแบ่งกลุ่มตลาดแบบกลุ่มปัจจัย "สปา (ONSEN)" เป็นสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมจุดหมายปลายทางในประเทศญี่ปุ่นและนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวที่สปาเพื่อเพลิดเพลินกับคุณภาพที่เป็นเอกลักษณ์ ผลการวิจัยพบว่า แรงผลักดันข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจจากแบบสอบถามและแบบสอบถามที่แยกออกจากกันเป็นตัวอย่างวันหยุด

สุดสัปดาห์และวันธรรมดา วันหยุดสุดสัปดาห์และวันธรรมดามีแรงจูงใจได้มาจาก 54 รายการ แรงจูงใจผ่านการวิเคราะห์ปัจจัย อันเป็นผลมาจากการวิเคราะห์กลุ่มวันหยุดสุดสัปดาห์นักท่องเที่ยว ถูกแบ่งออกเป็นสามกลุ่มและนักท่องเที่ยวในวันธรรมดาก็ถูกแบ่งออกเป็นสี่กลุ่ม ผ่านการเปรียบเทียบ ผลลัพธ์สำหรับวันหยุดสุดสัปดาห์และวันธรรมดามีแรงจูงใจที่ชัดเจนมากกว่าวันหยุดสุดสัปดาห์นักท่องเที่ยว ประการที่สองนักท่องเที่ยวในวัน ธรรมดามีแรงจูงใจที่ชัดเจนมากกว่าวันหยุดสุดสัปดาห์นักท่องเที่ยว ประการที่สามนักท่องเที่ยวทั้ง วันหยุดสุดสัปดาห์และวันธรรมดามีแนวโน้มที่จะแสวงหา "ผอนคลาย" เมื่อเดินทางไปสปา ผลลัพธ์ทางการตลาด สำหรับผู้ประกอบการสปา: มีแนวโน้มว่าจะได้รับประโยชน์จากการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์การ ส่งเสริมการขายในช่วงสุดสัปดาห์ที่เฉพาะเจาะจงและตลาดท่องเที่ยวในวันธรรมดา

Darko Dimitrovski และ Aleksandar Todorović (2015) ศึกษาเรื่องการตรวจสอบ เกี่ยวกับแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวสุขภาพที่เป็นผู้ใช้บริการสุขภาพของสปา โดยสำรวจจาก นักท่องเที่ยวสุขภาพ 165 คนที่ใช้บริการที่ Vrnjacka Banja Spa ประเทศเซอร์เบีย ผลการวิจัยพบว่า ในปัจจุบันสปาจะไม่ใช่เป็นเพียงเป็นการไปเพื่อปรับปรุงสุขภาพและรูปลักษณ์และ ชัดความเครียด เท่านั้นแต่ยังเป็นวิธีการพบปะผู้คนใหม่ๆ และเพื่อนใหม่เพื่อการปรับตัวให้เข้ากับสังคม ดังนั้น คำว่า สปา ได้ขยายไปยังเรื่องเป็นการพักผ่อน การรักษา การสร้างความพึงพอใจ การฟื้นฟูสมรรถภาพ และ การขัดเกลาทางสังคม เกี่ยวกับการดูแลร่างกายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรคร้ายและจิตใจ การกำจัด ความเครียดในชีวิตประจำวัน และความสมดุลทางด้านจิตใจโดยผ่านการบริการสุขภาพ แรงจูงใจ เหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสุขภาพกลุ่มของแรงจูงใจพิสูจน์แล้วว่าเป็นวิธีที่สำคัญการบางส่วน ตลาดเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจว่าทำไมคนอื่นมีส่วนร่วมในสุขภาพ การท่องเที่ยวในสปาและ ดังนั้นอาจเป็นประโยชน์สำหรับสปาและสุขภาพองค์กรในการสร้างแคมเปญส่งเสริมการขายที่มี ประสิทธิภาพและกลยุทธ์ทางธุรกิจในการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับ การฟื้นฟูสปาซึ่งประสบปัญหาด้านโครงสร้างและเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ตามลำดับการอยู่รอดใน ตลาดการแข่งขันระดับโลกขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ที่ถูกต้องเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสปา กลยุทธ์ เหล่านี้จะต้องขึ้นอยู่กับความต้องการและความต้องการของลูกค้า ดังนั้นในอนาคตจะมีการปรับกล ยุทธ์เพื่อให้รายละเอียดการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าสปาทั่วไปที่เป็นในปัจจุบันโดยมุ่งเน้นมากขึ้น จาก ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่แสดงให้เห็นว่ามี 6 ขนาดของ แรงจูงใจในกลุ่มนักท่องเที่ยวสุขภาพได้แก่ ฟื้นฟูการขัดเกลาทางสังคมและความตื่นตัว ความเพลิดเพลิน ความหลงใหลในสุขภาพและความงาม การพักผ่อนและการหลบหนี การฟื้นฟูความอ่อนเยาว์เป็นแรงจูงใจที่นักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพให้ความ สนใจมากขึ้น ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าตลาดสามารถแบ่งออกเป็นสองส่วนขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของ นักท่องเที่ยวและสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการตลาด ที่เหมาะสมสำหรับการ

ท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในสปาเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อตรวจสอบความต้องการที่เปลี่ยนแปลงและสุขภาพนักท่องเที่ยว

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าภูมิภาคตะวันออกเป็นพื้นที่ที่สามารถสร้างรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวและมีแนวโน้มมากขึ้นในแต่ละปี การขยายตัวของธุรกิจสปาที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วส่งผลให้เกิดเกิดสภาวะการณ์ขาดแคลนบุคลากรด้านสปาและนวดเพิ่มขึ้นทั้งด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการ การบริการสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้เฉพาะพื้นที่ท่องเที่ยวหลักเท่านั้น จึงควรให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์การวางแผนและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาให้มีความรู้ทักษะและมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในการบริการเพื่อสร้างมาตรฐานในการให้บริการเพื่อเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับกับความต้องการและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ

การท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะเริ่มเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวที่ให้ความสนใจในการดูแลรักษาสุขภาพเพิ่มมากขึ้น จึงได้มีการกำหนดความหมายของการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะไว้ดังนี้

ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ นักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐ ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะไว้ดังนี้ ธาณินทร์ สนธิรักษ์ (2553: 3) ได้ให้ความหมายว่าการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะว่าการเดินทางของผู้ที่แสวงหาหนทางสู่อายุวัฒนะ เป็นการเดินทางที่ไม่ได้มุ่งจะใช้เทคโนโลยีเพื่อซ่อมสุขภาพ หรือรับบริการทางการแพทย์ แต่เป็นการแสวงหาความสุขที่หาไม่ได้จากเทคโนโลยีมาช่วยเติมเต็มให้ชีวิต เป็นการท่องเที่ยวที่ทำให้การพักผ่อน รู้สึกผ่อนคลายมุ่งหาความสงบสบาย และหลีกเลี่ยงจากสิ่งทำให้เกิดความทุกข์กายทุกข์เกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพแบบองค์รวมมีองค์ประกอบหลากหลาย สร้างความสมดุลในร่างกาย จิตใจ และจิตสำนึก แสวงหาสิ่งที่สร้างคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น มีสุขภาวะความเป็นอยู่ที่ดีในแต่ละบุคคลหรือในแต่ละกลุ่ม (Wellness Tourism Worldwide, 2011)

Muller and Kaufmann (2001) ให้ความหมายการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ หมายถึง ผลรวมของความสัมพันธ์และปรากฏการณ์ที่เกิดจากการเดินทางออกจากที่อยู่อาศัยโดยมีแรงจูงใจหลัก คือการรักษาหรือการส่งเสริมสุขภาพ โดยเข้าพักในโรงแรมเฉพาะด้าน ให้มีอาชีพที่มีความรู้ที่เหมาะสมให้การดูแลแต่ละบุคคล โดยนักท่องเที่ยวต้องใช้แพ็คเกจบริการที่ครอบคลุม ประกอบด้วย สมรรถภาพทางกาย การดูแลความงาม โภชนาการอาหารลดน้ำหนัก การผ่อนคลาย การทำสมาธิและจิตใจ และกิจกรรมให้ความรู้ สอดคล้องกับความหมายของ Jagyasi (2006) ที่กล่าวว่า Wellness Tourism หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการบำรุงและส่งเสริมสุขภาพให้ดีขึ้น โดย

นักท่องเที่ยวจะไปยังจุดหมายปลายทางที่จัดเตรียมกิจกรรมเพื่อสุขภาพที่หลากหลายสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การผ่อนคลายร่างกายและจิตใจ การรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้ นอกจากจะช่วยส่งเสริมสุขภาพของนักท่องเที่ยวให้ดีขึ้นแล้ว ยังทำให้การท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะเกิดการขยายตัวมากขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากขึ้น เช่น การเกิดศูนย์สุขภาพแบบองค์รวม ธุรกิจสปา ศูนย์ดูแลและบำบัดรักษาสุขภาพ เป็นต้น

นอกจากนี้ Hall (2011: 4-15) ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ หมายถึง การที่บุคคลเดินทางไปค้างแรมในแหล่งท่องเที่ยวที่แตกต่างจากสภาพแวดล้อมเดิมของตน โดยแหล่งท่องเที่ยวนั้นสามารถดูแลให้สุขภาพของบุคคลดังกล่าวอยู่ในสถานะที่ดีดั้งเดิมหรือช่วยปรับปรุงสุขภาพให้ดีขึ้นสอดคล้องกับแนวคิดของ Erfurt-Cooper and Cooper (2009: 4) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นการท่องเที่ยวโดยมีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ รวมถึงกิจกรรมประเภทผ่อนคลาย เช่น การออกกำลังกาย การรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ การทำสปาเพื่อสุขภาพ การนวดเพื่อสุขภาพ เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวอาจใช้บริการเพื่อสุขภาพได้อย่างครบวงจรได้ในรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ศูนย์สุขภาพ หรือ Destination Spa

ทั้งนี้ Global Wellness Institute (2014) ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ คือ เดินทางที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหา การบำรุงรักษา หรือการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีแก่บุคคล มีขอบเขตครอบคลุมถึงการบริการทั้งหมดที่เป็นการดูแลและปรับปรุงสุขภาพในเชิงป้องกันแบบองค์รวม โดยมีขอบเขตครอบคลุมถึงการบริการทั้งหมดที่เป็นการดูแลและปรับปรุงสุขภาพในเชิงป้องกันแบบองค์รวม การส่งเสริมสุขภาพต่างๆ หลากหลายรูปแบบ สามารถแยกออกได้ดังนี้

1. บริการส่งเสริมสุขภาพทางร่างกาย เช่น ฟิตเนส อาหารสุขภาพ สปา และเสริมความงาม
2. บริการส่งเสริมสุขภาพด้านจิตใจ เช่น โยคะ ไทชี
3. บริการส่งเสริมด้านจิตวิญญาณ เช่น สมาธิบำบัด
4. บริการส่งเสริมด้านสังคม เช่น เครือข่ายสังคมฟิตเนส
5. บริการส่งเสริมสุขภาพด้านอารมณ์ เช่น บำบัดอารมณ์ กำจัดความเครียด
6. บริการส่งเสริมสุขภาพด้านสิ่งแวดล้อม เช่น บำบัดด้วยป่าไม้

แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ

ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และทางการแพทย์ที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การดูแลร่างกายจากโรคภัยไข้เจ็บได้ดีขึ้นกว่าเดิม แต่ผู้ที่ไม่ได้เจ็บป่วยก็ไม่ได้หมายความว่ามีความสุขดีเพราะแต่ละคนต่างมีความสุขที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะถ้าเป็นความสุขที่ปราศจากโรคผู้ที่ไม่ได้เจ็บป่วยย่อมมีความสุขมากกว่าผู้ไม่มีโรค ดังนั้นการอยู่ดีมีสุขที่สมบูรณ์จึงเป็นปรากฏการณ์ที่ทำให้เกิดการเสาะ

แสวงหาทางสู่ “อายุวัฒนะ” (Wellness Tourism) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หรือ การท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ เป็นการเดินทางที่มีได้มุ่งที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อบริการทางการแพทย์ และมีใช้จำกัดความต้องการอยู่แต่การเสริมหรือเติมสุขภาพให้เพิ่มขึ้นเท่านั้น การท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ เป็นการหลักเร้นออกจากสิ่งที่ทำให้ทุกข์กายทุกข์ใจที่เกิดจากการสั่งสมจากชีวิตประจำวัน ไปสู่สถานที่ที่สงบสบาย และอาศัยวิถีปฏิบัติโดยมีจุดหมายปลายทางในการปรับภาพและความลงตัวให้การดำรงอยู่ของชีวิตมีความผ่อนคลาย การเดินทางไปพักผ่อนที่มุ่งเน้นให้ได้ความผ่อนคลาย และความสงบสบาย ได้แก่ การสงบจิตทำสมาธิ การแช่ตัวในแหล่งน้ำพุร้อน การรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพทั้งนี้รูปแบบกิจกรรมของการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะมีความสอดคล้องการส่งเสริมสุขภาพ

จากการศึกษาของผู้ศึกษาวิจัยพบว่าแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะนั้นมีกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพให้นักท่องเที่ยวเกิดการดูแลสุขภาพให้มีความอายุวัฒนะได้ซึ่งสอดคล้องกับการกิจกรรมของท่องเที่ยวเชิงสุขภาพดังที่นักวิชาการต่างๆ ได้นิยามความหมายดังนี้ ดุษฎี มุกดาอ่อน (2559, 14) ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยวเพื่อให้มีสุขภาพกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ จิตใจแจ่มใส สมดุลทั้งใจและวิญญาณ และเห็นว่าธุรกิจสปา เป็นส่วนหนึ่งของ Wellness Tourism เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้กับนักท่องเที่ยว เป็นการบูรณาการกิจการในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมคือ ดูแลสุขภาพจากความรู้ดั้งเดิมกับการบำบัดเพื่อส่งเสริมให้มีความสุขและไม่มีโรคร้ายไข้เจ็บและช่วยให้เกิดความผ่อนคลายสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนภฤต สังข์เฉย (2550) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน การเรียนรู้ วิธีการรักษาสุขภาพกายและใจให้มีความสุขเพลิดเพลิน มีความรู้ในการรักษาคุณภาพชีวิตที่ดีตลอดจนเพื่อเป็นการรักษาความสมดุลระหว่างร่างกาย สุขภาพจิตอารมณ์ ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิต และเป็นการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม รวมทั้งแนวคิดของ พรพธู รูปจำลอง (2552: 25) ที่กล่าวว่า การเดินทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีวัตถุประสงค์ในการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อหลีกเลี่ยงชีวิตประจำวันที่มีความตึงเครียด และเสริมเติมพลังให้แก่ตนเองด้วยการเดินทางไปพักผ่อนในรีสอร์ทเพื่อสุขภาพหรือสปา โดยไม่ใช้การรักษาพยาบาลทางการแพทย์และไม่ได้มีการเจ็บป่วยทางกาย แต่เป็นผู้ออกกำลังกายและดูแลสุขภาพเพื่อป้องกันตนเองจากความเจ็บป่วยที่อาจหลีกเลี่ยงได้ เพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรงและช่วยในการชะลอวัย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2555: 1) ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพคือ การเดินทางท่องเที่ยวเยี่ยม ชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและ/หรือการบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ เช่น การรับคำปรึกษาแนะนำ

ด้านสุขภาพ การออกกำลังกายอย่างถูกวิธี การนวด/อบ/ ประคบสมุนไพร การฝึกปฏิบัติสมาธิ ตลอดจนการตรวจร่างกาย การรักษาพยาบาล และอื่น ๆ โดยเป็นการท่องเที่ยวที่มีจิตสำนึกต่อการส่งเสริมและรักษาสุขภาพและสิ่งแวดล้อม โดยทั่วไปการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จึงมีการจัดรายการท่องเที่ยวพักผ่อนท่ามกลางธรรมชาติ เพื่อเรียนรู้วิถีใช้พลังงานจากธรรมชาติมาบำบัดรักษาและสร้างเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิต ให้สดชื่นผ่อนคลาย เป็นการเพิ่มพูนพลังกำลังให้สมบูรณ์แข็งแรงปรับสภาพจิตใจและร่างกายให้สมดุล

ดังนั้นสามารถสรุปความหมายของการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีรูปแบบกิจกรรมเชิงสุขภาพโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันคือในการการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อสันทนาการ ความสนุกสนานเพลิดเพลิน หรือหลีกเลี่ยงวิถีชีวิตประจำวันที่อาจมีความตึงเครียด ที่ต้องการช่วยฟื้นฟูร่างกาย หรือทำให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง โดยไม่ใช้การรักษาพยาบาลทางการแพทย์และนักท่องเที่ยวยังได้มีความเจ็บป่วยทางกาย การท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะจึงเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่มีความเหมาะสมต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ต้องการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ รวมทั้งกิจกรรมที่ส่งเสริมต่อสุขภาพร่างกาย

ตารางที่ 3 ตารางสรุปความหมายของการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะและการสังเคราะห์ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้

นักคิด/ทฤษฎี	เรื่องที่ศึกษา	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้
ธานินทร์ สนธิรักษ์ (2553: 3)	ความหมายการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ	แสวงหาหนทางสู่อายุวัฒนะเป็นการเดินทางที่ไม่ได้มุ่งจะใช้เทคโนโลยี หรือรับบริการทางการแพทย์ แต่เป็นการการท่องเที่ยวที่ทำให้การพักผ่อนรู้สึกผ่อนคลายมุ่งหาความสงบสบาย สร้างความสมดุลในร่างกาย จิตใจ และจิตสำนึกแสวงหาสิ่งที่สร้างคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น	ลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ

ตารางที่ 3 ตารางสรุปความหมายของการการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะและการสังเคราะห์ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้ (ต่อ)

นักคิด/ทฤษฎี	เรื่องที่ศึกษา	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้
Muller and Kaufmann (2001)	ความหมายการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ	ผลรวมของความสัมพันธ์และปรากฏการณ์ที่เกิดจากการเดินทางออกจากที่อยู่อาศัยโดยมีแรงจูงใจหลัก คือการรักษาหรือการส่งเสริมสุขภาพ	ลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ
Jagyasi (2006)	ความหมายการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ	Wellness Tourism หมายถึงการเดินทางท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการบำรุงและส่งเสริมสุขภาพให้ดีขึ้น โดยนักท่องเที่ยวจะไปยังจุดหมายปลายทางที่จัดเตรียมกิจกรรมเพื่อสุขภาพที่หลากหลาย	ลักษณะและกิจกรรมของการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ
ดุขฎี มุกดาอ่อน (2559, 14)	ความหมายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	ธุรกิจสปา เป็นส่วนหนึ่งของ Wellness Tourism และเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ	การบูรณาการกิจการในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม
พรพธู รูปจำลอง (2552: 25)	วัตถุประสงค์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต้องการพักผ่อนหย่อนใจเพื่อหลีกเลี่ยงชีวิตประจำวัน โดยไม่ใช้การรักษาพยาบาลทางการแพทย์ แต่เป็นผู้ออกกำลังกายและดูแลรักษาสุขภาพเพื่อป้องกันตนเองจากความเจ็บป่วยเพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรงและช่วยในการชะลอวัย	กิจกรรมของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ทำให้เกิดนักท่องเที่ยวมีอายุวัฒนะ

ตารางที่ 3 ตารางสรุปความหมายของการการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะและการสังเคราะห์ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้ (ต่อ)

นักคิด/ทฤษฎี	เรื่องที่ศึกษา	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2555: 1)	ความหมายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	เป็นการท่องเที่ยวที่มีจิตสำนึกต่อการส่งเสริมและรักษาสุขภาพและสิ่งแวดล้อม โดยทั่วไปการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จึงมีการจัดรายการท่องเที่ยวพักผ่อนท่ามกลางธรรมชาติ เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตพลังงานจากธรรมชาติมาบำบัดรักษาและสร้างเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิต	ลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ

ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอาจแบ่งออกได้ตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของโปรแกรม กิจกรรมการท่องเที่ยวและความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็น 2 ประเภทหลักดังนี้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย , 2555 :1-2)

1. การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ เป็นการเดินทางไปท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมเพื่อการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งมาทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในที่พักผ่อนหรือนอกที่พักผ่อนอย่างถูกวิธี ตามหลักวิชาการและมีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง เช่น การนวด / อบ / ประคบสมุนไพร การบริการสวดคนธบำบัด (Aroma Therapy) และวาริบำบัด (Water Therapy) อาบน้ำแร่หรือน้ำพุร้อน การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีดัดตน การฝึกปฏิบัติสมาธิแนวพุทธศาสนา การบริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ และอื่นๆ โดยทั่วไป จึงมักนิยมการเดินทางไปท่องเที่ยวในชนบทต่างจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมที่สวยงาม โดยจัดโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพที่หลากหลายบรรจุไว้ในโปรแกรมการท่องเที่ยวด้วย และเลือกพักผ่อนในสถานที่พักตากอากาศประเภทโรงแรมหรือรีสอร์ทที่มีศูนย์สุขภาพหรือศูนย์กีฬาให้บริการส่งเสริมสุขภาพที่มีมาตรฐานคุณภาพอย่างแท้จริง เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในสถานที่พักผ่อนนั้น ๆ จัดไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการจึงต้องดำเนินการพัฒนาบริการจัดโปรแกรม

การท่องเที่ยวและกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและได้มาตรฐานคุณภาพที่เหมาะสม

2. การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ หรือ การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ เป็นการเดินทางไปท่องเที่ยวเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมเพื่อการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ หรือเป็นสถานที่จัดไว้บำบัดรักษา โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยว ไปรับบริการบำบัดรักษาสุขภาพการรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน เช่น การตรวจร่างกาย การรักษาโรคต่างๆ การทำฟันและการรักษาสุขภาพฟัน การผ่าตัดเสริมความงาม การผ่าตัดแปลงเพศ และอื่น ๆ โดยทั่วไปมักมีการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวที่บรรจุโปรแกรมการเข้ารับบริการบำบัดรักษาโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพต่างๆที่หลากหลาย เช่น การตรวจร่างกาย การรักษาโรคต่าง ๆ การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพจึงเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มุ่งประโยชน์ต่อการรักษาฟื้นฟูสุขภาพนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวทั้ง 2 ประเภทนี้มีจุดประสงค์หลัก คือ การส่งเสริมบำรุงรักษาสุขภาพกายและสุขภาพจิต การบำบัดรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ ตลอดจนการได้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และสร้างสรรค์ทางสังคมเพื่อการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีกับผู้อื่นในระหว่างการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทักษะคิด และค่านิยมในการส่งเสริมและรักษาฟื้นฟูสุขภาพให้สมบูรณ์ด้วยตนเองมากขึ้น

รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

มีรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีความแตกต่างหลากหลาย ดังนี้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย , 2555 :1-2)

1. ทัวร์แพทย์แผนไทย การเยี่ยมชมวัดโพธิ์ที่มีประวัติความเป็นมาที่มีชื่อเสียงเก่าแก่ ได้รับการยกย่องว่าเป็นมหาวิทยาลัยเปิดแห่งแรกของประเทศไทย รับฟังการบรรยายสรุปและชมการสาธิตการนวดไทยแผนโบราณเพื่อการรักษาโรคและการส่งเสริมสุขภาพ ตลอดจนการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติวิธีการนวดไทยแผนโบราณจากผู้ที่มีความสามารถเปรียบเทียบวิธีการนวดแผนโบราณของประเทศไทยกับการนวดของประเทศอื่น ๆ ของโลก

2. ทัวร์อาหารสมุนไพร เยี่ยมชมศูนย์เกษตรสมุนไพร สวนพฤกษศาสตร์สมุนไพร ศึกษาการนวดแผนไทยและการอบสมุนไพรเพื่อบำบัดรักษาโรคและบำรุงรักษาสุขภาพ รวมทั้งการฝึกปฏิบัตินั่งสมาธิแนวพุทธ ฝึกโยคะ ฝึกกายบริหารท่าฤๅษีดัดตน และชมการสาธิตกระบวนการผลิตอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพร

3. ทัวร์สมุนไพรชนบท เยี่ยมชมทัศนศึกษาการปฏิบัติงานของกลุ่ม ชมรม สมาคม และผู้สนใจสมุนไพรเพื่อการรักษาโรคและบำรุงร่างกายในชนบทต่างจังหวัดที่ยังอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น

และหมอบ้านจัดให้มีการเยี่ยมชมสวนสมุนไพรในสถานที่จริงและรับฟังการบรรยายสรรพคุณ รวมทั้งการสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับหมอบ้านและชาวบ้านสมาชิกกลุ่มชมรมหรือสมาคมสมุนไพร

4. ทวีร์เกษตรธรรมชาติ เยี่ยมชมแหล่งการทำเกษตรธรรมชาติ เกษตรอินทรีย์ เกษตรทฤษฎีใหม่ตามแนวพระราชดำริและการเรียนรู้ปลูกผักพื้นบ้านปลอดสารพิษ ด้วยการฝึกฝนวิธีการปลูกผักพื้นบ้านสำหรับบริโภคได้เอง การเรียนรู้ภูมิปัญญาไทยในการทำเกษตรยั่งยืนแผนใหม่ ไร่ปุ๋ยไร้ยาง่าแมลง โดยมีการทัศนศึกษาและพบปะสนทนาและพูดคุย กับนักวิชาการพื้นบ้านเกษตรกรรมไทย

5. ทวีร์น้ำพุร้อนและอาบน้ำแร่ เยี่ยมชมทัศนศึกษาแหล่งน้ำพุร้อนและบ่อน้ำแร่ ที่มีอยู่ในหลายจังหวัดทั้ง 4 ภูมิภาคของประเทศไทย และพักในโรงแรมและรีสอร์ทที่ตั้งอยู่ในหรือใกล้สถานที่ให้บริการอาบน้ำแร่เพื่อบำบัดสุขภาพ โดยมีการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจไปในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่สวยงามในจังหวัดอันเป็นที่ตั้งของน้ำพุร้อนและบ่อน้ำแร่

6. ทวีร์ฝึกสมาธิและบำเพ็ญภาวนา เยี่ยมชมวัดป่ากลางธรรมชาตินอันสวยงามและสงบสุข ทำการฝึกปฏิบัติแนวสมาธิพุทธศาสน์ เพื่อสร้างความสงบเยือกเย็นของจิตใจท่ามกลางสภาพธรรมชาติที่ร่มรื่นงดงาม หรือนั่งวิปัสสนาบำเพ็ญภาวนาขั้นสูงในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ในวัดป่าธรรมชาติ โดยมีการให้คำปรึกษาแนะนำวิธีปฏิบัติอย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการคลายเครียดในชีวิตประจำวัน รวมทั้งศึกษาเรียนรู้ปรัชญาชีวิตและจิตวิญญาณตะวันออก

7. ทวีร์แหล่งธรรมชาติ เยี่ยมชมแหล่งธรรมชาติและเรียนรู้ความหลากหลายทางชีวภาพที่สวยงาม โดยการเดินป่าสมุนไพรหรือขี่จักรยานเสือภูเขาชมธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพในอุทยานแห่งชาติและป่าธรรมชาติ รวมทั้งกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างหลากหลายในสถานที่พักผ่อนประเภทโรงแรมและรีสอร์ทที่มีสถานบริการส่งเสริมสุขภาพแบบสปาให้เลือกใช้บริการได้

รูปแบบบริการการท่องเที่ยวส่งเสริมสุขภาพในประเทศไทยมีการจัดรูปแบบกิจกรรมการให้บริการส่งเสริมสุขภาพที่แตกต่างหลากหลายบรรจุไว้ในโปรแกรมท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพที่บริษัทนำเที่ยวเสนอขายให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ได้แก่ การนวดแผนไทยถือเป็นวิธีบำบัดรักษาโรคของไทยที่มีมาแต่ดั้งเดิม เริ่มต้นมาจากความพยายามในการบรรเทาอาการปวดเมื่อย ฟกช้ำ ด้วยการสัมผัสจับต้อง หรือกดบริเวณที่เจ็บเพื่อช่วยเหลือนตนเองและส่งเสริมประสบการณ์มาเป็นการนวด เริ่มจากการนวดตนเอง นวดเพื่อช่วยเหลือบุคคลในครอบครัวและกระจายกว้างขวางออกไปในชุมชน

สถานการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

สถานการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Global Wellness Institute, 2014) ในตลาดโลกมีมูลค่าประมาณ 1,604 พันล้านบาท ประเทศไทยมีส่วนแบ่งการตลาดประมาณ 285 พันล้านบาท สูงเป็นอันดับที่ 13 ของโลก โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ สหรัฐอเมริกา เยอรมนี และฝรั่งเศส นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ มีความน่าสนใจ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีรายได้ปานกลาง ถึง สูง มีการศึกษาดี มีระยะเวลาพักนันทนาการ มีการใช้จ่ายสูงทั้งกลุ่มที่เป็นนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ และนักท่องเที่ยวภายในประเทศ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้สามารถเชื่อมโยง กับกิจกรรมร่วมในการส่งเสริมนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ ได้ ลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีความเกี่ยวเนื่องและส่งเสริมการท่องเที่ยวรูปแบบเฉพาะกลุ่มประเภทอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Cultural Tourism) การท่องเที่ยวเชิงทำอาหาร (Culinary Tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco Tourism) หรือ การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport Tourism) เนื่องจากนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เดินทางท่องเที่ยวทั้งในประเทศและระหว่างประเทศอาจมีวัตถุประสงค์หรือความต้องการการเดินทางท่องเที่ยวประเภทอื่นได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Hall, 2011) ที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีความเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวอื่นที่คล้ายคลึงกัน ในส่วนของได้ให้ความหมายที่แตกต่างกัน

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยส่วนหนึ่งนำมาจากภูมิปัญญาชาวบ้าน หรือภูมิปัญญาในแต่ละท้องถิ่นที่มีรูปแบบดั้งเดิมมาเป็นส่วนหนึ่งในการบริการทางสุขภาพ หรือรูปแบบการแพทย์ไทยที่มีการใช้สมุนไพรในการนวดเพื่อบำบัดรักษามาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการบริการทางสุขภาพ เพื่อให้เป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ฤๅษีดัดตน การฟื้นฟูจิตใจและร่างกายควบคู่ไปกับการดูแลสุขภาพองค์รวม ตลอดจนการล้างพิษและการดูแลอาหารการกินตามธาตุเจ้าเรือน หรือการบริการเชิงสุขภาพอื่นๆ ของประเทศไทย นั้นมีกิจกรรมที่หลากหลายและโดดเด่นเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั่วโลก ส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยมีบริบทเฉพาะตัวตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในทุกระดับตั้งแต่ผู้ใช้บริการระดับคุณภาพที่มีกำลังซื้อสูงจนถึงผู้ใช้บริการในระดับทั่วไป ซึ่งจะรวมเอากิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเหล่านี้เข้าไปไว้ในโปรแกรมการนำเที่ยว หรืออาจเป็นการบริการเสริมของที่พัก เช่น สปา รีสอร์ทเพื่อสุขภาพต่าง ๆ เป็นต้น ในขณะที่การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อการดูแลสุขภาพเป็นหลักนั้นยังไม่นิยมแพร่หลายซึ่งส่วนใหญ่จะผนวกกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านอื่นเข้าด้วยกันแต่มีการดูแลสุขภาพไปด้วย อาทิ ทัวร์แพทย์แผนไทย ทัวร์อาหารสมุนไพร ทัวร์เกษตรธรรมชาติ ทัวร์สมุนไพรชนบท ทัวร์น้ำพุร้อนและอาบน้ำแร่ ทัวร์ฝึกสมาธิปฏิบัติธรรม เป็นต้น

สำหรับธุรกิจสปานับเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย เพราะเป็นการบริการสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและเป็น การท่องเที่ยวที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้มาจากความสามารถใน

การตอบสนองความต้องการต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี ประกอบกับลักษณะพฤติกรรมของคนเริ่มให้ความสนใจในสุขภาพของตนเองมากขึ้น รวมทั้งเอกลักษณ์ของสปาไทย การมีอภัยศาลาไมตรี และการบริการที่เอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการส่งผลให้ธุรกิจสปาของประเทศไทยได้รับความนิยมจากทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศเป็นแหล่งสร้างรายได้ที่สำคัญของประเทศและส่งผลกระทบต่อเมืองไปยังอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง (กานดา ธีรานนท์, 2561)

การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย

ประเทศไทยได้มีการส่งเสริมสุขภาพโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย โดยเริ่มมีนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการให้บริการเชิงสุขภาพมากกว่า 10 ปี ปัจจุบันมีการปรับปรุงและถูกกำหนดไว้ทั้งในระดับประเทศ และระดับกระทรวง

ในระดับประเทศ นโยบายการเป็นศูนย์กลางของบริการทางการแพทย์ (Medical Hub) และเป็นศูนย์กลางการให้บริการทางด้านสุขภาพ (Health Hub) ที่เริ่มนโยบายตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบันเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2559 – 2568) โดยมีเนื้อหาหลักประกอบด้วย 7 ยุทธศาสตร์ 18 กลยุทธ์ ได้แก่ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559)

1. การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการบริหาร และขับเคลื่อนนโยบายโดยไม่เกิดผลกระทบต่อระบบสุขภาพไทย

2. การพัฒนาบริการรักษาพยาบาล และบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพด้วยการส่งเสริมคุณภาพมาตรฐานของสถานประกอบการและบุคลากรสู่ระดับสากลการพัฒนาแหล่งน้ำพุร้อนให้เป็นเมืองสปา และเส้นทางท่องเที่ยวสายน้ำพุร้อนของไทย การพัฒนาศักยภาพของวิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการรายย่อยรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

3. พัฒนาบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ พัฒนาคุณภาพมาตรฐานของสถานประกอบการ และบุคลากรสู่ระดับสากลและพัฒนาแหล่งน้ำพุร้อนให้เป็นเมืองสปา และเส้นทางท่องเที่ยวสายน้ำพุร้อนของไทย และพัฒนาศักยภาพของวิสาหกิจชุมชน/ผู้ประกอบการรายย่อย

4. การพัฒนาบริการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกด้วยการพัฒนาสถานประกอบการสู่ระดับสากล

5. การพัฒนาบริการวิชาการ และงานวิจัยทางการแพทย์ ด้วยการเพิ่มขีดความสามารถและพัฒนาศักยภาพของสถาบันการศึกษาทางการแพทย์ พัฒนาศักยภาพและเพิ่มการผลิตบุคลากรทางการแพทย์ และยกระดับสู่การเป็นศูนย์กลางการประชุมวิชาการทางการแพทย์ระดับนานาชาติ (MICE)

6. การพัฒนาฯ และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้วยการส่งเสริมพัฒนาฯ สมุนไพรไทยควบคู่กับยาแผนปัจจุบันสู่ระดับสากล ส่งเสริมพัฒนาอุตสาหกรรมผู้ผลิตเครื่องมือแพทย์ ส่งเสริมพัฒนาอุตสาหกรรมผู้ผลิตเครื่องสำอาง

7. การส่งเสริมการตลาด และประชาสัมพันธ์ ด้วยการตลาดและประชาสัมพันธ์ในลักษณะ Thailand Branding ทั้งในประเทศและต่างประเทศทั้งโดยการผ่านตัวแทน และไม่ผ่านตัวแทน

นอกจากนี้ คณะรัฐมนตรียังมีมติเห็นชอบให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มที่มีรายได้ดี และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต (New Engine of Growth) เพื่อเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศโดยหน่วยงานเกี่ยวข้อง จะได้เร่งรัดให้เกิดการขยายตัวของการลงทุนในภาคเอกชน เพื่อเพิ่มรูปแบบการลงทุนใหม่ ๆ

ระดับกระทรวง ภายใต้ ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาลินค้า และบริการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) ด้วยการมุ่งสู่การเป็นหนึ่งในผู้นำการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับภูมิภาค ผ่านมาตรการยกระดับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับสากล อาทิ มาตรการกระตุ้นส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ทั้งในเชิง “มิติมูลค่า” และ “มิติคุณค่า” เพื่อความสมดุลทางสังคม และการเติบโตของเศรษฐกิจ การเร่งพัฒนาการตลาดและแผนประชาสัมพันธ์ดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติภายใต้แบรนด์ที่เข้มแข็ง คงความเป็นเอกลักษณ์ โดยร่วมกับภาคเอกชนในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการตลาดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและมาตรฐานธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การขยายตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ เจาะตลาดระดับบนที่มีกำลังซื้อสูง และกลุ่มตลาดความสนใจพิเศษ เพื่อเพิ่มค่าใช้จ่ายต่อครั้งของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ในอีกทางหนึ่งเป็นการส่งเสริมให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพมีการขยายตัวตามไปด้วย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555-2559) เพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรี โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเปิดตลาดบริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ปรากฏเป็นส่วนหนึ่งภายใต้ยุทธศาสตร์ การพัฒนาข้อ (4) และ (5) ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554: 30-31)

ข้อ (4) ยุทธศาสตร์การสร้างเศรษฐกิจฐานความรู้และการสร้างปัจจัยแวดล้อมเพื่อสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบริการในภูมิภาคบนพื้นฐานแนวคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรม รวมทั้งต่อยอดองค์ความรู้ ให้สามารถสนับสนุนการสร้างมูลค่า ในการปรับโครงสร้าง

ภาคบริการ เพื่อให้เศรษฐกิจสร้างสรรค์เป็นพลังขับเคลื่อนใหม่ไปสู่เศรษฐกิจที่สมดุลและยั่งยืนในระยะยาว พร้อมกันกับสร้างระบบประกันและบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านเศรษฐกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสาขาธุรกิจบริการที่มีศักยภาพ พัฒนาผู้ประกอบการใหม่ ยกกระดับคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและชุมชน ให้เป็นแหล่งสร้างรายได้หลักของประเทศ รวมถึง เป็นแหล่งกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น โดย ส่งเสริมการใช้ความสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการ พัฒนาปัจจัยแวดล้อม เสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเอกชน ท้องถิ่น ชุมชน ผู้ประกอบการรายย่อยและวิสาหกิจชุมชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ควบคู่กับการส่งเสริมตลาดท่องเที่ยวต่างประเทศและตลาดในประเทศ และพัฒนาปัจจัยสนับสนุนให้เอื้อต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ

ข้อ (5) ยุทธศาสตร์การสร้างเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจในภูมิภาค เพื่อเตรียมพร้อมและปรับตัวเข้าสู่บริบทโลกและภูมิภาคที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน พร้อมกันเสริมสร้างความได้เปรียบเชิงเศรษฐกิจจากศักยภาพที่ตั้งทางภูมิศาสตร์เศรษฐกิจของประเทศส่งเสริมบทบาทไทยในเวทีระหว่างประเทศให้เด่นชัด ได้แก่ 1) สร้างความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนโดยเน้นการสร้างความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยยกระดับการให้บริการด้านสุขภาพและบริการด้านสาธารณสุข ทั้งบุคลากรและมาตรฐานการให้บริการเพื่อก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการให้บริการสุขภาพของภูมิภาค (Medical Hub) 2) สร้างความเป็นหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจในภูมิภาคด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเคลื่อนย้ายแรงงาน และการส่งเสริมแรงงานไทยในต่างประเทศในลักษณะเกื้อกูลกัน ผ่านกิจกรรมเชื่อมโยงห่วงโซ่การผลิตและการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างกันอย่างเสรีและมีประสิทธิภาพ โดยเร่งดำเนินการด้านการยอมรับมาตรฐานฝีมือระหว่างประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกการเคลื่อนย้ายแรงงาน ส่งเสริมผู้ประกอบการไทยในการขยายการลงทุนไปสู่ต่างประเทศ โดยเฉพาะในประเทศเพื่อนบ้าน และคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิและผลประโยชน์ของคนไทยและแรงงานไทยในต่างประเทศ อีกทั้งนโยบายในการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560-2564) มุ่งเน้นการพัฒนาภาคบริการและการท่องเที่ยว โดยเสริมสร้างขีดความสามารถการแข่งขันในเชิงธุรกิจของภาคบริการที่มีศักยภาพทั้งฐานบริการเดิมและฐานการบริการใหม่ แนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงบูรณาการโดยส่งเสริมการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวโดยอาศัยประโยชน์จากอัตลักษณ์และเอกลักษณ์แห่งความเป็นไทยที่สะท้อนวัฒนธรรมท้องถิ่นและวิถีชีวิตชุมชน พัฒนากลุ่มคลัสเตอร์ท่องเที่ยวตามศักยภาพของพื้นที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมการท่องเที่ยวตามความต้องการของตลาด อาทิ การท่องเที่ยวโดยชุมชน การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร เป็นต้น และฟื้นฟูความเชื่อมั่นและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของการท่องเที่ยวในไทยในสายตาโลก ดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดทั้งเชิงรับและเชิงรุกในตลาดเป้าหมายทั้งตลาดเดิมและตลาดใหม่โดยมุ่งเน้นนักท่องเที่ยว

คุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มุ่งให้เกิดความคุ้มค่าประสบการณ์มากกว่าการท่องเที่ยวที่คุ้มค่าเงิน และการพัฒนาทักษะฝีมือบุคลากรในภาคบริการและการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตได้อย่างเข้มแข็ง(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559: 94)

นอกจากการส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเชิงนโยบายแล้วนั้นพบว่าประเด็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนักวิชาการต่างๆเห็นถึงความสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวสุขภาพในด้านประเด็นต่างๆ แตกต่างกันไปดังแนวคิดของพรพฐ รูปจำลอง (2552) ที่ได้ศึกษารอบนโยบายเชิงยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การศึกษาวิจัยผลการวิจัยได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ 1) ทบทวนนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในมิติที่หลากหลายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพซึ่งอาจพัฒนาได้ในชุมชนชนบท 2) พัฒนาแผนเชิงกลยุทธ์และส่งเสริมนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยให้ภาครัฐทำงานร่วมกับภาคเอกชนในฐานะหุ้นส่วนเชิงยุทธศาสตร์ 3) แต่งตั้งหน่วยงานหลักที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวให้พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 4) ใช้เทคโนโลยีและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ทั้งนี้ได้เสนอแนะให้ศึกษาในด้าน กรอบนโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในชุมชนเชิงสร้างสรรค์ กรอบนโยบายเพื่อการพัฒนาบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ กรอบนโยบายในการพัฒนาฝึกฝนอบรมบุคลากรภาครัฐในการส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

สิทธิ กองสาสนะ (2552) ได้ศึกษาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทสปาและการนวดสุขภาพ เป็นรูปแบบกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวสนใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การฝึกจิต สมาธิ และการเสริมสุขภาพความงาม โดยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสะดวก ถูกต้องตามหลักอนามัย การบริการที่มีความเชี่ยวชาญได้มาตรฐาน การเข้าถึงที่สะดวก มีราคาค่าบริการที่เหมาะสม รวมทั้งการมีบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ตื่นตาตื่นใจ โดยปัจจัยเหล่านี้สอดคล้องกับผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการมองว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้คนในชุมชน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ นริศา คำแก่นและคณะ (2557) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์สุขภาพในสุนทรบำบัดและสปาแบบไทยเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพและความพร้อมของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยใช้เกณฑ์มาตรฐาน 5 ด้าน ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการมีความพร้อมด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านบริหารจัดการตามลำดับ แต่ผู้ประกอบการสปานวดเพื่อสุขภาพไม่มีความพร้อมด้านการบริการมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ในการก้าวเข้าสู่การแข่งขันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และเพื่อหาแนวทางการพัฒนาและส่งเสริม

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยอย่างยั่งยืน คณะผู้วิจัยได้อภิปรายผลว่า หากผู้ประกอบการสามารถเชื่อมโยงศาสตร์ของการท่องเที่ยวกับวิทยาศาสตร์สุขภาพ จะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และเพื่อยกระดับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควบคู่กับธุรกิจบริการสุขภาพของประเทศ ได้นำเสนอโมเดลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสปาในการดำเนินการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพในจังหวัดชลบุรีและงานวิจัยของ อรณภา ทศนัยนา (2559) ศึกษารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกีฬาสำหรับผู้สูงอายุโดยมหาวิทยาลัย ใช้กระบวนการวิจัยแบบ EDFR ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกีฬาสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย กระบวนการบริหารจัดการ 4 ด้านคือ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์กร 3) ด้านการนำไปปฏิบัติ 4) ด้านการควบคุม

สรุปได้ว่าการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะของไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทางนโยบาย โดยมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานให้อยู่ในระดับสากลซึ่งกำหนดไว้ภายใต้นโยบายของยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุภาพนานาชาติ ระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2559 – 2568) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ.2558-2560 ซึ่งนโยบายดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มทางการท่องเที่ยวโดยเฉพาะเสริมสร้างศักยภาพการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาให้มีมาตรฐานเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อตอบสนองกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

สถานการณ์ของประชากรที่แต่ละประเทศกำลังให้ความสำคัญ ได้แก่ การสูงวัยของประชากร โครงสร้างอายุของประชากรกำลังเปลี่ยนไปในทิศทางที่สูงขึ้น โดยมีการกำหนดความหมายและเกณฑ์อายุเกี่ยวกับผู้สูงอายุดังนี้

ความหมายเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ในประเทศพัฒนาแล้วส่วนใหญ่กำหนดเกณฑ์อายุของผู้สูงอายุคือ 65 ขึ้นไป สำหรับประเทศไทย กำหนดความหมายผู้สูงอายุ ไว้ในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มาตรา 3 หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย ในรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุ พ.ศ.2558 ให้ความหมายของผู้สูงอายุหมายถึง ผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และ ประชากรสูงอายุหมายถึง ประชากรอายุหมายถึงประชากรทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป และ คำว่า สังคมสูงวัย และ สังคมสูงอายุ มีความหมายเหมือนกันและใช้แทนกันได้ ทั้งนี้ได้แบ่งระดับการเข้าสู่สังคมสูงวัยไว้ 3 ระดับ

1. ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) หมายถึง ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มีจำนวนมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่า ร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่า ประเทศนั้นกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

2. ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Complete Aged Society) หมายถึง ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มีจำนวนมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่า ประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์

3. ระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super Aged Society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มี ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งประเทศ หรือ ประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2557: 14-15)

ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีการเสื่อมสภาพของร่างกาย เช่น มีกำลังวังชาลดลง มีความเชื่องช้ามากขึ้น และความสามารถในการใช้ศักยภาพของร่างกายลดลง ส่วนการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ และสังคมขึ้นอยู่กับลักษณะนิสัย และสภาพร่างกาย การปรับตัวให้เข้ากับสังคมในแต่ละบุคคล ดังนั้นความชราสามารถพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ 1) ความชราที่ใช้กาลเวลาเป็นเครื่องกำหนด และ 2) ความชราที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงโดยพิจารณาจากความเสื่อมโทรมของร่างกายที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล สรุปแนวคิดนี้ ผู้สูงอายุหรือคนชราจึงเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์และรับรู้เรื่องราวที่สั่งสมมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า (พิทักษ์ ศิริวงศ์ และคณะ, 2558: 31)

ท่องเที่ยวโลกได้ให้ความหมายของคำว่า “นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ” (Senior Tourist) แตกต่างกันไป บางสำนักระบุว่าตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ในขณะที่หลายสำนักระบุว่าตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป แต่บทความการประชุมประจำปีครั้งที่ 3 เกี่ยวกับการท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ประเทศโปแลนด์ ไม่ได้กำหนดอายุเริ่มต้นที่ชัดเจนเพียงแต่ให้ความสำคัญกับการแบ่งระยะของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมากกว่า ซึ่งแบ่งตามความแตกต่างของพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดจากปัจจัยในแต่ละช่วงเวลา โดยประกอบด้วย 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 วัยที่ไม่มีลูกอยู่ด้วยในวันหยุด (No children on holiday) ระยะที่ 2 วัยเกษียณ (Retiring) ทำให้มีเวลาว่างมากขึ้น ระยะที่ 3 วัยที่มีข้อจำกัดในเรื่องของความเจ็บป่วยและสุขภาพ (Sickness and ill health become a limiting factor) และระยะที่ 4 วัยที่มีการสูญเสียคู่ครอง (Loss of partner) ทำให้เกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมในการเดินทาง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2550: 1) ให้ความหมาย นักท่องเที่ยวสูงอายุ หมายถึง กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไปเป็นนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อสูงและนับเป็นนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ

โดยสรุปนักท่องเที่ยวสูงอายุ หมายถึง หมายถึงนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของโลก

องค์การสหประชาชาติประเมินสถานการณ์ว่าในช่วงปี 2544-2643 (ค.ศ. 2001-2100) จะเป็นศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ หมายถึงการมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรรวมทั่วโลกโดยประเทศที่พัฒนาแล้วจะใช้ระยะเวลาที่ค่อนข้างยาวนานในการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เช่น ญี่ปุ่น อเมริกา ยุโรป ขณะที่กลุ่มประเทศกำลังพัฒนาจะมีระยะเวลาเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรดังกล่าวค่อนข้างสั้นกว่า สะท้อนถึงระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุที่สั้นกว่าประเทศพัฒนาแล้วค่อนข้างมากโดยการเป็นสังคมผู้สูงอายุจะส่งผลให้มีเกิดขาดแคลนแรงงานในประเทศ และมีการเคลื่อนย้ายแรงงานต่างด้าวมากขึ้น นอกจากนี้ทำให้มีความต้องการสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุมากขึ้น สำหรับประเทศไทย จากรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทยในปี 2557 ได้รายงานไว้ว่าประเทศไทยกลายเป็น “สังคมสูงวัย” ตั้งแต่ปี 2548 โดยมีสัดส่วนประชากรอายุ (60 ปีขึ้นไป) สูงถึงร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด ประเทศไทยกำลังจะกลายเป็น “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมีมากถึงร้อยละ 20 ในปี 2564 และคาดว่าจะเป็สังคมสูงวัยระดับสุดยอดในอีกไม่ถึง 20 ปีข้างหน้าเมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนถึงร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด และหากเทียบสัดส่วนผู้สูงอายุกับประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยกันประเทศไทยมีสัดส่วนผู้สูงอายุ เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั้งประเทศอยู่ในลำดับที่ 2 จาก 10 ประเทศสมาชิกอาเซียนในปัจจุบัน และปี พ.ศ. 2583 ประเทศไทยจะมีสัดส่วนประชากรสูงอายุที่สุดในอาเซียน ทั้งนี้ปรากฏการณ์ดังกล่าวมิได้เกิดกับประเทศไทยเพียงอย่างเดียวหากแต่เป็นปรากฏการณ์ระดับโลก (Global Phenomena) ที่เกือบทุกประเทศในโลกได้รับผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างประชากรหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งมีอัตราการเกิดสูงที่เรียกว่า Baby Boomers ผู้ที่เกิดในยุคนั้นเริ่มเข้าสู่วัยสูงอายุ และเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ในปัจจุบันและอนาคต

องค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ประมาณการว่า จะมีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุถึงประมาณ 611 ล้านคนในอีก 25 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2573) คนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีเวลาท่องเที่ยวที่มากกว่านักท่องเที่ยวในวัยอื่น ๆ จากการไม่มีภาระทางกรงานและครอบครัว ความพร้อมทางการเงินที่สะสมจากการทำงาน หรือการได้รับสวัสดิการจากรัฐบาล ต้องการพักผ่อนหรือแสวงหากำไรชีวิตโดยการเดินทางไปท่องเที่ยว ทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวตระหนักถึงศักยภาพของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มากขึ้น นับเป็นโอกาสอย่างมากสำหรับประเทศไทยที่จะพัฒนาด้านธุรกิจและลงทุนด้านการค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ที่พักอาศัย การสื่อสารที่ผู้สูงอายุเข้าถึงได้ง่าย รวมถึงบุคลากรที่คอยให้ความช่วยเหลือดูแลการให้บริการสุขภาพในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อสร้างความพึงพอใจและอำนวยความสะดวกต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

โดยสรุปประเทศที่พัฒนาแล้วและในอีกหลาย ๆ ประเทศซึ่งรวมประเทศไทยด้วยต่างกำลังประสบกับการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างของประชากรที่มีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น แต่นั่นก็หมายถึงจำนวนของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามไปด้วยถือเป็นโอกาสของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและควรเตรียมความพร้อมในการบริการให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวดังกล่าวด้วย

ผู้สูงอายุกับการท่องเที่ยว

การเพิ่มจำนวนของประชากรสูงอายุของโลกและของประเทศไทยดังกล่าวข้างต้น มีผลกระทบทางบวกโดยตรงต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ ได้มีการศึกษาของนักวิชาการดังนี้ สมยศ วัฒนากมลชัย และเยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน (2554) ได้วิจัยเรื่อง นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว พบว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ธุรกิจท่องเที่ยวไม่ควรมองข้าม โดยเฉพาะในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน กลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อไม่จำกัดและมีเวลาในการเดินทาง มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ผู้ประกอบการธุรกิจควรหาช่องทางทางการตลาดเพื่อเปิดโอกาสกับธุรกิจของตน เช่นเดียวกับการศึกษาของ พิทักษ์ ศิริวงศ์ (2558) พบว่าการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จะทำให้มีแนวโน้มของการเติบโตทางการตลาดที่มีศักยภาพ และการเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องเข้าใจลักษณะเฉพาะของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุซึ่งแตกต่างจากนักท่องเที่ยววัยอื่นและยิ่งไปกว่านั้นจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลรอบด้านให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jang และ Wu (2006) ที่เห็นว่าแนวโน้มการเติบโตของนักท่องเที่ยวสูงอายุ กำหนดให้เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่อาจจะช่วยในการฟื้นฟูธุรกิจการท่องเที่ยว และ ผู้สูงอายุมีศักยภาพในกำลังซื้อและมีจำนวนคนสูงอายุเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในแต่ละปีรวมทั้งยังสามารถท่องเที่ยวได้โดยไม่มีเงื่อนไขทางด้านเวลา ความแตกต่างทางด้านอายุ เพศ และสถานภาพทางเศรษฐกิจไม่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในแต่ละคน

ในการศึกษาวิจัยของ สุธาวิ ปฎิการ และ ณกมล จันทรสม (2555) การตัดสินใจใช้บริการธุรกิจสปาของบุคคลที่อยู่ในวัยกลางคนขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าบุคคลที่มีอายุแตกต่างกันต่างก็มีความคาดหวังในการใช้บริการแตกต่างกันประเด็นของด้านความอำนวยความสะดวกในส่วน ของสถานที่และบุคลากร ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องของการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ โดยเฉพาะธุรกิจสปาผู้สูงอายุจะต้องมีการบริการอำนวยความสะดวกมากกว่าบุคคลที่มาใช้บริการทั่วไป อีกทั้งจะต้องมีการบริการโดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเพราะร่างกายของผู้สูงอายุนั้นค่อนข้างไม่แข็งแรงมากกว่าบุคคลทั่วไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทักษ์ ศิริวงศ์ และคณะ (2558) ที่ได้ศึกษาการยกระดับการท่องเที่ยว

อย่างมีคุณภาพในภูมิภาคตะวันตกของนักท่องเที่ยวสูงอายุเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ผู้ประกอบการท่องเที่ยว ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ตลอดจนคำนึงถึงความปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ เพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีรูปแบบและพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไป คือ เน้นการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพดี คุ่มค่า ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลัก ดังนั้น กลยุทธ์การตลาดเชิงรุกจึงใช้กลยุทธ์การจูงใจแบบซึ่งหน้า เป็นการจุดเด่นของแหล่งท่องเที่ยว มาผสมผสานเข้ากับค่านิยมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การท่องเที่ยวแบบจูงใจซึ่งหน้าสำหรับนักท่องเที่ยวยุโรป และ รูปแบบการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวเอเชีย แนวคิดการของจัดกลุ่มของการสร้างแรงจูงใจของนักท่องเที่ยว ตามแนวคิดของ D. Dimitrovski, A. Todorovic (2015) ผลการวิจัยพบว่า การจัดกลุ่มนักท่องเที่ยว ในสปาเพื่อสุขภาพพบว่า การจัดแบ่งกลุ่มของการสร้างแรงจูงใจแสดงพิสูจน์ให้เห็นว่าสามารถสร้าง คุ่มค่าและมีความหมายในการแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาดที่ช่วยให้เข้าใจถึงความแตกต่างของคน ที่เข้าไปท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในสปา และผลที่ตามมาคือมีผลประโยชน์ต่อองค์กรต่างๆ ในการสร้าง กลยุทธ์ทางการตลาด ผลการวิจัยนี้เน้นการหาแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในการใช้ บริการสปาเพื่อสุขภาพเพื่อดูว่าแรงจูงใจใดมีความโดดเด่นในกลุ่มเป้าหมายโดยผลลัพธ์ของการ วิเคราะห์ปัจจัยแสดงให้เห็นว่า มี 6 ด้านของการสร้างแรงจูงใจในหมู่นักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ได้แก่ การฟื้นฟูความกระปรี้กระเปร่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความน่าตื่นเต้น ความเพลิดเพลิน ความหลงใหลในด้านสุขภาพและความงาม การผ่อนคลายและหลีกเลี่ยงความวุ่นวาย ซึ่งการรู้สึกทำให้ กระปรี้กระเปร่าเป็นหลักสำคัญและเป็นปัจจัยขับเคลื่อนที่แข็งแกร่งสำหรับนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่

สรุปผู้สูงอายุกับการท่องเที่ยวนั้นเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ควรมองข้ามเพราะเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อไม่จำกัด มีเวลาในการเดินทาง และสามารถช่วยฟื้นฟูกิจการท่องเที่ยว ดังนั้นผู้ประกอบการควร ศึกษาและทำความเข้าใจถึงความต้องการ พฤติกรรม และแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ที่กำลังมี แนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และเสริมสร้างศักยภาพสถานประกอบการและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาให้มีขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคลากรในองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือช่วยเสริมสร้างทักษะความรู้ความสามารถ ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ในองค์การเป็นระบบสังคมที่มีความซับซ้อนมากที่สุดในการจัดการความสามารถในการควบคุมตนเอง และพัฒนาตนเอง โดยสามารถเลือกและกำหนดเป้าหมายในการเปลี่ยนพฤติกรรมทางสังคมซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการบริหารจัดการ (Feodor Mikhaylov and others, 2014) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ความรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เกิดการผสมผสานความหลากหลายสาขาเข้าด้วยกัน กล่าวคือ จิตวิทยา เศรษฐศาสตร์ และทฤษฎี เชิงระบบ ซึ่งคำศัพท์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถแบ่งได้เป็น 2 คำ คือ การพัฒนา และ ทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ การพัฒนา (Development) หมายถึง การปรับปรุงให้ดีขึ้น หรือการทำให้อยู่ในสถานะที่ดีขึ้น ทั้งในแง่ของสภาพจิตใจและผลการปฏิบัติงาน และ ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) คือ บุคคลซึ่งมีความพร้อม มีความจริงใจ และสามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือเป็นบุคคลในองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ ดังนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่ในการ บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นทั้งกลยุทธ์ และกระบวนการที่ผสมผสานใช้ในการบริหารทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดขององค์กร (ธงชัย สมบูรณ์, 2549: 43) ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหลักการที่มีการบูรณาการเพื่อทำให้บุคลากรในองค์การเกิดการพัฒนาและ มีคุณค่าต่อองค์การ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้มีนิกวิชาการได้ให้นิยามความหมายทั้งในความหมายแคบ คือ การพัฒนามนุษย์ในระดับปัจเจกบุคคล และความหมายกว้างในระดับองค์การ ดังต่อไปนี้ เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย (2554: 243) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการที่มีเป้าหมายในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ปรับปรุงผลงานขององค์การ เพื่อให้มีประสิทธิภาพขององค์การเพิ่มขึ้น โดยมีกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมอื่นของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ ทั้งกิจกรรมที่เน้นไปที่บุคคล เช่น การศึกษาการฝึกอบรม และกิจกรรมที่เน้นเชื่อมโยงกับองค์การ เช่น การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์การ ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2557: 10) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ คือกระบวนการหรือกิจกรรมใดก็ตามที่จัดให้มีขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ในงาน ประสิทธิภาพ ผลิตภาพ และความพึงพอใจ ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม องค์กร ชุมชน ประเทศชาติ และสูงสุดเพื่อมวลมนุษยชาติ และ นิภาพรรณ เจนสันติกุล (2559: 199) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน ซึ่งอาจผ่านกระบวนการฝึกอบรมหรือกระบวนการอื่น ๆ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การเรียนรู้ของบุคคลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันของปัจเจกบุคคลให้ดีขึ้น และเป็นชุดกิจกรรมของ

องค์การที่ได้ถูกออกแบบเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสมาชิกในองค์การ โดยกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าว มิได้หมายถึงเฉพาะการฝึกอบรมเท่านั้น แต่อาจจะมีจุดกำเนิดที่มาจาก การฝึกอบรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อันเป็นประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่นายจ้างจัดให้แก่ ลูกจ้าง หรือเป็นกระบวนการของกลุ่มกิจกรรมที่ปฏิบัติตามเวลาที่กำหนดเพื่อให้เกิดผล การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ยังหมายถึง การเรียนรู้ที่เกิดจาก ประสบการณ์ที่เกิดจากการจัดขึ้นในช่วงเวลาที่กำหนดเฉพาะเจาะจง และนำไปสู่ความเป็นไปได้ของ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Nadler , 1984) และตามแนวคิดของ Gilley Egglan and Maycunich (2002) หมายถึง การมุ่งที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและในอนาคตของ ปัจเจกบุคคล เพื่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การ โดยที่ประสิทธิผลขององค์การนั้นวัดได้ จากความสามารถในการแข่งขัน หรือความสามารถในการทำกำไรขององค์การ โดยกิจกรรมพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์นั้น ประกอบด้วย การพัฒนาปัจเจกบุคคล การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Pace Smith (1991) ที่ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นการบูรณาการกันของกิจกรรมการพัฒนาด้านปัจเจกบุคคล กิจกรรมการพัฒนาอาชีพ และ กิจกรรมพัฒนาองค์การ เพื่อให้พนักงานในองค์การมีคุณภาพ และประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์การ ส่วนแนวคิดของ Swanson and Holton (2009) อธิบาย ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการเพื่อการพัฒนาและสร้างความเชี่ยวชาญ ให้กับมนุษย์ โดยผ่านการพัฒนาองค์การและ การฝึกอบรม และการพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะ ปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ซึ่งขอบเขตของผลการปฏิบัติงานนั้นประกอบไปด้วย ผลการปฏิบัติงาน ระดับองค์กร กระบวนการทำงาน และผลการปฏิบัติงานระดับกลุ่ม/คน และสอดคล้องกับแนวคิด Gilley Egglan and Maycunich (2002: 29) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่เป็นไปเพื่อการเรียนรู้ การเพิ่มผลงาน และการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ โดยผ่าน กิจกรรมที่จัดขึ้นทางการบริหาร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในงาน ศักยภาพในคน รวมทั้งความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว แตกต่างจาก แนวคิดของ Rothwell and Serdl (1992) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ใช่แค่เฉพาะ เรื่อง การฝึกอบรม และการพัฒนา แต่ในปัจจุบันแนวโน้มของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นชุด ของวิธีการ กระบวนการ และกลยุทธ์ใช้สำหรับแก้ปัญหา โดยมีจุดมุ่งหมายที่สัมพันธ์กับผลการ ปฏิบัติงานของบุคคล เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดแสดงให้เห็นได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมพัฒนาให้ บุคลากรเพิ่มความรู้ และทักษะในงาน เพื่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในองค์การ

เพิ่มขึ้น ผ่านทางกิจกรรมการฝึกอบรม การศึกษา การพัฒนาอาชีพ และพัฒนาองค์กร และสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ตารางสรุปความหมายของการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการสังเคราะห์ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้

นักคิด/ทฤษฎี	เรื่องที่ศึกษา	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้
เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย (2554: 243)	ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	กระบวนการในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานและปรับปรุงผลงานขององค์กรโดยเชื่อมโยงกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์	กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น การศึกษา การฝึกอบรม การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์กร
ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2557: 10)	ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ทำให้เกิดความรู้ในงาน ประสิทธิภาพ ผลิตภาพ ความพึงพอใจ ต่อระดับบุคคล กลุ่ม องค์กร	กิจกรรมและกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
นิภาพรรณ เจนสันติกุล (2559: 199)	ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานผ่านกระบวนการฝึกอบรมและกระบวนการอื่นๆ	กิจกรรมการฝึกอบรมและกระบวนการอื่น
Nadler , (1984)	ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	การเรียนรู้ของบุคคลเพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคคลให้ดีขึ้น	การเรียนรู้ระดับปัจเจกบุคคล
Rothwell and Serdl (1992)	ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ไม่ใช่แค่เฉพาะเรื่องการฝึกอบรม และการพัฒนา แต่ชุดของวิธีการ กระบวนการ และกลยุทธ์ใช้สำหรับแก้ปัญหา	ระดับปัจเจกบุคคล ระดับองค์กร

ตารางที่ 4 ตารางสรุปความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการสังเคราะห์ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้ (ต่อ)

นักคิด/ทฤษฎี	เรื่องที่ศึกษา	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นที่นำมา
Gilley, Egglund and Maycunich (2002: 29)	ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	กระบวนการที่เป็นไปเพื่อการเรียนรู้ การเพิ่มผลงาน และการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ โดยผ่านกิจกรรมที่จัดขึ้นทางการบริหาร	การเรียนรู้ระดับปัจเจกบุคคล ระดับองค์กร
Swanson and Holton (2009)	ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	การพัฒนาสร้างความเชี่ยวชาญผ่าน การฝึกอบรม และการพัฒนา	ระดับปัจเจกบุคคล ระดับองค์กร

แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น ประกอบด้วย แนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในต่างประเทศ และ แนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยดังต่อไปนี้ (สุธินี ฤกษ์ขำ, 2557: 2-5)

แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในต่างประเทศ

แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) มีแนวคิดที่เกี่ยวข้องมายาวนานมาก แต่เพิ่งเพิ่มเริ่มมีการใช้แพร่หลายในศตวรรษที่ 1980 ทั้งนี้เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาก่อนที่จะแพร่หลายไปยังทวีปยุโรป และที่อื่นๆ เริ่มขึ้นในศตวรรษที่ 18 ที่มีช่างฝีมือ ต่าง ๆ เช่น ช่างทำรองเท้า ช่างทำเฟอร์นิเจอร์ และช่างตัดเสื้อ มีลูกค้าจำนวนมากทำให้ต้องการผู้ช่วยมาช่วยปฏิบัติงานแต่ในสมัยนั้นไม่มีโรงเรียนหรือสถาบันฝึกหัด ทำให้ช่างฝีมือต้องหาและฝึกฝนผู้ช่วยเอง โดยผู้ช่วยเหล่านั้นมักถูกเรียกว่าผู้ฝึกงาน เพราะจะต้องเรียนรู้และฝึกฝนกับช่างฝีมือโดยตรง ระบบนี้เรียกว่า การฝึกปฏิบัติงาน ผู้ฝึกงานเหล่านั้นมักไม่ได้รับค่าตอบแทนหรือได้รับก็ได้รับเพียงเล็กน้อยในระหว่างที่เรียนรู้และฝึกฝนทักษะของตนเอง เพราะถือว่าเป็นโอกาสในการเรียนรู้จาก ช่างผู้เชี่ยวชาญ ในขณะที่ช่างผู้เชี่ยวชาญก็ได้รับแรงงานช่วยเหลือในกิจการของตนเป็นการตอบแทนด้วยเช่นกัน เมื่อผู้ฝึกงานพวกนี้มีความรู้ความสามารถในด้านนั้นเพียงพอแล้วก็จะแยกตัวออกไปเปิดกิจการเป็นของตัวเองต่อไป จากนั้นแนวคิดการพัฒนาแรงงานก็เป็นระบบมากขึ้น มีการเปิดสถาบันอาชีวศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา ในช่วง ค.ศ. 1809 เพื่อแก้ไขปัญหาสังคมเยาวชนไม่มีการศึกษา ไม่มีงานทำให้มีทักษะความรู้ความสามารถในระดับที่สามารถ

ทำงานทำได้ ไม่เป็นปัญหาสังคม เมื่อภาคอุตสาหกรรมขยายตัวมากขึ้นจนเกิดปัญหาการขาดแรงงาน ทำให้แรงงานไม่ได้รับความเป็นธรรม จนเกิดแนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Movement) ที่เรียกร้องให้ใส่ใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมทั้งเอาใจใส่พนักงานให้มากขึ้น แต่ปรากฏว่าตัวแบบมนุษยสัมพันธ์นั้นไม่สามารถก่อให้เกิดผลกระทบกับสภาพการทำงานได้อย่างแท้จริง ดังนั้น แนวคิดด้านทรัพยากรมนุษย์ จึงเกิดขึ้น ซึ่งมีรากฐานของแนวคิดที่มีความเชื่อในมนุษย์ ความเชื่อในศักยภาพที่อาศัย การเรียนรู้ และการให้ความสำคัญกับความตระหนักในตนเอง รวมทั้งแนวคิดทางสังคมศาสตร์ เชิงประยุกต์ ที่ให้ความสำคัญกับความสลับซับซ้อนของปัจเจกชน และแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ที่มองเห็นปัจเจกชนในฐานะทรัพยากรที่มีคุณค่า จึงทำให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสำคัญและจัดการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น

แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย

เกิดขึ้นเมื่อสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยมีจุดเน้น คือ การให้การศึกษาแก่ประชาชน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ ปรากฏการณ์นี้เกิดขึ้นเพราะประเทศพัฒนาแล้ว เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ได้ส่งอุปกรณ์การเกษตรมาช่วยเหลือเกษตรกรไทย เพื่อให้สามารถทำการเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้พบปัญหาว่าเครื่องมือเหล่านั้นเสื่อมสภาพเร็วมาก เพราะเกษตรกรไทยไม่มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญเพียงพอที่จะใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือดังกล่าว จึงเกิดศัพท์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขึ้นมาในประเทศไทย อย่างไรก็ตาม คำนี้ก็ไม่แพร่หลายจนกระทั่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544 ที่มีการกล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศในองค์รวม กล่าวคือ การพัฒนาทางกายภาพ สติปัญญา และจิตใจ (Bello, Cunningham and Poh , 1998)

ทฤษฎี กรอบแนวคิดและขอบเขตเนื้อหาของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

กรอบแนวคิดและขอบเขตเนื้อหาของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอยู่หลายแนวทาง ดังนี้

Leonard Nadler (1984) เป็นนักวิชาการที่ได้รับการยกย่องและเป็นบิดาการพัฒนาการของมนุษย์โดยได้เสนอกรอบแนวคิดหรือตัวแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยแบ่งรูปแบบของกิจกรรมการพัฒนาการของมนุษย์จึงจะจัดให้เหมาะสมกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงเป้าหมายหลักที่ต้องการพัฒนา ดังนี้

1) งาน (Job) หมายถึง งานในปัจจุบันที่บุคคลทำอยู่ถูกจัดไว้คู่กับการฝึกอบรมเป็นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ เพื่อพัฒนาให้ผู้ปฏิบัติงานขนาดนั้นมีความพร้อมในการทำงาน เช่น การฝึกอบรมภาคทฤษฎีในห้องบรรยาย การฝึกปฏิบัติงานจริงในที่ทำงาน การฝึกอบรมทางไกล

2) ปัจเจกบุคคล (Individual) คือ การพัฒนาบุคลากรโดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ในลักษณะให้การศึกษาเป็นการสร้างการเรียนรู้เพื่องานในอนาคตที่เป็นไปตามเป้าหมายการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมบุคลากรให้พร้อมในการไปรับงานหรือตำแหน่งใหม่

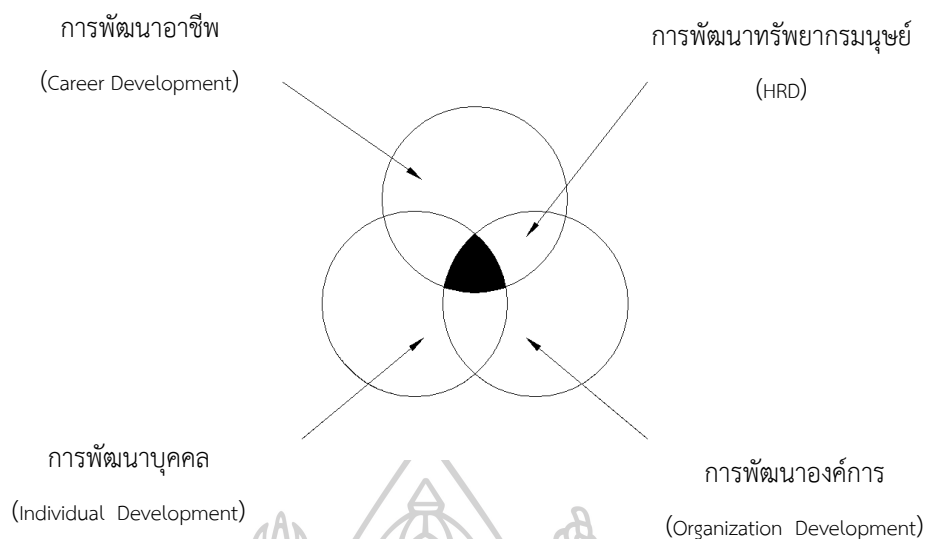
3). องค์การ (Organization) การพัฒนา (Development) หมายถึงการทำให้ดียิ่งขึ้นให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในกรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เน้นไปยังตัวองค์กร เพื่อให้องค์การปรับตัวอยู่ได้ในทุกสถานการณ์ แนวคิดต่อมาคือแนวคิดของ Gilley, Eggland, and Maycunich (2002) ได้เสนอกรอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีส่วนคาบเกี่ยวกับของ 3 เรื่อง คือ

1) การพัฒนารายบุคคล (Individual Development) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะช่วยเหลือบุคลากรโดยสร้างจุดแข็งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ ทำให้จุดอ่อนหายไปสามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่มาใช้ให้มีประสิทธิภาพขององค์กร และทำให้เป้าหมายของบุคคลมีความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายของตนเอง มีชีวิตดี ครอบครัวดี สัมพันธภาพของชุมชนดีขึ้น โดยเป็นการพัฒนาผ่านกระบวนการศึกษา การฝึกอบรม และกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง

2) การพัฒนาอาชีพ (Career Development) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะให้ความสำคัญกับความเหมาะสมระหว่างคนกับงาน กำหนดโครงสร้างงานและวางแผนที่ตอบสนองงานอาชีพของบุคลากร และปรับบทบาทของบุคคลเพื่อขึ้นสู่ตำแหน่งงาน ความท้าทายของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอาชีพคือสนับสนุนพนักงานแต่ละคนให้ก้าวหน้าและพัฒนาตนเองโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ และต้องพิจารณาทั้งคนและงานควบคู่กันไปเป็นการดูแลพัฒนาบุคลากรให้เติบโตก้าวหน้าในอาชีพในระยะยาว

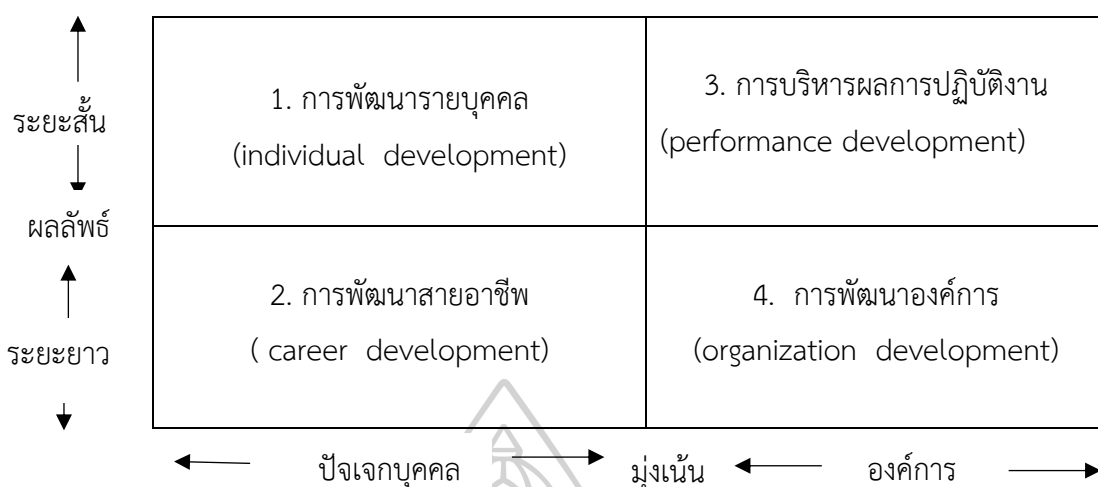
3) การพัฒนาองค์การ (Organization Development) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะให้ความสำคัญกับกระบวนการในการพัฒนาและสร้างการปรับตัวขององค์การให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การ โดยให้ความสำคัญกับโครงสร้างและหน้าที่ การจัดการในกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เน้นการสร้างสัมพันธภาพ เพื่อประสิทธิภาพภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน เป็นผู้สร้างองค์การให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการกระตุ้นให้คนพัฒนามากขึ้น

แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิด ได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Gilley, Eggland, and Maycunich
ที่มา : ปรับปรุงมาจาก (ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2557: 144)

จากภาพที่ 2 จะเห็นว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนจะมีจุดร่วมกันคือ การปรับปรุงการทำงาน
ของพนักงานให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์จึงเป็นกิจกรรมร่วมกันขององค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนต่อมาใน ค.ศ. 2002 เมื่อมีแนวคิดและ
วิธีการพัฒนางานที่มุ่งเน้นทั่วทั้งองค์กร แนวคิดการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance
Management) เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดประสิทธิภาพโดยรวมทั้งระบบอยู่ทุกขณะ
กิลลีย์และคณะจึงได้เพิ่มเติมบทบาทและการปฏิบัติที่ครอบคลุมผลงานทั้งระยะสั้น ระยะยาว โดยเน้น
ที่ปัจเจกบุคคลและที่เป็นองค์การเป็น 4 มิติ เพิ่มจาก 3 องค์ประกอบที่ได้เสนอไว้ โดยใช้มิติทางด้าน
จุดเน้น (Focus) และมิติด้านผลลัพธ์ (Results) เป็นปัจจัยที่กำหนดโมเดลการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ดังภาพที่ 3 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3 โมเดลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ที่มา : ปรับปรุงมาจาก (ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2557: 145)

หากพิจารณา Matrix ข้างต้นจะเห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ (ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2557)

1). การพัฒนารายบุคคล (Individual Development) เป็นงานที่มุ่งเน้นในส่วนบุคคลและเกิดผลลัพธ์ในระยะสั้น การพัฒนาความรู้ ทักษะ และปรับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรแต่ละคนในองค์กรเพื่อให้สามารถทำงานปัจจุบันที่ตนรับผิดชอบได้ โดยผ่านเครื่องมือที่มักจะนิยมใช้กันมาก นั่นคือ การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากรนั้นจะเกิดจากข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาโดยตรงกับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการเรียนรู้ ที่วางแผนไว้ล่วงหน้าซึ่งข้อตกลงนี้เรียกว่า การพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan :IDP) เน้นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และปรับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรแต่ละคนในองค์กรเพื่อให้สามารถทำงานปัจจุบันที่ตนรับผิดชอบได้ โดยผ่านเครื่องมือที่เรียกว่า Classroom Training: การฝึกอบรมในห้องเรียน และ Non-Classroom Training : การฝึกอบรมที่ไม่ใช่ในห้องเรียน

2). การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) เป็นงานที่มุ่งเน้นส่วนบุคคลและเกิดผลลัพธ์ในระยะยาวที่เกิดขึ้นกับองค์กร หมายถึง การวิเคราะห์ความจำเป็นรายบุคคลตามความสนใจ ค่านิยม ความสามารถเพื่อจะนำข้อมูลที่ได้รับ ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาให้พนักงานมีความรู้และทักษะในการทำงานเพื่องานในอนาคต เป็นขอบเขตงานที่ต้องจัดวางไว้ให้กับพนักงาน 3 เรื่อง ได้แก่ การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) การบริหารจัดการคนเก่งและคนดี (Talent Management) และการจัดการทำแผนสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession Planning)

3. การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Development) เป็นงานที่มุ่งเน้นภาพรวมของทั้งองค์กรและเกิดผลในระยะสั้น หมายถึงการปรับปรุงผลงานขององค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อประกันหรือรับรองว่าบุคลากรจะมีความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ และมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการสนับสนุนให้บุคลากรสร้างผลงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล กล่าวคือ เป็นการบริหารพนักงานให้สร้างผลงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้นเป็นปีต่อปี ซึ่งผลงานที่เกิดขึ้นของพนักงานย่อมส่งผลต่อเนื่องไปยังผลงานในระดับองค์กรซึ่งขั้นตอนที่สำคัญของการบริหารผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอนคือ การวางแผนปัจจัยวัดผลการทำงาน การติดตามและให้ข้อมูลป้อนกลับ การประเมินผลการปฏิบัติงานการให้รางวัลและโอกาสการพัฒนา

4. การพัฒนาองค์กร (Organization Development) เป็นงานที่มุ่งเน้นภาพรวมขององค์กรและเกิดผลในระยะยาว หมายถึงการแก้ไขปัญหาขององค์กร การปรับปรุงหรือวางระบบโครงสร้างองค์กร การสร้างวัฒนธรรมองค์กร การกำหนดกลยุทธ์ และการสร้างภาวะผู้นำ

แนวคิดที่ 3 ทฤษฎีเก้าอี้ 3 ขาของ Swanson and Holton (2009) กล่าวว่า ทฤษฎีของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตั้งอยู่บนพื้นฐานขององค์ความรู้ทฤษฎีและแนวคิดของศาสตร์ 3 แขนงมาบูรณาการร่วมกันทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ได้แก่ ทฤษฎีทางจิตวิทยา (Psychological Theories) ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Theories) และทฤษฎีระบบ (System Theories) ทั้ง 3 ทฤษฎีหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เปรียบเสมือนเป็น 3 ขาของม้านั่งที่ตั้งอยู่บนฐานของจริยธรรม จริยธรรมนับว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสาขาวิชาชีพนี้ และการบูรณาการทั้ง 3 ศาสตร์เพื่อสร้างองค์ความรู้และทฤษฎีของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถนำไปช่วยในการบริหารงาน ในทางกลับกัน จากการบริหารองค์การ ระบบงาน การเรียนรู้ และผลงานของบุคลากรและองค์การ ก็นำมาสู่การสร้างองค์ความรู้และทฤษฎีใหม่ๆ ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปด้วย ความเชื่อหลักของวิชาชีพ 3 ประการคือ 1) ความสำเร็จขององค์การขึ้นอยู่กับความรู้ ทักษะ และความสามารถของมนุษย์ในการทำให้บรรลุเป้าหมายที่ร่วมกันกำหนด ดังนั้น โชคชะตาขององค์การจึงขึ้นอยู่กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การด้วยนั่นเอง 2) ทักษะ ความรู้ และความสามารถของมนุษย์ขึ้นอยู่กับกระบวนการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรจัดให้มีขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอทั่วทั้งองค์การ ไม่ว่าจะกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเน้นที่ระดับบุคคลหรือระดับองค์กรก็ตาม นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะที่มี ตลอดจนจัดทำกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ เครื่องมือ และอำนาจหน้าที่ เพื่อสร้างกิจกรรมการพัฒนาอย่างมีจริยธรรม 3) นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ให้การสนับสนุน กระตุ้น และส่งเสริมบุคลากรและกลุ่มต่าง ๆ รวมทั้งร่วมสร้างกระบวนการทำงาน สร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์การอย่างจริงจัง ความเชื่อทั้ง 3 ประการเป็นสิ่งที่ผลักดันให้นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นำไปกำหนดกรอบแนวคิดการวางแผน การออกแบบแผนงาน โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อร่วมกันทำให้

ภารกิจของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการให้การยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ จะเป็นส่วนสำคัญในการทำให้องค์การประสบความสำเร็จ

ต่อมามีการพัฒนาตัวแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Swanson and Holton (2009) ได้แสดงภาพรวมของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยแสดงนิยามองค์ประกอบ การประยุกต์และบริบทของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้อย่างน่าสนใจ โดยใช้สามเหลี่ยมหน้าจั่วฐานรากหมายถึงการประยุกต์ในรูปแบบต่างๆจึงมีหลายบริบท พื้นที่ตรงกลางแสดงพื้นฐานหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยอดของสามเหลี่ยมแสดงนิยามหรือความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปรากฏตามภาพ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นองค์ประกอบหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยการฝึกอบรมและพัฒนา และการพัฒนาองค์การ อนันต์ประสงค์การประยุกต์ภายใต้บริบทต่างๆ ทำให้กระบวนการพัฒนาปฏิกรณ์มนุษย์ปรากฏอยู่ทั้งทางตรง และการแสดงอยู่ในส่วนต่างๆ ในระดับองค์การ ระดับชาติ และระดับสากลในลักษณะต่างๆ ซึ่งแสดงดังภาพที่ 4 ดังนี้



ภาพที่ 4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์ประกอบ การประยุกต์และบริบทต่าง ๆ
ที่มา: Swanson and Holton (2009)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถสรุปและสังเคราะห์เพื่อนำมาใช้ในงานวิจัยได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ตารางแนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการสังเคราะห์ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้

นักคิด/ทฤษฎี	เรื่องที่ศึกษา	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้
Leonard Nadler, 1984	กรอบแนวคิดและตัวแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	1. งาน 2. ปัจเจกบุคคล 3. องค์กรและการพัฒนา	การฝึกอบรม การศึกษา การพัฒนาองค์กร
Gilley and other, 2002	ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	1. การพัฒนารายบุคคล 2. การพัฒนาสายอาชีพ 3. การบริหารผลการปฏิบัติงาน 4. การพัฒนาองค์กร	การเพิ่มเติมบทบาทวิธีการพัฒนางานที่มุ่งเน้นทั่วทั้งองค์กรแนวคิดการบริหารผลการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลในระยะสั้น และระยะยาว
Swanson and Holton (2009)	ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ทฤษฎีทางจิตวิทยา ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ ทฤษฎีระบบ	การบูรณาการร่วมกันของทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทางปฏิบัติ

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่าทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ เรื่องงานที่เป็นการพัฒนาในรายบุคคล การพัฒนาสายอาชีพ การบริหารผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์กร ซึ่งองค์ประกอบของทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมีส่วนสำคัญในการกำหนดกิจกรรมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา การพัฒนาองค์กร ทั้งนี้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นต้องอาศัยการบูรณาการทฤษฎีร่วมกันทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ได้แก่ทฤษฎีทางจิตวิทยา ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ และทฤษฎีระบบ

กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนที่เกี่ยวข้องอยู่ 4 ขั้นตอน คือ (ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2557)

1. การประเมินความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินการขั้นแรกของหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สนองความต้องการทั้งในส่วนบุคคล หน่วยงาน และในส่วนรวมขององค์การ จึงต้องดำเนินการสำรวจและประเมินความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์การดำเนินการเพื่อให้การ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตอบสนองความต้องการขององค์การได้อย่างแท้จริง ข้อมูลอาจได้มาโดยการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ นโยบาย และแผนงานขององค์การ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีความก้าวหน้าทางวิชาการและสถานะแวดล้อม ตลอดจนการขยายตัวและการเติบโตขององค์การลักษณะงานขององค์การ องค์ประกอบเกี่ยวกับบุคลากรขององค์การ รวมทั้งการสอบถามข้อมูลจากผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ ประกอบการประเมินความจำเป็นและความต้องการการพัฒนาส่วนบุคคลอาจกระทำโดยการสอบถามจากบุคลากรในองค์การได้โดยตรง ในการประเมินความจำเป็นนั้นในทุก ๆ องค์การย่อมมีทรัพยากรจำกัดในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถดำเนินทุกกิจกรรมได้พร้อมๆ กัน ดังนั้นนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องกำหนดความเร่งด่วนของความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กล่าวคือ สามารถเลือกดำเนินกิจกรรมที่มีความสำคัญเร่งด่วนที่ส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดขององค์กรก่อนเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางภาคปฏิบัติตามแนวคิดของ Delahaye (2005) ได้เสนอว่า ในขั้นตอนแรก การสำรวจและวินิจฉัยอย่างถี่ถ้วนมีความจำเป็น นับว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งและควรมีลักษณะที่มุ่งเน้นไปในอนาคต มิใช่เพียงการหาช่องว่างหรือระยะห่างผลงานงานในปัจจุบันกับมาตรฐานที่กำหนดเช่นที่เคยยึดถือปฏิบัติกันมาในอดีต

2. การออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบไปด้วยการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนา การพัฒนาสายอาชีพ และการพัฒนาองค์กรขั้นตอนการออกแบบสามารถนำมาใช้ได้เป็นอย่างดีในการพัฒนาปัจเจกบุคคล เช่น การทำแผนพัฒนารายบุคคล นอกเหนือจาก 3 ประการแล้วนักออกแบบยังต้องพิจารณาในอีกหลายประเด็น เช่น ปัจจัยทางอ้อม ได้แก่ ทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ขององค์การ วัฒนธรรมองค์การ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ทรัพยากรที่มี และกรอบการอ้างอิงของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3. การนำแผนกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปปฏิบัติจริง ในขั้นตอนของการปฏิบัติสิ่งสำคัญคือ นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องมีทักษะสำคัญ 4 ประการ คือ ทักษะการตั้งคำถาม ทักษะการโต้ตอบ ทักษะการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ และทักษะการกำหนดวัตถุประสงค์ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์การดำเนินการตามกิจกรรมที่ไว้วางแผนไว้โดยต้องดำเนินการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

4. การประเมินผลกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การประเมินผลมีความสำคัญและจำเป็น เนื่องจากทำให้ทราบว่าสิ่งที่ได้มีการวิเคราะห์ออกแบบ ลงมือปฏิบัติ มีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด ความคุ้มค่า รวมไปถึง

การจัดให้มีข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ และการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการประเมินความจำเป็นด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ขั้นตอนที่ 1) ต่อไปในอนาคต

การติดตามและประเมินผล ตามแผนที่กำหนดไว้ว่าได้ดำเนินการไปตามแผนงาน วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้แค่ไหน การติดตามและประเมินผลงานนั้น อาจดำเนินการได้เป็นสามระยะคือ

- 4.1 การติดตามและประเมินผล ในระหว่างการดำเนินการพัฒนาบุคลากร
- 4.2 ประเมินผล หลังจากการเสร็จสิ้นการพัฒนาบุคลากร หรือหลังจากสิ้นสุดโครงการ
- 4.3 การติดตาม และประเมินผล ภายหลังจากที่บุคคลนั้นเสร็จสิ้นจากการกลับไป

ปฏิบัติงานในระยะหนึ่ง เพื่อจะได้ทราบว่าผู้นั้นได้นำผลการพัฒนาบุคลากรไปใช้ประโยชน์แก่เขาอย่างไรบ้าง

กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ Swanson and Holton (2009) ได้เสนอไว้สอดคล้องกันว่า ในขั้นตอนแรกของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาคปฏิบัติ ผู้ดำเนินงานต้องศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยอาจจะนำเอาเทคนิควิธีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค หรือที่รู้จักกันว่า “SWOT Analysis” เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อเสาะหาโอกาสและสำรวจอุปสรรค จากสภาพการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี ลูกค้า ทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งในระยะใกล้และไกล รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กร Delahaye (2005 : 97) โดยการสำรวจประเมินจุดแข็งและจุดอ่อน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ โครงสร้าง งบประมาณ บุคลากร ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ นโยบาย แผนงาน โครงการ ตลอดจนวัฒนธรรม และระบบงานต่าง ๆ ทั้งนี้การสำรวจวิเคราะห์ก็เพื่อให้ทราบว่าสถานะขององค์กรในขณะนั้นเป็นอย่างไร สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกเป็นอย่างไร ทิศทางในอนาคตขององค์กรควรจะไปทางใด หมายถึง การกำหนดยุทธศาสตร์ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีหน้าที่หลักควบคู่ไปกับฝ่ายบริหารและส่วนอื่น ๆ ขององค์กร และมีส่วนที่ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายทั้งในระยะใกล้และไกล จะต้องทำการวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์และวิธีการในการพัฒนาบุคลากรและส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่พร้อมและสามารถสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อยู่ตลอดเวลา

แนวคิดการวิเคราะห์ทรัพยากรมนุษย์เป็นการพิจารณาจากผลลัพธ์ที่ได้จากกิจกรรมการพัฒนาแตกต่างตามฐานคติของผู้เรียนรู้ทำให้ได้ระดับการวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็น 3 ระดับคือ 1) ระดับการวิเคราะห์ระดับบุคคลซึ่งจะมีรูปแบบของกิจกรรมในระดับผลลัพธ์ของกิจกรรมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จะพิจารณาเกี่ยวกับสิ่งที่ขับเคลื่อนกลยุทธ์บุคคลทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งผู้เรียนรู้จะเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาโดยสนับสนุนการพัฒนา

สมรรถนะและความสามารถที่เพิ่มขึ้น 2) ระดับการวิเคราะห์ค่าระดับเป็นการวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กิจกรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นทางการโดยพิจารณาจากโครงสร้างของกระบวนการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อสมรรถนะหลักที่เฉพาะขององค์การโดยที่องค์การจะทำหน้าที่จัดสรรทรัพยากรเครื่องอำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียน 3) ระดับการวิเคราะห์ชุมชนหรือประชาคมเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการวิเคราะห์ในระดับมหภาคที่เป็นการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาการพัฒนาของทุนมนุษย์จัดการปรับปรุงความสามารถในการแข่งขันของประเทศและคุณภาพชีวิตของประชากรโดยที่บุคคลองค์การและสถาบันด้าน

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้

ในการเรียนรู้เปรียบเสมือนหัวใจของงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Swanson and Holton (2009) ได้ระบุจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้ไว้ 3 ระดับ ได้แก่ 1) การเรียนรู้ในระดับปัจเจกบุคคล 2) การเรียนรู้โดยมีฐานจากงานที่ทำ และ 3) การเรียนรู้ทั้งระบบ ซึ่งได้แสดงจุดมุ่งหมายและผลลัพธ์ของการเรียนรู้ในแต่ละระดับได้ดังนี้

1. การเรียนรู้ในระดับปัจเจกบุคคล คือ กระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรในความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทศนคติ และพฤติกรรมของมนุษย์ ที่มักจะเกิดจากประสบการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Nadler and Nadler (1990) แสดงขอบเขตที่ชัดเจนและให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ระดับปัจเจกที่เป็นการเรียนรู้แบบตั้งใจ โดยพิจารณาจากกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการเรียนรู้ของบุคคลแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมดังต่อไปนี้ 1) การฝึกอบรม หมายถึงกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นและเกี่ยวข้องกับงานปัจจุบันที่ทำอยู่ 2) การศึกษา หมายถึง การเรียนรู้เพื่องานในอนาคตที่มองเห็นการเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือเพื่อการมอบหมายงานในอนาคตอันใกล้ 3) การพัฒนา คือ การเรียนรู้เพื่อความรอบรู้และเพิ่มศักยภาพโดยทั่วไป ไม่เจาะจงว่าเป็นการเรียนรู้เพื่องานปัจจุบัน หรือเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการไปดำรงตำแหน่งในอนาคต

2. การเรียนรู้โดยมีฐานจากงานที่ทำ หรือ การเรียนรู้ในสถานประกอบการ ให้ความสำคัญกับการสร้างระบบต่างๆ ภายในองค์การเพื่อที่จะส่งเสริมการเรียนรู้ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงเน้นเรื่องการถ่ายโอนความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อให้การเรียนรู้ในระดับปัจเจกของบุคลากรสามารถนำไปสนับสนุนการทำงานของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

3 การเรียนรู้ทั้งระบบ การเรียนรู้ทั้งระบบสามารถเกิดขึ้นในลักษณะที่หลากหลายในบริษัทขององค์การ แต่การเรียนรู้ทั้งระบบจะเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ในการก้าวเข้าสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้หรือองค์การที่มีการเรียนรู้อย่างยั่งยืนต่อไป

จากการศึกษาดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ กระบวนการที่ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เริ่มต้นจากการประเมินถึงความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสำรวจถึงความต้องการขององค์กร วิธีนี้จะทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นสามารถดำเนินกิจกรรมที่มุ่งแก้ปัญหา

ที่สร้างผลกระทบต่อองค์กรและสอดคล้องกับการปฏิบัติจริง ต่อมาคือการออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ควรพิจารณาถึงปัจจัยทางอ้อมต่าง ๆ ก่อนจะนำไปสู่การนำแผนกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปปฏิบัติจริง และกระบวนการสุดท้ายคือการประเมินผลกิจกรรมเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและเป็นข้อมูลสะท้อนกลับสู่กระบวนการขั้นตอนที่หนึ่งต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความหมายของรูปแบบ ลักษณะประเภทของรูปแบบ และการพัฒนารูปแบบ ดังนี้

ความหมายของรูปแบบ

รูปแบบ (Model) ในพจนานุกรม Contemporary English ของ Longman (1981, P.668) ได้สรุป 3 ลักษณะใหญ่คือ Model หมายถึง สิ่งซึ่งเป็นแบบย่อส่วนของของจริง ซึ่งเท่ากับเป็นแบบจำลอง Model หมายถึง สิ่งของหรือคนที่นำมาใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินการบางอย่าง เช่น ครูต้นแบบ นักเดินแบบหรือแม่แบบในการวาดภาพ เป็นต้น Model หมายถึง รุ่นของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

คำว่ารูปแบบเป็นคำที่สื่อความหมายหลายอย่าง หลายลักษณะ ซึ่งมีนักวิชาการได้นิยามความหมายไว้ดังนี้

Jame A. F (1986) รูปแบบเป็นการจำลองความจริงของปรากฏการณ์เพื่อทำให้เข้าใจความสัมพันธ์ที่สลับซับซ้อนของปรากฏการณ์นั้น ๆ ได้ง่ายขึ้นเป็นการสร้างมโนทัศน์เกี่ยวกับปรากฏการณ์โดยอาศัยหลักการของระบบอุปนัยและมีจุดมุ่งหมายเพื่อการทำให้เกิดความกระจ่างชัดของนิยาม ความสัมพันธ์และประพจน์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Stoner (1986) รูปแบบ เป็นการจำลองความจริงของปรากฏการณ์เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบ ที่เป็นกระบวนการของปรากฏการณ์นั้น ๆ ให้ง่ายขึ้นและแนวคิดของ ทิศนา แคมมณี (2551: 1) ให้ความหมายของรูปแบบเป็นตัวแบบที่ใช้เป็นแบบแผนในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นตัวแทนในการอธิบายพฤติกรรมของลักษณะบางประการของสิ่งที่เป็นจริงอย่างหนึ่ง หรือ เป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการหาความรู้ความเข้าใจในปรากฏการณ์ ลักษณะความหมายของรูปแบบตามแนวคิดของ รัตนะ บัวสนธ์ (2552: 124) ได้แบ่งออกจำออกเป็น 3 ประการ คือ 1) แผนภาพหรือภาพร่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ยังไม่สมบูรณ์เหมือนของจริง รูปแบบมักจะเรียกทับศัพท์ในภาษาไทยว่า “โมเดล” 2) แบบแผนความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือสมการทางคณิตศาสตร์ที่เรียกว่า Mathematical Model 3) แผนภาพที่แสดงถึงองค์ประกอบการทำงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ ภาพย่อส่วนของทฤษฎีหรือแนวคิดในการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น รูปแบบการสอน รูปแบบการบริหาร รูปแบบการประเมิน เป็นต้น นอกจากนั้น วาโร เฟ็งส์วัสต์ (2553: 3) กล่าวว่า รูปแบบสามารถสร้าง

เป็นกรอบแนวคิดด้านหลักการที่แสดงถึงวิธีการดำเนินงานและเกณฑ์ต่างๆ ของระบบ ที่สามารถยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ สอดคล้องกับ วิชาญาณเมธีวรรณ (2558: 12-13) รูปแบบ หมายถึง แบบจำลองอย่างง่ายหรืออย่างย่อส่วน (Simplified form) ของปรากฏการณ์ต่าง อาจจะใช้ในการทำนายปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนเป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป ตามที่ผู้เสนอรูปแบบได้ศึกษาและพัฒนาขึ้นมาเพื่อแสดงหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่เข้าใจได้ง่ายขึ้น

จากความหมายทั้งหมดสามารถสรุปได้ว่า รูปแบบ (Model) หมายถึง การจำลองแนวคิดทฤษฎีหรือปรากฏการณ์ที่ได้ศึกษามาเพื่ออธิบาย ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานหรือใช้ในการศึกษาและพัฒนาโดยแสดงในลักษณะของกรอบแนวคิด รูปภาพหรือแบบจำลอง โดยใช้สื่อที่สามารถทำให้เข้าใจได้ง่ายและชัดเจน

ลักษณะของรูปแบบ

จากคุณสมบัติดังกล่าว ลักษณะของรูปแบบจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ (ทิตนา แชมมณี, 2551)

1. รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปรมากกว่าความสัมพันธ์แบบธรรมดาของตัวแปร อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์
2. รูปแบบควรนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมา ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเมื่อทดสอบรูปแบบแล้วถ้าปรากฏว่าไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ได้ผลคงที่ รูปแบบนั้นก็ควรถูกปฏิเสธหรือยกเลิกไป
3. โครงสร้างของรูปแบบจะต้องเกี่ยวข้องกับบางสิ่ง ที่เป็นกลไกเชิงเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องการทดสอบ รูปแบบที่ดีจึงไม่ควรนำไปสู่การทำนายเพียงอย่างเดียวแต่จะสามารถอธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ได้ด้วย
4. ในระยะยาว รูปแบบจะต้องอธิบายมโนทัศน์ใหม่ๆ ความสัมพันธ์ใหม่และเป็นการขยายการสืบสวนต่อไปอีกด้วย

ประเภทของรูปแบบ

Smith and other (1980: 461) ได้จำแนกรูปแบบออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รูปแบบเชิงกายภาพ (Physical Model) แบ่งออกเป็น 1) รูปแบบคล้ายจริง ที่มีลักษณะคล้ายของจริง เช่น เครื่องบินจำลอง หุ่นไล่กา เป็นต้น 2) รูปแบบเสมือนจริง มีลักษณะคล้ายปรากฏการณ์จริง เช่น การทดลองในห้องปฏิบัติการก่อนจะทำการทดลอง หรือ เครื่องบินจำลองที่บินได้ ซึ่งรูปแบบชนิดนี้มีความใกล้เคียงความจริงมากกว่าแบบแรก

2. รูปแบบเชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Model) แบ่งออกเป็น 1) รูปแบบข้อความ หรือรูปแบบเชิงคุณภาพ เป็นการใช้อธิบายปฏิกิริยาในการอธิบาย 2) รูปแบบทางคณิตศาสตร์ หรือรูปแบบเชิงปริมาณ เช่น สมการ โปรแกรมเชิงเส้น เป็นต้น

Steiner (1988) ได้กล่าวว่า รูปแบบคือสิ่งของสิ่งหนึ่งที่คล้ายคลึงกับสิ่งของอีกสิ่งหนึ่งโดยจำแนกรูปแบบเป็น 2 ลักษณะคือ 1) รูปแบบเชิงกายภาพ (Physical Model) ที่มีลักษณะเป็นแบบจำลองที่ออกแบบมาจากของจริง หรือ เป็นแบบจำลองที่สร้างออกแบบไว้เพื่อใช้เป็นต้นแบบของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และ 2) รูปแบบเชิงโมโนทัศน์ (Conceptual Model) เป็นรูปแบบเชิงความคิดของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่สร้างขึ้นโดยจำลองมาจากทฤษฎีที่มีอยู่แล้ว หรือ เป็นแบบจำลองที่สร้างขึ้นเพื่อใช้อธิบายทฤษฎี

Keeves (1988: 561-565) ได้แบ่งประเภทของรูปแบบออกเป็น 4 แบบ ได้แก่

1. รูปแบบเชิงเปรียบเทียบ (Analogue Model) เป็นรูปแบบความคิดที่แสดงออกลักษณะของการเปรียบเทียบสิ่งต่าง ๆ อย่างน้อย 2 สิ่งขึ้นไปในลักษณะรูปธรรม เพื่อใช้ในการอธิบายสิ่งที่เป็นนามธรรม นิยมใช้รูปแบบลักษณะนี้กันมากด้านวิทยาศาสตร์กายภาพ สังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์

2. รูปแบบเชิงภาษา (Semantic Model) เป็นรูปแบบความคิดที่แสดงออกผ่านทางภาษา โดยผ่านการพูดและการเขียน แผนภูมิ หรือ รูปภาพ เพื่อใช้อธิบายโครงสร้างทางความคิด และความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ต่างๆ และใช้อธิบายในการอธิบายเพื่อให้เกิดความกระจ่างมากขึ้น รูปแบบนี้ใช้กันมากในด้านศึกษาศาสตร์

3. รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Model) รูปแบบนี้ใช้สมการทางคณิตศาสตร์ เป็นสื่อในการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ โดยใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ ปัจจุบันมีแนวโน้มว่าจะนำไปใช้ด้านพฤติกรรมศาสตร์มากขึ้น

4. รูปแบบเชิงสาเหตุ (Causal Model) เป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทางโดยนำเอาตัวแปรต่าง ๆ มาสัมพันธ์กันเชิงเหตุและผลที่เกิดขึ้น รูปแบบลักษณะนี้นิยมใช้ในด้านการศึกษา

สรุปได้ว่า จากการศึกษาประเภทของรูปแบบแต่ละแบบนั้นจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ที่ต้องการนำรูปแบบไปใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายในการทำ ความเข้าใจ

การพัฒนาารูปแบบ

การพัฒนาารูปแบบโดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างรูปแบบและ 2) การตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างและการพัฒนารูปแบบ โดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรืออาจจะศึกษารายกรณี (Case study) ในหน่วยงานที่ดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งผลจะนำมากำหนดองค์ประกอบต่างๆภายในรูปแบบ รวมทั้งความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ ดังนั้นจึงต้องอาศัยหลักการของเหตุผลเป็นสำคัญโดยทั่วไปแบ่งขั้นตอนย่อยๆ ได้ดังนี้

1.1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นร่างกรอบแนวคิดการวิจัย

1.2 การศึกษาจากบริบทจริงนั้นสามารถดำเนินการได้หลายวิธี ดังนี้

1.2.1 การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานในปัจจุบัน โดยศึกษาจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) โดยอาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสอบถาม การสำรวจ การสนทนากลุ่ม เป็นต้น

1.2.2 ศึกษากรณี (Case study) หรือ พหุกรณี ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จหรือวิธีการปฏิบัติที่ดีในเรื่องที่ศึกษาเพื่อนำมาเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนารูปแบบ

1.2.3 การศึกษาข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ ใช้วิธีการศึกษาโดยการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม เป็นต้น

1.3 การจัดทำรูปแบบ โดยนำข้อมูลที่ได้จาก 1.1 และ 1.2 มาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อมาจัดทำรูปแบบ

ขั้นตอนที่ 2 การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ หลังจากสร้างและพัฒนารูปแบบแล้วจำเป็นต้องทดสอบความเที่ยงของรูปแบบว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ หรือเป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพตามที่มุ่งหวังหรือไม่ โดยการทดสอบสามารถทำได้ใน 4 ลักษณะดังนี้

2.1 การทดสอบรูปแบบด้วยการประเมินตามมาตรฐานที่กำหนด ในด้านความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจริง ด้านคนว่าเป็นประโยชน์ต่อความต้องการของผู้ใช้รูปแบบ ด้านความเหมาะสมในด้านกฎหมายและศีลธรรมจรรยา ด้านความถูกต้องครอบคลุมในความน่าเชื่อถือและได้สาระครอบคลุมตามความต้องการ

2.2 การทดสอบรูปแบบด้วยการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ มีแนวคิดดังนี้ 1) เน้นการวิเคราะห์และวิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่ถูกพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจแต่จะผสมผสานปัจจัยต่างๆ โดยพิจารณาเข้าด้วยกันตามวิจรรณญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับข้อมูล และประสิทธิภาพความเหมาะสมของสิ่งที่ทำการประเมิน 2) รูปแบบการประเมินที่เป็นความชำนาญเฉพาะทางในเรื่องที่จะประเมินโดยต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัย เนื่องจากเป็นการวัดคุณค่าที่ไม่อาจจะประเมินด้วยเครื่องวัดใดๆ ได้และต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง 3) รูปแบบที่ใช้ตัวบุคคล

คือ ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมินโดยให้ความเชื่อถือกับผู้ทรงคุณวุฒิมีคุณพินิจที่ดี และมีมาตรฐานในการพิจารณาเกณฑ์ต่างๆที่เกิดจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒินั้น 4) รูปแบบที่ยอมให้มีความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิตามอรรถศาสตร์และความถนัดของแต่ละคน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่จะนำมาพิจารณา การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการประมวลผลวินิจฉัยข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอ

2.3 การทดสอบรูปแบบโดยการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยมักจะใช้เทคนิคเดลฟายในการพัฒนารูปแบบก่อนเมื่อเสร็จสิ้นแล้วจึงจึงพัฒนารูปแบบจัดทำเป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจถึงความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้องและความเหมาะสม ความเป็นไปได้ของรูปแบบ

2.4 การทดสอบรูปแบบโดยการทดลองใช้รูปแบบ โดยนำรูปแบบไปใช้จริงกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับกลับมาพิจารณาประเมินเพื่อปรับปรุงรูปแบบต่อไป

ทั้งนี้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบนี้พบว่า แนวคิดของสุรีย ธรรมิกบวร และ ชูภาศิริ อภินันท์เดชา (2559: 25) ที่ได้มีการศึกษาการพัฒนารูปแบบการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ตามวิถีวัฒนธรรมสุขภาพลุ่มแม่น้ำโขง หมู่บ้านชะจอม จังหวัดอุบลราชธานี โดยศึกษา 3 ระยะ คือ 1) ศึกษาบริบทชุมชนโดยใช้การสำรวจ และแบบสัมภาษณ์ การรับรู้สุขภาพของนักท่องเที่ยวสูงอายุ 2) กระบวนการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวโดยใช้แนวทางการสนทนากลุ่มและแบบสังเกตอย่างมีส่วนร่วม 3) ศึกษาผลการพัฒนาโดยใช้แบบสอบถามและแบบประเมินในการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบแบ่งออกเป็นหลักการ 2 ขั้นตอน คือ 1) การสร้างรูปแบบด้วยวิธีการศึกษาข้อมูลจากทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 2) การประเมินรูปแบบ โดยทดสอบและศึกษาความเหมาะสมความเป็นไปได้ของรูปแบบในการนำรูปแบบไปปฏิบัติประยุกต์ใช้การประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ หรือการใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์

ในปัจจุบันทุกองค์กร หรือหน่วยงาน ได้นำกลยุทธ์ไปใช้อย่างกว้างขวางและหลากหลาย เนื่องจากกลยุทธ์แสดงให้เห็นถึงแนวทางในการขับเคลื่อนขององค์กรสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และการพัฒนาองค์กรในอนาคต เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการหรือเพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ต้องการได้

ความหมายของกลยุทธ์และการจัดการเชิงกลยุทธ์

กลยุทธ์ หรือ (Strategy) สามารถใช้ความหมายที่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ขององค์กร โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ธงชัย ตันติวงษ์ (2550) กล่าวว่า

กลยุทธ์ เป็นเรื่องราวที่บอกถึงทิศทางในระยะยาวเพื่อจัดเตรียมแผนงานระยะสั้น และทำหน้าที่ประสานงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เน้นการปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ ฌ็อง-ฌัก กูว์แซง (2552: 16) กลยุทธ์เป็นตัวกำหนดการกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การโดยโดยพนักงานทุกคนในองค์การสามารถรับรู้และเข้าใจ เพื่อที่จะแปลงเป้าหมายและทิศทางดังกล่าวไปสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่องค์การต้องการ สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2552) กลยุทธ์เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเพื่อพิจารณาหาโอกาสและอุปสรรค ตลอดจนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อน นอกจากนี้แนวคิดของ David R. Hampton (1998) กล่าวว่า กลยุทธ์หมายถึง แผนรวม แผนสรุป หรือแผนบูรณาการผสมผสานที่เกี่ยวข้องกับความได้เปรียบของธุรกิจในการทำทายต่อสภาพแวดล้อม และเป็นสิ่งที่กำหนดขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้วางไว้ สรุปจากความหมายทั้งหมดสามารถสรุปความหมายของการกลยุทธ์ หมายถึง แบบแผนในการดำเนินงานขององค์การเพื่อกำหนดทิศทางในระยะยาวขององค์การ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การได้กำหนดไว้

หลักการจัดการเชิงกลยุทธ์ นักวิชาการได้ให้ความหมายดังนี้ พิบูล ทีปะपाल (2551: 10) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ เป็นการกำหนดแนวทางหรือวิถีทางในการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งผู้บริหารจะต้องเป็นผู้วิเคราะห์และประเมินถึงปัจจัยต่างๆ ที่มากระทบต่อองค์การทั้งปัจจัยภายในและภายนอกองค์การเพื่อจัดทำแผนงานดำเนินงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ ฌ็อง-ฌัก กูว์แซง (2552: 17) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและข้อมูลที่สำคัญของธุรกิจที่ใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน การตัดสินใจ และการควบคุมการปฏิบัติงาน โดยการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์การสร้างความมั่นใจขององค์การว่าจะสามารถดำเนินงานได้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ เสนาะ ตีเยาว์ (2551: 99) ให้ความหมายว่า คือแผนกลยุทธ์ที่รวมทุกอย่างซึ่งสามารถระบุทิศทางดำเนินงานในอนาคต ให้บรรลุตามภารกิจและวัตถุประสงค์สามารถทำให้องค์การอยู่รอดและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และ สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2552: 23) การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ใช้ในการวางทิศทางในการดำเนินงานทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ตลอดจนกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมโดยคำนึงถึงจุดอ่อนจุดแข็งขององค์การในด้านต่าง ๆ

จากการศึกษาข้างต้นสามารถสรุปความหมายของการจัดการเชิงกลยุทธ์ คือการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานขององค์การตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดซึ่งประกอบด้วย การกำหนดทิศทาง การปฏิบัติการ การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดขึ้น โดยพิจารณาวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายในองค์การร่วมด้วย

ความสำคัญของการจัดการเชิงกลยุทธ์

การเลือกใช้กลยุทธ์ขององค์กรที่แตกต่างกันนั้นควรเลือกใช้กลยุทธ์ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์กร การจัดการเชิงกลยุทธ์จึงเข้ามามีส่วนสำคัญดังที่ ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันท (2552: 19) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ และได้สร้างแรงกดดันให้แก่องค์กร นักบริการต่างต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้ผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์และทิศทางการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การจัดการความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้องค์กรค้นหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุดต่อองค์กร ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งนี้กลยุทธ์เป็นการกำหนดวิธีการหรือแนวทางในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรและ สุพานิ สฤกษ์วานิช (2553) ได้กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้ผู้บริหารตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เห็นโอกาสใหม่ๆ เห็นข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น ทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดและเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงตลอดจนสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ดีกว่า คู่แข่งขันสามารถยกระดับผลการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ด้วยการทำให้องค์กรบรรลุทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากการศึกษาความสำคัญของการจัดการเชิงกลยุทธ์ สรุปได้ว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นการปรับตัวขององค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในที่เปลี่ยนแปลงไป โดยผู้บริหารต้องกำหนดแนวทางของวัตถุประสงค์และแนวทางการดำเนินงานขององค์กรให้ชัดเจนจึงจะประสบความสำเร็จได้ ซึ่งการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์

การจัดการเชิงกลยุทธ์ประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

David (2009: 36) ได้อธิบายกระบวนการจัดการกลยุทธ์ ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอนคือ (1) การกำหนดกลยุทธ์ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาวิสัยทัศน์ พันธกิจ การวิเคราะห์และตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก การกำหนดวัตถุประสงค์ระยะยาว การกำหนดทางเลือกกลยุทธ์ และเลือกกลยุทธ์ (2) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เป็นขั้นตอนการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนประจำปี การจูงใจบุคลากร การจัดสรรทรัพยากร วัฒนธรรมและโครงสร้างองค์กร การจัดเตรียมงบประมาณและระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (3) การประเมินกลยุทธ์ ที่ตรวจสอบกิจกรรมหรือผลการดำเนินการที่ต้องการ ซึ่งใกล้เคียงกับของ Fred (2007) ที่อธิบายกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ว่าเป็นการกำหนดกลยุทธ์ภายใต้สภาพแวดล้อม

ภายในและภายนอกขององค์การเพื่อนำเอากลยุทธ์ไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การกำหนดกลยุทธ์ การปฏิบัติตามกลยุทธ์ และการประเมินผลกลยุทธ์ และ สุพาณี สฤษฏ์วาณิช (2553) ที่กล่าวว่า หัวใจสำคัญของการบริหารกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จได้นั้นอยู่ที่การให้ความสำคัญและทุ่มเทความพยายามในกระบวนการบริหารกลยุทธ์ที่ต่อเนื่อง ทั้ง 3 ขั้นตอน คือ (1) การกำหนดแผนกลยุทธ์หรือการวางแผนกลยุทธ์ และการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การ (2) การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติให้บังเกิดผลอย่างที่ต้องการ (3) การติดตามและประเมินผลกลยุทธ์

ณัฐพันธ์ เขจรันนันทน์ (2552: 23) ได้กำหนด กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยมี ส่วนประกอบที่สำคัญ 5 องค์ประกอบ คือ (1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การศึกษาและวิเคราะห์ ปัจจัยในด้านต่างๆที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์การ โดยแบ่งออก 2 ระดับ คือ สภาพแวดล้อมภายนอก สภาพแวดล้อมภายใน โดยทำการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค หรือที่เรียกว่า การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) ว่าแต่ละปัจจัยมีส่วนเอื้ออำนวย หรือขัดขวางการดำเนินงานขององค์การอย่างไรบ้าง (2) การกำหนดทิศทางขององค์การ ทิศทางของ องค์การสามารถกระทำได้ในลักษณะของการกำหนดภารกิจและการตั้งเป้าหมายขององค์การ (3) การกำหนดกลยุทธ์ หมายถึงการนำเอาทิศทางขององค์การที่กำหนดไว้กว้าง ๆ มาพัฒนาเพื่อเป็นแนวทาง การดำเนินงานในอนาคตขององค์การ โดยกำหนดกลยุทธ์ตามระดับชั้นขององค์การ คือ กลยุทธ์ องค์การ กลยุทธ์ธุรกิจ กลยุทธ์ตามหน้าที่ (4) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ คือ การนำกลยุทธ์ที่ถูกกำหนดขึ้นไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการจัดโครงสร้างบุคลากร และการประสานงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ (5) การควบคุมและการประเมินกลยุทธ์ คือ การติดตามและ ตรวจสอบ วิเคราะห์ปัญหา กำหนดแนวทาง ปรับปรุงและพัฒนาให้กลยุทธ์ที่กำหนดอยู่เกิดความ สอดคล้องกับสถานการณ์จริง เพื่อองค์การจะได้คุณค่าสูงสุดจากการดำเนินงานตลอดจนเป็น การประเมินผลการดำเนินกลยุทธ์ว่าประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่ เพื่อนำไปพิจารณา ในการพัฒนากลยุทธ์ต่อไป

ทั้งนี้กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน ธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะให้เกิดประสิทธิภาพนั้น องค์การจะต้องเริ่มต้นจาก การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม หรือที่เรียกว่า SWOT Analysis ประกอบด้วย การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อพิจารณาโอกาสและอุปสรรค และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน เพื่อพิจารณา จุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อนหรือจุดด้อยขององค์การ (Weakness) ทั้งในปัจจุบัน และอนาคตให้ได้เสียก่อน จึงจะมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อไป กระบวนการดังกล่าวมีความสำคัญและสอดคล้องกับแนวคิดของอริสา สารอง (2552) ได้ให้อธิบาย ถึงกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ คือ การแสวงหาวิธีการหรือกระบวนการที่จะ

พัฒนาและนำศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร การพัฒนาเป็นความพยายามในการปรับปรุงเปลี่ยนให้ดีขึ้น ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อให้เกิดการพัฒนาจำเป็นต้องหากกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ หากองค์กรใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีทักษะความสามารถ และศักยภาพ ย่อมทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรว่าจะประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายได้ดีมากน้อยเพียงใด สอดคล้องกับแนวคิดของ (เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย, 2554) ที่กล่าวว่ากลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะต้องเป็นกลไกสนับสนุนการขับเคลื่อนผลการปฏิบัติการขององค์กร โดยการออกแบบกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องเข้าใจในกลยุทธ์ขององค์กรและนำกลยุทธ์มาเป็นตัวช่วยในการสนับสนุนอย่างไร ซึ่งกลยุทธ์ควรจะต้องมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติและต้องบูรณาการให้สอดคล้องไปทางเดียวกับกลยุทธ์องค์กร โดยมีพฤติกรรมผู้นำวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดทิศทางของกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีที่จะเกิดขึ้นในระดับบุคคล ระดับองค์กร และระดับประชาคม

ซึ่งสามารถสรุปกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ได้ดังตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 ตารางสังเคราะห์กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์

นักคิด/ทฤษฎี	เรื่องที่ศึกษา	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นที่นำมาประยุกต์ใช้
David (2009: 36) Fred (2007)	กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์	1. การกำหนดกลยุทธ์ 2. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 3. การประเมินกลยุทธ์	การกำหนดกลยุทธ์
สุพานี สฤกษ์วานิช (2553)	กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์	1. การกำหนดแผนกลยุทธ์หรือการวางแผนกลยุทธ์ 2. การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 3. การติดตามและประเมินผลกลยุทธ์	การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
ณัฐพันธ์ เขจร นันท์ (2552:23)	กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์	1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม 2. การกำหนดทิศทางขององค์กร 3. การกำหนดกลยุทธ์ 4. การดำเนินกลยุทธ์ 5. การควบคุมและการประเมินกลยุทธ์	-การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT -การกำหนดกลยุทธ์ ระดับองค์กร

สรุปได้ว่า กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นกลไกที่สามารถสนับสนุนให้เกิดการออกแบบกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม โดยการใช้ SWOT Analysis เพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางขององค์การในขั้นตอน 3) การกำหนดกลยุทธ์ ได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ขององค์การ 4) การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 5) การควบคุมและการประเมินผล

แนวคิดเกี่ยวกับ SWOT Analysis, TOWS Matrix, McKinsey's 7S Framework, PEST Analysis และกลยุทธ์การท่องเที่ยว

ในการวิเคราะห์องค์การหรือการวินิจฉัยองค์การ มีหลายคิดตามเป้าหมายแตกต่างกันไป แนวคิดที่น่าสนใจ ได้เสนอและสรุปได้ดังนี้

การวิเคราะห์แบบสวอต (SWOT Analysis) เป็นเทคนิคหรือเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ขององค์การที่นิยมใช้กันในปัจจุบันซึ่งทฤษฎีนี้คิดค้นโดย Albert Humphrey เป็นผู้ริเริ่ม โดยนำเทคนิคนี้แสดงในการสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ในช่วงทศวรรษที่ 1960-1970 การวิเคราะห์แบบสวอตจะช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายในองค์การ โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ตลอดจนผลกระทบต่าง ๆ ที่มีต่อการทำงานขององค์การ ซึ่งคำว่า “สวอต” หรือ SWOT นั้นมาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ 4 ตัวได้แก่ (Armstrong, 1996)

S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เช่น จุดแข็งทางการเงิน จุดแข็งทางการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรมนุษย์ องค์การจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์

W มาจาก Weakness หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ขององค์การ ซึ่งองค์การจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหานั้น

O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลมาจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์การ โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน นักบริหารที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอและใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

T มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอกเป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้จริง ดังแสดงการวิเคราะห์แบบสวอตในภาพที่ 5 ดังนี้

	สิ่งที่เป็นประโยชน์	สิ่งที่เป็นปัญหา
ปัจจัยภายใน	จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weaknesses)
ปัจจัยภายนอก	โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)

ภาพที่ 5 การวิเคราะห์แบบสวอต
ที่มา : (สุมิตร สุวรรณ 2554: 62)

ดังนั้นหากมองที่กรอบขององค์การหรือหน่วยงานใด ๆ ก็ตามสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกต่างมีอิทธิพลต่อการดำเนินการขององค์การหรือหน่วยงานทั้งสิ้น โดยเฉพาะในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่เน้นการแข่งขัน หากองค์การหรือหน่วยงานใดไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะเป็นหน่วยงานที่ล้าหลัง ไม่เจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่เป็นบริษัทดำเนินธุรกิจก็อาจจะต้องปิดกิจการ สภาพแวดล้อมในองค์การเป็นทั้งจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) อาจประกอบด้วย บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรหรือค่านิยมในการทำงานด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่ฝังรากลึกมาตั้งแต่ในอดีต โดยเฉพาะในสังคมไทยมักจะมีวัฒนธรรมเกี่ยวกับระบบเครือญาติ ระบบศักดินา ระบบเจ้าขุนมูลนาย ระบบพวกพ้อง ระบบอุปถัมภ์ เป็นต้น ส่วนสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอาจก่อให้เกิดสิ่งที่เป็นโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ต่อการดำเนินงานขององค์การ เช่น ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี หรือระบบเศรษฐกิจแบบตลาดเสรีที่เปิดกว้างมากขึ้นก่อให้เกิดความเข้มแข็งหรือโอกาสแก่องค์การ แต่ในทางตรงกันข้ามสภาพการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นหรือภาวะเศรษฐกิจตกต่ำก็อาจเป็นอุปสรรคที่อาจก่อให้เกิดความหายนะแก่องค์การได้ ซึ่งยากต่อการคาดการณ์และไม่สามารถควบคุมได้ (สุมิตร สุวรรณ 2554: 62-63)

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการทำ SWOT Analysis การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาจากจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนด กลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อม

หรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มึนน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์สวอต นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้ (สมิทร สุวรรณ 2554: 62-63)

1. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรการประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรแหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร ที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้าด้วย

1.1 จุดแข็งขององค์กร (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในภายในองค์กรนั่นเอง ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

1.2 จุดอ่อนขององค์กร (W-Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในภายในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อยข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตรารู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ๆและพัฒนาการทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ

2.1 โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O-Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

2.2 อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อในระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่ง

3. ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพแวดล้อม ภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว ให้นำ จุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับ โอกาส อุปสรรค จากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายใต้สถานการณ์เช่นนั้น องค์กรควรจะทำอย่างไร โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้องค์กร จะอยู่ในสถานการณ์ 4 รูปแบบดังนี้ (สุมิตร สุวรรณ 2554: 62-63)

สถานการณ์ที่ 1 (จุดแข็ง-โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด เนื่องจาก องค์กรค่อนข้างจะมีหลายอย่าง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้และฉกฉวยโอกาสต่างๆ ที่ เปิดมาหาประโยชน์อย่างเต็มที่

สถานการณ์ที่ 2 (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้น ทางเลือกที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลด หรือหลบหลีกภัยอุปสรรคต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

สถานการณ์ที่ 3 (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์องค์กรมีโอกาเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้นทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-Oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อน ภายในต่างๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่างๆ ที่เปิดให้

สถานการณ์ที่ 4 (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อม ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้นแทนที่จะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัว หรือขยาย ขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาว ด้านอื่นๆ แทน

ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่างๆ จะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามี อิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายใน ที่อาจจะ ทำลายผลการดำเนินงานโอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุ เป้าหมายขององค์กรในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุ เป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

การกำหนดกลยุทธ์ด้วย TOWS Matrix

แนวคิด TOWS Matrix เป็นแนวคิดที่นำมากล่าววิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดออกมาเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ประเภทต่าง ๆ ซึ่ง TOWS ย่อมาจาก Threat-Opportunities-Weaknesses-Strengths ในภาษาไทยหมายถึง อุปสรรค – โอกาส- จุดอ่อน-จุดแข็ง ดังนี้ (พิบูล ที่ปะปาล, 2551)

T ได้แก่ อุปสรรคจากภายนอกที่ทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้

O ได้แก่ โอกาสจากภายนอกที่ช่วยเกื้อหนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

W ได้แก่ จุดอ่อนหรือจุดด้อยภายในองค์กรที่ถ่วงหรือเหนี่ยวรั้งไว้มิให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

S ได้แก่ จุดแข็งหรือจุดเด่นภายในองค์กรที่เป็นตัวผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

การนำเทคนิคที่เรียกว่า มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์นั้น มีขั้นตอนการดำเนินการที่สำคัญ 2 ขั้นตอนดังนี้

1. การระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค โดยที่การประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นโดยการระบุให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อนจะเป็นการประเมินภายในองค์กร ส่วนการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นโอกาสและอุปสรรคจะเป็นการประเมินภายนอกองค์กรหลังจากที่มีการประเมินสภาพแวดล้อมโดยการวิเคราะห์ให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ก็จะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ในรูปแบบความสัมพันธ์แบบเมตริกซ์ โดยใช้ตารางที่เรียกว่า TOWS Matrix

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจุดแข็งกับโอกาส จุดแข็งกับอุปสรรค จุดอ่อนกับโอกาส และจุดอ่อนกับอุปสรรค ซึ่งผลของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในข้อมูลแต่ละคู่ดังกล่าว ทำให้เกิดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ และยังมีการผสมผสานกันขององค์ประกอบภายในและภายนอกเหล่านี้ด้วย ซึ่งผลของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ให้เกิดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภทคือ

2.1 กลยุทธ์ SO หรือกลยุทธ์จุดแข็งกับโอกาส ได้แก่ กลยุทธ์ที่องค์กรจะใช้เวลาเข้มแข็งภายในช่วยประโยชน์จากโอกาส จากภายนอกที่เปิดโอกาสให้ ซึ่งทุกองค์กรต่างก็ต้องการจะได้ความเข้มแข็งภายในเพื่อให้สามารถช่วยประโยชน์จากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ และสิ่งแวดลอมจากภายนอกได้ด้วยกันทั้งสิ้น และหลายองค์กรใช้กลยุทธ์ WO , ST , WT ก็เพื่อจะกลับเข้าสู่สถานการณ์ที่จะสามารถใช้กลยุทธ์ SO ได้อีกนั่นเอง หมายความว่า เมื่อองค์กรมีความอ่อนแอภายในก็จะพยายามปรับปรุงให้ภายในเข้มแข็งขึ้น และเมื่อองค์กรประสบกับสิ่งกีดขวางจากภายนอกก็จะพยายามหลีกเลี่ยงและมุ่งเข้าหาโอกาสที่เป็นคุณต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2.2 กลยุทธ์ WO หรือกลยุทธ์จุดอ่อนกับโอกาส ได้แก่ กลยุทธ์ที่องค์กรจะปรับปรุงแก้ไขความอ่อนแอภายในโดยอาศัย หรือฉวยประโยชน์จากโอกาสจากภายนอกที่เปิดโอกาสให้เพราะบางครั้งสิ่งแวดล้อมภายนอกดีมากแต่ถ้าองค์กรมีปัญหาภายในก็อาจจะทำให้ไม่สามารถรับประโยชน์จากโอกาสในขณะนั้น และนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและโอกาสมาพิจารณา ร่วมกัน เพื่อนำมากำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เชิงป้องกัน

2.3 กลยุทธ์ ST หรือกลยุทธ์จุดแข็งกับอุปสรรค ได้แก่ กลยุทธ์ที่ใช้ความเข้มแข็งภายในองค์กรหลักเลี้ยงหรือลดทอนอิทธิพลของอุปสรรคจากภายนอก ซึ่งได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อน และโอกาสมาพิจารณาร่วมกันเพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในเชิงแก้ไขทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีโอกาสนำแนวคิดหรือวิธีใหม่ๆ มาใช้ในการแก้ไขจุดอ่อนที่องค์กรมีอยู่ได้

2.4 กลยุทธ์ WT หรือกลยุทธ์จุดอ่อนกับอุปสรรค ได้แก่ กลยุทธ์ที่ปกป้องตัวเอง คือ ความพยายามลดความอ่อนแอจากภายในให้ได้ และพยายามหลีกเลี่ยงสภาวะแวดล้อมภายนอกที่เป็นอุปสรรคให้ได้มากที่สุด องค์กรใดหากเผชิญกับอุปสรรคจากภายนอกมากและองค์กรภายในมีจุดอ่อนมาก ก็จะต้องพยายามทำให้องค์กรอยู่รอดต่อไปได้หรือพยายามควบรวมกิจกรรม เป็นต้น เป้าหมายของการนำปัจจัยต่างๆ มาเทียบหรือประกอบกันนี้ เพื่อให้ได้แนวคิดในการกำหนดกลยุทธ์ หรือยุทธศาสตร์ที่เป็นยุทธวิธีที่เป็นไปได้เท่านั้น ยังไม่ใช่กระบวนการคัดเลือกกว่ากลยุทธ์ใดหรือยุทธศาสตร์ใดดีที่สุด และมีใช้ว่ากลยุทธ์ทุกกลยุทธ์ในตาราง (TOWS Matrix) นี้จะถูกนำมาเอาไปใช้ให้หมด ซึ่งแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ จะเป็นอีกเรื่องหนึ่งต่างหาก

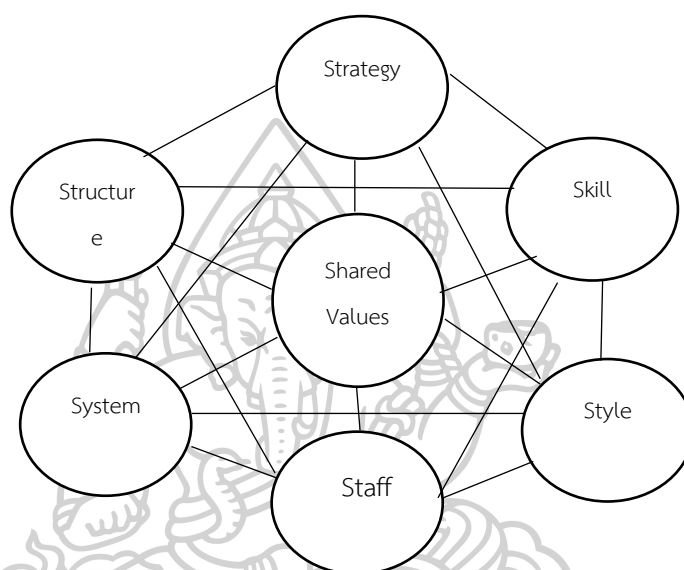
McKinsey's 7S Framework

รูปแบบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7S Framework) ได้รับการพัฒนาขึ้นในช่วงทศวรรษที่ 1980 โดย Tom Peter and Robert Waterman แนวคิดนี้มีหลักการพื้นฐานว่า ประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจจะเกิดจากความสัมพันธ์ภายในองค์กรของปัจจัยการบริหาร 7 ด้าน ที่มีความสำคัญในการใช้ประเมินสถานการณ์ภายในองค์กร เพื่อสร้างความสมดุลของปัจจัยต่างๆ ทั้ง 7 ด้าน ที่มีผลต่อการบรรลุความสำเร็จขององค์กรซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

แนวคิดของแมคคินซี สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางในภาวะการณ์ใดๆ ที่จะได้ประโยชน์จากการอาศัยหลักการของความสอดคล้องภายในองค์กร เช่น 1) การพัฒนาหรือปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์กร 2) การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ควรจะเป็นในการเปลี่ยนแปลงในอนาคตขององค์กร 3) การสร้างความสอดคล้องของหน่วยงานต่าง ๆ และกระบวนการต่าง ๆ ในขณะที่มีการควบรวมบริษัท หรือควบรวมองค์กร 4) ใช้ในการวิเคราะห์ช่องว่างทางศักยภาพขององค์กรใน

กรนำกลยุทธ์เข้ามาใช้ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถปิดช่องว่างต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมในการนำกลยุทธ์ที่ถูกกำหนดขึ้นมาใหม่ไปสู่การปฏิบัติ

แนวคิดของแมคคินซี ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ 7 ด้าน ที่มีผลกระทบซึ่งกันและกันทุกปัจจัย เมื่อปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเปลี่ยนไปก็จะมีผลกระทบกับปัจจัยที่เหลือที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้มีความสอดคล้องกันและเห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยต่างๆ ตามภาพที่ 6 ดังนี้



ภาพที่ 6 รอบแนวคิด McKinsey's 7S Framework

ที่มา : Peter, Thomas J. and Robert Jr. H. Waterman, In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies (New York: Harper & Row publishers, 1982), 10.

รายละเอียดในปัจจัย 7 ด้านตามแนวคิดของแมคคินซี ประกอบด้วย

1. กลยุทธ์ (Strategy) คือ การวางแผนกิจกรรมภายในองค์กร โดยให้แผนที่วางขึ้นมานั้นสอดคล้องและเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ช่วยสนับสนุนและสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่ง

2. โครงสร้างองค์กร (Structure) หมายถึง ลักษณะโครงสร้างขององค์กรที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดการควบคุม การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจของผู้บริหาร การแบ่งโครงสร้างงานตามหน้าที่ ตามผลิตภัณฑ์ ตามลูกค้า ตามภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม

3. รูปแบบ (Style) รูปแบบในการบริหารจัดการของทำงานของผู้บริหาร เป็นเอกลักษณ์ที่เฉพาะในแต่ละองค์กร และมีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กรเป็นรูปแบบของของภาวะผู้นำที่คนในองค์กรยอมรับ รูปแบบวิธีการจัดการเหล่านี้ ได้แก่ การสั่งการ การควบคุม การจูงใจ เป็นต้น

4. ระบบ (System) เป็นการวิเคราะห์ถึงระบบงานขององค์กรในทุก ๆ เรื่อง ที่ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันรับผิดชอบในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จ ซึ่งจะเป็นระบบที่ต่อเนื่องสอดคล้องประสานกันทุกระดับ ทั้งเรื่องระบบการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงาน เช่น ระบบสารสนเทศ ระบบการวางแผน ระบบงบประมาณ ระบบการควบคุม ระบบการจัดซื้อ ระบบในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ระบบในการฝึกอบรม ตลอดจนระบบในการจ่ายผลตอบแทน

5. บุคลากร (Staff) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานและความสามารถโดยทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งองค์กรต้องมีการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องให้เพียงพอกับกิจกรรมขององค์กรทั้งในด้านปริมาณและศักยภาพ

6. ทักษะ (Skill) เป็นทักษะเฉพาะหรือความเชี่ยวชาญของของบุคลากรที่ทำงานเพื่อองค์กร เป็นความโดดเด่นเชี่ยวชาญ เฉพาะทางที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ รูปแบบ และระบบการทำงานขององค์กร

7. ค่านิยมร่วม (Shared Value) หมายถึง ค่านิยมร่วมกันหรือแนวทางทางที่ทุกคนในองค์กรถือปฏิบัติร่วมกันในการทำงานเพื่อผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ค่านิยมร่วมและเป้าหมายเดียวกันขององค์กรจะช่วยให้การทำงานของบุคลากรมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน องค์กรใดที่มีค่านิยมอ่อนบุคลากรจะมุ่งแต่เป้าหมายส่วนตัวซึ่งจะก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร และขาดพลังในการผลักดันองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกัน

ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบของปัจจัยของแนวคิดแมคคินซี เป็นแนวคิดที่ต้องการนำเสนอว่าประสิทธิภาพขององค์กรเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 7 ประการของธุรกิจว่ามีลักษณะและสภาพเช่นไรและมีความสัมพันธ์กันอย่างไรเหมาะสมตามสภาพขององค์กร รวมทั้งยังสามารถนำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรของธุรกิจสภาเพื่อกำหนดกรอบการพิจารณาและการวางแผนเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจสภาให้มีความเหมาะสม

PEST Analysis

PEST Analysis เป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจภาพรวมของสภาพแวดล้อมในพื้นที่ ที่คุณกำลังจะเข้าไปดำเนินงานด้านธุรกิจและคิดเกี่ยวกับโอกาสและภัยคุกคามที่อยู่ภายในพื้นที่ธุรกิจใหม่ ซึ่งคุณจะต้องทำการค้นคว้าข้อมูลต่างๆ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของคุณในพื้นที่ใหม่ และคุณจะต้องคิดวางแผนเพื่อหาประโยชน์จากโอกาสและพยายามลดภัยคุกคามลงให้ได้. ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (Francis J. Aguilar ,1967)

1. P มาจาก Political หมายถึง การเมือง เป็นการวิเคราะห์นโยบายและกฎหมายต่างๆ ของภาครัฐที่มีผลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี กฎระเบียบต่างๆ เป็นต้น

2. E มาจาก Economic หมายถึง เศรษฐกิจ เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบจากสภาพเศรษฐกิจ ปัจจัยทางด้านเศรษฐศาสตร์ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งหมายถึงระบบเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจ การค้าระหว่างประเทศ การลงทุนภาคเอกชน สภาพปัญหาของสาขาการพัฒนาบริการ โครงสร้างรายได้ ภาวะการดำเนินงาน ที่มีผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ ฯลฯ

3. S มาจาก Sociocultural หมายถึง สังคมและวัฒนธรรม เป็นการวิเคราะห์สภาวะทางสังคมและวัฒนธรรม สภาพความเป็นอยู่ที่มีอิทธิพลแตกต่างกันตามแต่ละประเทศ ซึ่งหมายถึงโครงสร้างทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น ระดับการศึกษา จำนวนประชากร โครงสร้างของประชากร ค่านิยมและวัฒนธรรม แบบแผนการดำเนินชีวิต และพฤติกรรม การประกอบอาชีพ ลักษณะชุมชนและถิ่นที่ตั้ง การกระจายรายได้ และความเป็นธรรมในสังคม โครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมและการติดต่อสื่อสาร ระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อม ฯลฯ

4. T มาจาก Technological หมายถึง เทคโนโลยี เป็นการวิเคราะห์สภาพการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่จะมีผลต่อการดำเนินงาน เช่น การผลิตคิดค้นเทคโนโลยีต่างๆ ความรู้และวิทยาการแขนงต่างๆ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างองค์กร ความก้าวหน้าในการพัฒนาในสาขาที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเสริมสร้างประสิทธิภาพการผลิตและการให้บริการโดยใช้อุปกรณ์อัตโนมัติต่าง ๆ

ดังนั้นองค์ประกอบของ PEST Analysis จึงเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร โดยอาศัยข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อประเมินถึงภาพรวมสภาพพื้นที่กำลังเข้าไปดำเนินการเป็นการวิเคราะห์ถึงโอกาสและภัยคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจสภา

กลยุทธ์การทองเที่ยว

นอกจากนี้ John Tribe (2005) ได้กล่าวถึงการกำหนดกลยุทธ์การทองเที่ยว คือ การกำหนดกลยุทธ์การทองเที่ยวการที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้องค์กรเกิดความล้มเหลวหรือประสบความสำเร็จก็ได้ กลยุทธ์ขององค์กรจึงควรประกอบด้วย 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ภารกิจ คือการกำหนดสิ่งที่องค์กรต้องการที่จะบรรลุและมีจุดมุ่งหมายและทิศทางกลยุทธ์ควรเป็นคำอธิบายที่กระชับและเป็นไปได้ที่มีวิสัยทัศน์ในอนาคตและอธิบายจุดมุ่งหมายหลักและแสดงออกเป้าหมายที่ต้องการเพื่อให้บรรลุภารกิจขององค์กร อาจเขียนวัตถุประสงค์แบบปิดหรือแบบเปิด และควรปฏิบัติตามหลักการ SMART ดังนี้ เฉพาะเจาะจง วัดผลได้ สามารถทำให้บรรลุได้ เป็นจริงและต้องมีกรอบระยะเวลา

2. วิเคราะห์กลยุทธ์ คือ ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อนของสภาพแวดล้อมภายใน และโอกาส ภัยคุกคามที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นขั้นตอนต่อไปการกำหนดกลยุทธ์การทองเที่ยวให้ความสำคัญที่มีผลต่อความสามารถขององค์กรเพื่อบรรลุพันธกิจในด้านทรัพยากรและ

สิ่งแวดล้อม การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ SWOT องค์ประกอบสำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ การแข่งขัน การเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยี การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน สามารถสรุปมาจากข้อมูลภายในขององค์กร โอกาสและภัยคุกคามและสภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมในการแข่งขันสามารถวิเคราะห์ได้ 2 วิธี

1. การวิเคราะห์โครงสร้างในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ดำเนินการ ความกดดันด้านการแข่งขัน องค์กรที่แสวงหากำไรสูงสุดจะแสวงหาตำแหน่งภายในอุตสาหกรรมที่สามารถลดความสามารถในการแข่งขันและโอกาสในการแข่งขัน

2. การวิเคราะห์คู่แข่งถึงรายละเอียดและช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดกลยุทธ์สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อธุรกิจท่องเที่ยว

จุดแข็ง จุดอ่อนของทรัพยากรขององค์กร

การวิเคราะห์ทรัพยากรของบริษัทช่วยให้ธุรกิจท่องเที่ยวสามารถประเมินความสามารถทางกลยุทธ์ของตน หรือมีวิธีการที่ดีที่พร้อมจะกำหนดกลยุทธ์ของตน โดยทั่วไปมีการจัดประเภทของทรัพยากรใน 4 ด้าน

1. ทรัพยากรทางกายภาพ รวมถึงอาคารสิ่งติดตั้งและอุปกรณ์เครื่องจักร
2. ทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยทักษะ
3. ทรัพยากรทางการเงิน สภาพคล่องขององค์กร
4. ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้ ทักษะ การสร้างภาพลักษณ์

การตรวจสอบประสิทธิภาพและวิเคราะห์ทรัพยากรมีการใช้ประโยชน์และสามารถทำได้ โดยการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ทางการเงิน การประเมินและวิเคราะห์เปรียบเทียบ

3. ทางเลือกกลยุทธ์ คือการที่องค์กรสร้าง ประเมิน และเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการเลือกเชิงกลยุทธ์ ซึ่งทางเลือกเชิงกลยุทธ์เกี่ยวข้องกับการสร้างตัวเลือกกลยุทธ์ขององค์กรที่จะได้เปรียบเหนือ คู่แข่งขัน เช่น กลยุทธ์ด้านราคาโดยเสนอราคาต่ำสุด วิธีที่สำคัญในการบรรลุเป้าหมายคือการลดต้นทุน กลยุทธ์การสร้างแตกต่างให้คุณภาพและเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์โดยการออกแบบนวัตกรรมรวมถึงเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการรับประกันบริการและการสร้างเส้นทางสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน องค์กรต้องพิจารณาทิศทางและวิธีการของกลยุทธ์ด้วยพัฒนาทิศทางหลักที่เปิดกว้างสำหรับองค์กรคือ การถอน การเจาะตลาด การพัฒนาตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์และ ความหลากหลาย วิธีการที่องค์กรต่างๆ สามารถพัฒนากลยุทธ์ขององค์กร ได้แก่

การเติบโตภายใน การรวมกิจการและการควบรวมกิจการ กิจการร่วมค้า และการสร้างพันธมิตร และแฟรนไชส์ กลยุทธ์อาจได้รับการประเมินโดยใช้เทคนิคหลัก 3 ข้อ ก่อนการทดสอบความเหมาะสมว่ากลยุทธ์มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่องค์กรเผชิญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง

เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกและความสามารถในการในด้านทรัพยากรของตนเอง การยอมรับว่ากลยุทธ์จะส่งมอบจุดมุ่งหมายและภารกิจขององค์กรหรือไม่

4. กลยุทธ์การดำเนินงาน คือการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ เป็นการใช้กลยุทธ์ที่ตกลงกันไว้โดยทั่วไปจะกำหนดไว้ในเอกสารอย่างเป็นทางการและจะต้องมีการกำกับการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการนำไปสู่การปฏิบัติของกลยุทธ์ขององค์กร กลยุทธ์ที่ซับซ้อนจะต้องมีการวางแผนโครงการก่อนในแต่ละขั้นตอนของแผนงาน ดังนั้นจะต้องคำนึงถึงระยะเวลาและการพึ่งพากันขององค์ประกอบต่างๆ ของกลยุทธ์ที่จะช่วยให้แนวทางในการดำเนินงาน

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Wheelen and Hunger (2006) ในการจัดทำกลยุทธ์ของการท่องเที่ยวที่มีกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร คือ กระบวนการศึกษาวิเคราะห์ ตรวจสอบ และประเมินสภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่เป็นแรงผลักดันต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อระบุ ปัจจัยเชิงกลยุทธ์เพื่อใช้เป็นตัวกำหนดอนาคตขององค์กร ซึ่งวิธีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่นิยมคือ การวิเคราะห์สวอท หรือ SWOT Analysis

2. การจัดทำกลยุทธ์ คือ การนำข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ จากการกำหนดทิศทางขององค์กร และการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กร และปัจจัยภายในองค์กรเป็นการจัดทำแผนระยะยาวเพื่อนำมาใช้ในการบริหารงานเพื่อให้เหมาะสมกับโอกาสและปัญหาอุปสรรคที่เป็นอยู่ในขณะนั้น มาจัดทำเป็นกลยุทธ์ประกอบด้วย การกำหนดพันธกิจขององค์กร กำหนดวัตถุประสงค์ ที่สามารถบรรลุสำเร็จได้ การพัฒนากลยุทธ์ และการกำหนดนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

3. การปฏิบัติตามกลยุทธ์ เป็นกระบวนการดำเนินงานในการนำกลยุทธ์และนโยบายที่กำหนดไว้เข้าสู่การปฏิบัติ ด้วยการพัฒนาจัดทำโครงสร้าง และระบบการจัดการ วิธีการดำเนินงาน ในองค์กร

4. การประเมินผลและการควบคุม เป็นการตรวจสอบกิจกรรมและผลการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กร เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริง กับผลการดำเนินงานที่ตั้งความมุ่งหวังไว้ว่าสามารถบรรลุตามเป้าหมายหรือไม่ ในขั้นตอนการประเมินและควบคุมนั้นจะช่วยให้เห็นจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องของแผนกลยุทธ์ที่ได้นำไปปฏิบัติ และเป็นตัวกระตุ้นการบริหารใหม่ทั่วทั้งองค์กรให้เริ่มต้นการดำเนินงานใหม่อีกในครั้งต่อไป

Wheelen and Hunger (2006) กล่าวว่าภายหลังจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน รวมทั้งกำหนดจำนวนปัจจัยภายนอกเชิงกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้นำปัจจัยที่เป็น

โอกาส และปัจจัยที่เป็นอุปสรรค นำมาสรุปในรูปแบบฟอร์มที่เรียกว่า ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ ปัจจัยภายนอก หรือเรียกว่า ตาราง EFAS โดยมีวิธีจัดทำเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ในคอลัมน์ที่ 1 (ปัจจัยภายนอก) เขียนรายการปัจจัยภายนอกประมาณ 8 ถึง 10 รายการ ที่เป็นปัจจัยโอกาส และอุปสรรค ที่สำคัญที่สุดที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่

2. ในคอลัมน์ที่ 2 (น้ำหนัก) พิจารณากำหนดให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกลยุทธ์ขององค์กรในปัจจุบัน ตั้งแต่ 1.0 จนถึง 0.0 ปัจจัยใดยิ่งให้น้ำหนักมากก็ยิ่งเป็น ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

3. คอลัมน์ที่ 3 (คะแนนประเมิน) พิจารณากำหนดให้คะแนนการประเมินของแต่ละปัจจัยที่ องค์กรสามารถตอบสนองต่อปัจจัยนั้นว่าองค์กรสามารถที่จะตอบสนองได้ดีมากน้อยเพียงใด โดยมี คะแนนประเมินตั้งแต่ 5 จนถึง 1

4. คอลัมน์ที่ 4 (คะแนนถ่วงน้ำหนัก) นำค่าน้ำหนักในคอลัมน์ที่ 2 คูณกับคะแนนประเมินแต่ละปัจจัยในคอลัมน์ที่ 3 ก็จะได้คะแนนถ่วงน้ำหนักของแต่ละปัจจัย ซึ่งเมื่อรวมคะแนนถ่วงน้ำหนักของ ปัจจัยภายนอกก็จะได้ผลลัพธ์ของคะแนนถ่วงน้ำหนักทั้งหมดและผลที่ออกมาจะมีค่าระหว่าง 1 ถึง 5 แสดงให้เห็นว่าองค์กรสามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกในปัจจุบันและในอนาคตได้ดี หรือไม่

5. คอลัมน์ที่ 5 (ข้อคิดเห็น) เป็นข้อสังเกตหรือข้อคิดเห็นเพื่อแสดงว่าทำไมปัจจัยดังกล่าวจึง เป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร องค์กรสามารถตอบสนอง ได้ดีแค่ไหน

การสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในก็มีวิธีการเช่นเดียวกันกับการสรุปผลการวิเคราะห์ ปัจจัยภายนอก กล่าวคือ ภายหลังจากได้ทำการตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายในองค์กร รวมทั้งได้ กำหนดปัจจัยเชิงกลยุทธ์ต่าง ๆ นำปัจจัยที่เป็นจุดแข็งและปัจจัยที่เป็นจุดอ่อน นำมาสรุปใน แบบฟอร์ม ที่เรียกว่า ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน หรือเรียกว่า ตาราง IFAS โดยมีวิธีการ ทำเป็นขั้นตอนดังนี้

. ในคอลัมน์ที่ 1 (ปัจจัยภายใน) เขียนรายการปัจจัยภายในประมาณ 8 ถึง 10 รายการ ที่เป็นปัจจัยจุดแข็งและจุดอ่อน ที่สำคัญที่สุดที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่

2. ในคอลัมน์ที่ 2 (น้ำหนัก) พิจารณากำหนดให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มี ผลกระทบต่อกลยุทธ์ขององค์กรในปัจจุบัน ตั้งแต่ 1.0 จนถึง 0.0 ปัจจัยใดยิ่งให้น้ำหนักมากก็ยิ่งเป็น ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

3. คอลัมน์ที่ 3 (คะแนนประเมิน) พิจารณากำหนดให้คะแนนการประเมินของแต่ละปัจจัยที่องค์กรสามารถตอบสนองต่อปัจจัยนั้นว่าองค์กรสามารถที่จะตอบสนองได้ดีมากน้อยเพียงใด โดยมีคะแนนประเมินตั้งแต่ 5 จนถึง 1

4. คอลัมน์ที่ 4 (คะแนนถ่วงน้ำหนัก) นำค่าน้ำหนักในคอลัมน์ที่ 2 คูณกับคะแนนประเมินแต่ละปัจจัยในคอลัมน์ที่ 3 ก็จะได้คะแนนถ่วงน้ำหนักของแต่ละปัจจัย ซึ่งเมื่อรวมคะแนนถ่วงน้ำหนักของปัจจัยภายในก็จะได้ผลลัพธ์ของคะแนนถ่วงน้ำหนักทั้งหมดและผลที่ออกมามีค่าระหว่าง 1 ถึง 5 แสดงให้เห็นว่าองค์กรสามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายในในปัจจุบันและในอนาคตได้ดีหรือไม่

5. คอลัมน์ที่ 5 (ข้อคิดเห็น) เป็นข้อสังเกตหรือข้อคิดเห็นเพื่อแสดงว่าทำไมปัจจัยดังกล่าวจึงเป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร องค์กรสามารถตอบสนองได้ดีแค่ไหน

ทั้งนี้หลังจากวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ ตาราง EFAS และ ตาราง IFAS จึงนำมาสรุปเป็นตารางสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ หรือ SFAS เป็นตารางสรุปปัจจัยเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยการรวม ปัจจัยภายนอก จากตาราง EFAS กับปัจจัยภายใน IFAS มารวมกัน จุดประสงค์ในการจัดทำ SFAS เพื่อต้องการให้ผู้ทำการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ลดจำนวนปัจจัยที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคทั้งหมดให้เหลือน้อยกว่า 10 ปัจจัยทำได้โดยหาความสำคัญหรือน้ำหนักที่มากที่สุดของแต่ละปัจจัย

การจัดทำตาราง SFAS สามารถจัดทำตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. คอลัมน์ที่ 1 (ปัจจัยเชิงกลยุทธ์สำคัญ) เลือกปัจจัยภายนอกที่สำคัญที่สุดจากตาราง EFAS และเลือกปัจจัยภายในที่สำคัญที่สุดจากตาราง IFAS พร้อมระบุด้วยว่า เป็นปัจจัยอะไรเขียนใส่

2. คอลัมน์ที่ 2 (น้ำหนัก) พิจารณาให้น้ำหนักความสำคัญใหม่ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยกำหนดเป็นตัวเลขทศนิยมซึ่งมีค่าระหว่าง 1.0 (สำคัญมากที่สุด) จนถึง 0.0 (ไม่สำคัญ) ผลรวมทั้งหมดจะเท่ากับ 1.0 ดังนั้นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ในตาราง EFAS และตาราง IFAS จะต้องมีการปรับเปลี่ยนใหม่ในบางปัจจัย

3. คอลัมน์ที่ 3 (คะแนนประเมิน) ใส่คะแนนประเมินของแต่ละปัจจัย คะแนนประเมินอาจเท่าเดิมหรืออาจมีการเปลี่ยนแปลง

4. คอลัมน์ที่ 4 (คะแนนถ่วงน้ำหนัก) คำนวณค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักเช่นเดียวกับตาราง EFAS และ IFAS

5. คอลัมน์ที่ 5 (ช่วงระยะเวลา) ช่วงระยะเวลาแบ่งออกเป็นดังนี้คือ ระยะสั้น (น้อยกว่า 1 ปี) ระยะยาว (1-3) ปี และ ระยะยาว (3 ปีขึ้นไป)

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์หรือ SFAS แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ทั้งภายนอกและภายในของบริษัทจะถูกรวบรวมมาจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการจัดทำกลยุทธ์ต่อไป

โดยสรุปวิธีการเชิงกลยุทธ์ควรแสดงถึงการวางแผนกลยุทธ์เพื่อเป็นแนวทางของกลยุทธ์ขององค์กร อย่างไรก็ตามควรระวังถึงความสำเร็จของกลยุทธ์นั้นขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์ที่ถูกต้องแม่นยำ ที่เกี่ยวกับการคาดการณ์ในอนาคตเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ในการกำหนดกลยุทธ์ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสภาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

แนวคิดการวิจัยเชิงอนาคต EDFR

ความเข้าใจเกี่ยวกับการวิจัยอนาคต

คำว่า การวิจัยอนาคต มาจากภาษาอังกฤษว่า Futures Research เป็นคำศัพท์เฉพาะ (Technical Term) ที่สื่อถึงแนวคิด วิธีการ กระบวนการ และระเบียบวิธีที่ใช้ในการสำรวจ ศึกษา แนวโน้มที่มีความเป็นไปได้ในอนาคต เกี่ยวกับเรื่องที่ทำการศึกษา ทั้งแนวโน้มที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ จึงมีตัว “s” ต่อท้ายคำว่า Future เพื่อสะท้อนแนวคิดที่ว่าเรื่องของอนาคตนั้นมีความเป็นไปได้หลายทิศทางจึงต้องสำรวจศึกษาแนวโน้มที่มีความเป็นไปได้เหล่านั้นให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

การวิจัยอนาคตมีหลายวิธี แต่ละวิธีจะมีระเบียบวิธีวิจัยที่แตกต่างกันออกไป การจะพิจารณาเลือกวิธีวิจัยอนาคตแบบใด จึงขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ เจเนอรัล และข้อจำกัดของนักวิจัยที่แตกต่างกันออกไป ตัวอย่าง วิธีวิจัยอนาคตที่นิยมทำกันอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ เดลฟาย (Delphi) การสร้างอนาคตภาพ (Scenario Building) ฟอไรซท์ (Foresight) อีเอฟอาร์ (EFR) และอีดีเอฟอาร์ (EDFR)

การวิจัยอนาคต อีดีเอฟอาร์ (EDFR) ย่อมาจากคำในภาษาอังกฤษว่า Ethnographic Delphi Futures Research เป็นระเบียบการวิจัยที่ถูกพัฒนาโดยจุมพล พูลภัทร ที่นำเอาเทคนิคการวิจัยที่พัฒนารูปแบบการวิจัยมาจาก การวิจัย 2 เทคนิคคือ การวิจัยอนาคตแบบ EFR และ เทคนิคเดลฟาย โดยนำสองเทคนิคมาผสมผสานกันโดยนำจุดเด่นหรือข้อดีของทั้งสองวิธีมารวมกัน เพื่อแก้ไขจุดอ่อนและปรับให้มีความยืดหยุ่นในระเบียบวิธีวิจัยที่ช่วยนักวิจัยได้มาซึ่งข้อมูลและแนวโน้มที่เป็นระบบและน่าเชื่อถือมากขึ้น เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ตามปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่หลากหลายรูปแบบ จุดดีของวิธีเดลฟายคือการศึกษาแนวความคิดกลุ่มผู้เชี่ยวชาญอย่างเป็นระบบ ด้วยการให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนคาดการณ์ว่าแนวโน้มหรือเหตุการณ์ว่าเหตุการณ์แต่ละอย่าง

จะเกิดขึ้นเมื่อใด หรือทำการคาดการณ์ว่าภายในเวลาที่กำหนด เช่น อีก 10 ปี ข้างหน้าจะมีเหตุการณ์ หรือแนวโน้มใดเกิดขึ้นบ้าง ซึ่งสามารถนำไปสู่การวางนโยบายเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาค่าซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต อันมีความสลับซับซ้อนทั้งในเชิงโครงสร้างและการปฏิบัติงานหรือเพื่อสรุปเป็น หลักการแนวคิดเดียวกัน ส่วนเทคนิคการวิจัยแบบ EFR นั้นจะใช้ฉันทมติจากการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญที่ประกอบไปด้วยทางเลือก 3 ภาพ โดยเรียงตามลำดับกันคือ อนาคตภาพทางที่ดี อนาคตภาพทางร้าย และอนาคตภาพที่น่าจะเป็นไปได้มากที่สุด (จุมพล พูลภัทรชีวิน 2544: 76-88)

กระบวนการและขั้นตอนการวิจัย

วิธีวิจัยแบบ EFR พัฒนามาจากปรัชญาการศึกษาและการวิจัยอนาคต ซึ่งมีความเชื่อ พื้นฐานและจุดมุ่งหมายที่ต่างจากการวิจัยรูปแบบดั้งเดิมในอดีต ประกอบเบื้องหลังกระบวนการและ ขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. ความเชื่อพื้นฐานของการศึกษาและการวิจัยอนาคตนิยมมีความเชื่อพื้นฐานว่า
 - 1) อนาคตเป็นเรื่องที่มนุษย์สามารถทำการศึกษาได้อย่างเป็นระบบ
 - 2) ความเชื่อของมนุษย์เกี่ยวกับอนาคตมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของเขา
 - 3) เชื่อว่ามนุษย์สามารถจะควบคุมและสร้างอนาคตได้
2. จุดมุ่งหมายของการวิจัยอนาคต จุดมุ่งหมายหลักของการวิจัยมิได้อยู่ที่การทำนายที่ ถูกต้อง แต่อยู่ที่การสำรวจและศึกษาแนวโน้มที่เป็นไปได้หรือน่าจะเป็นของเรื่องที่ศึกษาให้มากที่สุด เท่าที่จะมากได้ ทั้งที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ เพื่อที่จะหาทางทำให้แนวโน้มที่พึงประสงค์นั้น เกิดขึ้น และป้องกันหรือขจัดแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์ให้หมดไป หรือหาทางที่จะเผชิญกับแนวโน้มที่ไม่ พึงประสงค์นั้นอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าหากว่าเกิดเหตุการณ์ขึ้นจริง ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิง อนาคตจะมีประโยชน์ในการช่วยวางแผน การกำหนดนโยบาย การตัดสินใจตลอดจนไปถึงการกำหนด ยุทธศาสตร์ (Strategies) และกลวิธี (Tactics) ที่จะนำไปสู่การสร้างอนาคตที่พึงประสงค์ และ ป้องกันหรือขจัดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคตที่ไม่พึงประสงค์ได้
3. ขั้นตอนการทำวิจัยแบบ EFR สามารถสรุปขั้นตอนการวิจัยแบบ EFR ได้ดังนี้ (จุมพล พูลภัทรชีวิน 2544: 76-88)

3.1 กำหนดและเตรียมตัวกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ นับว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญและจำเป็นมาก เพราะการได้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในด้านที่ศึกษามากเท่าไรก็จะทำให้ผลการวิจัยนั้นน่าเชื่อถือมากขึ้น เท่านั้น ส่วนการเตรียมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญอาจประสบปัญหาผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นความสำคัญของการวิจัย หรืออาจไม่มีเวลาให้ผู้วิจัยได้เต็มที่ ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญเป็นการส่วนตัว และ อธิบายถึงจุดมุ่งหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ของการวิจัย เวลาที่ต้องใช้โดยประมาณ และประโยชน์ของ การวิจัย รวมทั้งความจำเป็นและความสำคัญของการใช้ผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงขอความร่วมมือ ถ้าไม่ได้

รับความร่วมมือก็จำเป็นต้องไปหาผู้เชี่ยวชาญท่านอื่นต่อไป ถ้าได้รับความร่วมมือก็ติดต่อขอนัดวันและเวลาสำหรับการสัมภาษณ์

การเตรียมผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว นอกจากจะทำให้มั่นใจว่าได้รับความร่วมมือแล้ว ยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญได้มีเวลาเตรียมตัวและเตรียมข้อมูลและความคิดล่วงหน้าช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น

3.2. สัมภาษณ์ (EDFR) รอบที่ 1 การสัมภาษณ์มีลักษณะและขั้นตอนคล้ายกับเทคนิคการวิจัย EFR แต่ EDFR มีความยืดหยุ่นมากกว่า และหากผู้วิจัยต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจะสามารถสัมภาษณ์ในประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการได้โดยการผนวกเข้ากับการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญลำดับต่อไป หรืออาจมีการแบ่งสัมภาษณ์ออกเป็นช่วงๆ สามารถทำได้ กล่าวคือ ผู้วิจัยสามารถที่จะเลือกรูปแบบการสัมภาษณ์ที่จะสนองตอบต่อจุดมุ่งหมาย เวลา งบประมาณ และสถานการณ์ของการวิจัยได้ คือ อาจใช้รูปแบบของ EFR โดยเริ่มจาก Optimistic Realistic (O-R) , Pessimistic-Realistic (P-R) และ Most Probable (M-P) ตามลำดับหรืออาจจะเลือกสัมภาษณ์เฉพาะแนวโน้มที่ผู้เชี่ยวชาญคาดว่าจะเป็นไปได้และน่าจะเป็นโดยไม่คำนึงถึงแนวโน้มนั้นจะเป็นไปในทิศทางที่ดีหรือทิศทางที่ร้าย เพราะในการทำ EDFR รอบที่สองและสาม ถ้าหากผู้วิจัยสนใจที่จะแยกศึกษาอนาคตทั้ง 3 ภาพตามแบบ EFR ผู้วิจัยสามารถทำได้โดยการออกแบบ แบบสอบถามที่จะช่วยให้ได้อนาคตทั้ง 3 ภาพอย่างเป็นระบบได้

3.3 วิเคราะห์/สังเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อเขียนเป็นแนวโน้มในแบบสอบถามสำหรับรวบรวมข้อมูลด้วยการวิจัยแบบเทคนิคเดลฟายต่อไป

4 สร้างเครื่องมือ ซึ่งการสร้างเครื่องมือถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญและยากที่สุดของการวิจัยด้วยเทคนิคนี้ คือ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทุกคนมารวมกัน ตัดทอนข้อความที่ซ้ำกันหรือตัดส่วนเกินไปจากกรอบของการวิจัยที่กำหนดไว้ให้ออกไป โดยกรหาถ้อยคำที่ครอบคลุมข้อความทั้งหมด ทั้งนี้ผู้วิจัยควรพยายามรักษาคำสัมภาษณ์และความหมายเดิมของผู้สัมภาษณ์ไว้ให้มากที่สุด และควรเขียนเป็นภาษาที่สั้น กระชับ โดยเขียนแนวโน้มเพียงประเด็นเดียวใน 1 ข้อ ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้ผู้เชี่ยวชาญเกิดความสับสนในประเด็นนั้น ๆ ซึ่งมักจะอยู่ในรูปแบบของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

5 การวิจัยแบบเทคนิคเดลฟาย ทำ EDFR รอบที่สอง และ สาม การนำแบบสอบถามไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญโดยให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนให้น้ำหนักความสำคัญของแนวโน้มแต่ละข้อและนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน เพื่อจำแนกข้อมูลหาฉันทามติ (Consensus) ในการทำ EDFR รอบที่ 2 และ 3 ในรอบนี้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านจะได้รับข้อมูลป้อนกลับเชิงสถิติเป็นของกลุ่ม โดยส่วนรวม โดยการหาค่าร้อยละ ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของกลุ่ม ผนวกด้วย

คำตอบเดิมของตนเองและเครื่องหมายแสดงตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญท่านนั้น ๆ ตอนในแบบสอบถาม แล้วขอให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านพิจารณาตอบใหม่ ซึ่งในเรื่องจำนวนรอบในการศึกษา พบว่า การทำจำนวน 3 รอบเป็นรอบที่เกิดความพอดี มีความเคลื่อนเคลื่อนไม่มากนัก แต่ถ้าทำจำนวนรอบมากกว่านี้ขึ้นไปผลที่ได้จะแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ

6. เขียนภาพอนาคต คือ การรายงานผลการวิจัยของกระบวนการวิจัยแบบ EDFR โดยอาจยึดผลที่สรุปได้จากการทำ EDFR รอบที่สามเป็นเกณฑ์ โดยทั่วไปจะเลือกแนวโน้มที่มีความเป็นไปได้สูง คือ ค่ามัธยฐาน 3.5 ขึ้นไป และคำตอบของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันโดยพิจารณาจากค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การประยุกต์ EDFR สามารถนำการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับการวิจัยรูปแบบดังนี้ เช่น การวิจัยเพื่อสำรวจความคิดเห็น สำรวจปัญหา วิจัยเพื่อหารูปแบบ เพื่อกำหนดนโยบาย เพื่อกำหนดมาตรฐาน เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาและเพื่อการตัดสินใจ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันได้มีการนำเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบต่าง ๆ ไปใช้ในองค์กรต่างๆ มากมาย ทั้งเพื่อการวางแผนในอนาคต วิเคราะห์และแก้ปัญหาในปัจจุบัน ตลอดจนการวิเคราะห์อดีต เพราะเทคนิคการวิจัยอนาคต โดยเฉพาะเดลฟาย และ EDFR นั้นช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นระบบและน่าเชื่อถือมากขึ้น

ประโยชน์ของการศึกษาและการวิจัยอนาคต

การศึกษาและการวิจัยอนาคตมีประโยชน์หลายประการดังต่อไปนี้

1. การศึกษาและการวิจัยอนาคตช่วยให้ได้ข้อมูลที่สำคัญ และจำเป็นเกี่ยวกับแนวโน้มในอนาคตที่สามารถจะนำมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย และการวางแผน เพราะการศึกษาและการวิจัยอนาคตมักจะให้หรือนำไปสู่สิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1.1 ให้กรอบสำหรับการตัดสินใจหลายรูปแบบ
- 1.2 บ่งชี้ถึงอันตรายและโอกาสต่าง ๆ
- 1.3 แนะนำวิธีแก้ปัญหาแบบต่างๆ
- 1.4 ช่วยประเมินนโยบายและการปฏิบัติต่าง ๆ
- 1.5 ช่วยให้เห็น และเข้าใจปัจจุบันและอดีตดีขึ้น
- 1.6 ช่วยเพิ่มทางเลือก
- 1.7 กำหนดจุดหมายและแสวงหาวิธีที่จะบรรลุจุดหมาย

2. ช่วยเตรียมมนุษย์ให้มีความพร้อมที่จะเผชิญกับโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องโดยการ

2.1 ให้ประสบการณ์ล่วงหน้า (Pre-experience) แก่มนุษย์ว่าอนาคตอาจจะเป็นอย่างไร เพื่อจะได้เตรียมพร้อมว่าควรจะทำตัวอย่างไร จะได้ลดอาการเกิด Future Shock

2.2 ให้การรับรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตบนการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและสับสน

3. ช่วยให้เห็นถึงความสำคัญและความสัมพันธ์ของระบบต่าง ๆ ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันมากขึ้น
4. ช่วยชี้แนะและเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และความคิด
5. ช่วยให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพราะไม่ติดอยู่กับปัญหาในอดีตและปัจจุบัน
6. ช่วยให้เกิดการพัฒนาปรัชญาชีวิตที่ผสมผสานกลมกลืนกับแนวโน้มในอนาคต

การนำเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR มาประยุกต์ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรของธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มีขั้นตอนการวิจัยด้วยกระบวนการวิจัยแบบ EDFR โดยสรุปขั้นตอนสำคัญได้ 6 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการกำหนดและคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ ผู้ศึกษาวิจัยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักตามหลักของ (จุมพล พูลภัทรชีวิน 2544: 76-88) จำนวน 17 คน ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยติดต่อผู้เชี่ยวชาญเป็นการส่วนตัวอธิบายถึงจุดมุ่งหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ของการวิจัย เวลาที่ใช้โดยประมาณและประโยชน์ของการวิจัย โดยย้ำถึงความจำเป็นและความสำคัญของการใช้ผู้เชี่ยวชาญจากนั้นขอความร่วมมือ และเมื่อได้รับการตอบรับจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการนัดวันเวลาสำหรับการสัมภาษณ์ และเตรียมประเด็นสำคัญงานวิจัย และแนวคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญได้ศึกษาประเด็น วางแผน และเตรียมข้อมูลประกอบการให้สัมภาษณ์

2. ขั้นตอนการสัมภาษณ์ (EDFR รอบที่ 1) การสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์แบบเปิดและไม่ชี้แนะ (Non-Directive Open Ended) โดยมุ่งเน้นสภาพอนาคตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจริง โดยผู้ศึกษาวิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านด้วยตนเอง พร้อมทั้งจดบันทึก ใช้เครื่องบันทึกเสียง โดยได้รับอนุญาตจากผู้เชี่ยวชาญและขณะสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้เทคนิค Cumulative Summarize ในการสรุปประเด็นให้ผู้เชี่ยวชาญฟังเป็นระยะ ๆ เพื่อเป็นการทบทวนและให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมที่ให้สัมภาษณ์จนจบการสัมภาษณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) ตามหัวข้อประเด็นการสัมภาษณ์

3. ขั้นตอนการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และใช้กรอบที่ได้จากการศึกษาเอกสารเป็นกรอบในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความคิดเห็นที่เหมือนกัน และแตกต่างกัน โดยการจัดระเบียบข้อมูล จัดกลุ่ม จัดทำความถี่ของประเด็นและแนวโน้มที่ผู้เชี่ยวชาญได้กล่าวถึงในการสัมภาษณ์

4. ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์เนื้อหาสร้างแบบสอบถามที่มีมาตราประเมินแบบ Likert Scale มาสร้างเป็นกรอบข้อคำถาม

5. ขั้นตอนการทำ EDFR รอบที่ 2 เมื่อสร้างแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการวิจัย EDFR รอบที่ 2 หรือรอบ 3 โดยการนำส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเอง ในแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านจะได้รับรู้ข้อมูลแนวโน้มทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านผนวกด้วยคำตอบเดิมของตนเอง ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านพิจารณาตอบคำถามแนวโน้มรวมทั้งแนวโน้มที่ผู้เชี่ยวชาญเคยให้ไว้จากการสัมภาษณ์อีกครั้งเพื่อเป็นการยืนยันคำตอบเดิมที่ได้ให้ไว้ในรอบการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเอง

เมื่อรวบรวมได้ทั้งหมดแล้ว ผู้ศึกษาวิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และการคำนวณความแตกต่างระหว่างควอไทล์

6. ขั้นตอนการเขียนภาพอนาคต (Scenario Vision) ขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาแนวโน้มที่เป็นไปได้มากที่สุด มาก และมีความสอดคล้องทางคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ รวมไปถึงถึงภาพอนาคตที่พึงประสงค์ โดยพิจารณาจากเกณฑ์การตัดสินใจ จากนั้นทำการเรียบเรียงและสรุปเป็นภาพสรุปผลภาพอนาคตของรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาคูคลาการของธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้กระบวนการตามเทคนิคการวิจัยเชิงอนาคต EDFR เพื่อหาแบบกลยุทธ์การพัฒนาคูคลาการของธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาคูคลาการของธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ไปแล้วนั้น ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมแนวคิดและทฤษฎี หลักการและแนวทางต่างๆ มาสังเคราะห์องค์ความรู้ที่พบเพื่อเป็นประเด็นมุ่งศึกษาและมโนทัศน์ในการวิจัยแสดงตามตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 แสดงการสังเคราะห์ หัวข้องานวิจัย/วิทยานิพนธ์ ตามองค์ความรู้ที่พบ ประเด็นที่มุ่งศึกษา และมโนทัศน์ในการวิจัย

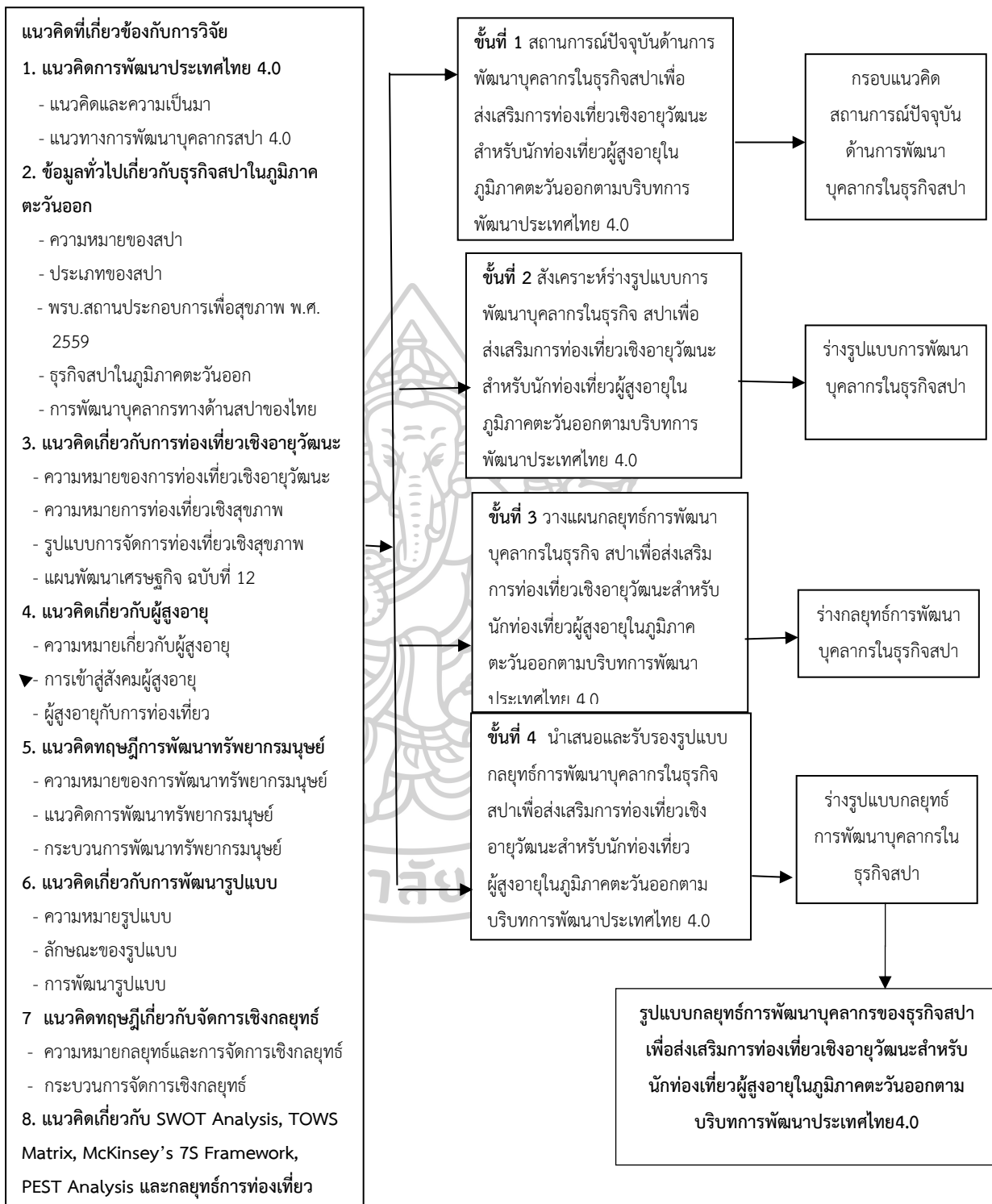
ที่	หัวข้อ วิทยานิพนธ์	ทฤษฎี/องค์ความรู้ ที่พบ	ประเด็นที่มุ่งศึกษา	มโนทัศน์ใน การวิจัย
1	การท่องเที่ยวเชิง อายุวัฒนะ	1) ประเภทการ ท่องเที่ยวเชิง สุขภาพ2) รูปแบบ การจัดการ ท่องเที่ยวเชิง สุขภาพ3) การ ท่องเที่ยวการ ส่งเสริมการ ท่องเที่ยวสุขภาพ ของไทยเชิงสุขภาพ ที่เชื่อมโยงกับการ ท่องเที่ยวอื่นๆ	1)การท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ ที่นักท่องเที่ยวมี วัตถุประสงค์ในการพักผ่อนหย่อนใจ ต้องการฟื้นฟู ให้ร่างกายมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงโดยไม่ใช้การ รักษาพยาบาลทางการแพทย์ 2) การพัฒนาอย่าง ต่อเนื่องในทางนโยบายโดยมีการส่งเสริมการ ท่องเที่ยวในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานให้อยู่ใน ระดับสากลซึ่งกำหนดไว้ภายใต้นโยบายของ ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็น ศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2559 – 2568) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555-2559) และ ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ.2558-2560	การส่งเสริมการ ท่องเที่ยวเชิง สุขภาพ
	การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	1) ความหมาย และแนวคิด ทฤษฎี ของการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ 2) กระบวนการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	กิจกรรมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเรียนรู้ของบุคลากร	แนวทางในการ พัฒนา ทรัพยากรมนุษย์
3	นักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ	1) การเข้าสู่สังคม ผู้สูงอายุ 2) ผู้สูงอายุกับการ ท่องเที่ยว	รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้สูงอายุ	1. รูปแบบการ พัฒนาบุคลากร เกี่ยวกับธุรกิจ สปาสำหรับ ผู้สูงอายุ
4	ธุรกิจสปา	1) ความหมายและ ประเภทของสปา 2)อุตสาหกรรม สปา 3)การบริหารด้าน ทรัพยากรมนุษย์	ประเภทธุรกิจเคย์สปา การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์	แนวทางในการ พัฒนาบุคลากร ของธุรกิจสปา

ตารางที่ 7 การสังเคราะห์ หัวข้องานวิจัย/วิทยานิพนธ์ ตามองค์ความรู้ที่พบ ประเด็นที่มุ่งศึกษาและ มโนทัศน์ในการวิจัย (ต่อ)

ที่	หัวข้องาน วิทยานิพนธ์	ทฤษฎี/องค์ความรู้ที่พบ	ประเด็นที่มุ่งศึกษา	มโนทัศน์ในการวิจัย
5	การพัฒนา ประเทศไทยสู่ 4.0	1) แนวคิดและความเป็นมา 2) การปรับเปลี่ยน โครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่การ ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เปลี่ยนจากภาคการผลิต สิ้นค้าไปสู่การเน้นภาค บริการ	แนวโน้มในการเติบโตในอนาคต ของกลุ่มท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	การเสริมสร้างความ เข้มแข็งจากภายใน ตามแนวทางการ พัฒนาประเทศไทยสู่ 4.0
6	รูปแบบและ กลยุทธ์การ พัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ในธุรกิจสปา	1) ลักษณะของรูปแบบ 2) ประเภทของรูปแบบ 3) การพัฒนารูปแบบ 4) กระบวนการจัดการ เชิงกลยุทธ์	1.รูปแบบการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ 2.สภาพการณ์และความต้องการ ของพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา 3.แนวทางการพัฒนาบุคลากร 4.การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร	รูปแบบการพัฒนา บุคลากรเกี่ยวกับ ธุรกิจสปา 2.กลยุทธ์การพัฒนา บุคลากร

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและขั้นตอนการวิจัย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ขั้นตอนที่ 2 สังเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจ สปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ขั้นตอนที่ 3 วางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจ สปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ขั้นตอนที่ 4 นำเสนอและรับรองรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจ สปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 7 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0” ผู้ศึกษาวิจัยใช้ระเบียบการวิจัย (Research Methodology)แบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R and D) ร่วมกับการวิจัยเชิงนโยบาย (Policy Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีการวิจัยในครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยได้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ในปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจ สปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 2) เพื่อวิเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 3) เพื่อวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 และ 4) เพื่อนำเสนอและรับรองรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปตามระเบียบวิธีวิจัยและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสถานการณ์ในปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

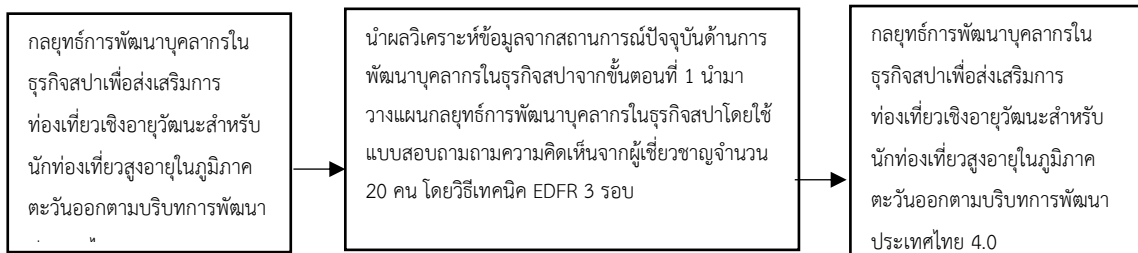
ขั้นตอนที่ 3 เพื่อวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวิวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ขั้นตอนที่ 4 เพื่อนำเสนอและรับรองรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวิวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 8 ได้ดังนี้

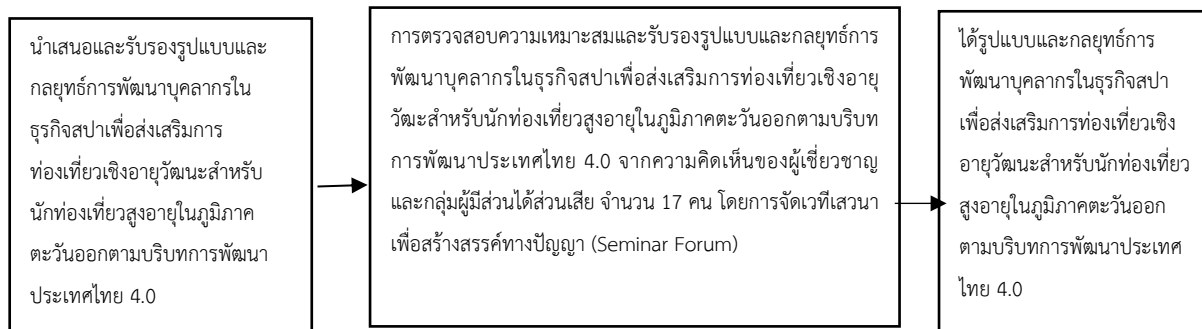


ภาพที่ 8 ขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 การวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0



ขั้นตอนที่ 4 นำเสนอและรับรองรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0



ภาพที่ 8 ขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย (ต่อ)

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสถานการณ์ในปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ในปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

1. พื้นที่ในการศึกษา

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด

2. การวิจัยเชิงปริมาณ

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออกที่จดทะเบียนการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข ในปี 2560 ประกอบด้วยจังหวัดชลบุรี จำนวน 137 ราย จังหวัดระยอง จำนวน 2 ราย จังหวัดจันทบุรี จำนวน 25 ราย และจังหวัดตราด จำนวน 16 ราย รวมทั้งสิ้น 180 ราย (สำนักสถานพยาบาลและประกอบโรคศิลปะ กองสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2560: ออนไลน์)

กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมจากผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจ สปาที่ให้บริการในภูมิภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ซึ่งได้คำนวณขนาดตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากร จากจำนวนสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ผ่านการรับรองจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ณ วันที่ 22 สิงหาคม 2560 จำนวน 180 ราย โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ได้ขนาดตัวอย่าง 123 ราย ผู้ศึกษาวิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยเจาะจงเฉพาะธุรกิจ สปาที่มีพนักงานตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป จึงได้ข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายที่มีพนักงานตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปจำนวนทั้งสิ้น 64 ราย ประกอบด้วยจังหวัดชลบุรีจำนวน 53 ราย จังหวัดระยอง 2 ราย จังหวัดจันทบุรี 5 ราย และจังหวัดตราดจำนวน 4 ราย

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากเอกสารของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้อง สื่อสิ่งพิมพ์วิชาการ และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์

2.2.2 แบบสอบถาม (Questionnaires) ใช้เพื่อวิเคราะห์สภาพการณ์ในการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กำหนดประเด็นหลักในการสอบถามเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนพนักงานในองค์กร ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ และจำนวนเงินลงทุน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) การประเมินความต้องการในการพัฒนาบุคลากร 2) การออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากร 3) การดำเนินการพัฒนาบุคลากร และ 4) การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะเพื่อ
นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ 1) ด้านการบริการ 2) ด้านรูปแบบการบริหารและ
จัดการองค์กร 3) ด้านสถานที่ 4) ด้านผลิตภัณฑ์ และ 5) ด้านบุคลากร โดยจำแนกข้อคำถามจำนวน
20 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศไทย 4.0 เป็นแบบสอบถาม
แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

มีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้
ศึกษาวิจัยได้แบ่งเกณฑ์การแปลผลเป็น 5 ระดับ (สรชัย พิศาลบุตร,2550)

ระดับคะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.3.1 การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้ศึกษาวิจัยนำ
แบบสอบถามข้อมูลสภาพปัจจุบันของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน
5 คน เป็นนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการท่องเที่ยว เพื่อ
ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและ
วัตถุประสงค์ (Index of item- Objective Congruence : IOC) ใช้เกณฑ์การคัดเลือกจากค่าดัชนี
IOC ที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของ
ผู้ทรงคุณวุฒิ

2.3.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยนำ
แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับ

กลุ่มผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจเคสศึกษาในภาคตะวันตก จำนวน 30 คน เพื่อดูความเหมาะสมของแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์วัดหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach 1970 : 161) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคที่ได้มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.956

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากมีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเสร็จสิ้นตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้ศึกษายังได้สำรวจข้อมูลในพื้นที่ภาคตะวันออก ประกอบด้วย ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ด้วยวิธีการส่งทางไปรษณีย์ (Mail Questionnaire)

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.5.1 ผู้ศึกษายังวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อใช้ศึกษาจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) โดยการใช้ตารางประเมินของ Wheelen and Hunger (2006)

2.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อใช้ศึกษาจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Threat) โดยการใช้ตารางประเมินของ Wheelen and Hunger (2006) และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยใช้ตารางวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในประกอบไปด้วย 1) การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก (External Factors Analysis Summary: EFAS) และ 2) การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน (Internal Factors Analysis Summary: IFAS)

2.5.4 การใช้ประเมินสภาพการณ์ภายในองค์กร The McKinsey's 7-S Model ของ Tom Peter และ Robert Waterman เป็นกรอบปัจจัยการบริหาร 7 ด้าน เพื่อสร้างความสมดุลของปัจจัยต่างๆ ทั้ง 7 ด้าน

2.5.5 การจับคู่หาความสัมพันธ์ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกิดจากการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน จุดแข็ง (S) จุดอ่อน (W) และการประเมินจากสภาพแวดล้อมภายนอก โอกาส (O) อุปสรรค (T) เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์พิจารณาร่วมกันเพื่อนำเสนอและรับรองกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรใน

ธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุตามแนวคิดการพัฒนาประเทศไทยสู่ 4.0 ดังภาพที่ 9

	Strategies	Weaknesses
Opportunities	S-O Strategies	W-O Strategies
Threat	S-T Strategies	W-T Strategies

ภาพที่ 9 The McKinsey's 7-S Model

ที่มา: Heinz Wehrich and Harold Koontz, Management: A Global Perspective, 10th ed. (New Delhi: Mcgraw-Hill College, 1993) 175.

2.5.6 การวิเคราะห์ภาพรวมในอนาคตของธุรกิจ โดยใช้ PEST Analysis วิเคราะห์ปัจจัยต่างๆที่มีผลแนวโน้มที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงและภาพรวมของธุรกิจ

3. วิจัยเชิงคุณภาพ

3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

1 ศึกษาข้อมูลทบทวนวรรณกรรมและข้อมูลทุติยภูมิ จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา และการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ จาก เอกสารของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องสื่อสิ่งพิมพ์วิชาการ และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์ เพื่อให้เข้าใจในแนวคิดทฤษฎี เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย

2. ศึกษาสภาพปัจจุบันในการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสอบถามข้อมูลสภาพการณ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา และการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ และการพัฒนาประเทศไทย 4.0 จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มี

ประสบการณ์หรือมีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา โดยใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) จำนวน 20 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนและรอบด้าน

3. ศึกษาสภาพแวดล้อมเพื่อหา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคที่ส่งผลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ด้วยเทคนิค SWOT Analysis และวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยโดยเทคนิค TOWS Matrix , PESTEL Analysis, McKinsey 7S Framework และแนวคิดกลยุทธ์การท่องเที่ยว

3.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยเน้นผู้ที่มีประสบการณ์และปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาและการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและมีความเที่ยงตรง โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) รวมทั้งสิ้น 20 คนประกอบด้วย

ภาครัฐ ประกอบด้วย

1. กระทรวงสาธารณสุข
2. กรมสนับสนุนบริการเพื่อสุขภาพ เขต 6
3. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ภาคเอกชน ประกอบด้วย

1. ชมรมสปาพญา
2. ผู้ประกอบการสปา
3. สถาบันการศึกษา

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. พนักงานผู้ให้บริการ
2. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหา ความตรงของเนื้อหาและข้อความให้ถูกต้องตามหลักวิชาการแล้วนำแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำถาม ใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มี

ความถูกต้องและเชื่อถือได้ (Valid and Reliable) เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ โดยการหาแหล่งข้อมูลหลายแหล่งหรือใช้หลายวิธีในการเก็บรวบรวมประเด็นเดียวกัน จนได้ความคิดเห็นหรือข้อมูลเกี่ยวกับเป็นประเด็นในแต่ละเรื่องออกมาตามที่คนส่วนใหญ่เข้าใจหรือรู้สึก โดยสรุปการตรวจสอบแบบสามเส้นที่ผู้ศึกษาวิจัยนำมาตรวจสอบ 3 ด้านคือ 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) และ 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) (Denzin 1978: 294-304) ทั้งนี้เพื่อความแน่นอนว่าข้อมูลนั้นเที่ยงตรงตามความเป็นจริงหรือไม่และนำมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขต่อไป

การสร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพ

การสร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพ ได้แก่ แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ผู้ประกอบการสปา นักท่องเที่ยวสูงอายุ

ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบกึ่งโครงสร้าง โดยกำหนดคำถามแบบปลายเปิด

(Open-Ended Questions) ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา
- ส่วนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ
- ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจสปากับการพัฒนาประเทศไทย 4.0
- ส่วนที่ 4. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- ส่วนที่ 5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.4 การรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมข้อมูลจากการบันทึกเสียงด้วยเครื่องบันทึกเสียง และการจดบันทึกภาคสนาม (Field Note) รวบรวมโดยการถอดเสียงจากเครื่องบันทึกเสียง ถอดประเด็นต่าง ๆ ไปพร้อมกันในระหว่างรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) มีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ (ชาย โปธิสิตา, 2548) ดังนี้ 1) การจัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) การจัดทำข้อมูลให้เป็นระเบียบทั้งด้านกายภาพ และด้านเนื้อหา เพื่อให้สามารถนำเสนอได้เป็นระบบ 2) การแสดงข้อมูล (Data Display) การแปลงการนำข้อมูลที่มาจากบทสนทนาให้เป็นข้อมูลที่เป็นเรื่องราว 3) การหาข้อสรุป การตีความและตรวจสอบความถูกต้องของผลการวิจัย (Convolution, Interpretation and verification) เป็นกระบวนการหาข้อสรุปและการตีความหมายของผลหรือข้อค้นพบที่ได้จากการแสดงข้อมูล รวมทั้งตรวจสอบว่า ข้อสรุปที่ได้นั้นมีความถูกต้องตรงกับประเด็นที่นำเสนอหรือไม่

วิเคราะห์เชิงพรรณนาเนื้อหา (Descriptive Analysis) และหลังจากที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาวิจัยนำข้อมูลเหล่านั้นมาแยกประเภท จัดหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการวิเคราะห์ โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมๆ กัน ตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย

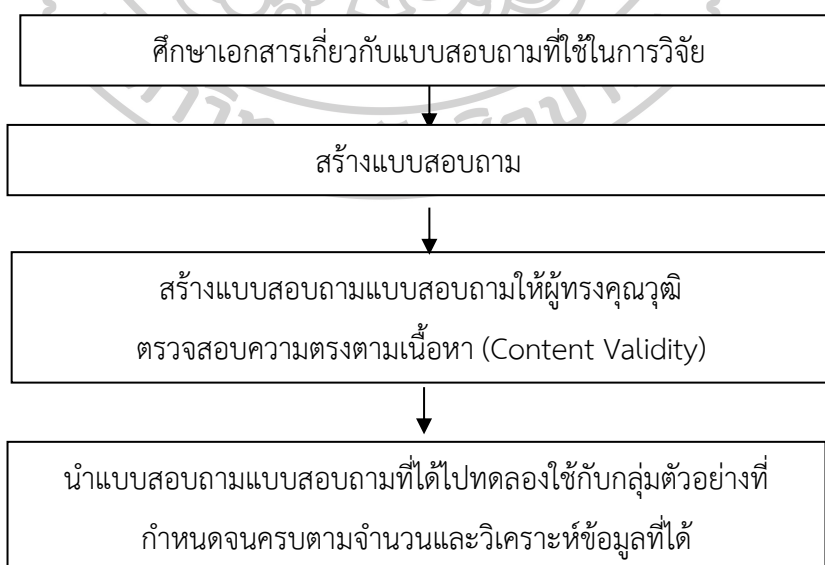
ทั้งนี้สามารถพิจารณาขั้นตอน การศึกษาสภาพการณ์การพัฒนาศูนย์ธุรกิจในธุรกิจสปา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สามารถสรุปเป็นตารางและภาพได้ดังนี้

ตารางที่ 8 สรุปขั้นตอนที่ 1 ในการศึกษาสภาพการณ์การพัฒนาศูนย์ธุรกิจในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

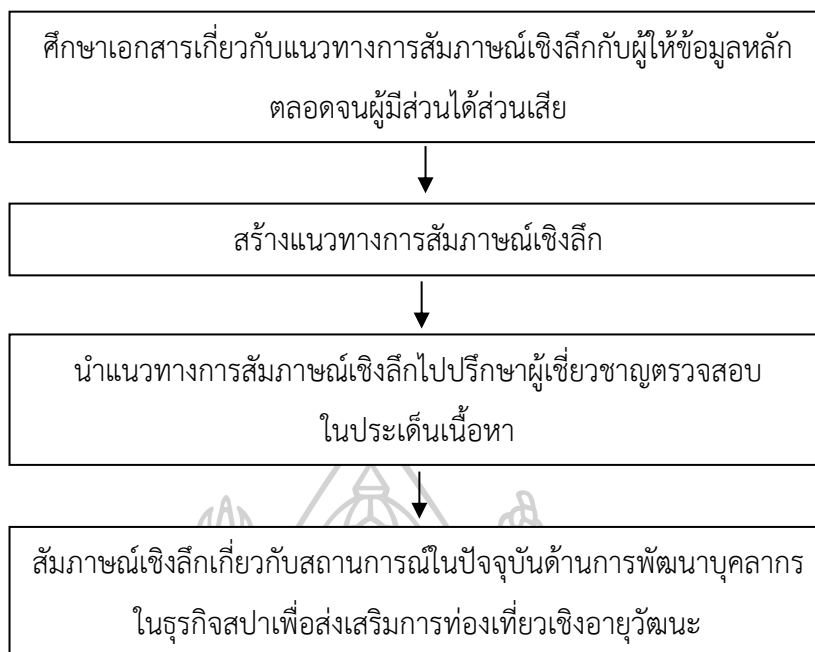
วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย/ เอกสาร	เครื่องมือ/สถิติ
1. ศึกษากรอบแนวคิด	ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	เอกสารแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย	การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมโดย SWOT Analysis TOWS Matrix McKinsey 7S PEST Analysis

ตารางที่ 8 สรุปขั้นตอนที่ 1 ในการศึกษาสภาพการณ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย/เอกสาร	เครื่องมือ/สถิติ
2. เพื่อศึกษาสถานการณ์ในปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	1. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ประกอบการหรือผู้จัดการธุรกิจสปา 2. ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสบการณ์และมีบทบาทเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. ใช้แบบสอบถาม 2. สัมภาษณ์เชิงลึก	1. แบบสอบถาม วิเคราะห์พื้นฐานทางสถิติ 2. การสัมภาษณ์ระดับลึกใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) วิเคราะห์เชิงพรรณนาเนื้อหา (Descriptive Analysis)



ภาพที่ 10 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 11 แสดงขั้นตอนการสร้างแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒน์ะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

1. **วัตถุประสงค์** เพื่อนำข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 นำมาวิเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒน์ะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

2. วิธีการดำเนินการวิจัย

2.1 ผู้ศึกษาวิจัยนำข้อมูลสถานการณ์ในปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒน์ะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 และผลที่ได้มาจากขั้นตอนที่ 1 มาวิเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒน์ะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

2.2 ตรวจสอบร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) จำนวน 5 คน ในตรวจสอบร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา

3. แหล่งข้อมูลและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.1 แหล่งข้อมูลจากการศึกษาข้อมูลสถานการณ์ในปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ในขั้นตอนที่ 1

3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในการร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 จำนวน 5 คน ทำการประเมินตรวจสอบร่างรูปแบบ โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

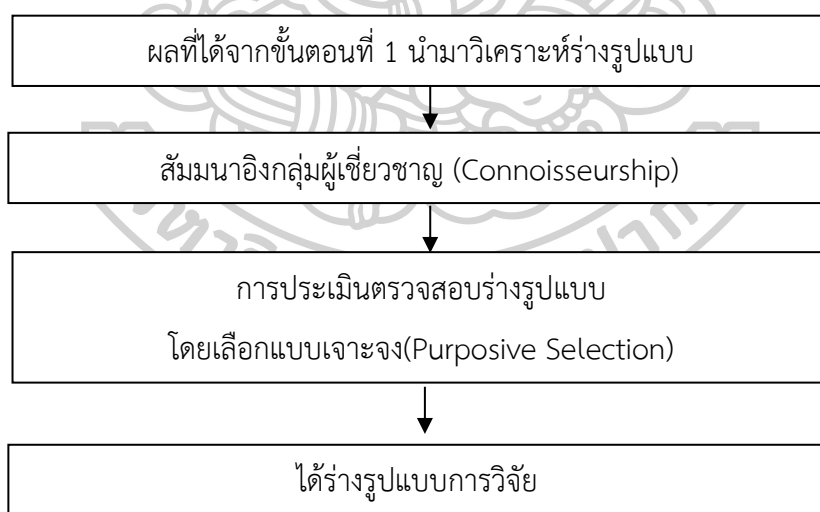
สัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) โดยเน้นการพิจารณาตัดสินคุณค่าหรือให้ความเห็นและอภิปราย เกี่ยวกับร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการสร้างข้อสรุปจากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่รวบรวมและร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ซึ่งในขั้นตอนที่ 2 สามารถสรุปเป็นตารางและภาพได้ดังนี้

ตารางที่ 9 สรุปขั้นตอนที่ 2 ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง
อายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/ สถิติ	ผลที่ได้
วิเคราะห์ร่างรูปแบบ การพัฒนาบุคลากรใน ธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยวเชิง อายุวัฒนะสำหรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในภูมิภาคตะวันออก ตามบริบทการพัฒนา ประเทศไทย 4.0	วิเคราะห์	กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ	การวิเคราะห์ เนื้อหา (Content Analysis)	ได้ร่างรูปแบบการพัฒนา บุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง อายุวัฒนะสำหรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุใน ภูมิภาคตะวันออกตาม บริบทการพัฒนาประเทศ ไทย 4.0



ภาพที่ 12 แสดงขั้นตอนการสร้างร่างรูปแบบการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 การวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง อายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

1. **วัตถุประสงค์** เพื่อวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

2. วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยอนาคตด้วยเทคนิค EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) โดยผู้วิจัยจัดทำร่างกลยุทธ์และนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ผู้ศึกษาวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน ตามขั้นตอนของเทคนิค EDFR (จุมพล พูลภัทรชีวิน, 2544 : 37)

3. แหล่งข้อมูลและกลุ่มเป้าหมาย

แหล่งข้อมูลผู้ศึกษาวิจัยนำผลวิเคราะห์ข้อมูลจากสภาพการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาจากขั้นตอนที่ 1 นำมาวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 และใช้แบบสอบถามถามความคิดเห็นกลุ่มเป้าหมายที่มาจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยวิธีการเลือกผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาคุณสมบัติในข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อตามเกณฑ์ดังนี้ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ผู้เชี่ยวชาญต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

3.1 ภาครัฐ หมายถึง ผู้รับผิดชอบด้านการพัฒนาบุคลากรหรือผู้จัดทำกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา

3. 2 ภาคเอกชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่มีส่วนร่วมกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา หรือผู้ประกอบการหรือผู้จัดการสปาที่ให้การสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในขั้นตอนนี้ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน ตามเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR ประกอบด้วย 3 รอบ ดังนี้

4.1 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา จากผู้ประกอบการธุรกิจสปา ที่ได้จากขั้นตอน 1 มาจัดทำเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีข้อความเกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 แล้วนำไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) โดยกำหนดประเด็นคำถาม 4 ด้าน ดังนี้

4.1.1 ด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

4.1.2 ด้านความเข้าใจและการเตรียมความพร้อมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้

4.1.3 ด้านความเข้าใจและการเตรียมความพร้อมในบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

4.1.4 ด้านกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้

4.2 การวิเคราะห์จัดทำแบบสอบถาม เพื่อให้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นความเห็นพ้องต้องกัน (Consensus) ผู้วิจัยนำผลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์แล้วสร้างเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับร่างกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 เป็นลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มาตรการส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญชุดเดิม จำนวน 17 คน ลงความเห็น

4.3 การยืนยันความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับคืนจากผู้เชี่ยวชาญสร้างเป็นแบบสอบถามปลายปิดโดยเพิ่มตำแหน่ง ค่ามัธยฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) และค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile Range) และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตอบส่งให้ผู้เชี่ยวชาญชุดที่ส่งกลับคืน พิจารณาคำตอบใหม่ แล้วตอบกลับมาอีกครั้ง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ทั้งนี้ เมื่อดำเนินการวิจัยตามเทคนิคการวิจัยครบทั้ง 3 รอบแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาวิเคราะห์ผลข้อมูลทางสถิติ แล้วนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์

การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากผู้เชี่ยวชาญ ตามกระบวนการวิจัย EDFR ในรอบที่ 2 และ 3 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) แล้วนำมาแปลผลดังนี้

5.1 ค่ามัธยฐาน (Median) จากแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้ความหมายดังนี้ (จุมพล พุลาภัทรชีวิน, 2544 : 37)

5.1.1 ค่ามัธยฐานระหว่าง 4.50-5.00 แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อความนั้นมีความเหมาะสมและเป็นไปได้มากที่สุด

5.1.2 ค่ามัธยฐานระหว่าง 3.50-4.49 แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อความนั้นมีความเหมาะสมและเป็นไปได้มาก

5.1.3 ค่ามัธยฐานระหว่าง 2.50-3.49 แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อความนั้นมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ปานกลาง

5.1.4 ค่ามัธยฐานระหว่าง 1.50-2.49 แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อความนั้นมีความเหมาะสมและเป็นไปได้น้อย

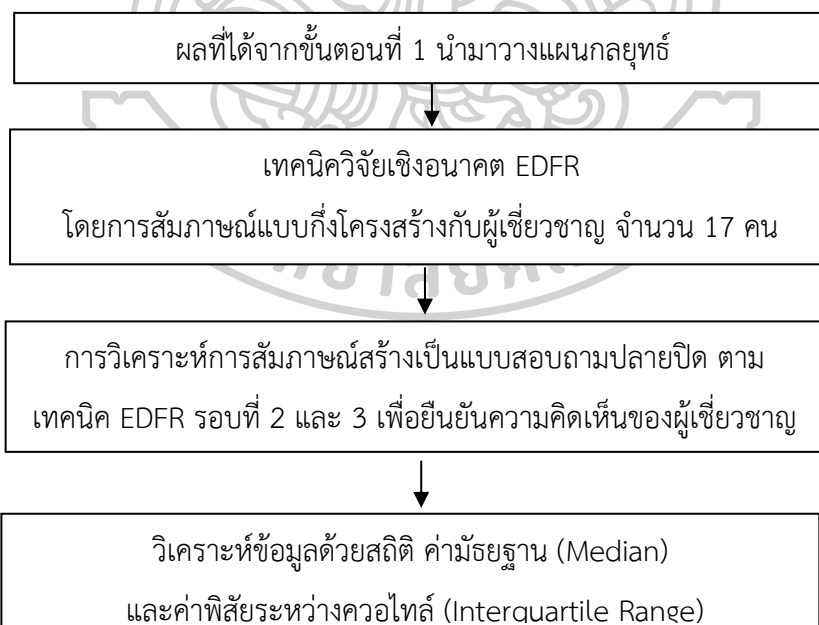
5.1.5 ค่ามัธยฐานระหว่าง 1.00-1.49 แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อความนั้นมีความเหมาะสมและเป็นไปได้น้อยที่สุด

5.2 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ผู้วิจัยคำนวณหาค่าแตกต่างระหว่าง Q3 - Q1 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อข้อความนั้นเห็นสอดคล้องกัน (Consensus) แต่ถ้าค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ข้อความนั้นมีค่ามากกว่า 1.50 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อข้อความนั้นไม่สอดคล้องกัน

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ เพื่อพิจารณาว่าข้อความใดเหมาะสมสำหรับกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 จะเลือกข้อความที่มีค่ามัธยฐานมากกว่า 3.50 และค่าพิสัยควอไทล์น้อยกว่า 1.50

ตารางที่ 10 สรุปขั้นตอนที่ 3 การวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/สถิติ	ผลที่ได้
วางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	เทคนิควิจัยEDFR	ผู้เชี่ยวชาญ	ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ได้กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0



ภาพที่ 13 แสดงขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์การวิจัย

ขั้นตอนที่ 4 นำเสนอและรับรองรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

1. **วัตถุประสงค์** เพื่อนำข้อมูลในขั้นตอนที่ 2 และ 3 มานำเสนอและรับรองรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

2. วิธีการดำเนินการวิจัย

เมื่อดำเนินการตามการวิจัยอนาคตแบบ EDFR ครบทั้ง 3 รอบ ผู้ศึกษาวิจัยนำข้อมูลจากการศึกษาในขั้นตอนที่ 3 มาตรวจสอบและประเมินความเหมาะสมและสำคัญของข้อเสนอร่างรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมพิจารณาความตรงตามเนื้อหา ความครบถ้วน และความสมบูรณ์ของร่างรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 จากนั้นผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการปรับปรุงร่างรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีเนื้อหาครบถ้วน

ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการตรวจสอบความเหมาะสมและรับรองรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยการจัดประชุมสัมมนาสร้างสรรค์ทางปัญญา (Seminar Forum) จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หรือกลุ่มผู้กำหนดกลยุทธ์ กลุ่มมีบทบาทสนับสนุน กลุ่มผู้รับประโยชน์รูปแบบกลยุทธ์ กลุ่มนักวิชาการ เพื่อร่วมกันคิด วิพากษ์ วิจัยร่วม ร่วมให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผลการวิจัยที่ดำเนินการแล้วในขั้นตอนที่ผ่านมา

3. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้เข้าร่วมสัมมนาสร้างสรรค์ทางปัญญา (Seminar Forum) ประกอบด้วย กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ 1). เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ 2) ผู้ประกอบการ

3) ผู้ให้บริการ 4) นักวิชาการ ใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยไม่กำหนดสัดส่วน ได้กลุ่มเป้าหมายรวมทั้งสิ้นจำนวน 25 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ประเด็นการสัมมนาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากองค์ประกอบของรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

4.2 ร่างรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจ สปาเพื่อส่งเสริมท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

4.3 อุปกรณ์เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป เพื่อช่วยในการเก็บข้อมูล

5. การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

5.1 ผู้ศึกษาวิจัยนำร่างรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ที่ได้จากการดำเนินการวิจัยในขั้นตอนที่ 2 และ 3 จัดทำเป็นเอกสารประกอบการจัดสัมมนาสร้างสรรค์ทางปัญญา (Seminar Forum)

5.2 ออกหนังสือเชิญผู้เข้าร่วมสัมมนาในกลุ่มต่าง ๆ ในที่นี้คือ กลุ่มผู้กำหนดรูปแบบกลยุทธ์ กลุ่มมีบทบาทสนับสนุน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากรูปแบบกลยุทธ์ กลุ่มนักวิชาการ

5.3 ผู้วิจัยนำร่างรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 นำเสนอต่อผู้เข้าร่วมสัมมนาโดย พร้อมทั้งเอกสารประกอบการสัมมนาเพื่อให้ผู้เข้าร่วมเสวนาได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้เข้าร่วมเสวนาได้อภิปราย ชักถาม และแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอร่างรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยการอภิปรายในครั้งนี้ผู้เข้าร่วมเสวนาได้พิจารณาข้อเสนอรูปแบบกลยุทธ์ และตรวจสอบทิศทางการดำเนินการ ร่วมกับความเชื่อมโยงของผลการศึกษาในตอนที่ 3 จากการเก็บข้อมูลด้วยเทคนิค EDFR จากผู้เชี่ยวชาญ

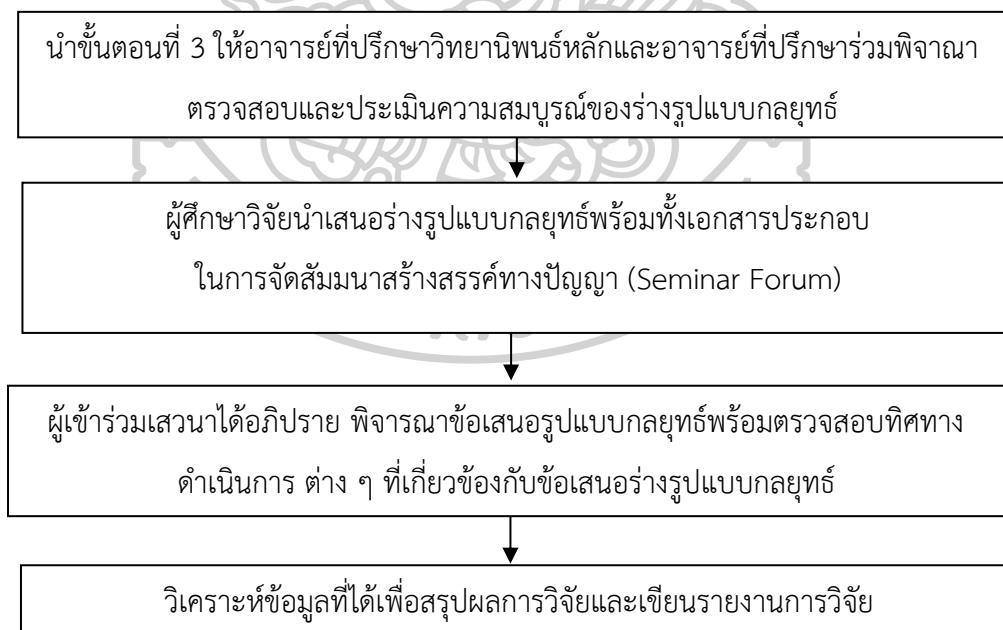
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมมนาสร้างสรรค์ทางปัญญา (Seminar Forum) มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปผลการวิจัยและเขียนรายงานการวิจัย

ซึ่งในขั้นตอนที่ 4 สามารถสรุปเป็นตารางและภาพได้ดังนี้

ตารางที่ 11 สรุปขั้นตอนที่ 4 นำเสนอและรับรองรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวิวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/สถิติ	ผลที่ได้
นำเสนอและรับรองรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมท่องเที่ยวเชิงอายุวิวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	จัดสัมมนาสร้างสรรค์ทางปัญญา (Seminar Forum)	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 25 คน	การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)	ได้รูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมท่องเที่ยวเชิงอายุวิวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0



ภาพที่ 14 แสดงขั้นตอนการนำเสนอร่างรูปแบบกลยุทธ์

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในภูมิภาคตะวันออกสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0” โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 2) เพื่อวิเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 3) เพื่อวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 4) เพื่อนำเสนอและรับรองรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ซึ่งเป็นการวิจัยและพัฒนาร่วมกับการวิจัยเชิงนโยบายเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกับเทคนิคการวิจัยเชิงอนาคตแบบ EDFR โดยการวิเคราะห์เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และการประชุมเชิงนโยบายกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 รายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ขั้นตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ขั้นตอนที่ 3 ผลการวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ขั้นตอนที่ 4 ผลการประชุมเพื่อรับรองรูปแบบกลยุทธ์ (Policy Meeting) ในการจัดทำรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ประกอบการสปาหรือผู้จัดการสปา ประกอบด้วย 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนพนักงานในองค์กร ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ และจำนวนเงินลงทุน ดังรายละเอียดตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 64)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	8	12.50
1.2 หญิง	56	87.50
รวม	64	100.00
2. อายุ		
2.1 20-30 ปี	10	15.62
2.2 31-40 ปี	32	50.00
2.2 41-50 ปี	20	31.26
2.4 51-60 ปี	2	3.12
2.5 61 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	64	100.00
3.ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
3.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-	-

ตารางที่ 12 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3.3 อนุปริญญา/ ปวส.	11	17.19
3.4 ปริญญาตรี	48	75.00
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	5	7.81
รวม	64	100.00
4. จำนวนพนักงานในองค์กร		
4.1 10-14 คน	42	65.63
4.2 15- 19 คน	15	23.44
4.3 20-24 คน	7	10.93
4.4 25 คนขึ้นไป	-	-
รวม	64	100.00
5. ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ		
5.1 น้อยกว่า 1 ปี	3	4.68
5.2 1-3 ปี	20	31.25
5.3 4-5 ปี	15	23.44
5.4 5 ปีขึ้นไป	26	40.63
รวม	64	100.00
6. จำนวนเงินลงทุน		
6.1 ไม่เกิน 500,000	-	-
6.2 500,000 – 1,000,000	8	12.50
6.3 1,000,000 – 3,000,000	21	32.81
6.4 มากกว่า 3,000,000	35	54.69
รวม	64	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และเป็นเพศชายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 31.26 และ 20-30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.62 ส่วนใหญ่จบการศึกษา

ระดับปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 17.19 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 จำนวนพนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ 10-14 คน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 65.63 รองลงมา คือ 15-19 คน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.44 และ 20-24 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.93 ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 40.63 รองลงมาคือ 1-3 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และ 4-5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.44 มีจำนวนเงินลงทุนมากกว่า 3,000,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 54.69 รองลงมาคือ จำนวนเงินลงทุน 1,000,000- 3,000,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 และ จำนวนเงินลงทุน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา

ประกอบด้วย ด้านการประเมินความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านการออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากร ด้านการดำเนินการพัฒนาบุคลากร และด้านการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร ดังรายละเอียดตารางที่ 14

ตารางที่ 13 ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในภูมิภาคตะวันออก

(n = 64)

ข้อ	การพัฒนาบุคลากร	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ระดับ
1.	การประเมินความต้องการในการพัฒนาบุคลากร	3.86	0.78	มาก	1
2.	การออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากร	3.55	0.91	มาก	3
3.	การดำเนินการพัฒนาบุคลากร	3.50	0.79	มาก	4
4.	การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร	3.56	0.78	มาก	2
	ภาพรวม	3.61	0.81	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออก ผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$, S.D.= 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การประเมินความต้องการในการพัฒนาบุคลากร มีระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.86$, S.D.= 0.78) รองลงมาด้านการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.78) ด้านการออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากร ($\bar{x} = 3.55$, S.D.= 0.91) และด้านที่มีระดับน้อยที่สุดคือ ด้านการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ($\bar{x} = 3.50$, S.D.= 0.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา
ในภูมิภาคตะวันออก ด้านการประเมินความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร

(n = 64)

การประเมินความจำเป็นใน การพัฒนาบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการสำรวจความจำเป็นใน การฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากร	28 (43.8)	24 (37.5)	8 (12.5)	4 (6.3)	-	4.19	0.89	มาก	1
2. องค์กรของท่านมีการ วิเคราะห์ความต้องการในการ พัฒนาบุคลากรเพื่อหาแนวทาง ในการปฏิบัติงาน	12 (18.8)	40 (62.5)	8 (12.5)	4 (6.3)	-	3.94	0.75	มาก	2
3. มีการจัดลำดับความจำเป็น ในการฝึกอบรมพัฒนาโดย วิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อม ภายในและภายนอกองค์การ เป็นสำคัญ	4 (6.3)	44 (68.8)	12 (18.8)	4 (6.3)	-	3.75	0.67	มาก	3
4. องค์กรของท่านมีการกำหนด ขั้นตอนในการฝึกอบรมและ พัฒนาบุคลากร	4 (6.3)	40 (62.5)	16 (25.0)	4 (6.3)	-	3.69	0.68	มาก	4
5. มีกิจกรรมเพื่อพัฒนา บุคลากรมีความสอดคล้องกับ ลักษณะงานในปัจจุบัน	12 (18.8)	32 (50.0)	12 (18.8)	8 (12.5)	-	3.75	0.90	มาก	3
รวม						3.86	0.78	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านการประเมินความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร ผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, S.D.= 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรมากที่สุด ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.89) ระดับความคิดเห็นรองลงมาองค์กรมีการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.94$, S.D.= 0.75) มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรมีความสอดคล้องกับลักษณะงานในปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.75$, S.D.= 0.90) มีการจัดลำดับความจำเป็นในการฝึกอบรมพัฒนาโดยวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การเป็นสำคัญ ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.67) และมี

ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือมีการกำหนดขั้นตอนในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ในภูมิภาคตะวันออก ด้านการออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากร

(n = 64)

ข้อ	การออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6.	องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมอย่างเท่าเทียมกัน	16 (25.0)	36 (56.3)	8 (12.5)	2 (3.3)	2 (3.3)	3.94	0.97	มาก	1
7.	มีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4 (6.3)	48 (75.0)	8 (12.5)	4 (6.3)	-	3.75	0.83	มาก	2
8.	องค์กรของท่านมีการจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากร	-	36 (56.3)	17 (26.6)	8 (12.5)	3 (4.7)	3.31	0.92	ปานกลาง	4
9.	องค์กรของท่านมีการสรรหากำหนด วิทยากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานในการพัฒนาบุคลากร	5 (7.8)	24 (37.5)	23 (35.9)	9 (14.1)	3 (4.7)	3.30	0.97	ปานกลาง	5
10.	องค์กรของท่านมีการกำหนดวิธีการและแนวทางการพัฒนาบุคลากรโดยคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล	6 (9.4)	25 (39.1)	28 (43.8)	3 (4.7)	2 (3.1)	3.47	0.85	มาก	3
รวม							3.55	0.91	มาก	(3)

จากตารางที่ 15 พบว่า ด้านการออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากร ผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นด้านองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมอย่างเท่าเทียมกันมากที่สุด ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.97) ระดับความคิดเห็นรองลงมามีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.83) และมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ องค์กรมีการสรรหากำหนด

วิทยาการที่มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานในการพัฒนาบุคลากร ($\bar{x} = 3.30$, S.D.= 0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ในภูมิภาคตะวันออก ด้านการดำเนินการพัฒนาบุคลากร

(n = 64)

การดำเนินการพัฒนาบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
11. มีการกำหนดระยะเวลาหรือตารางเวลาในการพัฒนาบุคลากร	-	34 (53.1)	25 (39.1)	5 (7.8)	-	3.45	0.64	มาก	4
12. องค์กรมีแผนอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	8 (12.5)	24 (37.5)	24 (37.5)	8 (12.5)	-	3.50	0.87	มาก	3
13. มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร	4 (6.3)	20 (31.3)	28 (43.8)	12 (18.8)	-	3.25	0.84	ปานกลาง	5
14. มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและสนับสนุนในการดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างเพียงพอ	8 (12.5)	32 (50.0)	16 (25.0)	8 (12.5)	-	3.63	0.86	มาก	2
15. มีการเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากร	8 (12.5)	32 (50.0)	20 (31.3)	4 (6.3)	-	3.69	0.77	มาก	1
รวม						3.50	0.79	มาก	(4)

จากตารางที่ 16 พบว่า ด้านการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$, S.D.= 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าด้านการดำเนินการพัฒนาบุคลากร มีการเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากร ($\bar{x} = 3.69$, S.D.= 0.77) รองลงมาคือ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและสนับสนุนในการดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.63$, S.D.= 0.86) และมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ($\bar{x} = 3.25$, S.D.= 0.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ในภูมิภาคตะวันออก ด้านการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

คำถามการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
16. พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมพัฒนา มาปรับปรุงและพัฒนาในหน้าที่ให้ดีขึ้น	12 (18.8)	36 (56.3)	8 (12.5)	8 (12.5)	-	3.81	0.89	มาก	1
17. การเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา มีผลหรือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือการขึ้นเงินเดือน	-	36 (56.3)	16 (25.0)	12 (18.8)	-	3.38	0.79	ปานกลาง	4
18. องค์กรมีการกำกับติดตามการดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	8 (12.5)	36 (56.3)	16 (25.0)	4 (6.3)	-	3.75	0.76	มาก	2
19. ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีและเกณฑ์การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร	4 (6.3)	20 (31.3)	36 (56.3)	4 (6.3)	-	3.38	0.70	ปานกลาง	4
20. องค์กรมีการใช้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น	4 (6.3)	30 (46.9)	22 (34.4)	8 (12.5)	-	3.47	0.79	มาก	3
รวม						3.56	0.78	มาก	(2)

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านการการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร ผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับพนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมพัฒนา มาปรับปรุงและพัฒนาในหน้าที่ให้ดีขึ้น ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.89) ระดับความคิดเห็นรองลงมาคือ องค์กรมีการกำกับติดตามการดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.76) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ

ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีและเกณฑ์การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร ($\bar{x} = 3.38$, S.D.= 0.70) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านรูปแบบการบริหารและจัดการองค์การ ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านบุคลากร ดังรายละเอียดตารางที่ 14

ตารางที่ 18 ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

(n = 64)

ข้อ	การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ระดับ
1.	ด้านการบริการ	3.14	0.84	ปานกลาง	4
2.	ด้านรูปแบบการบริหารและการจัดการองค์การ	3.00	0.86	ปานกลาง	5
3.	ด้านสถานที่	3.71	0.75	มาก	1
4.	ด้านผลิตภัณฑ์	3.53	0.92	มาก	2
5.	ด้านบุคลากร	3.17	0.92	ปานกลาง	3
	ภาพรวม	3.31	0.85	ปานกลาง	

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับภาพรวมด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$, S.D.= 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาพรวมด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะด้านสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.71$, S.D.= 0.75) รองลงมาด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 3.53$, S.D.= 0.92) ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 3.17$, S.D.= 0.92) ด้านการบริการ ($\bar{x} = 3.14$, S.D.= 0.84) และภาพรวมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะที่มีระดับน้อยที่สุดคือ ด้านรูปแบบการบริหารและการจัดการองค์การ ($\bar{x} = 3.00$, S.D.= 0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะเพื่อ
นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

(n = 64)

การส่งเสริมการท่องเที่ยว อายุวัฒนะแก่นักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านการบริการ									
21. มีการเตรียมความพร้อม ด้านการให้บริการสำหรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เพิ่ม มากขึ้น	4 (6.3)	28 (43.8)	16 (25.0)	12 (18.8)	4 (6.3)	3.25	0.81	ปาน กลาง	1
22.มีการบริการให้ ความสำคัญเกี่ยวกับการฟื้นฟู หรือรักษาสุขภาพร่างกายให้ แข็งแรง	0 (0.00)	26 (40.6)	26 (40.6)	12 (18.8)	0 (0.00)	3.22	0.74	ปาน กลาง	2
23. มีสเปาเมนุการให้บริการ สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	5 (7.8)	12 (18.8)	25 (39.1)	20 (31.3)	2 (3.1)	2.97	0.97	ปาน กลาง	3
รวมด้านการบริการ						3.14	0.84	ปาน กลาง	(4)
ด้านรูปแบบการบริหารและ การจัดการองค์การ									
24. มีการปรับเปลี่ยน แผนการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ เหมาะสมกับการบริการ ผู้สูงอายุมากขึ้น	0 (0.00)	28 (43.8)	16 (25.0)	16 (25.0)	4 (6.3)	3.06	0.97	ปาน กลาง	1
25. มีการส่งเสริมการให้ ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการบริการสำหรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	0 (0.00)	12 (18.8)	40 (62.5)	8 (12.5)	4 (6.3)	2.94	0.75	ปาน กลาง	3

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะเพื่อ
นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (ต่อ)

(n = 64)

การส่งเสริมการท่องเที่ยว อายุวัฒนะแก่นักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
26. มีการพัฒนามาตรฐาน การบริการของพนักงาน ให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	0 (0.00)	20 (31.3)	28 (43.8)	12 (18.8)	4 (6.3)	3.00	0.87	ปาน กลาง	2
รวมด้านรูปแบบการบริหาร และการจัดการองค์การ						3.00	0.86	ปาน กลาง	(5)
ด้านสถานที่									
27. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานประกอบการในการ บริการให้กับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ เช่น รววจับเพื่อพุง ตัว ทางลาด ที่จอดรถ เป็น ต้น	8 (12.5)	16 (25.0)	20 (31.3)	8 (12.5)	12 (18.8)	2.88	0.78	ปาน กลาง	3
28. สถานที่ที่มีการตกแต่งแบบ ธรรมชาติสวยงาม	12 (18.8)	24 (37.5)	24 (37.5)	4 (6.3)	0 (0.00)	3.69	0.85	มาก	2
29. สถานที่บริการสะอาด สงบและปลอดภัย	40 (62.5)	20 (31.3)	4 (6.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56	0.61	มาก ที่สุด	1
รวมด้านสถานที่						3.71	0.75	ปาน กลาง	(1)
ด้านผลิตภัณฑ์									
30. ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ติดต่อ สุขภาพของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ	14 (21.9)	26 (40.6)	18 (28.1)	6 (9.4)	0 (0.00)	3.75	0.91	มาก	1
31. มีการใช้เครื่องมือหรือ อุปกรณ์ที่มีความเหมาะสม และปลอดภัยต่อ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	6 (9.4)	28 (43.8)	19 (29.7)	11 (17.2)	0 (0.00)	3.45	0.89	ปาน กลาง	2

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ
 เพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (ต่อ)

(n = 64)

การส่งเสริมการท่องเที่ยว อายุวัฒนะเพื่อนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
32. มีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มาจากธรรมชาติที่มีความเหมาะสมและปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	11 (17.2)	15 (23.4)	27 (42.2)	11 (17.2)	0 (0.00)	3.41	0.97	มาก	3
รวมด้านผลิตภัณฑ์						3.53	0.92	มาก	(2)
ด้านบุคลากร									
33. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการบริการให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	4 (6.3)	24 (37.5)	24 (37.5)	8 (12.5)	4 (6.3)	3.25	0.97	ปานกลาง	1
34. บุคลากรให้คำแนะนำในการให้บริการที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	0 (0.00)	30 (46.9)	21 (32.8)	10 (15.6)	3 (4.7)	3.22	0.88	ปานกลาง	2
35. สนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้การบริการที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	4 (6.3)	12 (18.8)	36 (56.3)	8 (12.5)	4 (6.3)	3.06	0.91	ปานกลาง	3
รวมด้านบุคลากร						3.17	0.92	ปานกลาง	(3)

จากตารางที่ 19 สามารถอธิบายด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวอายุวัฒนะเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านการบริการ พบว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยวอายุวัฒนะเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.14$, S.D.= 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$, S.D.= 0.81) ระดับความคิดเห็นรองลงมาคือ การบริหารให้ความสำคัญเกี่ยวกับการฟื้นฟูหรือรักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง ($\bar{x} = 3.22$, S.D.= 0.74) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ มีสปรามานุการให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 2.97$, S.D.= 0.97) ตามลำดับ

ด้านรูปแบบการบริหารและการจัดการองค์การ พบว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยวอาชีวศึกษา เพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านรูปแบบการบริหารและการจัดการองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$, S.D.= 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เหมาะสมกับการบริการผู้สูงอายุมากขึ้นในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.06$, S.D.= 0.97) ระดับความคิดเห็นรองลงมาคือ มีการพัฒนามาตรฐานการบริการของพนักงานให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.00$, S.D. = 0.87) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ มีการส่งเสริมการให้ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 2.94$, S.D.= 0.75) ตามลำดับ

ด้านสถานที่พบว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยวอาชีวศึกษาเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$, S.D.= 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่บริการสะอาด สงบและปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$, S.D.= 0.61) ระดับความคิดเห็นรองลงมาคือ สถานที่ที่มีการตกแต่งแบบธรรมชาติสวยงาม ($\bar{x} = 3.69$, S.D.= 0.85) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานประกอบการในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 2.88$, S.D.= 0.78) ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์พบว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยวอาชีวศึกษาเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, S.D.= 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ดีต่อสุขภาพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.75$, S.D.= 0.91) ระดับความคิดเห็นรองลงมาคือ มีการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่มีความเหมาะสมและปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.45$, S.D.= 0.89) และระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดคือ มีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มาจากธรรมชาติที่มีความเหมาะสมและปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.41$, S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรพบว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยวอาชีวศึกษาเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.17$, S.D.= 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการบริการให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.25$, S.D.= 0.97) ระดับความคิดเห็นรองลงมาคือ บุคลากรให้คำแนะนำในการให้บริการที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.22$, S.D.= 0.88) และระดับน้อยที่สุดคือ สนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้การบริการที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.06$, S.D.= 0.91) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการหรือผู้จัดการในธุรกิจสปาเกี่ยวกับพัฒนาประเทศไทย 4.0 ดังรายละเอียดตารางที่ 16

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศไทย 4.0

(n = 64)

การพัฒนาประเทศไทย 4.0	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	แปล ผล	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
36. ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ ประเทศไทย 4.0 มาใช้ในการ ดำเนินธุรกิจ	0 (0.00)	20 (31.3)	36 (56.3)	4 (6.3)	4 (6.3)	3.12	0.78	ปาน กลาง	7
37. ให้ความสำคัญกับการนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนิน ธุรกิจ	0 (0.00)	8 (12.5)	32 (50.0)	20 (31.3)	4 (6.3)	3.69	0.77	มาก	4
38. ให้ความสำคัญกับการนำ นวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ในการ ดำเนินธุรกิจ	12 (18.8)	28 (43.8)	20 (31.3)	4 (6.3)	0 (0.00)	3.75	0.83	มาก	2
39. องค์กรมีการนำนวัตกรรม เอามาใช้เพิ่มจุดแข็งให้ธุรกิจ	12 (18.8)	23 (35.9)	25 (39.1)	1 (1.6)	3 (4.7)	3.62	0.96	มาก	5
40. องค์กรมีจำนวนบุคลากร เพียงพอต่อการให้บริการกับ นักท่องเที่ยว	3 (4.7)	10 (15.6)	32 (50.0)	19 (29.7)	0 (0.00)	3.00	0.87	ปาน กลาง	8
41. บุคลากรภายในองค์กรมีการ พัฒนาทางด้าน ภาษาต่างประเทศ	0 (0.00)	16 (25.0)	32 (50.0)	16 (25.0)	0 (0.00)	2.95	0.80	ปาน กลาง	9
42. องค์กรมีเอกลักษณ์ เฉพาะตัวในการให้บริการ	12 (18.8)	20 (31.3)	24 (37.5)	8 (12.5)	0 (0.00)	3.56	0.94	มาก	6
43. องค์กรสนับสนุนให้พนักงาน มีความเชี่ยวชาญในการ ให้บริการ	12 (18.8)	32 (50.0)	16 (25.0)	4 (6.3)	0 (0.00)	3.71	0.92	มาก	3
44. องค์กรมีการตรวจสอบ คุณภาพมาตรฐานการให้บริการ ของพนักงานนวด	16 (25.0)	20 (31.3)	28 (43.8)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.81	0.81	มาก	1
รวม						3.46	0.85	มาก	

จากตารางที่ 20 สามารถอธิบายด้านประเทศไทย 4.0 ได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้านการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์กรมีการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐาน การให้บริการของพนักงานนวด ($\bar{x} = 3.81$, S.D.= 0.81) ระดับความคิดเห็นรองลงมาคือ ให้ ความสำคัญกับการนำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ($\bar{x} = 3.75$, S.D.= 0.83) และระดับ ความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ บุคลากรภายในองค์กรมีการพัฒนาทางด้านภาษาต่างประเทศ ($\bar{x} = 2.95$, S.D.= 0.80) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบท การพัฒนาประเทศไทย 4.0

ผู้ศึกษาวิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องในการจัดการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในธุรกิจสปาทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการ ท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนา ประเทศไทย 4.0 ในประเด็น ภาพรวมของธุรกิจสปา การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการ ท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1.1 ภาพรวมของธุรกิจสปา

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐที่เข้ามาให้การส่งเสริมและสนับสนุนในกิจการธุรกิจสปาคือ สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) เป็นกรมที่จัดตั้งขึ้นใหม่หลังจากการปรับบทบาท ภารกิจและโครงสร้างกระทรวงสาธารณสุข ตามพรบ. ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 โดย ให้การดูแลส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบบริการจัดการ ระบบกิจการสุขภาพ ซึ่งธุรกิจสปาใน ภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งประกอบด้วย ชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด อยู่ภายใต้การควบคุมของกรม สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) เขต 6

ทั้งนี้การดำเนินธุรกิจสปาในประเทศไทยที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวน มาก ธุรกิจสปาประกอบด้วยกลุ่มผู้ประกอบการสปาขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก อีกทั้งการ บริหารจัดการองค์กรของผู้ประกอบการสปาในแต่ละระดับนั้นมีความแตกต่างกัน สปาในระดับใหญ่ สามารถพัฒนาศักยภาพขององค์กรในการสร้างเครือข่ายให้สามารถดำเนินงานทั้งในและ

ต่างประเทศได้ดีกว่ากลุ่มผู้ประกอบการสปาขนาดกลางและขนาดเล็กที่ดำเนินการเฉพาะภายในประเทศและยังขาดการรวมกลุ่มเพื่อสร้างความเข้มแข็งระหว่างกัน รวมทั้งขาดการเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว โดยผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“ธุรกิจนี้เมื่อ 2 -3 ปีมีรายได้ประมาณ 5 หมื่นล้านบาทปีขณะนี้เกือบแสนล้านบาท ธุรกิจของบริการเพื่อสุขภาพ ธุรกิจนี้จึงสร้างรายได้ให้กับประเทศ คำว่าบริการเพื่อสุขภาพนี่คือ นวดและสปา การดำเนินการสามารถดำเนินการสร้างรายได้เป็นแสนล้านบาทเช่นเดียวกับการดำเนินการมันยังต่างคนต่างเดิน สปาเองก็มีหลายระดับ หลายระดับพวกที่กลุ่มใหญ่ที่มีศักยภาพก็มีการจัดการดำเนินการได้ในต่างประเทศ กลุ่มกลางๆ ก็ต่างคนต่างอยู่ ยิ่งกลุ่มเล็กจบบเลย มันไม่ได้สนับสนุนซึ่งกันและกัน ในการแข่งขันนั้นธุรกิจเล็กๆ สู้ไม่ได้เพราะไม่มีการรวมกลุ่มที่เข้มแข็ง ธุรกิจรุ่นใหญ่ไม่ต้องห่วงเขาสามารถจัดบูทนำเสนอในต่างประเทศให้กับภาคการท่องเที่ยวในต่างประเทศได้ รุ่นกลางรุ่นเล็กไม่มีการเชื่อมโยงกับนักท่องเที่ยว หรือกลุ่มบริการการท่องเที่ยว เหมือนกับต่างประเทศ ควรจะจัดการท่องเที่ยวให้มีโปรแกรมเชื่อมโยงกับการบริการเช่น เกาหลีให้ไปทำกิมจิ ไปฟังเรื่องโสมซึ่งสิ่งเหล่านี้มันทำให้ธุรกิจต่างๆ มาเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทำให้เกิดการเชื่อมโยงและสร้างรายได้ให้ธุรกิจของเขาอยู่ได้ด้วย” (พรเทพ ล้อมพรหม, 2560)

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าข้อมูลยังสนับสนุนทั้งการท่องเที่ยวในประเทศไทยกับการบริการสปาให้เป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบการท่องเที่ยว รวมทั้งเป็นหนึ่งกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจและมาใช้บริการมากขึ้น ทำให้การเติบโตของการบริการสปาเติบโตสูงขึ้น ประกอบกับนโยบายของรัฐให้การสนับสนุนในการพัฒนาในธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพ และประเทศไทยมีจุดแข็งกว่าประเทศอื่นในส่วนของวัฒนธรรมไทยที่เป็นที่ยอมรับและชื่นชอบของนักท่องเที่ยวและการมีจิตใจรักในงานบริการโดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“สปาไม่ใช่เทรนด์ แต่กลายเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยว เป็นหนึ่งในกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวต้องมาทำ ต้องมาใช้บริการและมีจำนวนสปาที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และก็มีการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ในประเทศไทยเองก็มีนโยบายเป็นศูนย์กลาง มีอยู่ด้วยกัน 4 ศูนย์กลางด้วยกัน ประเทศไทยมุ่งเป้าที่ต้องการจะเป็นซึ่ง 1 ใน 4 คือ Wellness Hub ก็คือธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพทั้งนวดและสปา ไทยเรามีได้เปรียบกว่าประเทศอื่นคือเรามีจุดแข็งในเรื่องเรามีวัฒนธรรมไทยที่เป็นที่ยอมรับและชื่นชอบของนักท่องเที่ยวอยู่แล้ว บวกกับเรามีจิตใจรักในงานด้านบริการทำให้ตลาดของสปายังไปได้” (ฉัตรา ทงคำ, 2560)

ทั้งนี้ภาครัฐควรให้การส่งเสริมการพัฒนาสมุนไพรไทยที่นำมาใช้เป็นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ในธุรกิจสปา เนื่องจากสมุนไพรไทยหาได้ง่าย ปลอดภัยจากสารเคมี มีต้นทุนการ

ผลิตต่ำ รวมทั้งควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญ และเสนอเป็นทางเลือกหนึ่งในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“สมุนไพรไทยในประเทศมีจำนวนมาก หาได้ง่าย ไม่มีสารเคมี แต่แปลกใจที่หลายๆ สปากลับ ไปนำเข้าผลิตภัณฑ์มาจากต่างประเทศ กำลังมีการขับเคลื่อนการใช้ผลิตภัณฑ์ของไทย สมุนไพรมีเยอะ แต่ก็ต้องอาศัยการพัฒนาแต่ถ้าสปาไม่ไปใช้ต่อมันก็ไปไม่ได้ เราต้องเอาจุดแข็งมาเป็นจุดขาย” (เพชร อินพุ่ม, 2560)

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นสภาพการณ์ปัจจุบันในภาพรวมกิจกรรมของธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออกในปี พ.ศ. 2560 มีการประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อหารือร่วมกันในการทำโครงการอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ เพื่อต้องการผลักดันให้เกิดการอัตลักษณ์ของสปาในภูมิภาคตะวันออกให้โดดเด่นเปรียบเท่ากับอัตลักษณ์สปาในภูมิภาคอื่นๆ ในประเทศไทย ทั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากชมรมสปาพญาและสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 6 ที่ช่วยผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนสร้างเครือข่ายร่วมกันเพื่อทำให้ธุรกิจสปาได้พัฒนาจนสามารถยกระดับการมาตรฐานการบริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“หน่วยงานภาครัฐของเราเคยมีการจัดการประชุมหารือเกี่ยวกับการสร้างอัตลักษณ์ของสปาในภูมิภาคตะวันออก เหมือนที่ภาคเหนือเขาก็มีอัตลักษณ์ไทยสปาล้านนา ทุกสปาทางภาคเหนือก็จะเน้นอัตลักษณ์สปา ที่สามารถบ่งบอกลักษณะตัวตนทั้ง 5 ด้าน คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส โดยมีการประยุกต์เรื่องวัฒนธรรมล้านนามาประกอบธุรกิจสปา ซึ่งทำให้สามารถยกระดับการบริการให้โดดเด่น ทางภาคตะวันออกของเราเองก็มีศักยภาพในการแข่งขันเพียงแต่เรายังไม่มีการสร้างอัตลักษณ์ที่ชัดเจน จึงทำให้เกิดการประชุมระหว่างเครือข่ายขึ้นก็ได้รับความร่วมมือจากชมรมสปาพญาและสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส. เขต6) ได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการเพื่อหารือร่วมกันทำ โครงการ “อัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ” ประมาณเดือนเมษา ปีพ.ศ.2560 ที่เกาะช้าง มีการระดมความคิดเห็นร่วมกัน และศึกษาดูงานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้รับมาตรฐานเพื่อประกอบข้อมูลในการร่างเกณฑ์ ซึ่งการประชุมในเรื่องนี้ก็มีแผนติดตามโครงการต่อไป เราต้องการที่จะสร้างเครือข่ายร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา มาช่วยกันผลักดันให้เกิดอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ ซึ่งที่ผ่านมาเราได้รับความร่วมมือจากภาคเอกชนเป็นอย่างดีและมีบทบาทในเชิงรุกในการปฏิบัติการมาก” (ชนิดา ศิริสวัสดิ์, 2560)

จากข้อมูลดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ภาพรวมของธุรกิจสปาเป็นภาคธุรกิจบริการที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมากและยังมีศักยภาพในการบริหารจัดการได้ดีเฉพาะในกลุ่ม

ผู้ประกอบการสปาขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพ ส่วนผู้ประกอบการสปานขนาดกลางและขนาดเล็กยังขาดการเชื่อมโยงกับภาคการท่องเที่ยว และขาดการเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายธุรกิจ อีกทั้งธุรกิจสปาควรมุ่งจุดแข็งในด้านทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีจำนวนมาก และวัฒนธรรมไทยการมีหัวใจการบริการมาเป็นจุดขายให้กับภาคธุรกิจสปาให้มากขึ้น ทั้งนี้ภาครัฐกำลังผลักดันให้เกิดการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาติศโดยต้องมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

2.2.2 ภาพรวมการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเห็นว่าควรให้กระบวนการพัฒนาบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้ประกอบการสปาควรให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านกระบวนการสรรหาคัดเลือกบุคลากร เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามที่หน่วยงานต้องการ หรือมีคุณสมบัติที่ผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานการบริการของสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ ทั้งนี้เป็นการประเมินพนักงานถึงความต้องการในการพัฒนาฝึกอบรมของพนักงานแต่ละคนที่มีความแตกต่างกัน มีผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“ทางร้านให้ความสำคัญกับการพัฒนาเรื่องความรู้ ความสามารถทักษะของบุคลากรซึ่งเริ่มตั้งแต่ตอนการสรรหาคัดเลือก ก็จะคัดเลือกบุคคลที่ผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด แต่ถ้าใครยังไม่ผ่านเกณฑ์ ทางร้านก็จะสอนให้และแนะนำให้ไปสอบเพื่อให้ได้ใบอนุญาต (ชัยรัตน์ รัตโนภาส , 2560)

ทั้งนี้นอกจากพิจารณาในเรื่องความรู้ ความสามารถและทักษะแล้วนั้นผู้ประกอบการควรคำนึงความตั้งใจจริงของพนักงานที่ต้องการมาประกอบอาชีพพนักงานนวด ประกอบกับความพยายามในการเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่เสมอ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้มีส่วนช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างมาตรฐานการบริการได้ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“ลูกน้องบางคนที่เข้ามาไม่ได้มีทักษะการนวดหรืออะไรเลยอยากมาทำงานเรามากๆ คุณว่าตั้งใจจริงก็จะมีพิจารณาเรื่องคุณสมบัติเบื้องต้น แล้วก็สอนและอบรมให้เองให้เขาให้เรียนให้รู้งานเรื่องการบริการ พยายามให้เกิดการบริการรูปแบบเดียวกันเพื่อสร้างมาตรฐานการบริการ” (ศิริอำพร เตชะวารภรณ์, 2561)

อีกทั้งคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะการมีจิตใจที่รักในการบริการ และบุคลิกภาพที่เหมาะสม

ก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการคัดสรรหาบุคลากรที่ให้ผู้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก ผู้ประกอบการควรมีการอบรมเรื่องการสร้างให้พนักงานมีใจรักในงานด้านบริการ ต้องมีการอบรมต้องมีการสอน ต้องมีการคัดคน เวลาคัดคนเข้ามาทำงานควรเลือกทัศนคติที่ดี สามารถพัฒนาได้ใหม่บุคลิกภาพ คนที่มีทัศนคติที่ดีบวกกับบุคลิกภาพที่ดีจะสามารถทำให้บรรยากาศในการบริการเป็นบวก เราต้องมองหาคนแบบนี้ เพราะฉะนั้นเรามองที่ทัศนคติและบุคลิกภาพ ซึ่งจุดแข็งของเราคือการบริการมารยาท การต้อนรับ ตรงนี้เป็นจุดขายของการบริการ แขกฝรั่งอาจจะพูดได้เหมือนเราแต่เขาไม่สามารถบริการและทำได้อย่างเรา แต่ปัจจุบันการสร้างจิตใจรักงานบริการของเราที่เป็นจุดแข็งแต่ทุกวันนี้ก็โดนกลืนไปหมด” (พรเทพ ล้อมพรหม, 2560)

ทั้งนี้ผู้ประกอบการสป่าควรคำนึงถึงการบริหารจัดการองค์การ ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจ การบริหารค่าตอบแทนที่เป็นธรรมให้กับพนักงาน และการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ให้กับพนักงานในองค์การ เพราะองค์ประกอบดังกล่าวสามารถสร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง มีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีความสุขกับการทำงานซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยในการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์การ ทั้งนี้ให้ผู้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“ร้านของเรามีสวัสดิการให้ที่พักกับพนักงานฟรีพร้อมอาหาร3 มื้อฟรี เพราะเราเองก็เคยเป็นลูกน้องมาก่อนเรารู้ว่าพนักงานอยากได้อะไร ส่วนใหญ่พนักงานก็ต้องการอยากได้เงินมากๆ มีเงินเก็บมากๆ ร้านสปาอื่นๆอาจจะให้เน้นเรื่องผลตอบแทนเรื่องเงิน แต่ของเราก็อาศัยสวัสดิการที่ให้กับพนักงานข้อนี้มาของเรารองใจให้เขาให้มาทำงานกับเราหรืออยากทำงานกันไปนานไม่เปลี่ยนงานบ่อย พนักงานที่อยู่ได้ เก็บเงินเก่งๆ ก็สามารถพัฒนาไปไกลเรามีการทำงานเป็นทีมและสร้างบรรยากาศอยู่กับแบบครอบครัว ส่วนค่าตอบแทนเราไม่มีเงินเดือน แต่รายได้ของพนักงานจะได้ครึ่งหนึ่งของค่าบริการ คือ สมมติว่านวดไทย 200 บาทเราให้พนักงาน 100 บาท เพราะว่าลูกค้าของร้านเรามั่นแน่นอยู่แล้ว คนนวดเก่งๆก็มีรายได้ดีทำงานครึ่งเดือนก็หมีนกว่าบาท ถ้านวดเก่งปานกลางก็ 7 พันกว่าบาท ส่วนที่รับนั้นขึ้นอยู่กับตัวเค้าว่าบริการดีหรือไหม ถูกใจไหม อันนั้นเป็นขึ้นอยู่กับฝีมือทักษะการบริการของพนักงานเองส่วนทางร้านมีหน้าที่หาลูกค้ามาเข้าร้าน” (วรินทร์ เจริญสุข, 2561)

นอกจากนี้ผู้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบ4 ขั้นตอน คือ 1) ประเมินความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

- 2) การออกแบบวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3) การดำเนินการพัฒนาบุคลากร และ
4) การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ประเมินความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีจุดมุ่งหมายก็เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะช่วยเสริมการวางแผนการดำเนินงานทำให้การพัฒนากิจกรรมหรือการแก้ปัญหาต่างๆ สอดคล้องกับสภาพที่เกิดขึ้นจริง โดยเห็นว่าควรให้พนักงานใหม่ได้รับการพัฒนาในเรื่อง การมีจิตใจรักการบริการ (Service Mind) พนักงานต้องมีความเต็มใจในการบริการให้ความสะดวก ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็น ที่สอดคล้องกัน ดังนี้

“ผู้จัดการสปา/เจ้าของร้านต้องฝึกการพัฒนาบุคลากรด้านการมีจิตใจรักการบริการ ให้กับพนักงานอีกครั้ง เวลาในการให้บริการ เพราะการเรียนนวด และวิธีการนวดสปาเนี่ย พนักงานเขาเรียนรู้มาแล้วจากสถาบันที่เปิดสอนโดยตรง แต่เรื่องบริการให้กับลูกค้าเขาไม่ได้สอนให้ ต้องไปเรียนรู้จากการทำงานเอง” (ชนิดา ศิริสวัสดิ์, 2560)

ทั้งนี้บุคลิกภาพของพนักงานที่เป็นการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ มารยาท ท่าทาง การแต่งกาย มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล พนักงานแต่ละคนมีการพัฒนาและประสบการณ์ไม่เหมือนกัน การเรียนรู้ทำให้บุคลิกภาพของพนักงานสปาควรให้พนักงานได้มีการเรียนรู้บุคลิกภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน โดยผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ดังนี้

“ถ้าบางคนที่มาทำงานกับเราแล้วผ่านเกณฑ์คือมีใบรับรองมาแล้วนั้น เขามีความรู้ความสามารถด้านการนวดดีอยู่แล้ว แต่ดูแล้วว่าตอนทำงานจริงมันยังไม่พอที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจได้ เราก็จะจัดให้มีการอบรมเองให้พนักงานเพิ่มเติม ในเรื่องกิริยามารยาท บุคลิกภาพที่ดี ที่เหมาะสม โดยเฉพาะอบรมให้กับพนักงานใหม่ทุกคน หรือคนที่ยังไม่มีประสบการณ์ทำงานนี้มาก่อน” (สุดาพร ประเสริฐสังข์, 2561)

ผู้ประกอบการควรหาความต้องการในการพัฒนาที่แตกต่างกันโดยนำข้อมูลจากการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรมาพิจารณาถึงความต้องการเพื่อประเมินถึงความจำเป็นในฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสม อีกทั้งควรทราบถึงระดับความรู้ความสามารถของพนักงานปัจจุบันเทียบกับความรู้ความสามารถที่องค์การต้องการ เพื่อที่จะทำให้การประเมินนั้นตรงกับสภาพความต้องการในการทำงานที่เป็นจริงมากที่สุด โดยผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ดังนี้

“เราก็จะดูว่าพนักงานขาดเรื่องอะไรทักษะด้านไหน เขาอยากเรียนอะไรเพิ่มเติมเราก็สอนก็อบรมให้เอง แต่ถ้าเป็นเรื่องรูปแบบการบริการเราต้องอบรมให้พนักงานทุกคนไม่ว่าจะมีพื้นมาหรือไม่ก็ตามเพราะเราต้องการให้รูปแบบการบริการเป็นเอกลักษณ์ของเราเอง” (นาตาชา, 2561)

2) การออกแบบวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเห็นว่าควรนำข้อมูลของการประเมินความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรมาเป็นข้อมูลในการออกแบบวิธีการพัฒนาที่ชัดเจน รวมทั้งคำนึงความต้องการในพัฒนาตนเองของพนักงานแต่ละรายบุคคล ทั้งนี้ควรมุ่งเน้นให้พนักงานมีมาตรฐานการบริการที่เป็นรูปแบบเดียวกันและนำมาใช้ในการพัฒนางานในปัจจุบันได้ โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ดังนี้

“ในการพัฒนาหรือการอบรมให้กับพนักงานแบ่งออกเป็นพนักงานเก่าและพนักงานใหม่ พนักงานงานใหม่เข้ารับเข้ามาเราทำงานก็จะให้ไปอบรมเรื่องมารยาทและมาตรฐานของร้านก่อนเริ่มทำงานจริง ยังไม่ให้ลงมือปฏิบัติงานเลยแต่ให้ไปเรียนรู้งานบริการในร้านก่อน ถ้าพนักงานต้องการเรียนรู้งานระดับไหนอย่างไร ซึ่งทางร้านของเรามีโรงเรียนสอนให้กับพนักงาน เราก็มีอบรมให้พนักงานเอง โดยมีเทรนเนอร์ของเราเป็นผู้อบรมให้ ส่วนพนักงานที่ทำงานมานานแล้วหรือพนักงานเก่าก็จะมีทดสอบมือ ตามช่วงระยะที่กำหนดไว้ ว่ายังมาตรฐานเดิมที่สอนไว้หรือไม่” (นาตาชา, 2561)

สถาบันการศึกษาได้ออกแบบวิธีอบรมพัฒนาผู้เรียนที่มีความตั้งใจที่จะไปประกอบอาชีพพนักงานนวด เน้นการสร้างทักษะของพนักงานนวดให้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง โดยใช้วิธีการสาธิตและลงมือปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้สอน ทำให้ผู้เรียนรู้อันสามารถนำมาใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้ โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ดังนี้

ผู้ที่มาเรียนหรือต้องการประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงตัวเองต้องรู้ให้แตก ต้องลงให้ลึกและต้องมีความรู้หลากหลายด้าน ต้องลงมือปฏิบัติและทำได้ให้ ส่วนใหญ่ที่มาเรียนต้องการเปลี่ยนอาชีพหรือต้องการเปลี่ยนชีวิตโดยเฉพาะคนที่ต้องการไปทำงานต่างประเทศ หรือคนที่ไปเป็นแม่บ้านที่ต่างประเทศแล้วกลับมาเรียนก็มี เราออกแบบการสอนที่เน้นว่าสามารถเอาไปใช้ได้จริง ทำได้ไปประกอบอาชีพได้ เรียนตรงนี้ต้องมีเวลามาเรียนอย่างจริงจังเพราะบางครอสเราสอนต่อเนื่อง 7 วันก็มี” (กิตต์รวี อัครกมลจิติโชติ, 2561)

นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรโดยพิจารณาจากความต้องการของพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเพื่อแสดงออกถึงความต้องการในการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการได้ข้อมูลในการทำงานเชิงลึกและได้ทราบว่าพนักงานแต่ละคนควรได้รับการพัฒนาไปในทิศทางใด รวมทั้งยังทำให้พนักงานได้เปิดตัวเองสู่การคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ดังนี้

“ที่จริงแล้วตัวผู้ประกอบการต้องมีส่วนในการให้ดูถึงความต้องการของพนักงาน แต่คนว่าต้องการพัฒนาอะไรยังไงบ้าง แต่ส่วนใหญ่ก็จะควรเน้นด้านการบริการให้กับลูกค้าให้พนักงานมีจิตใจรักงานบริการ เพราะธุรกิจสปานี้เป็นงานบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการโดยตรงเลยแบบตัวต่อตัว ” (พีเชอ อินฟัม, 2560)

3) การดำเนินการพัฒนาบุคลากร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาบุคลากร โดยเห็นว่าควรมีศูนย์กลางในการจัดการฝึกอบรม ในการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานผู้ให้บริการและผู้ประกอบการ มาสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกันเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ดังนี้

“หน่วยงานของภาครัฐเองมีนโยบายที่ต้องการสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรให้กับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ก็เห็นถึงความต้องการของผู้ประกอบการที่ต้องการให้ภาครัฐเป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางฝึกอบรมให้ เพราะภาครัฐมีเครือข่ายด้านองค์ความรู้และรู้ถึงกฎหมายระเบียบพรบ .ที่ถูกต้องอยู่แล้ว ผู้ประกอบการที่ต้องการยกระดับมาตรฐานการบริการเขาต้องการแลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานของรัฐ หรือผู้ประกอบการบางส่วนไม่ได้มีความรู้ ความชำนาญมากพอที่จะอบรมให้พนักงานเองได้ หรือพนักงานต้องการพัฒนาตนเอง ถ้าภาครัฐเป็นศูนย์กลางฝึกอบรมอยู่ที่เราก็จะเป็นสิ่งที่ดีและตอบโจทย์ด้วยซึ่งก็มองว่าในอนาคตอาจจะมีการจัดหน่วยงานขึ้น เพราะปัจจุบันเราก็มีสถานที่จัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐในอยู่แล้ว” (ชนิดา ศิริสวัสดิ์, 2560)

นอกจากนี้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้วิธีการสอนงานเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของพนักงานภายในองค์กร เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ ซึ่งต้องอาศัยเวลาในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการสร้างมาตรฐานการทำงานของตนเอง โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ดังนี้

“การอบรมให้ความรู้พนักงานก็จะมีกรอบสอนกันเองไม่ได้จ้างใคร เพราะเราก็เคยเรียนมา เคยทำงานมาก่อนแล้วก็มีประสบการณ์ทำงานทั้งต่างประเทศในประเทศก็ทำมาหลายปี ก็สอนพนักงานว่านวดอย่างไร ให้ความรู้ และต้องลงมือปฏิบัติ และที่สำคัญก็คือในเรื่องวิธีการให้บริการกับลูกค้า มารยาทในการปฏิบัติตัวต่อลูกค้าว่าควรทำอย่างไร ให้เหมาะสม เพราะการนวดสปาเป็นการบริการแบบตัวต่อตัว ก็ต้องมีสัมผัสตัวลูกค้าอยู่แล้ว ความสะอาด มารยาทเป็นเรื่องที่เน้นมาก”(เมทีณี สมพงษ์ , 2561)

ทั้งนี้ก็มีผู้ประกอบการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเอง โดยสนับสนุนให้การฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกที่มาจากภาครัฐที่ส่วนใหญ่และเป็นการฝึกอบรมที่ไม่มีค่าใช้จ่าย เนื่องจากการฝึกอบรมกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ดังนี้

“เราไม่ได้สนับสนุนเรื่องเงินให้กับพนักงานไปฝึกอบรมหาความรู้เพิ่มเติมภายนอกหรืออบรมครั้งหนึ่งต่อคนก็ค่อนข้างสูง เรื่องค่าใช้จ่ายอบรมพวกนี้ก็ถือเป็นต้นทุนของร้านเหมือนกันนะแต่ก็เป็นสิ่งจำเป็นเราก็ให้เป็นเรื่องเวลาแทน ให้ไปเรียนเอง ถ้าพนักงานต้องการไปเรียนเองทางเราก็ยินดี ถือว่าพนักงานไปพัฒนาตัวเองเป็นเรื่องที่ดี ซึ่งทางร้านเองก็มีแนวคิดที่จะทำโรงเรียนสอนนวดและสปาเป็นของตัวเองในอนาคต แต่ยังขาดเรื่องความรู้หรือเทคนิคใหม่ๆเราก็ต้องเรียนรู้เอาไว้ บางครั้งหน่วยงานภาครัฐหรือสถาบันการศึกษาเปิดอบรมฟรีหรือประชุมเกี่ยวกับสปา หรือให้ข้อมูลการสร้างมาตรฐาน การยกระดับคุณภาพการบริการให้กับสถานประกอบการสปา ไม่ว่าจะเป็นของผู้ประกอบการ ของพนักงานนวดก็แล้วแต่ เราก็ชอบไปนะให้ลูกน้องไปด้วย ไปหาประสบการณ์ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลกันและเอามาประยุกต์ใช้ได้” (ศิริอำพร เตชะวารภรณ์, 2561)

4) การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินการพัฒนาบุคลากร โดยเห็นว่าควรนำผลการปฏิบัติงานที่ได้มาจากแบบประเมินหลังการรับบริการ ข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งการประเมินถึงความพร้อมของพนักงานผู้ให้บริการที่อาจจะส่งผลต่อการให้บริการ ทั้งนี้ควรเชื่อมโยงผลการประเมินในการพัฒนาให้สอดคล้องกับการบริหารค่าตอบแทนให้กับพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาร่วมกัน โดยผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ดังนี้

“ทางร้านของเรามีการกำหนดให้ค่าตอบแทนที่ชัดเจนให้กับพนักงานโดยพนักงานทุกคนที่มีเงินเดือน มีค่าคอมต่างหาก ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเราดูจากผลตอบรับกลับจากการบริการให้กับลูกค้า ซึ่งมาจากแบบประเมินหลังการรับบริการของพนักงานว่าพนักงานคนนั้นปฏิบัติงานเป็นอย่างไร มีข้อร้องเรียนหรือไม่ รวมทั้งตัวพนักงานมีการพัฒนาตัวเองเรียนรู้ฝึกอบรมต่างๆ ไปแล้วสามารถนำความรู้มาใช้ในงานได้จริงหรือไม่ พนักงานบางคนสามารถพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของเขาได้ทางร้านเราก็มีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานเปิดโอกาสเติบโตในสายงานด้วย” (สุดาพร ประเสริฐสังข์, 2561)

2.1.3 ภาพรวมของการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยว

ผู้สูงอายุ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยเห็นว่าควรมีนโยบายที่ชัดเจน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาบริการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน และการสื่อสารที่สร้างความรู้สึกในทางบวก เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นและต้องการการบริการที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวในกลุ่มอื่น โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“ในกลุ่มผู้สูงอายุก็เป็นอีกหนึ่งในตลาดของการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ เพราะมีความเกี่ยวเนื่องกับเรื่องของการบริการด้านสุขภาพ ในกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงวัย ซึ่งเรียกว่ากลุ่มนี้มีความพร้อมในทุกๆ ด้าน ทั้งเรื่องเงิน เวลา ความคิดก็มีเหตุผล มีความพร้อมจะใช้จ่ายในการท่องเที่ยวซึ่งเราได้เสนอเส้นทางให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ในโครงการ เก้ายกกว๊าน ชวนเที่ยวไทย ซึ่งเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับกลุ่มวัยนี้ให้ท่องเที่ยวอย่างมีความสุขและเหมาะสมกับวัย อีกทั้งกลุ่มผู้สูงอายุเป็นนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ถ้าเราจับตลาดผู้สูงอายุดีๆ ธุรกิจจะได้รับประโยชน์ แต่จะใช้การสื่อสารเชิงพาณิชย์เป็นตัวรุกไม่ได้ ต้องเข้าใจเขา และสร้างความรู้สึกเชิงบวกให้เกิดขึ้นให้ได้” (ธีรพร อินทโทร, 2560)

“การพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทย จำเป็นต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการรองรับการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ การส่งเสริมประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพ การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมถึงการส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว (Long Stay) และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ทั้งในเรื่องของที่พัก แหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนมาตรฐานการบริการแบบไทยในการเอาใจใส่ดูแลผู้สูงอายุ ยิ่งเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้วยแล้ว ที่สำคัญคือการพัฒนา

สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีประสบการณ์มากจึงทำให้มีความต้องการด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจึงควรกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจและอำนวยความสะดวกต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ทางเดิน ที่นั่งพัก รถเข็น และมีความพร้อมของบุคลากรผู้คอยให้ความช่วยเหลือดูแล รวมถึงการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้สูงอายุ เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ ดังจะสังเกตเห็นได้ว่าปัจจุบันกลุ่มผู้สูงอายุมีการใช้ไลน์เป็นจำนวนมาก” (ทักษิณาภรณ์ สมบูรณ์, 2560)

ทั้งนี้การเลือกเจาะตลาดการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุนั้น ผู้ประกอบการควรมีทิศทางหรือแบบแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมตั้งแต่ก่อนรับบริการ ระหว่าง และหลังการรับบริการ และมีการนำข้อมูลมาประเมินถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวเพื่อนำมากำหนดทิศทางการบริหารจัดการองค์การหรือปรับเปลี่ยนองค์การได้อย่างเหมาะสม โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ดังนี้

“การให้บริการของเราให้บริการกับลูกค้าทุกเพศ ทุกวัย ไม่ได้เน้นเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่สูงวัยแต่เพียงอย่างเดียว ลูกค้าที่มาใช้บริการก่อนเริ่มให้บริการก็จะให้การชักประวัติผู้รับบริการทุกราย ตรวจสอบสภาพร่างกายลูกค้าก่อนบริการเพื่อให้มีความปลอดภัยต่อตัวลูกค้าเอง และความเหมาะสมในการใช้บริการแต่ละโปรแกรม ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ก็เก็บไว้เป็นข้อมูลในการบริการในครั้งต่อไปของลูกค้า ในเรื่องของสถานที่ในปัจจุบันก็มีการปรับเปลี่ยนให้ผู้สูงอายุมารับบริการได้ ห้องน้ำที่มีราวจับ ทางลาดลง ร้านได้ปรับเปลี่ยนสถานที่เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้” (นาตาชา, 2561)

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานผู้ให้บริการเห็นว่าควรมีความรู้ ทักษะความชำนาญ คุณภาพการบริการ การจดจำลูกค้า ตลอดจนการดูแลเอาใจใส่ ความเต็มใจให้บริการ และทราบถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“ผู้สูงอายุบางคนจะมีความรู้สึกลัวว่าถ้าใช้คำว่า “สูงอายุ” คำนี้จะเกิดความรู้สึกต่อต้านสินค้าและบริการนั้น เพราะไม่อยากถูกมองว่าเป็นคนผู้สูงอายุแล้ว เป็นคนแก่แล้ว โดยเฉพาะลูกค้าที่รักสวยรักงาม เราก็ไม่มีเมนูสปาที่เขียนเฉพาะเจาะจงว่าเป็นของผู้สูงอายุ แต่ตัวโปรแกรมหรือตัวสมุนไพรก็มีคุณสมบัติที่เหมาะสมจะใช้กับคนในวัยนั้นได้ มันช่วยเสริมสร้างบำรุงให้ดีขึ้นได้ ในส่วนการให้บริการเราก็จะยืดหยุ่นตามสภาพสุขภาพของผู้สูงอายุ แต่ก็ต้องให้การดูแลเอาใจใส่มากกว่าคนในวัยอื่นเราก็จะหาจัดไว้ แต่พนักงานทุกคนต้องช่วยกันไม่ช่วยไม่ไหว

ไม่ลองทำต้องช่วยกัน ก็จะเลือกพนักงานที่เก่งมีความชำนาญและเป็นคนเอาใจใส่ให้กับลูกค้า หรือบางทีลูกค้าติดหมอนคนไหนที่เค้าชอบดูแล พูดคุยกับเค้าแล้วชอบใจ ติดหมอน ก็จะใช้บริการกับหมอนคนนั้นตลอดทุกครั้งที่มาที่ร้าน” (ศิริอำพร เตชะวารภรณ์, 2561)

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาใช้บริการมีความพร้อมในการใช้จ่ายและต้องการให้การเข้ามาใช้บริการสปาสามารถสร้างความผ่อนคลายได้ทั้งร่างกายและจิตใจ นอกเหนือจากคุณภาพการบริการที่ได้มาตรฐานที่ได้รับ หากผู้ประกอบการสปาสามารถให้บริการที่สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีในการใช้บริการสปาและเกิดการใช้บริการซ้ำ โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“การทำสปาคิดว่ามีความสำคัญมาก เพราะอายุมากแล้วทำให้มีอาการปวดเมื่อยตามแขนขา ทุกวันนี้ต้องให้คนมานวดแขน นวดขาเกือบทุกวัน เวลาไปสปาก็ทำให้อาการปวดที่แขนขาลดลง คุณภาพเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะเวลาได้บริการเราสามารถรู้ได้เลยว่าใครเก่งไม่เก่งมีการบริการมีคุณภาพมากน้อยแค่ไหน เราไปร้านสปาที่ต้องการการบริการที่ดีและมีมาตรฐานในทุกๆครั้งที่เราไปใช้บริการ ราคาแพงหรือถูกก็ไม่สำคัญ ต้องการที่จะไปผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ ถ้าหมอนดีเวลาเขาไปทำงานที่ไหนเปลี่ยนร้านหรือย้ายไปไหนถ้าตามไปได้ก็อยากที่จะตามไปใช้บริการเพราะเขาใจไม่ต้องพูดกันเยอะ ก็รู้ว่าอยากได้บริการแบบใด ดูแลคอยถามพูดคุย ต้องจดจำลูกค้าได้ด้วยรวมทั้งต้องอาศัยประสบการณ์ในการให้บริการกับลูกค้าบ่อยๆ” (ประพีร์ ศรีจันทร์, 2561)

นอกจากนี้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการพนักงานบริการนวดที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการบริการนวดมาก่อน จึงจะสามารถบริการและเข้าใจถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ดี ทั้งนี้พนักงานจะต้องมีความเต็มใจในการให้บริการ และต้องการสื่อสารพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันกับพนักงานเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างรับบริการโดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“หมอนวดมีประสบการณ์นวดเก่งๆ ก็ช่วยได้มาก แต่บางครั้ง หมอนวดที่มีอายุมากๆ หน่อยก็ไม่ค่อยยิ้มแย้ม ไม่ค่อยเต็มใจบริการ ก็ทำให้เราคนไปใช้บริการแทนที่จะผ่อนคลายก็รู้สึกเครียดและอึดอัดไปด้วย การบริการของพนักงานต้องสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า คอยเอาใจใส่และพูดคุยกับลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจและผ่อนคลายเวลาคุย ก็จะสร้างความประทับใจได้” (ขวัญแก้ว พลศิริ, 2560)

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าการจัดการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับผู้สูงอายุ ในภูมิภาคตะวันออกยังไม่มีบริการให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุโดยเฉพาะแต่บางส่วนก็มีการปรับเปลี่ยนสถานที่การให้บริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ และผู้ประกอบการคำนึงถึงความสำคัญของ ผู้สูงอายุในการด้านการบริการที่จะต้องให้ความ ดูแลเอาใจใส่ และทำความเข้าใจในความต้องการ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมากกว่านักท่องเที่ยวในวัยอื่น และพยายามคัดเลือกพนักงานที่มี คุณสมบัติ ความรู้ความชำนาญเพื่อรองรับการให้บริการให้กลุ่มผู้สูงอายุ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมา ใช้บริการสปาเพราะต้องการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจและเลือกใช้บริการสปาตามคำแนะนำ ของผู้นำเที่ยวหรือเพื่อน หรือลูกหลานเป็นผู้หาข้อมูลให้พิจารณาก่อนไปใช้บริการ

2.1.4 ภาพรวมของการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยเห็นว่า ภาครัฐควรให้ความสำคัญในการการพัฒนา นโยบายเพื่อรองรับประเทศไทย 4.0 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ พนักงานนวด และผู้ดำเนินการสปาในสถานบริการเพื่อสุขภาพใน การขอขึ้นทะเบียนเป็นสถานบริการเพื่อสุขภาพ รวมทั้งการพัฒนาฐานข้อมูลของสถานบริการเพื่อ สุขภาพ เพื่อรวบรวมข้อมูลของสถานบริการและผู้ให้บริการที่ผ่านมาตรฐาน เพื่อเป็นข้อมูลใน การตรวจสอบและใช้ในการประชาสัมพันธ์ในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวโดยผ่านการใช้เทคโนโลยี ต่างๆ โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“กรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้ความสำคัญในเรื่องฐานข้อมูลและฐานข้อมูลสถานที่ ซึ่งปัจจุบันกำลังมีการจัดทำฐานข้อมูลแสดงข้อมูลของร้าน การใช้คิวอาร์โค้ดเพื่อแสดงข้อมูล ของร้านเวลาที่นักท่องเที่ยวหรือลูกค้าที่สนใจมาใช้บริการก็สามารถใช้ตรวจสอบข้อมูลร้าน รวมทั้งข้อมูลของพนักงานนวดที่ให้บริการว่ารับรองผ่านมาตรฐานหรือไม่ ทั้งนี้การอ ดำเนินงานของกรมฯกำลังดำเนินการให้มีผู้ประกอบการและพนักงานนวดในแต่ละจังหวัดขอขึ้น ทะเบียนออนไลน์ โดยการขอทะเบียนจะมีเจ้าหน้าที่ในพื้นที่เข้าตรวจสอบ โดยคาดว่าในอนาคต อาจจะมีการนำฐานข้อมูลของสถานบริการที่มีมาตรฐานไปให้ทาง ททท. ช่วยประชาสัมพันธ์อีก ทางหนึ่ง” (เด่นดวง วงศ์เรณู, 2561)

ทั้งนี้การสร้างนวัตกรรมบริการเป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริการแบบเดิมที่มีอยู่แล้วให้มี ประโยชน์ขึ้นหรือการสร้างบริการใหม่ ที่มีความแตกต่าง โดยผู้ประกอบการสปาคควรค้นหาถึงความ ต้องการของลูกค้า โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมและการบริการอยู่บนหลักของความเป็นไปได้จริง ในทางธุรกิจ อีกทั้งผู้ประกอบการสปาคควรศึกษาถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายว่านิยมใช้สื่อเทคโนโลยีแบบใด

เพื่อที่จะได้สร้างการรับรู้ไปยังกลุ่มลูกค้าได้อย่างตรงเป้าหมาย โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“การแข่งขันของธุรกิจสปาและจำนวนสปาที่มีเยอะและเหมือนกันหมด ถ้าเราเป็นลูกค้าแล้วเราจะเลือกร้านไหน ถ้าเป็นตัวเราก็ต้องเลือกร้านที่แตกต่าง ร้านที่โดดเด่น การบริการที่ดีที่สุดคือ ผู้ประกอบการต้องตอบโจทย์กับความต้องการของลูกค้า เราต้องดูว่าลูกค้าต้องการอะไร ไม่ใช่ไปยึดเหี้ยมความหรูหรา หรือสิ่งที่ไม่จำเป็นให้กับลูกค้า ต้องดูว่าลูกค้าคือใคร หาความต้องการนั้นให้เจอ การสร้างนวัตกรรมของสปา ผู้ประกอบการต้องมาตั้งคำถามก่อนว่าทำไม สปาต้องมีนวัตกรรม การมีอะไรใหม่มานำเสนอลูกค้าเพราะการสร้างนวัตกรรมควรสร้างให้มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญนะ ไม่ใช่แตกต่างเพราะฉันอยากมีนวัตกรรมแค่นั้นก็จบ และนวัตกรรมนั้นควรจะเป็นไปได้จริงในทางธุรกิจ และควรดูว่าสิ่งนั้นทำได้จริงหรือเปล่า นวัตกรรมไม่ใช่แค่สร้างในสิ่งที่แปลกใหม่ไม่เหมือนใครเพราะหลายนวัตกรรมที่ล้ำเลิศไปไม่อยู่ในความต้องการของลูกค้าธุรกิจก็จบไป อย่าวิ่งตามกระแส นวัตกรรมมีเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดเราก็ต้องปรับเปลี่ยน อย่าไปยึดติด ธุรกิจสปาให้บริการเป็นหลักเพราะฉะนั้นสิ่งที่ใส่กับนวัตกรรมคือ การใส่ในนวัตกรรมการบริการ” (ทักษิณาภรณ์, 2560)

การพัฒนาด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างสื่อออนไลน์เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่มีบทบาทอย่างมากในการเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วในยุคประเทศไทย 4.0 การประชาสัมพันธ์หรือการสื่อสารแบบออนไลน์เป็นการติดต่อแบบสองทาง นำเสนอข่าวสารได้ทั้งข้อความ ภาพ เสียง วิดีโอ กราฟิก ผ่านช่องทางของสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็ว แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์อย่างไร้พรมแดน การสื่อสารแบบออนไลน์จึงมีบทบาทสำคัญในการเข้าถึงนักท่องเที่ยว โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“ลูกค้าที่มาใช้บริการปัจจุบันก็จะหาข้อมูลของร้านก่อนที่จะมาใช้บริการ โดยค้นหาจากมือถือ รีวิว หรือซักถามคนที่เคยมาใช้บริการ และเดี๋ยวนี้ก็มีการจองใช้บริการผ่านทางไลน์เยอะขึ้นมาก ลูกค้าสามารถหาข้อมูลทางร้านได้สะดวกมากขึ้นเพจฟอร์มของการรีวิวมีเยอะ ลูกค้าแต่ละประเทศก็นิยมแตกต่างกันไป เช่น ถ้าลูกค้าเป็นคนจีนเค้าใช้วีแชท คนไทยช่วงนี้ เราต้องดูลูกค้ากลุ่มเป้าหมายว่าเขาเสพสื่ออะไร ต้องหาให้เจอเพื่อที่จะได้สร้างการรับรู้ร้านของเราไปยังกลุ่มลูกค้าได้ (กิตติ์วี อัครกมลฐิติโชติ, 2561)

แอปพลิเคชันไลน์ในโทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางการสื่อสารอีกช่องทางหนึ่งที่ใช้ในการติดต่อระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการได้รับความสนใจเป็นจำนวนมากขึ้น เนื่องจากสามารถเข้าถึง

ผู้ให้บริการได้โดยตรง ทำให้การมารับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“ร้านที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ก็เป็นร้านสปาเดิมที่เคยใช้บริการกันบ่อยๆ ก็จะต้องว่ามีคิวว่างไหม บางทีก็ใช้การโทรศัพท์ถามนัดคิว บางทีก็ใช้มีไลน์ถามหมอนวดเลยว่าคิวไหม ก็สะดวกไม่ต้องโทร เพราะบางทีหมอนวดย้ายร้านเราก็ตัดใจอยากไปนวดกับหมอนวดคนอื่นอีกก็ตาม ไปใช้บริการได้ด้วย” (เมทีณี สมพงษ์, 2560)

2.1.5 ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจสปา

1) ปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากร ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากร โดยเห็นว่าควรมีการรวมกลุ่มกันเพื่อสร้างเครือข่าย หรือชมรมในแต่ละจังหวัดเพื่อแลกเปลี่ยนบุคลากรและลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากร เนื่องจากบุคลากรมีการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อย สาเหตุมาจากต้องการหารายได้ที่มากขึ้น หรือเกิดจากตัวบุคลากรที่ยังขาดความรู้ทักษะการให้บริการที่ไม่เพียงพอ โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“ปัญหาและอุปสรรคส่วนมากจะอยู่กับหมอ ลูกค้าเราคอยมีปัญหาหอรอก ปัญหาหลักอยู่ที่กับหมอบางที่หมอกี่ไม่นิ่ง ถ้าหมอนิ่งรายได้เขาก็ได้เงินอยู่แล้ว บางคนอยู่กับเราสองปีแล้วไม่หนี รายได้เกือบ 3 หมื่นนั่นคืออยู่กับที่ แต่ถ้าไม่นิ่งก็ไปเรื่อยๆแบบนี้ก็ช่วยไม่ได้ในเรื่องรายได้ เขารู้อยู่แล้วว่าทำงานตรงนี้เป็นที่ได้เงิน บางคนไม่ประสบความสำเร็จนั้นมาจากตัวของหมอไม่ค่อยเกี่ยวกับร้าน อาชีพนี้ต้องมีการบริการที่ดี ต้องมีมนวล ต้องสะอาด บางคนไม่ได้เลยก็ใช้ไม่ได้ เราต้องการคนที่ตั้งใจทำงานจริงจึงไม่ใช่เงินแต่ทำงานไม่รู้ เราก็ไม่เอา ลูกน้องที่ร้านมีการเปลี่ยนบ่อย ลาออก เปลี่ยนคนจนจำไม่ได้ เพราะว่าบางทีก็มีคนหรือลูกค้าชวนไปทำที่นู่นที่นี้เค้าก็ไป ส่วนมากก็จะไป หรือบางคนให้ออกไป เพราะว่าบางคนก็ชอบมียากแข็งกระด้าง หรือก้าวร้าว เราก็จะไม่เอา บางคนไม่ประสบความสำเร็จนั้นมาจากตัวของหมอไม่ค่อยเกี่ยวกับร้าน อาชีพนี้ต้องมีการบริการที่ดี ต้องมีมนวล สะอาดบางคนไม่ได้ ใช้ไม่ได้ เราต้องการคนที่ตั้งใจทำงานจริงจึงไม่ใช่เงินอยากได้แต่ทำงานไม่รู้ เราก็ไม่เอา” (วรินทร์ เจริญสุข, 2561)

2) ปัญหาด้านการขาดการพัฒนาฐานข้อมูล ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการขาดการพัฒนาฐานข้อมูล โดยเห็นว่าควรให้ภาครัฐสร้างฐานข้อมูลด้านพนักงานผู้ให้บริการและผู้ดำเนินการสปาที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลและตัดสินใจเลือกพนักงานในฐานข้อมูลระหว่างกันเนื่องจากไม่มีระบบเครือข่ายแลกเปลี่ยนเครือข่ายระหว่างกัน โดยเฉพาะระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“ขาดการส่งเสริมการพัฒนากระบวนการข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานนวด ไม่มีแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องข่าวสารการอบรม การพัฒนาต่างๆที่เกี่ยวกับสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ และฐานข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มนักท่องเที่ยว หรือกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ อยากให้หน่วยงานภาครัฐเข้ามาสร้างฐานข้อมูลกลางเพื่อช่วยพัฒนาแหล่งข้อมูลให้ด้วยเพื่อที่จะได้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ และให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลในเรื่องตัวภาวะเปียบใหม่ๆที่มีขึ้น หรือการนำมาใช้ในการพัฒนาการบริการของร้าน รวมทั้งฐานข้อมูลของหมอนวดที่ผ่านการรับรองและได้มาตรฐานแล้ว จะได้เป็นช่องทางการคัดสรรหมอนวดที่มีมาตรฐานมาทำงานที่ร้าน ซึ่งฐานข้อมูลอาจจะให้มีลักษณะของการจับคู่ของข้อมูลของเขต 6 กับฐานข้อมูลกลางก็ได้เพื่อที่จะได้ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันของเขตและกับผู้ประกอบการได้” (สุดาพร ประเสริฐสังข์, 2561)

3) ปัญหาของสถาบันการศึกษาด้านการนวดหรือสปาไทยที่เปิดสอนไม่ได้มาตรฐาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของสถาบันที่ให้การศึกษาด้านการนวดหรือสปาไทยไม่ได้มาตรฐาน โดยเห็นว่าควรมีการกำหนดมาตรฐานของโรงเรียนหรือสถาบันที่เปิดสอนอบรมให้มีการรับรองเพื่อให้ได้มาตรฐานตรงตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้ เนื่องจากสถาบันการศึกษาบางแห่งไม่ได้ขึ้นทะเบียนการรับรองและทำให้ผู้เรียนที่เข้าไปศึกษาเมื่อจบหลักสูตรแล้วไม่ได้รับการรับมาตรฐานด้วย โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“ในส่วนของหมอนวดผู้ให้บริการเวลาขึ้นทะเบียนมาตรฐานตัวหลักสูตรที่หมอนวดเรียนเองก็จะดูหลักสูตรที่เค้าเรียนมากับสถาบันที่สอนนวดก็ต้องมีมาตรฐาน สบส. เปิดให้พวกสถาบันสอนนวดเหล่านี้มาขึ้นทะเบียนโดยได้กำหนดหลักสูตรและกำหนดช่วงระยะเวลาให้ขึ้นทะเบียนก็จะมีประมาณ 700 กว่าแห่งที่มาขอขึ้นทะเบียนและได้รับการรับรองว่าได้มาตรฐานแต่ในความเป็นจริงมีเป็น 1000 กว่าแห่ง ซึ่งในปัจจุบันสถาบันที่สอนนวดเหล่านี้หลักสูตรไม่ได้ขึ้นทะเบียนจะถูกตีว่าไม่ได้มาตรฐาน ผลคือหลักสูตรที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนพอเค้าเรียนหมอนวดพวกนี้ก็จะถูกว่าไม่ได้มาตรฐาน แต่ความเป็นจริงสถาบันที่เขาเรียนไม่ได้เข้าไปในระบบไว้ก่อนในตอนแรก”(เด่นดวง วงศ์เรณู, 2560)

4) ปัญหาภาพลักษณ์ของพนักงานนวดที่มีการบริการแอบแฝง

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาภาพลักษณ์ของพนักงานนวดที่มีการบริการแอบแฝง โดยเห็นว่าควรมีการบังคับใช้ พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ปี 2559 อย่างจริงจังเพื่อควบคุม และป้องกันสถานบริการสปาที่ไม่ได้มาตรฐานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของพนักงานนวด โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“ในช่วงที่ผ่านมาเราก็ไปทำลายจุดแข็งของเราในด้านการบริการของเอง ธุรกิจ สีขาว สีเทา สีดำ ตัวที่ทำลายภาพลักษณ์ของธุรกิจคือ การค้าประเวณีแอบแฝง ผรุ้งเข้ามาใช้บริการนวด ถ้าคิดว่ามาซื้อบริการทางเพศได้ ก็เลยเป็นที่มาที่ต้องออกกฎหมายมาควบคุม เราต้องแยกธุรกิจเพื่อสุขภาพให้ออกจากการบริการอาบอบนวดต้องแยกออกจากกัน ถ้าแยกไม่ออกพอมานกันมันทำให้อัตลักษณ์ของหมอนวดหรือ ทอราปิส มันไม่ดี คนทั่วไปมองไม่ออกว่าเป็นทอราปิสแท้ คนไหนทอราปิสแอบแฝง มันทำให้ภาพลักษณ์เสียหายหมด ทั้งที่การนวดเป็นภูมิปัญญาของบ้านเราตั้งแต่ดั้งเดิมที่อยู่มาตั้งแต่สมัยเก๋าก่อน” (พรเทพ ล้อมพรหม, 2560)

ธุรกิจที่มีภาพลักษณ์ที่ดีนั้นให้จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวหรือผู้มารับใช้บริการมีความเชื่อถือและมั่นใจในคุณภาพการบริการ หากผู้ให้บริการมีคุณสมบัติเป็นไปตามมาตรฐานตามกฎหมายก็ย่อมมีส่วนผลักดันให้การสร้างภาพลักษณ์ให้กับสถานประกอบการโดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันดังนี้

“ภาพลักษณ์การบริการสปาเป็นเรื่องที่อยากให้แก้ไขมากที่สุด โดยเฉพาะในพื้นที่เมืองพัทยา เราถูกมองว่าเป็นการบริการแบบสีเทา มีการแอบแฝงในการให้บริการนวด ซึ่งจริงๆ แล้วก็มีร้านนวดมากมายที่มีคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดี แต่ถูกมองแบบเหมารวมไปหมด การออกกฎหมายพรบ.มาบังคับใช้นั้นก็เป็นเรื่องดี อาจจะทำให้ภาพลักษณ์ของ สปาในอนาคตและจะเหลือแต่ร้านสปาที่มีคุณภาพมาตรฐาน อันนี้รวมที่ตัวหมอนวดเองด้วยก็ต้องมีมาตรฐาน จะได้สร้างความน่าเชื่อถือและสร้างภาพการบริการในทางที่ดีขึ้น” (ชัยรัตน์ รัตโนภาส, 2560)

จากข้อมูลดังกล่าวจึงสรุปได้ว่าปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่าภาครัฐควรสร้างฐานข้อมูลสนับสนุนข้อมูลด้านบุคลากรให้กับภาคเอกชน และการสร้างความร่วมมือระหว่างเครือข่าย รวมทั้งมีมาตรการควบคุมการบังคับใช้พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพปี 2559 อย่างจริงจัง และมีการกำหนดมาตรฐานของโรงเรียนหรือสถาบันที่เปิดสอน

3. ผลการวิเคราะห์สภาพการณ์การการพัฒนากุศลกรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านสภาพการณ์การพัฒนากุศลกรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ดังรายละเอียดตารางที่ 17

ตารางที่ 21 สรุปความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสภาพการณ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ลำดับที่	กลุ่ม	ความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
1.	ภาครัฐ	<p>1. ควรมีการรวมกลุ่มกันเพื่อสร้างเครือข่ายในการทำงานให้ในการแลกเปลี่ยนบุคลากรเพื่อลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากร</p> <p>2. ควรมีการรวมกลุ่มผู้ประกอบการสปาขนาดกลางและขนาดเล็กที่ดำเนินการภายในประเทศที่ขาดการรวมกลุ่มเพื่อสร้างความเข้มแข็งระหว่างกัน รวมทั้งขาดการเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว</p> <p>3. พนักงานควรตรวจสอบสถาบันที่เปิดสอนที่ได้รับมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขก่อนที่เข้าศึกษาเพื่อป้องกันไม่ให้เรียนรู้ในหลักสูตรที่ไม่ได้รับการรับรองและไม่ผ่านมาตรฐาน</p> <p>4. กลุ่มผู้ประกอบการบางส่วนที่ไม่ได้มีความรู้ ความชำนาญเพียงพอที่จะฝึกอบรมให้กับพนักงาน หรือต้องการพัฒนาความรู้ต่างๆ ควรมีเครือข่ายแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับระหว่างหน่วยงาน</p> <p>5. ควรมีการให้ข้อมูลสนับสนุนเรื่องของการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการบริการสปาให้เป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบการท่องเที่ยว รวมเป็นหนึ่งกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจและมาใช้บริการมากขึ้น</p>
2.	ภาคเอกชน	<p>1. วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรเริ่มต้นมาตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน รวมทั้งมีการประเมินความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในและหาความต้องการของพนักงานในแต่ละบุคคล เพื่อจะเสริมสร้างความรู้ ทักษะเน้นให้มีการฝึกอบรมให้พนักงานมีจิตใจรักในงานบริการ</p> <p>2. วิธีการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาใช้การสอนงานจากหัวหน้างานที่ผ่านประสบการณ์มาแล้วเป็นผู้ให้คำแนะนำรู้การปฏิบัติงานที่ถูกต้องการพัฒนาบุคลากรให้เกิดการบริการที่เป็นรูปแบบเดียวกันเพื่อให้เกิดมาตรฐานการบริการ ให้พนักงานพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมด้านการบริการ ที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน</p>

ตารางที่ 21 สรุปสภาพการณ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ
สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (ต่อ)

ลำดับที่	กลุ่ม	ความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
2.	ภาคเอกชน	<p>3. ควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลโดยต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนฐานข้อมูลที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลและตัดสินใจเลือกพนักงานผู้ให้บริการในฐานข้อมูลระหว่างกัน</p> <p>4. ภาครัฐควรมีมาตรการในการตรวจควบคุมสถานบริการเพื่อสุขภาพที่ขอขึ้นทะเบียนเป็นสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพตามพรบ.ที่จริงจังเพื่อทำให้ภาพลักษณ์การบริการสปาที่ถูกมองว่ามีการบริการแอบแฝงและทำส่งผลกระทบต่อพนักงานนวดที่มีคุณภาพมาตรฐานถูกมองแบบเหมารวมนั้นลดน้อยลง</p> <p>5. การพัฒนาการท่องเที่ยวผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการรองรับการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ อาทิเช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ด้านที่พัก และการพัฒนาบริการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ</p>
3.	ภาคการศึกษา	<p>1. ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงความสำคัญของผู้สูงอายุในการดำเนินการบริการที่จะต้องให้ความดูแลเอาใจใส่ และทำความเข้าใจในความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมากกว่านักท่องเที่ยวในวัยอื่น และพยายามคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติ ความรู้ความชำนาญเพื่อรองรับการให้บริการให้ผู้สูงอายุ</p> <p>2. การสร้างนวัตกรรมบริการควรพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า และสร้างความแตกต่างอย่างมีนัยยะ และนวัตกรรมนั้นควรอยู่บนหลักของความเป็นไปได้จริงในทางธุรกิจไม่วิ่งตามกระแสจนเกินไป</p> <p>3. ผู้ประกอบการต้องศึกษาถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายว่านิยมใช้สื่อเทคโนโลยีแบบใดเพื่อที่จะได้สร้างการรับรู้ไปยังกลุ่มลูกค้าได้อย่างตรงเป้าหมาย</p>

ตารางที่ 21 สรุปสภาพการณ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (ต่อ)

ลำดับที่	กลุ่ม	ความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
4	นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพการบริการของพนักงาน รวมการดูแลเอาใจใส่ คอยพูดคุยและคอยซักถาม ให้คำแนะนำในการบริการ การจดจำลูกค้าได้ รวมทั้งผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานจึงจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการบริการได้ 2. ผู้ให้บริการควรทำความเข้าใจในธรรมชาติของผู้สูงอายุที่ต้องการดูแลเอาใจใส่การพูดคุยการแนะนำที่เหมาะสมในการมาใช้บริการ 3. ต้องการให้ผู้ให้บริการยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการและสามารถสร้างความผ่อนคลายได้เพราะต้องการรู้สึกผ่อนคลายรวมทั้งลดอาการปวดเมื่อย

จากตารางที่ 21 การวิเคราะห์สภาพการณ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุตามข้อมูลข้างต้น เห็นได้ว่าการพัฒนาบุคลากรมีส่วนสำคัญต่อการให้บริการเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ เพื่อเตรียมพร้อมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับนโยบายใน การส่งเสริมและพัฒนาก่อสร้างศักยภาพของบุคลากรทางการบริการด้านบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีทักษะสูงในการบริการและพัฒนาไปสู่การบริการที่สร้างมูลค่าตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน เพื่อการยกระดับคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

2.2 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา

ผลจากการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนา

ประเทศไทย 4.0 ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT Analysis เพื่อประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบของการวิเคราะห์ที่ปัจจัยภายในตามแนวคิด 7'S Analysis ของ McKinsey เพื่อวิเคราะห์หาจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) จากปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 22 ผลกระทบที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ตามแนวคิด 7'S Analysis

องค์ประกอบตามแนวคิด 7'S Analysis	ผลกระทบที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา
1. กลยุทธ์ (Strategy)	ไม่มีกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวิวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ แต่มีนโยบายและกลยุทธ์จากกระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนการบริการสุขภาพในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา
2. โครงสร้าง (Structure)	โครงสร้างองค์การมีการกำหนดขอบเขตของงานที่รับผิดชอบมีความชัดเจน มีหน่วยงานต่างๆ รับผิดชอบในส่วนการสนับสนุนและพัฒนาในธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออก ภาคเอกชนมีการรวมกลุ่มเป็นสมาคมและพยายามในการผลักดันการทำงานในเชิงรุก ภาครัฐมีบทบาทในการส่งเสริมการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในพื้นที่ภาคตะวันออกแต่เนื่องจากการทำงานถูกจำกัดด้วยงบประมาณในการดำเนินงาน ทำให้การทำงานจึงเป็นไปในเชิงรับและข้อจำกัดต่าง ๆ อีกทั้งยังขาดการเชื่อมโยงกับภาคเอกชนซึ่งต้องการสนับสนุนและสร้างเครือข่ายร่วมกับภาครัฐเพื่อสร้างองค์ความรู้ร่วมกัน
3. ระบบ (System)	ภาครัฐมีแผนการดำเนินงานในการจัดทำฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลการขอจะเบียนออนไลน์ ฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ผู้ประกอบการใช้เทคโนโลยีกิจกรรมประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก ที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยวและข้อเสนอแนะร้องเรียนต่อบุคคลหรือองค์การองค์การได้อย่างเปิดเผย

ตารางที่ 22 ผลกระทบที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ตามแนวคิด 7'S Analysis (ต่อ)

องค์ประกอบตามแนวคิด 7'S Analysis	ผลกระทบที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา
4. รูปแบบ (Style)	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคีและร่วมมือกันปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. บุคลากร (Staff)	มีการส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน แต่บุคคลกรยังมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ
6. ทักษะ (Skill)	มีการพัฒนาฝีมือในความรู้ทักษะและความชำนาญเหมาะสมทั้งในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ และทักษะทางด้านภาษาต่างชาติเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้
7. ค่านิยมร่วม (Shared value)	ภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่มีค่านิยมร่วมกันในการพัฒนาการท่องเที่ยวและมีเป้าหมายในการพัฒนาและยกระดับธุรกิจสปาาร่วมกัน เพื่อให้เกิดเครือข่ายสร้างความร่วมมือภายในภูมิภาคตะวันออก

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ภาพรวมของสิ่งแวดล้อมภายนอกตามแนวคิด PESTEL Analysis เพื่อวิเคราะห์หาโอกาส (Opportunities) และภัยคุกคาม (Threats) รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 23 ผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ตามแนวคิด PESTEL Analysis

องค์ประกอบตามแนวคิด PESTEL Analysis	การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอก
1. ด้าน การเมือง (Policy)	ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายการพัฒนาในการขับเคลื่อนการยกระดับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพสู่สากลและสนับสนุนให้เป็นศูนย์กลางการบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพแต่จากสถานการณ์ความมั่นคงของรัฐบาล การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ทำให้ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่

ตารางที่ 23 ผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ตามแนวคิด PESTEL Analysis (ต่อ)

องค์ประกอบตาม แนวคิด PESTEL Analysis	การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอก
2. ด้านเศรษฐกิจ (Economic)	การท่องเที่ยวในธุรกิจสปาในปัจจุบันมีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ จึงเป็นกลุ่มธุรกิจการบริการสุขภาพที่มีศักยภาพการเติบโตสูง ที่สามารถดึงรายได้จากนักท่องเที่ยวได้หลายล้านบาทต่อปี แต่จากสถานการณ์ปัจจุบันและการคาดการณ์การขยายตัวของเศรษฐกิจของอัตราเงินเฟ้อและอัตราดอกเบี้ยรวมไปถึงแนวโน้มผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีหรืออื่นๆ อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ
3. ด้านสังคม/ วัฒนธรรม (Social/ Culture)	พฤติกรรมนักท่องเที่ยวในปัจจุบันมีความสนใจสุขภาพและวิธีการดำรงชีวิตกับธรรมชาติมากขึ้นอีกทั้งตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นตลาดที่ใหญ่และมีศักยภาพเนื่องจากโครงสร้างของสังคมกำลังจะก้าวไปสู่สังคมผู้สูงอายุ
4. ด้านเทคโนโลยี (Technological)	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของส่วนกลาง รวมถึงเสริมให้ผู้ประกอบการลงทะเบียนออนไลน์ในฐานข้อมูลของรัฐเพื่อเป็นการลดระยะเวลาการทำงานและเป็นการสร้างฐานข้อมูลในอนาคตแต่ยังไม่มีความพร้อมเรื่องการทำข้อมูลระหว่างเขตภูมิภาคในการบริการผ่านทางเว็บไซต์ให้กับผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการบางส่วนอาจจะไม่เข้าใจหรือไม่เห็นความสำคัญในการสื่อสารต่างๆของรัฐที่ยังไม่พร้อม
5. ด้านกฎระเบียบ (Legal)	ภาครัฐมีการออกพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นกฎหมายใหม่ซึ่งปัจจุบันภาครัฐยังผ่อนผันในการขอใบอนุญาตให้สามารถดำเนินกิจการได้ตามปกติ เนื่องจากเป็นช่วงรอยต่อของการเปลี่ยนแปลงกฎหมายเพื่อยกมาตรฐานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ แต่ผู้ประกอบการบางส่วนไม่เข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากกฎหมายนี้

ตารางที่ 23 ผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ตามแนวคิด PESTEL Analysis (ต่อ)

องค์ประกอบตามแนวคิด PESTEL Analysis	การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอก
6. ด้านสภาวะแวดล้อม (Ecological)	ธุรกิจสปา มักจะมีมาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกัน มุ่งเน้นไปที่การทำให้ลูกค้าผ่อนคลาย และพักผ่อนในบรรยากาศที่เงียบสงบ สปาหลายแห่งมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าและการคาดหวังในการให้บริการเพื่อมองหาช่องทางในการโอกาสในการดำเนินธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวิวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิควิเคราะห์ SWOT Analysis เพื่อประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ในรูปแบบความสัมพันธ์แบบเมตริกซ์ที่เรียกว่า TOWS Matrix เป็นการวิเคราะห์ที่นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ SWOT ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
S ₁ เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว (Destination) ที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับหลายในระดับชาติและระดับนานาชาติ มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่หลากหลายที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว	W ₁ ขาดระบบการบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีฝีมือและความชำนาญ
S ₂ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยมีการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ในการให้การท่องเที่ยวเป็นยุทธศาสตร์หลักของการพัฒนาภายในจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	W ₂ พนักงานมีการเปลี่ยนงานบ่อยหรือการไปทำงานต่างประเทศ
S ₃ สถานประกอบการสปา มีระบบมาตรฐานสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพตามพระราชบัญญัติของกระทรวงสาธารณสุขมาควบคุมการดำเนินการ	W ₃ ภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาที่สับสนกับสถานบริการ อบบ นวด หรือการมีบริการแฝง ทำให้มีผู้ที่สนใจเข้ามาทำงานในธุรกิจสปาน้อย
S ₄ มีเครือข่ายผู้ประกอบการสปาในภาคเอกชน เช่น ชมรมสปา พัทยา สปาศูรพา	W ₄ ขาดการเชื่อมโยงกันของเครือข่ายของระบบห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวให้มีความสมดุลมุ่งพัฒนาหรือส่งเสริมเฉพาะต้นน้ำ กลางน้ำ หรือปลายน้ำ
S ₅ มีการระดมความคิดเห็นในการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ	W ₅ สถาบันที่เปิดสอนหลักสูตรธุรกิจบริการสุขภาพที่ไม่ได้ผ่านการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขทำให้ผู้ที่เรียนจบหลักสูตรไม่ได้มาตรฐานตามไปด้วย

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) (ต่อ)

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<p>S₆ กระบวนการทำงานของภาครัฐ ที่กำกับดูแลสถานประกอบการ สภาในพื้นที่ภูมิภาคตะวันออก สามารถปฏิบัติงานตามแผนนโยบายได้ดีตั้งแต่ตั้งแต่วาระการพัฒนาเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัด และอำเภอ ให้มีความรู้ในเกณฑ์ในการตรวจประเมินสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ</p> <p>S₇ อุตสาหกรรมสปามีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นในด้านจำนวนผู้มาใช้บริการและสถานที่ให้บริการ</p> <p>S₈ ผลผลิตภัณฑที่ใช้ในธุรกิจสปามีความปลอดภัยและดีต่อสุขภาพ</p> <p>S₉ การให้บริการแสดงถึงความ เป็นเอกลักษณ์ไทย</p> <p>S₁₀ สถานประกอบการมีมาตรฐานและตรวจสอบคุณภาพมาตรฐาน การบริการของพนักงาน</p>	<p>W₆ สถานประกอบการสภาบางส่วนไม่ยอมเข้าสู่ระบบตาม พรบ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 เพราะไม่ได้บังคับใช้อย่างจริงจัง</p> <p>W₇ ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เพื่อสื่อสารไปยังผู้ประกอบการภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป</p> <p>W₈ พนักงานขาดทักษะการสื่อสารกับผู้รับบริการ ชาวต่างชาติ</p> <p>W₉ การควบคุมดูแลการมารยาทของผู้ให้บริการให้มีคุณภาพสม่ำเสมอทำให้ยากเนื่องจากต้องขึ้นอยู่กับอารมณ์ของพนักงาน หรือ ผู้ให้บริการให้บริการแต่ลูกค้าแต่ละคนแตกต่างกัน</p>
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
<p>O₁ นโยบายการกำหนดมาตรการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจในพื้นที่ อย่างเช่น โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor Development :EEC) และยกระดับการ ท่องเที่ยวในพื้นที่ในโครงการ EEC เชื่อมโยงการท่องเที่ยวสู่พื้นที่ โดยรอบ</p> <p>O₂ ภาครัฐมีนโยบายในการขับเคลื่อนการยกระดับสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพสู่สากล (Grading) และสนับสนุนให้เป็นศูนย์กลางบริการ เพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Hub)</p> <p>O₃ การรวมกลุ่มประเทศภายใต้กรอบทางเศรษฐกิจและการสร้าง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการเจรจาการค้าเสรีอื่น ๆ ทำให้มีการเคลื่อนย้ายของประชากร ตลอดจนการเติบโตของการค้าและการ ลงทุนในธุรกิจสุขภาพ</p> <p>O₄ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว จะทำให้มีโอกาสในการ ปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการ การของผู้บริโภคที่หลากหลาย ทั้งในด้านคุณภาพ มาตรฐาน และการ บริการ</p> <p>O₅ โครงสร้างประชากรที่กำลังเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมผู้สูงอายุ ทำให้ มีโอกาสในการผลิต พัฒนาสินค้าและบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การขยายตัวของตลาดอาหารสุขภาพ สมุนไพร และ การแพทย์พื้นบ้าน สถานที่ท่องเที่ยวและการพักผ่อนของผู้สูงอายุ</p> <p>O₆ มีสภาพภูมิศาสตร์/ภูมิประเทศที่เหมาะสมและปลอดภัย เช่น ไม่ อยู่ในเขตแผ่นดินไหวรุนแรง การเกิดคลื่นสึนามิ รวมทั้งอยู่ใกล้ สนามิบนสุวรรณภูมิ รวมทั้งมีสนามบินในพื้นที่ คือ ท่าอากาศยาน นานาชาติอู่ตะเภา ระยอง พัทยา</p> <p>O₇ การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบชีวิตที่ผู้บริโภคหันมาใส่ใจสุขภาพ</p>	<p>T₁ การขยายตัวของเศรษฐกิจมีลักษณะเป็นการเติบโต แบบกระจุกตัว</p> <p>T₂ สถานการณ์ทางการเมืองที่ยังไม่มีความแน่นอนและไม่ ส่งเสริมความเชื่อมั่นในด้านการพัฒนาในมิติต่าง ๆ</p> <p>T₃ ระบบคุณค่าที่ดีของสังคมไทยเสื่อมลงคุณภาพ การศึกษาต่ำลงอย่างต่อเนื่องไม่สามารถสร้างคนที่มีความรู้ ความสามารถ ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ตลาดแรงงาน และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกได้</p> <p>T₄ มีการการแข่งขันสูง เนื่องจากคู่แข่งใช้กลยุทธ์ทาง การตลาด</p> <p>T₅ ผู้ประกอบการรายอื่นสามารถลอกเลียนแบบได้ง่าย หากคิดบริการใหม่ๆ ขึ้นมาในธุรกิจสปา</p> <p>T₆ การแข่งขันจากนักธุรกิจต่างชาติที่เพิ่มมากขึ้น</p> <p>T₇ แรงงานบางสาขาในธุรกิจท่องเที่ยวยังขาดคุณภาพและ จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ</p>

ผลจากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ตามข้อมูลที่กล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาวิจัยได้นำผลการศึกษาทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อสร้างเป็นรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออก ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน และปัจจัยเชิงกลยุทธ์

การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก (External Factors Analysis Summary: EFAS) ดังแสดงในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก (External Factors Analysis Summary: EFAS)

ปัจจัยภายนอก (External Factors)	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับคะแนน (Rating) 1-5	คะแนนถ่วงน้ำหนัก	ข้อเสนอนแนะ (Comments)
โอกาส (Opportunities)				
1. นโยบายการกำหนดมาตรการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจในพื้นที่ อย่างเช่น โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor Development :EEC) และยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่ในโครงการ EEC เชื่อมโยงการท่องเที่ยวสู่พื้นที่โดยรอบ	0.079	5	0.395	1.ยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่ภูมิภาคตะวันออก
2. ภาครัฐมีนโยบายในการขับเคลื่อนการยกระดับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพสู่สากล (Grading) และสนับสนุนให้เป็นศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Hub)	0.081	5	0.405	2. ภาครัฐต้องการพัฒนาคุณภาพการบริการและสร้างภาพลักษณ์ในธุรกิจสปา
3. การรวมกลุ่มประเทศภายใต้กรอบทางเศรษฐกิจและการสร้างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการเจรจาการค้าเสรีอื่น ๆ ทำให้มีการเคลื่อนย้ายของประชากร ตลอดจนการเติบโตของการค้าและการลงทุนในธุรกิจสุขภาพ	0.078	4	0.312	3. การเปิดประชาคมอาเซียนและเขตการค้าเสรีทำให้การเดินทางท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น
4. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว จะทำให้มีโอกาสในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่หลากหลาย ทั้งในด้านคุณภาพ มาตรฐาน และการบริการ	0.082	5	0.410	4. นักท่องเที่ยวใช้สื่อออนไลน์ ในการใช้บริการมากขึ้น
5. โครงสร้างประชากรที่กำลังเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งคมผู้สูงอายุ ทำให้มีโอกาสในการผลิต พัฒนาสินค้าและบริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การขยายตัวของตลาดอาหารสุขภาพ สมุนไพร และการแพทย์พื้นบ้าน สถานที่ท่องเที่ยวและการพักผ่อนของผู้สูงอายุ	0.086	5	0.430	5.ผู้ประกอบการพัฒนาบริการเพื่อให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก (External Factors Analysis Summary: EFAS) (ต่อ)

ปัจจัยภายนอก (External Factors)	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับคะแนน (Rating) 1-5	คะแนนถ่วงน้ำหนัก	ข้อเสียนแนะ (Comments)
โอกาส (Opportunities)				
6. มีสภาพภูมิศาสตร์/ภูมิประเทศที่เหมาะสมและปลอดภัย เช่น ไม่อยู่ในเขตแผ่นดินไหวรุนแรง การเกิดคลื่นสึนามิ รวมทั้งอยู่ใกล้สนามบินสุวรรณภูมิ รวมทั้งมีสนามบินในพื้นที่ คือ ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ระยะของพัทยายา	0.080	5	0.400	6. การท่องเที่ยวในภูมิภาคตะวันออกมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว
7. การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบชีวิตที่ผู้บริโภคหันมาใส่ใจสุขภาพ	0.084	5	0.420	7.นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพมากขึ้น
รวมโอกาส	0.570		2.772	
อุปสรรค (Threats)				
1. การขยายตัวของเศรษฐกิจมีลักษณะเป็นการเติบโตแบบกระจุกตัว	0.058	5	0.290	1.ประเทศไทยมีการขยายตัวเฉพาะจังหวัดเศรษฐกิจที่สำคัญ
2. สถานการณ์ทางการเมืองที่ยังไม่มีความแน่นอนและไม่ส่งเสริมความเชื่อมั่นในด้านการพัฒนาในมิติต่าง ๆ	0.060	5	0.300	2. นโยบายทางการเมืองมีความไม่แน่นอน นักท่องเที่ยวไม่กล้าเดินทาง
3. ระบบคุณค่าที่ดีของสังคมไทยเสื่อมลงคุณภาพการศึกษาต่ำลงอย่างต่อเนื่องไม่สามารถสร้างคนที่มีความรู้ความสามารถ ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกได้	0.056	4	0.224	3. สาขาที่เรียนไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน
4. มีการการแข่งขันสูง เนื่องจากคู่แข่งใช้กลยุทธ์ทางการตลาด	0.069	5	0.345	4. ธุรกิจมีรูปแบบการบริการที่ไม่มี ความแตกต่างกัน
5. ผู้ประกอบการรายอื่นสามารถลอกเลียนแบบได้ง่ายหากคิดบริการใหม่ๆ ขึ้นมาในธุรกิจสปา	0.067	5	0.335	5. ลอกเลียนแบบเมนูสปาที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจหรือเป็นที่นิยม

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก (External Factors Analysis Summary: EFAS) (ต่อ)

ปัจจัยภายนอก (External Factors)	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับคะแนน (Rating) 1-5	คะแนน ถ่วง น้ำหนัก	ข้อ เสนอแนะ (Comments)
อุปสรรค (Threats)				
6. การแข่งขันจากนักธุรกิจต่างชาติที่เพิ่มมากขึ้น	0.063	5	0.315	6. มีการร่วมลงทุน ในธุรกิจสปาโดยนัก ธุรกิจชาวต่างชาติ
7. แรงงานบางสาขาในธุรกิจท่องเที่ยวยังขาดคุณภาพและ จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ	0.057	4	0.228	7. ผู้ให้บริการขาด ความรู้และต้องการ หาผลประโยชน์ จากนักท่องเที่ยว
7. แรงงานบางสาขาในธุรกิจท่องเที่ยวยังขาดคุณภาพและ จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ	0.057	4	0.228	7. ผู้ให้บริการขาด ความรู้และต้องการ หาผลประโยชน์ จากนักท่องเที่ยว
รวมอุปสรรค	0.430		2.037	
รวมสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งหมด	1.000		4.809	

จากตารางที่ 25 สรุปการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกเมื่อนำมาสะท้อนออกมาในรูปของผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 4.809 แสดงว่าการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มีสมารถในตอบสนองต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกได้ดีมาก

การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Factors Analysis Summary: IFAS)

การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในจากการรวบรวมข้อมูลสามารถนำมาสรุปปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลกระทบต่อตรงการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ได้แสดงในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Factors Analysis Summary: IFAS)

ปัจจัยภายใน (Internal Factors)	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับ คะแนน (Rating) 1-5	คะแนนถ่วง น้ำหนัก (Weighted Score)	ข้อ เสนอแนะ (Comments)
จุดแข็ง (Strengths)				
1. เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว (Destination) ที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับหลายในระดับชาติและระดับนานาชาติ มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่หลากหลาย	0.041	5	0.205	1. มีแหล่งท่องเที่ยวที่มากมายหลากหลาย
2. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยมีการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ในการให้การท่องเที่ยวเป็นยุทธศาสตร์หลักของการพัฒนาภายในจังหวัดที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว	0.045	5	0.225	2. ภาครัฐให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยว
3.สถานประกอบการสปา มีระบบมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามพระราชบัญญัติของกระทรวงสาธารณสุขมาควบคุมการดำเนินการ	0.051	5	0.255	3. ผู้ประกอบการต้องการสร้างความมั่นใจในการบริการให้กับผู้ใช้บริการ
4. มีเครือข่ายผู้ประกอบการสปาในภาคเอกชน เช่น ชมรมสปา พัทยา สปาบูรพา	0.058	5	0.290	4. สมาชิกเครือข่ายเกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และการพัฒนาร่วมกัน
5. มีการระดมความคิดเห็นในการสร้างอัตลักษณ์สปา บูรพาทิศ	0.055	5	0.275	5. หน่วยงานต่างๆ ต้องการสร้างอัตลักษณ์สปาในภูมิภาคที่ชัดเจน
6. กระบวนการทำงานของภาครัฐ ที่กำกับดูแลสถานประกอบการสปาในพื้นที่ภูมิภาคตะวันออก สามารถปฏิบัติงานตามแผนนโยบายตั้งแต่กระบวนการพัฒนาเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัด และอำเภอ ให้มีความรู้ในเกณฑ์ในการตรวจประเมินสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	0.063	5	0.315	6.บุคลากรภาครัฐมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน
7.อุตสาหกรรมสปา มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นในด้านจำนวนผู้มาใช้บริการและสถานที่ให้บริการ	0.035	4	0.140	7. ธุรกิจสปาได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวมากขึ้น

ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Factors Analysis Summary: IFAS) (ต่อ)

ปัจจัยภายใน (Internal Factors)	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับ คะแนน (Rating) 1-5	คะแนนถ่วง น้ำหนัก (Weighted Score)	ข้อ เสนอแนะ (Comments)
จุดแข็ง (Strengths)				
8. ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในธุรกิจสปามีความปลอดภัยและดีต่อสุขภาพ	0.074	5	0.370	8. ผลิตภัณฑ์ที่ใช้มาจากสมุนไพรไม่เกิดอันตราย
9. การให้บริการแสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ไทย	0.068	5	0.340	9. ผู้ให้บริการมีจิตใจรักการบริการ
10. สถานประกอบการมีมาตรฐานและตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการบริการของพนักงาน	0.078	5	0.390	10. ผู้ประกอบการต้องการสร้างมาตรฐานในรูปแบบของตนเอง
รวมจุดแข็ง	0.568		2.805	
จุดอ่อน (Weaknesses)				
1. มีการแข่งขันทางด้านราคาและคุณภาพการให้บริการ	0.057	5	0.285	1. ผู้ประกอบการแย่งฐานลูกค้า
2. พนักงานมีการเปลี่ยนงานบ่อยหรือการไปทำงานต่างประเทศ ขาดระบบการบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีฝีมือและความชำนาญ	0.050	5	0.250	2. ขาดการพัฒนาสายอาชีพและความก้าวหน้าให้กับบุคลากร
3. ภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาที่สับสนกับสถานบริการ อาบ อบ นวด หรือการมีบริการแฝง ทำให้มีผู้ที่สนใจเข้ามาทำงานในธุรกิจสปาน้อย	0.043	5	0.215	3. ภาพลักษณ์การทำงานหมอนวดไม่ดีในสังคมไทย
4. ขาดการเชื่อมโยงกันของเครือข่ายของระบบห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวให้มีความสมดุลมุ่งพัฒนาหรือส่งเสริมเฉพาะต้นน้ำ กลางน้ำ หรือปลายน้ำ	0.037	4	0.148	4. การพัฒนาไม่สอดคล้องกันในระบบ
5. สถาบันที่เปิดสอนหลักสูตรธุรกิจบริการสุขภาพที่ไม่ได้ผ่านการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขทำให้ผู้ที่เรียนจบหลักสูตรไม่ได้มาตรฐานตามไปด้วย	0.040	5	0.200	5. ผู้รับการอบรมไม่สามารถประกอบวิชาชีพได้
6. งบประมาณของรัฐมาสนับสนุนไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานในโครงการต่างๆ ในการพัฒนาอบรมผู้ประกอบการและผู้ให้บริการในธุรกิจสปา	0.032	4	0.128	6. การดำเนินการพัฒนาอบรมของภาครัฐมีข้อจำกัด

ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Factors Analysis Summary: IFAS) (ต่อ)

ปัจจัยภายใน (Internal Factors)	น้ำหนัก (Weight) 0.0-1.0	ระดับ คะแนน (Rating) 1-5	คะแนนถ่วง น้ำหนัก (Weighted Score)	ข้อ เสนอแนะ (Comments)
จุดอ่อน (Weaknesses)				
7. สถานประกอบการสพบางส่วนไม่ยอมเข้าสู่ระบบตามพรบ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 เพราะไม่ได้บังคับใช้อย่างจริงจัง	0.035	4	0.140	7. ผู้ประกอบการไม่เห็นถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับและไม่ให้ความสำคัญ
8. ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เพื่อสื่อสารไปยังผู้ประกอบการภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป	0.039	4	0.156	8. ภาครัฐขาดการพัฒนาฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
9. พนักงานยังขาดทักษะการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ	0.045	4	0.180	9. ผู้บริการไม่เข้าใจการสื่อสารเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ
10. การควบคุมดูแลการมารยาทของผู้ให้บริการให้มีคุณภาพสม่ำเสมอทำให้ยากเนื่องจากต้องขึ้นอยู่กับอารมณ์ของพนักงานหรือ ผู้ให้บริการให้บริการแต่ลูกค้าแต่ละคนแตกต่างกัน	0.054	5	0.270	10. การบริการไม่มีรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน
รวมจุดอ่อน	0.432		1.972	
รวมสภาพแวดล้อมภายในทั้งหมด	1.000		4.777	

จากตารางที่ 26 สรุปการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในเมื่อนำมาสะท้อนออกมาในรูปของผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 4.777 แสดงว่าการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวิวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มีสามารถในตอบสนองต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในได้ดีมาก

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน สามารถหาข้อสรุปโดยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ (Strategic Factors Analysis Summary :SFAS) โดยรวมปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในมารวมกันเพื่อสะท้อนถึงลำดับความสำคัญก่อนหลังของแต่ละปัจจัยเพื่อนำมาเป็นตัวกำหนด

กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ดังแสดงในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ (Strategic Factors Analysis Summary :SFAS)

ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ (Key Strategic Factor)	น้ำหนัก (Weight)	ระดับ คะแนน (Rating)	คะแนนรวม (Score)	ระยะเวลา		
				S	M	L
S ₅ สถานประกอบการสปาที่มีระบบมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามพระราชบัญญัติของกระทรวงสาธารณสุขมาควบคุมการดำเนินการ	0.150	5	0.750	√		
S ₅ มีการระดมความคิดเห็นในการสร้างอัตลักษณ์สปา บูรณาการ	0.100	3	0.300	√		
W ₁ มีการแข่งขันทางด้านราคาและคุณภาพการให้บริการ	0.150	5	0.750		√	
W ₂ ขาดระบบการบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีฝีมือและความชำนาญ	0.150	4	0.600		√	
O ₂ ภาครัฐมีนโยบายในการขับเคลื่อนการยกระดับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพสู่สากล (Grading) และสนับสนุนให้เป็นศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Hub)	0.100	4	0.400			√
O ₃ การรวมกลุ่มประเทศภายใต้กรอบทางเศรษฐกิจและการสร้างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการเจรจาการค้าเสรีอื่น ๆ ทำให้มีการเคลื่อนย้ายของประชากร ตลอดจนการเติบโตของการค้าและการลงทุนในธุรกิจสุขภาพ	0.100	4	0.400			√
T ₄ มีการการแข่งขันสูง เนื่องจากคู่แข่งใช้กลยุทธ์ทางการตลาด	0.150	5	0.750		√	
T ₅ ผู้ประกอบการรายอื่นสามารถลอกเลียนแบบได้ง่ายหากคิดบริการใหม่ๆ ขึ้นมาในธุรกิจสปา	0.100	3	0.300		√	
รวม	1.000		4.250			

ระยะเวลา S = ระยะเวลาในการพัฒนาในระยะสั้น M = ระยะเวลาในการพัฒนาในระยะกลาง

L = ระยะเวลาในการพัฒนาในระยะยาว

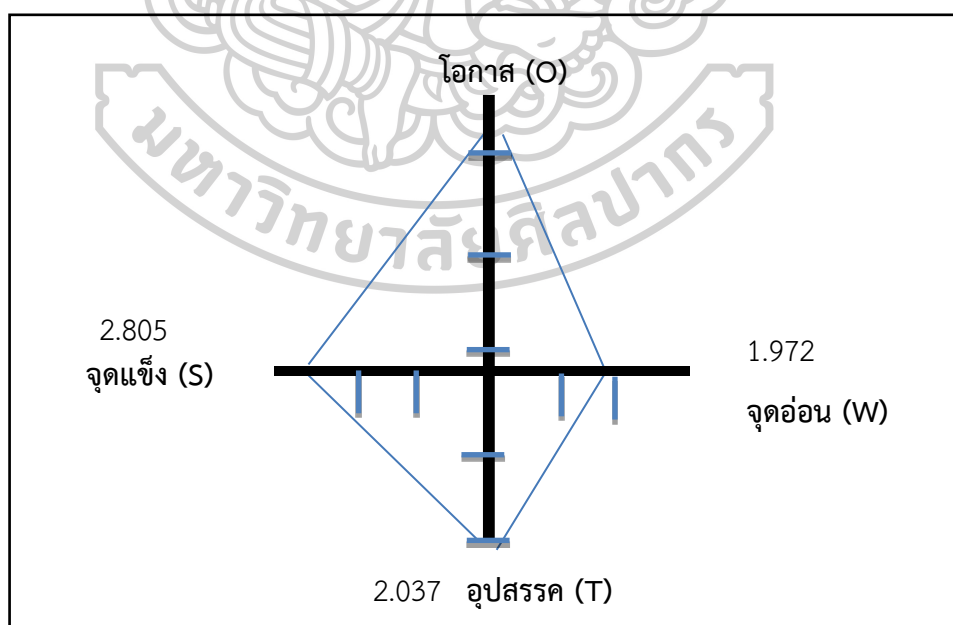
จากตารางที่ 27 สรุปการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในเมื่อนำมาสะท้อนออกมาในรูปแบบของผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 4.250 แสดงว่าการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มีสามารถในตอบสนองต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในได้ดีมาก

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ผู้ศึกษาวิจัยได้สรุปสภาพแวดล้อมที่เป็นตำแหน่งทางกลยุทธ์เพื่อกำหนดการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ได้ดังตารางที่ 28 ต่อไปนี้

ตารางที่ 28 ตำแหน่งทางกลยุทธ์เพื่อกำหนดรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

สภาพแวดล้อมภายใน	จุดแข็ง (Strengths)	S	2.805
	จุดอ่อน (Weaknesses)	W	1.972
สภาพแวดล้อมภายนอก	โอกาส (Opportunities)	O	2.772
	อุปสรรค (Threats)	T	2.037

สรุปผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) เพื่อกำหนดรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0



ภาพที่ 15 ตำแหน่งทางกลยุทธ์เพื่อกำหนดรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยการหาความสัมพันธ์ด้วยเทคนิค TOWS Matrix

ผู้ศึกษาวิจัยนำผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกด้วยการวิเคราะห์ SWOT Analysis การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มากำหนดรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเทคนิค TOWS Matrix ในการกำหนดรูปแบบและกลยุทธ์ ดังนี้

ตารางที่ 29 สรุปผลการวิเคราะห์กลยุทธ์จาก TOWS Matrix

กลยุทธ์เชิงรุก SO (SO Strategy)	กลยุทธ์เชิงแก้ไข WO (WO Strategy)
<ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมการพัฒนาสนับสนุนเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ให้เป็นศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (S₁, S₂, S₅, S₆, S₇, O₁, O₃, O₅) ส่งเสริมให้สถานประกอบการได้รับมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและยกระดับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพสู่สากล (S₁, S₃, O₁, O₂, O₃) ส่งเสริมพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะและทัศนคติในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (S₄, S₈, S₉, S₁₀, O₅, O₇) 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างธุรกิจ สปา ตั้งแต่ธุรกิจต้นน้ำ กลางน้ำ และ ปลายน้ำ (W₄, W₉, O₂, O₃, O₄) ส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการในธุรกิจสปา (W₁, W₂, W₅, W₆, O₄) กำหนดนโยบายส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา (W₁, W₂, W₅, O₂, O₃)
กลยุทธ์เชิงป้องกัน ST (ST Strategy)	กลยุทธ์เชิงรับ WT (WT Strategy)
<ul style="list-style-type: none"> สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการที่มีความชำนาญเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (S₃, S₅, S₈, S₉, S₁₀, T₂, T₅) ส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าด้านสินค้าและบริการ (S₈, S₉, S₁₀, T₄, T₆) เตรียมความพร้อมสร้างบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (S₁, S₂, S₃, S₅, S₆, T₃, T₄) 	<ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมให้มีสร้างอัตลักษณ์ของผู้ให้บริการสปา (W₃, W₈, W₉, T₄, T₅, T₆) ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการที่มีมาตรฐาน (W₅, W₆, W₇, T₂, T₄, T₇) สนับสนุนให้มีการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพให้กับผู้ให้บริการเพื่อช่วยลดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน (W₁, W₂, W₉, T₄, T₆)

1. กลยุทธ์เชิงรุก SO (SO Strategy)

จากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในเชิงรุก ซึ่งมีจุดแข็ง คือ เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว (Destination) ที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับแพร่หลายในระดับชาติและระดับนานาชาติ มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่หลากหลายที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยมีการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ในการให้การท่องเที่ยวเป็นยุทธศาสตร์หลักของการพัฒนาภายในจังหวัดที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว ทั้งมีการระดมความคิดเห็นในการสร้างอัตลักษณ์บูรณาการร่วมกันทั้งภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้กระบวนการทำงานของภาครัฐ ที่กำกับดูแลสถานประกอบการสปาในพื้นที่ภูมิภาคตะวันออก สามารถปฏิบัติงานตามแผนนโยบายได้ดีได้มีความรู้ในเกณฑ์ในการตรวจประเมินสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และมีโอกาสที่สำคัญคือรัฐบาลมี โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก และยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่ในโครงการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวสู่พื้นที่โดยรอบ อีกทั้งการรวมกลุ่มประเทศภายใต้กรอบทางเศรษฐกิจและการสร้างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการเจรจาการค้าเสรีอื่น ๆ ทำให้มีการเคลื่อนย้ายของประชากร ตลอดจนการเติบโตของการค้าและการลงทุนในธุรกิจสุขภาพ และโครงสร้างประชากรที่กำลังเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมผู้สูงอายุ ที่เพิ่มมากขึ้นทำให้มีโอกาสในการผลิต พัฒนาสินค้าและบริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป จึงเป็นโอกาสในการที่จะเตรียมความพร้อมทางการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และควรส่งเสริมพัฒนาศักยภาพธุรกิจสปา

2. กลยุทธ์เชิงป้องกัน ST (ST Strategy)

จากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและข้อจำกัดมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในเชิงป้องกัน เนื่องจากภาคตะวันออกมีจุดแข็ง คือ การเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว ภาครัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวมีการระดมความคิดเห็นในการสร้างอัตลักษณ์บูรณาการร่วมกันทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีเครือข่ายผู้ประกอบการสปาในภาคเอกชน อีกทั้งการให้บริการแสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ไทย ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในธุรกิจสปา มีความปลอดภัยและดีต่อสุขภาพและสถานประกอบการมีมาตรฐานและมีการดำเนินตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการบริการของพนักงานขณะเดียวกันก็พบสภาพแวดล้อมที่เป็นข้อจำกัดจากภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ คือ สถานการณ์ทางการเมืองที่ยังไม่มีความแน่นอน คุณภาพการศึกษาต่ำลงอย่างต่อเนื่องไม่สามารถสร้างคนที่มีความรู้ความสามารถ ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานอีกทั้ง มีการแข่งขันทางด้านราคาและคุณภาพการให้บริการ การบริการสามารถลอกเลียนแบบได้ง่ายและการแข่งขันจากนักธุรกิจต่างชาติที่เพิ่มมากขึ้นสามารถกำหนดกลยุทธ์เชิงป้องกันได้โดย สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการที่มีความชำนาญ เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ส่งเสริมการยกระดับคุณภาพการบริการ และมีการบูรณาการระหว่างเครือข่ายภาคธุรกิจและภาคการศึกษา

3. กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy)

จากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในเชิงแก้ไข ธุรกิจสปาพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจุดอ่อน คือ ขาดระบบการบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีฝีมือและความชำนาญเนื่องจาก พนักงานมีการเปลี่ยนงานบ่อยหรือการไปทำงานต่างประเทศ อีกทั้งภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาที่สับสนกับสถานบริการ อาบ อบ นวด หรือการมีบริการแฝง นอกจากนี้ยัง ขาดการเชื่อมโยงกันของเครือข่ายของระบบห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวให้มีความสมดุลมุ่งพัฒนาเฉพาะส่วน และ สถานประกอบการสปาบางส่วนไม่ยอมเข้าสู่ระบบตามพร.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 เพราะไม่ได้บังคับใช้อย่างจริงจัง อีกทั้งสถาบันที่เปิดสอนหลักสูตรธุรกิจบริการสุขภาพที่ไม่ได้ผ่านการรับรองจากกรมสบส. ทำให้ผู้ที่เรียนจบหลักสูตรไม่ได้มาตรฐานตามไปด้วยเนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เพื่อสื่อสารไปยังผู้ประกอบการภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ยังมีโอกาสในการพัฒนาด้านต่างๆ เช่น ภาครัฐมีนโยบายในการขับเคลื่อนการยกระดับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพสู่สากล และสนับสนุนให้เป็นศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ การสร้างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการเจรจาการค้าเสรีอื่น ๆ ทำให้มีการเคลื่อนย้ายของประชากร ตลอดจนการเติบโตของการค้าและการลงทุนในธุรกิจสุขภาพ อีกทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว จะทำให้มีโอกาสในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่หลากหลาย ทั้งในด้านคุณภาพ มาตรฐาน และการบริการสามารถกำหนดกลยุทธ์เชิงแก้ไขโดยมีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างเครือข่ายระหว่างต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ รวมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล 11 และสร้างภาพลักษณ์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในธุรกิจสปาและกำหนดนโยบายในส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy)

จากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและข้อจำกัดมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในเชิงรับ ทั้งนี้เนื่องจากเผชิญกับทั้งจุดอ่อนและข้อจำกัดภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น พนักงานยังขาดทักษะการสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติขาดการเชื่อมโยงกันของเครือข่ายของระบบห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวให้มีความสมดุลมุ่งพัฒนาหรือส่งเสริมเฉพาะต้นน้ำ กลางน้ำ หรือปลายน้ำ สถาบันที่เปิดสอนหลักสูตรธุรกิจบริการสุขภาพที่ไม่ได้ผ่านการรับรองจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทำให้ผู้ที่เรียนจบหลักสูตรไม่ได้มาตรฐานตามไปด้วย อีกทั้งสถานประกอบการสปาบางส่วนไม่ยอมเข้าสู่ระบบตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อ

สุขภาพ พ.ศ. 2559 เพราะไม่ได้บังคับใช้อย่างจริงจัง รัฐบาลการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เพื่อสื่อสารไปยังผู้ประกอบการภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ยังพบข้อจำกัด คือ สถานการณ์ทางการเมืองที่ยังไม่มีความแน่นอนและมีการแข่งขันทางด้านราคาและคุณภาพการให้บริการ ผู้ประกอบการรายอื่นสามารถลอกเลียนแบบได้ง่ายหากคิดบริการใหม่ๆ ขึ้นมาในธุรกิจสปา คุณภาพการศึกษาต่ำลงอย่างต่อเนื่องไม่สามารถสร้างคนที่มีความรู้ความสามารถ การแข่งขันจากนักธุรกิจต่างชาติที่เพิ่มมากขึ้น แรงงานบางสาขาในธุรกิจท่องเที่ยวยังขาดคุณภาพและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ จากข้อมูลดังกล่าวสามารถกำหนดกลยุทธ์เชิงรับ ได้แก่ ส่งเสริมให้มีสร้างอัตลักษณ์ของผู้ให้บริการสปา ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการที่มีมาตรฐาน และสนับสนุนให้มีการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพให้กับผู้ให้บริการเพื่อช่วยลดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน

ขั้นตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 การสร้างรูปแบบและตรวจสอบรูปแบบโดยการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 มีรายละเอียดดังนี้

1. ที่มาของรูปแบบ การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 “SPA – KSA Model” ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลในพื้นที่ รายละเอียดดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 องค์ประกอบและที่มาขององค์ประกอบรูปแบบ

ที่	องค์ประกอบ	ที่มาขององค์ประกอบรูปแบบ
1.	S – Service Standard (การสร้างมาตรฐานในการบริการบนฐานอัตลักษณ์ของท้องถิ่น)	มาตรฐานในการให้บริการเพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้า ที่เป็นแนวทางขององค์กร รวมทั้งพฤติกรรมที่ควรปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นการรักษาระดับการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของพนักงานแต่ละคนให้การบริการในรูปแบบเดียวกันบนฐานอัตลักษณ์ของท้องถิ่น

ตารางที่ 30 องค์ประกอบและที่มาขององค์ประกอบรูปแบบ (ต่อ)

ที่	องค์ประกอบ	ที่มาขององค์ประกอบรูปแบบ
2	P – Process Human Resources Development (กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)	กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้การฝึกอบรมและพัฒนาและวิธีการปฏิบัติด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้คุณภาพการบริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
3	A – Alliance (การสร้างพันธมิตร)	การแสวงหาพันธมิตรเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถระหว่างธุรกิจโดยมีเป้าหมายร่วมกันในการยกระดับการให้บริการของธุรกิจและทำให้ได้วัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการของธุรกิจที่มีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่ต้องการ
4	K- Knowledge (การพัฒนาให้มีความรู้)	ความรู้ในงานและความมีอัธยาศัยของพนักงานในการให้บริการและพร้อมให้คำอธิบายขั้นตอนการบริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในการให้บริการ เพื่อลดความไม่แน่ใจและความเสี่ยงของลูกค้าก่อนรับบริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับบริการตามมาตรฐานและปลอดภัย
5.	S-Skill (การพัฒนาให้มีทักษะความชำนาญ)	ด้านทักษะหรือความชำนาญงานเน้นการพัฒนาบุคลากรให้ได้ฝึกปฏิบัติงานให้เกิดทักษะความชำนาญเพิ่มขึ้นทำให้สามารถทำงานได้ดีตามมาตรฐานตรงตามเป้าหมายหรือตามความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็วขึ้นกว่าเดิมสำหรับการพัฒนาทางด้านทักษะนี้จะมีทั้งทักษะทางการปฏิบัติ ทักษะทางมนุษย์สัมพันธ์ และทักษะทางการคิดเมื่อเรียนรู้และเข้าใจในข้อมูลแล้วต้องมีโอกาสนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประสบการณ์ด้วยตัวเองฝึกฝนและปฏิบัติบ่อยๆจนเกิดความชำนาญ
6.	A – Attitude (การพัฒนาให้มีเจตคติที่ดี)	ทัศนคติในการพัฒนาตนเอง (Self-Development) ให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมต่อตำแหน่งหน้าที่ และตื่นตัวตลอดเวลาในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งพัฒนาทางด้านจิตใจควบคู่กันไป

2. รายละเอียดของรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 รายละเอียด และที่มา ดังนี้

1) S – Service Standard (การสร้างมาตรฐานการบริการบนฐานอัตลักษณ์ท้องถิ่น) ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจประเภทบุคคลเป็นผู้ให้บริการโดยตรงไม่มีสินค้าบริการเข้ามาเกี่ยวข้องกับลูกค้า มารับบริการจากทักษะ ความสามารถของผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการที่มา ให้บริการโดยตรง บุคคลผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญที่สุด การบริการที่ดีมีคุณภาพเป็นหัวใจสำคัญของ ธุรกิจบริการ อีกทั้ง ถ้ามีระบบการบริการที่ดีก็ถือได้ว่าเป็นจุดแข็งของธุรกิจ ก่อให้เกิดภาพลักษณ์และ รายได้ที่ดีตามมา มาตรฐานการให้บริการบนฐานอัตลักษณ์ท้องถิ่นของธุรกิจสปา คือหลักเกณฑ์และ ข้อกำหนดในการให้บริการของธุรกิจสปาเพื่อให้มีรูปแบบการบริการให้เป็นแนวทางในการทำงานเป็น แบบเดียวกัน เช่น พฤติกรรมการให้บริการ บุคลิกภาพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการรับ บริการ ควรมีการระดับการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานที่ปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นช่วยให้ลูกค้าเกิดความ เชื่อมั่นในเรื่องคุณภาพมาตรฐานที่ดีในการให้บริการ สถานประกอบการสปาแต่ละแห่งจะต้อง ดำเนินการตามมาตรฐานตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข กำหนดไว้ 5 องค์ประกอบ คือ 1) มาตรฐานทางด้านการบริการ 2) มาตรฐานทางด้านบุคลากรในสปา เพื่อสุขภาพ 3) มาตรฐานทางด้านผลิตภัณฑ์และเครื่องมือ 4) มาตรฐานทางด้านการบริหารจัดการ องค์กร 5) มาตรฐานทางด้านสถานที่

2) P – Process Human Resource Development (กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) ประกอบด้วยกระบวนการ ดังนี้ การประเมินความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การ ออกแบบวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การดำเนินการพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการ พัฒนาบุคลากร

3) A – Alliance (การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ) แนวคิดการสร้างพันธมิตรเพื่อให้เกิด เครือข่ายในการสร้างความร่วมมือกันระหว่าง ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษาในภูมิภาค ตะวันออกเพื่อให้เกิดความร่วมมือกันทำให้เกิดประโยชน์ในด้านที่จะช่วยเสริมสร้างความเชี่ยวชาญของ บุคลากรในองค์กร เกิดการแลกเปลี่ยนทรัพยากร แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ต่างๆ ผ่านกิจกรรมต่างๆที่ จัดร่วมกันเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งยังเป็นการสร้างองค์ความรู้ในการบริการ ให้มีความหลากหลายในการบริการ เพิ่มทางเลือกการให้บริการกับกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสปาให้มาก ยิ่งขึ้น และส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกัน

4) **K- Knowledge** (การพัฒนาให้มีความรู้) การท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการก็เป็นส่วนหนึ่งที่พนักงานควรให้ความสำคัญในการศึกษาเรียนรู้ทำความเข้าใจในธรรมชาติในการให้บริการผู้สูงอายุ พร้อมทั้งสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการ อีกทั้งสามารถนำความรู้ในงานมาให้คำอธิบายขั้นตอนการบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในการให้บริการ เพื่อลดความไม่แน่ใจและความเสี่ยงของลูกค้าก่อนรับบริการและสร้างความเชื่อมั่นถึงต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และทำให้เกิดผลดีหลังจากได้รับบริการแล้ว อีกทั้งมีศึกษาหาความรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต

5) **S - Skill** (การพัฒนาให้มีทักษะความชำนาญ) การท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ พนักงานผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่มีทักษะ ประสบการณ์ความชำนาญในการให้บริการกับลูกค้า โดยใช้ประสบการณ์ในการทำงานพิจารณาถึงความต้องการและความเหมาะสมในการให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแต่ตัวของลูกค้าและผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ ความชำนาญในการให้บริการ

6) **A - Attitude** (การพัฒนาให้มีเจตคติที่ดี) การพัฒนาพนักงานให้สภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เป็นแรงจูงใจให้พนักงานแสดงพฤติกรรมไปในทางสนับสนุนให้การบริการเกิดจากลักษณะการทำงานที่ดีที่มาจากเจตคติที่ดีของผู้ให้บริการ ได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างสดชื่น มีความกระตือรือร้น มีความรู้ในงานและพร้อมจะเรียนรู้สิ่งใหม่ เลือกรคิด เลือกรมมมองที่ดี มีทัศนคติในการเรียนรู้ตนเอง ซึ่งการปรับเปลี่ยนเจตคติพนักงานให้มีเจตคติเชิงบวกในการบริการ จะส่งผลให้พนักงานมีใจรักในอาชีพอย่างแท้จริงทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพดี ย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ต่อตนเอง และต่อองค์กรจะก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน แต่การจะทำให้การปรับเปลี่ยนเจตคติเป็นสิ่งที่ยาก หากองค์กรใดต้องการประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพองค์กร ก็จำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนเจตคติของบุคลากรด้วยการหาเทคนิคหรือแนวทางใหม่ๆ จัดการความแตกต่างทางความคิดและสร้างวัฒนธรรมองค์กรหรือมาตรฐานใหม่ เป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนในองค์กรให้ไปสู่สิ่งที่ดีกว่า องค์กรส่วนใหญ่จึงเลือกที่จะสรรหาบุคลากรที่มีเจตคติที่ดีต่องานก่อนเป็นอันดับแรก

3. องค์ประกอบของรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

จากการพัฒนารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่และการศึกษาเชิงคุณภาพ จึงยกร่างรูปแบบที่ผู้วิจัยใช้ชื่อว่า “SPA-KSA Model” มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) S: Service Standard (การสร้างมาตรฐานการบริการบนฐานอัตลักษณ์ท้องถิ่น) 2) P: Process Human Resource Development (กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) 3) A: Alliance (การสร้างพันธมิตรธุรกิจ) 4) K: Knowledge (การพัฒนาให้มีความรู้) 5) S: Skill (การพัฒนาให้มีทักษะความชำนาญ) 6) A: Attitude (การพัฒนาให้มีเจตคติที่ดี) ซึ่งมีองค์ประกอบรวม ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การ ประเมินคุณภาพของบุคลากร การจูงใจและการบริการค่าตอบแทน

องค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยภายใน เป็นองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในขององค์การที่เอื้อให้เกิดผลสำเร็จเกิดจากการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การ การกำหนดโครงสร้างขององค์การ แบบแผนการบริหาร สมาชิกในองค์การ วัฒนธรรมภายในองค์การ

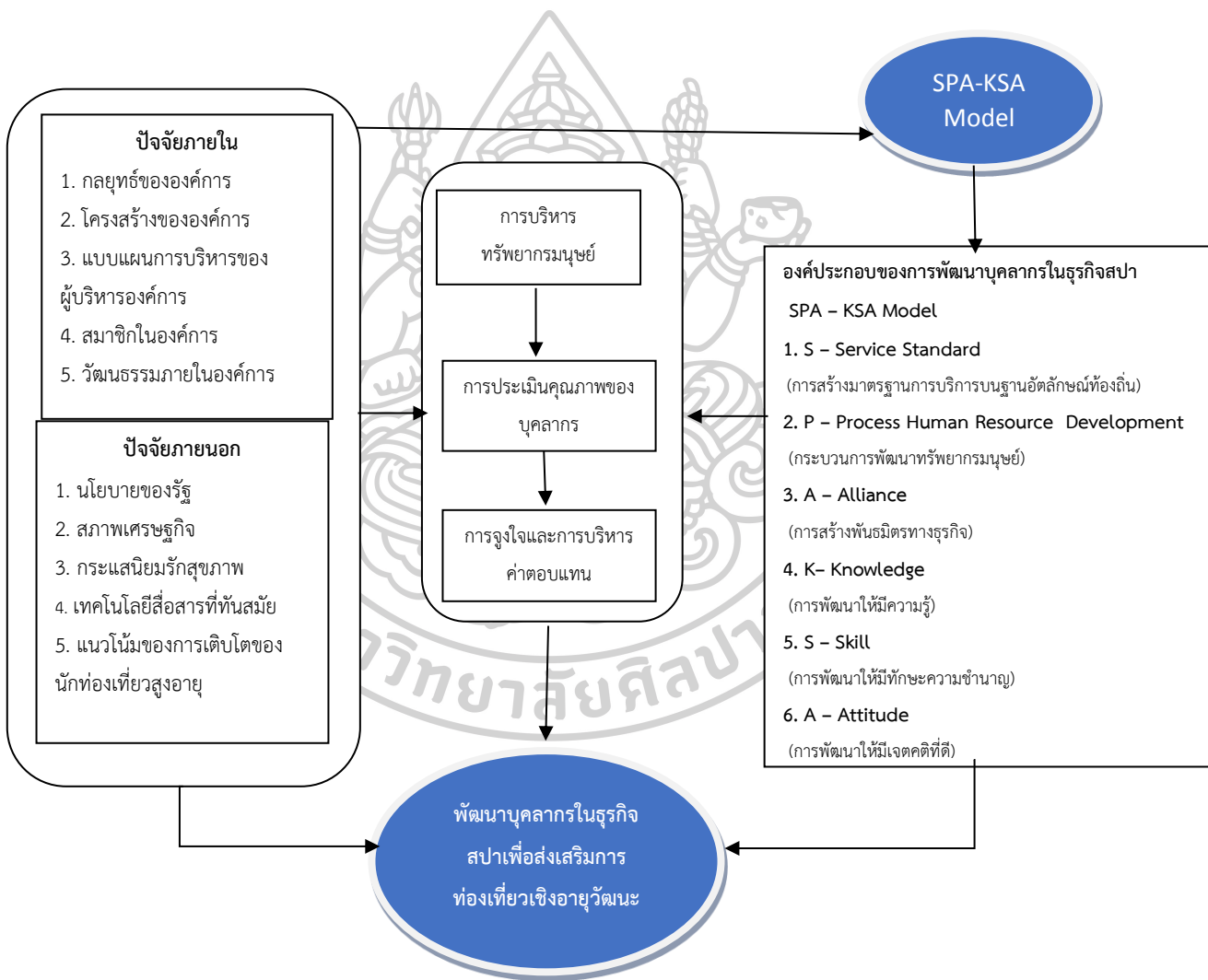
องค์ประกอบที่ 3 ปัจจัยภายนอก เป็นองค์ประกอบที่ของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การที่มากระทบต่อองค์การ ได้แก่ นโยบายของรัฐ สภาพเศรษฐกิจ กระแสนิยมรักสุขภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวโน้มของการเติบโตของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

จากองค์ประกอบดังกล่าว แสดงเป็นแผนภูมิร่างรูปแบบการพัฒนาศูนย์บริการในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ดังภาพที่ 16

(ร่าง) รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

หลักการ : พัฒนาศักยภาพบุคลากรในธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้

วัตถุประสงค์ : เพื่อพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ



ภาพที่ 16 ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

เงื่อนไขการใช้ “SPA-KSA Model” ที่ได้นี้เป็นเพียงแบบจำลอง ซึ่งต้องนำไปจัดนักท่องเที่ยวยุคสูงอายุ ในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลและพัฒนาองค์การไปอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 3 ผลการวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ผู้ศึกษาวิจัยได้สอบถามผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน ในลักษณะการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างขึ้นมาเพื่อให้ตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อเป็นรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์สามารถวางแผนกลยุทธ์ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบ EDFR รอบที่ 1

1.1 จัดตั้งหน่วยงานเพื่อการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ความต้องการพัฒนาบุคลากรนั้นภาครัฐได้กำหนดนโยบายเพื่อการพัฒนาบุคลากรในภาคบริการโดยให้การส่งเสริมและพัฒนาให้กับ 2 กลุ่มหลัก คือ 1) ผู้ให้บริการ 2) ผู้ดำเนินการ โดยจะต้องมีคุณสมบัติเบื้องต้นตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างให้การบริการมีคุณภาพมาตรฐาน และยังสามารถช่วยยกระดับมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ อีกทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตใจรักในงานบริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

“ภาครัฐให้การส่งเสริมและพัฒนาให้กับ 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1. ผู้ให้บริการ ต้องมีคุณภาพ มีคุณสมบัติตามมาตรฐานเบื้องต้น มาตรฐานความสามารถก่อนให้บริการจะต้องขึ้นทะเบียน เพราะผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด 2. ผู้ดำเนินการ ต้องผ่านการอบรม หรือสอบผ่านการเป็นผู้ดำเนินการเพื่อสุขภาพ ตามแนวทางการส่งเสริมเพื่อให้ได้คุณภาพมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งเป็นการยกระดับมาตรฐานของ พรบ. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 2559 โดยเฉพาะสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก”

ภาครัฐให้การส่งเสริมและพัฒนาในส่วนของบุคลากร ผู้ให้บริการและ ผู้ดำเนินการ โดยจะต้องมีคุณสมบัติเบื้องต้นตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ เพราะต้องการทำให้การบริการมีคุณภาพมาตรฐานและช่วยยกระดับมาตรฐานในการบริการ

อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐที่ดูแลสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในภูมิภาคตะวันออกมีนโยบายให้การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้กับกลุ่มผู้ประกอบการบางส่วนที่ไม่ได้มีความรู้

ความชำนาญเพียงพอที่จะฝึกอบรมให้กับพนักงาน หรือต้องการพัฒนาความรู้ต่างๆ ต้องการให้ภาครัฐเป็นศูนย์กลางในการจัดการฝึกอบรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

“หน่วยงานของภาครัฐเองมีนโยบายที่ต้องการสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรให้กับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ก็เห็นถึงความต้องการของผู้ประกอบการว่าต้องการให้ภาครัฐหรือ สบส. เขต 6 เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางฝึกอบรมให้ เพราะภาครัฐมีเครือข่ายด้านองค์ความรู้ และรู้ถึงกฎหมายระเบียบพรบ. ที่ถูกต้องอยู่แล้ว ผู้ประกอบการที่ต้องการยกระดับมาตรฐาน การบริการเขาต้องการแลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานของรัฐ หรือผู้ประกอบการบางส่วนไม่ได้ มีความรู้ ความชำนาญมากพอที่จะอบรมให้พนักงานเองได้ หรือพนักงานต้องการพัฒนาตนเอง ถ้าภาครัฐเป็นศูนย์กลางฝึกอบรมอยู่ที่เราก็จะเป็นสิ่งที่ดีและตอบโจทย์ด้วยซึ่งก็มองว่าในอนาคต อาจจะมีการจัดหน่วยงานขึ้น เพราะปัจจุบันเราก็มีสถานที่จัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐใน อยู่แล้ว”

1.2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจสปา

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรมีการประเมินเพื่อหาความต้องการของพนักงานในแต่ละบุคคล เพื่อจะเสริมสร้างความรู้ ทักษะ ที่พนักงานต้องการเรียนรู้ นอกจากนี้ ยังเน้นให้มีการฝึกอบรมให้พนักงานมีจิตใจรักในงานบริการเพื่อสร้างพื้นฐานในงานบริการรวมทั้งการพัฒนาไปสู่การมาตรฐานในการบริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

“ทางร้านให้ความสำคัญกับการพัฒนาเรื่องทักษะ ของบุคลากรซึ่งเริ่มตั้งแต่ตอน การสรรหาคัดเลือก ก็จะคัดเลือกบุคคลที่ผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด แต่ถ้าใครยังไม่ผ่าน เกณฑ์ ทางร้านก็จะสอนให้และแนะนำให้ไปสอบเพื่อให้ได้ใบอนุญาตหรือถ้าบางคนที่มาทำงานกับเราแล้วผ่านเกณฑ์มาแล้วนั้นเราจะจัดเน้นให้พนักงานมีจิตใจรักในงานบริการ เพิ่มเติมเพราะ พนักงานบางคนรู้แต่เรื่องนวดเพียงอย่างเดียว ซึ่งไม่เพียงพอที่ใช้ในการบริการให้กับลูกค้า เรา ก็จะดูว่าพนักงานขาดเรื่องอะไรทักษะด้านไหน เขาอยากเรียนอะไรเพิ่มเติมเราก็สอนก็อบรมให้เองเพราะของเรามีคนสอนอบรมให้ โดยเฉพาะ แต่ถ้าเป็นเรื่องรูปแบบการบริการเราต้องอบรมให้พนักงานทุกคนไม่ว่าจะมีพื้นมาหรือไม่ก็ตามเพราะเราต้องการให้รูปแบบการบริการเป็นเอกลักษณ์ของเราเอง”

อย่างไรก็ตามจากการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านการพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะในการให้บริการ แล้วควรได้รับการส่งเสริมในการพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการให้ สอดรับกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งในตลาดการท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุเป็นตลาดที่ได้รับความ สนใจมากขึ้น เพราะเป็นตลาดที่มีการเกี่ยวเนื่องการบริการสุขภาพ และมีแนวโน้มมากขึ้นถ้าสามารถ จับตลาดผู้สูงอายุจะได้รับประโยชน์ ทั้งการสื่อสารในเชิงพาณิชย์เพียงอย่างเดียวไม่ได้ต้องเข้าใจ

ผู้สูงอายุและสร้างความรู้สึกลงในเชิงบวก เพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความพร้อมในการท่องเที่ยว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

“ในกลุ่มผู้สูงอายุก็เป็นอีกหนึ่งในตลาดของการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ เพราะมีความเกี่ยวเนื่องกับเรื่องการบริการด้านสุขภาพ ในกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งเรียกได้ว่ากลุ่มนี้ มีความพร้อมในทุกๆ ด้าน ทั้งเรื่องเงิน เวลา ความคิดก็มีเหตุผล มีความพร้อมจะใช้จ่ายในการท่องเที่ยวซึ่งเราได้เสนอเส้นทางให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ในโครงการ เก่ายก๊วบน ชวนเที่ยวไทย ซึ่งเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับกลุ่มวัยนี้ให้ท่องเที่ยวอย่างมีความสุขและเหมาะสมกับวัย อีกทั้งกลุ่มผู้สูงอายุเป็นนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ถ้าเราจับตลาดผู้สูงอายุดีๆ ธุรกิจจะได้รับประโยชน์ แต่จะใช้การสื่อสารเชิงพาณิชย์เป็นตัวรุกไม่ได้ ต้องเข้าใจเขา และสร้างความรู้สึกลงในเชิงบวกให้เกิดขึ้นให้ได้”

การพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการรองรับการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ อาทิเช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ด้านที่พัก และการพัฒนาบริการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ดังคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

“การพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทย จึงจำเป็นต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการรองรับการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ การส่งเสริมประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพ การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมถึงการส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว (Long Stay) และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ทั้งในเรื่องของที่พัก แหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนมาตรฐานการบริการแบบไทยในการเอาใจใส่ดูแลผู้สูงอายุ และผนวกกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้วย ที่สำคัญคือการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก นวัตกรรม และเทคโนโลยีด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน การพัฒนาบริการการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุให้ได้มาตรฐาน การศึกษาและประเมินความต้องการด้านการรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึง การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีประสบการณ์มากจึงทำให้มีความต้องการด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องจึงควรกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจและอำนวยความสะดวกต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ทางเดิน ที่นั่งพัก รถเข็น และมีความพร้อมของบุคลากรผู้คอยให้ความช่วยเหลือดูแล รวมถึงการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้สูงอายุ เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ ดังจะสังเกตเห็นได้ว่าปัจจุบันกลุ่มผู้สูงอายุมีการใช้ไลน์เป็นจำนวนมาก”

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าภาคธุรกิจบริการจะได้รับการสนับสนุนในการใช้ช่องทางของการใช้เทคโนโลยีเป็นหลักในเพื่อสื่อสารเชิงพาณิชย์ในเชิงรุกไปยังผู้ใช้บริการ แต่ถ้าเป็นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนั้นการสร้างความรู้สึก หรือการสร้างความเข้าใจในความต้องการของผู้สูงอายุในการให้บริการที่ต้องดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ และคัดพนักงานผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความชำนาญ ทักษะมาเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

“ผู้สูงอายุบางคนจะมีความรู้สึกถ้าใช้คำว่า “สูงอายุ” แล้วจะเกิดความรู้สึกต่อต้านสินค้าและบริการนั้น เพราะไม่อยากถูกมองว่าเป็นคนผู้สูงอายุแล้ว เป็นคนแก่แล้ว โดยเฉพาะลูกค้าที่รักสวยรักงาม เราก็ไม่มีเมนูสปาที่เขียนเฉพาะเจาะจงว่าเป็นของผู้สูงอายุ แต่ตัวโปรแกรมหรือตัวสมุนไพรก็มีคุณสมบัติที่เหมาะสมจะใช้กับคนในวัยนั้นได้ มันช่วยเสริมสร้างบำรุงให้ดีขึ้นได้ ในส่วนการให้บริการเราก็จะยืดหยุ่นตามสภาพสุขภาพของผู้สูงอายุ แต่ก็ต้องใช้การดูแลเอาใจใส่มากกว่าคนในวัยอื่นเราก็จะหาจัดไว้ แต่พนักงานทุกคนต้องช่วยกันไม่ช่วยไม่ไหวไม่ลองทำต้องช่วยกัน ก็จะเลือกพนักงานที่เก่งมีความชำนาญและเป็นคนเอาใจใส่ให้กับลูกค้าหรือบางทีลูกค้าติดหมอคนไหนที่เค้าชอบดูแล พูดคุยกับเค้าแล้วชอบใจ ติดหมอ ก็จะใช้บริการกับหมอนั้นตลอดทุกครั้งที่มาที่ร้าน”

1.3 การสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ

การประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อหารือร่วมกันในการทำโครงการอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ เพื่อต้องการผลักดันให้เกิดการอัตลักษณ์ของสปาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้โดดเด่นเปรียบเท่ากับอัตลักษณ์สปาในภูมิภาคอื่นๆ ในประเทศไทย ทั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากชมรมสปาพญาและสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 6 ที่ช่วยผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนสร้างเครือข่ายร่วมกันเพื่อทำให้ธุรกิจสปาได้พัฒนาจนสามารถยกระดับการมาตรฐานการบริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

“หน่วยงานภาครัฐของเราเคยมีการจัดการประชุมหารือเกี่ยวกับการสร้างอัตลักษณ์ของสปาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ เหมือนที่ภาคเหนือเขาก็มีอัตลักษณ์ไทยสปาล้านนา ทุกสปาทางภาคเหนือก็จะเน้นอัตลักษณ์สปา ที่สามารถบ่งบอกลักษณะตัวตนทั้ง 5 ด้าน คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส โดยมีการประยุกต์เรื่องวัฒนธรรมล้านนามาประกอบธุรกิจสปา ซึ่งทำให้สามารถยกระดับการบริการให้โดดเด่น ทางภาคตะวันออกเฉียงใต้ของเราเองก็มีศักยภาพในการแข่งขันเพียงแต่เรายังไม่มีการสร้างอัตลักษณ์ที่ชัดเจน จึงทำให้เกิดการประชุมระหว่างเครือข่ายขึ้นก็ ได้ความร่วมมือจากชมรมสปาพญาและสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส. เขต6) ได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการเพื่อหารือร่วมกันทำ โครงการ “อัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ” ประมาณเดือนเมษา ปีพ.ศ.2560 ที่เกาะช้าง มีการระดมความ

คิดเห็นร่วมกัน และศึกษาดูงานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ได้รับมาตรฐานเพื่อประกอบข้อมูลในการร่างเกณฑ์ ซึ่งการประชุมในเรื่องนี้ก็มีแผนติดตามโครงการต่อไป เราต้องการที่จะสร้างเครือข่ายร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา มาช่วยกันผลักดันให้เกิด อัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ ซึ่งที่ผ่านมาเราได้รับความร่วมมือจากภาคเอกชนเป็นอย่างดีและมีบทบาทในเชิงรุกในการปฏิบัติกรมมาก”

ส่วนที่ 2 กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เป้าประสงค์ และแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

วิสัยทัศน์ : พัฒนาศูนย์บริการเพื่อยกระดับการบริการในสถานประกอบการสปาในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

พันธกิจ

1. ส่งเสริมและสร้างมาตรฐานการให้บริการในธุรกิจสปาในเชิงรุก
2. มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจสปา
3. ส่งเสริมและพัฒนาศูนย์บริการในธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออกให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ที่ 1 จัดตั้งหน่วยงานเพื่อการพัฒนาศูนย์บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

เป้าประสงค์

1. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะและความชำนาญด้านการบริการให้แก่ผู้ให้บริการในธุรกิจสปา
2. สร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาศูนย์บริการแก่พนักงานและผู้ดำเนินธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
3. เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาศูนย์บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

แนวทางการดำเนินการ

1. สร้างหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในงานบริการให้แก่พนักงานและผู้ประกอบการ
2. สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปา
3. เป็นศูนย์กลางในจัดกิจกรรมการฝึกอบรม หรือเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับกลุ่มธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออก

เป้าประสงค์

1. การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญตามมาตรฐานในวิชาชีพ
2. การพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

- พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้เป็นมืออาชีพ มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่หลากหลาย
ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และปรับตัวให้ทันยุคดิจิทัล

แนวทางการดำเนินการ

- ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะที่หลากหลาย
- ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เป็นต้น
- เตรียมความพร้อมของบุคลากรการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ
- พัฒนาบุคลากรให้มีจิตใจรักในงานด้านบริการ

กลยุทธ์ที่ 3 ขับเคลื่อนการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ

เป้าประสงค์

- สร้างเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ
- ส่งเสริมมาตรการในการสนับสนุนผู้ประกอบการสปาในภูมิภาคตะวันออก
- ส่งเสริมการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศให้โดดเด่น

แนวทางการดำเนินการ

- สร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศร่วมกัน ในการนำจุดเด่นของความได้เปรียบด้านทรัพยากรต่างๆ มาสร้างเป็นเอกลักษณ์ ของร้านหรือ สปาเมนู
- ศึกษาพื้นที่ต้นแบบในแถบภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อค้นหาอัตลักษณ์ครบทุกด้านทั้งรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส
- ศึกษาและพัฒนาแนวทางของสปาบูรพาทิศร่วมกันระหว่างเครือข่ายสมาชิก
- ส่งเสริมให้เกิดภาคีเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา
- จัดทำสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงภาคธุรกิจ

ตารางที่ 31 ความคิดเห็นรอบที่ 2 เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของการร่างกลยุทธ์

วิสัยทัศน์/พันธกิจ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ I.R.(Q3-Q1)	ความเหมาะสม
วิสัยทัศน์			
พัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการบริการในสถานประกอบการสปาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ พัฒนาประเทศไทย 4.0	5.45	0.59	เหมาะสม
พันธกิจ			
1..ส่งเสริมและสร้างมาตรฐานการให้บริการในธุรกิจสปาในเชิงรุก	4.01	1.00	เหมาะสม
2.มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจสปา	4.16	0.97	เหมาะสม
3.ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.02	1.06	เหมาะสม

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 2 พบว่าค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ค่าตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มีโอกาสเป็นไปได้ ซึ่งมีค่ามัธยฐาน (Median) ที่ได้เกินกว่า 3.5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) (Q3-Q1) ≤ 1.5 ถือว่ามีระดับความเหมาะสม

ตารางที่ 32 ความคิดเห็นรอบที่ 2 เกี่ยวกับกลยุทธ์เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการของ
กลยุทธ์ที่ 1

กลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Mdn.	ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ I.R.(Q3-Q1)	ความเหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 1 จัดตั้งหน่วยงานเพื่อการพัฒนาบุคลากรใน สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	4.04	1.00	เหมาะสม
เป้าหมาย			
1. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะและความชำนาญด้านการ บริการให้แก่ผู้ให้บริการในธุรกิจสปา	3.72	0.91	เหมาะสม
2. สร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคลากรแก่พนักงาน และผู้ดำเนินธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	4.20	1.03	เหมาะสม
3. เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาบุคลากรในสถาน ประกอบการเพื่อสุขภาพ	4.20	1.03	เหมาะสม
แนวทางการดำเนินการ			
1. สร้างหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในงานบริการ ให้แก่พนักงานและผู้ประกอบการ	3.25	1.70	ไม่เหมาะสม
2. สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ มาตรฐานสถานประกอบการสปา	3.80	0.97	เหมาะสม
3. เป็นศูนย์กลางในจัดกิจกรรมการฝึกอบรม หรือเวที แลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับกลุ่มธุรกิจสถานประกอบการเพื่อ สุขภาพ	3.78	1.03	เหมาะสม

จากตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDJR รอบที่ 2 พบว่าค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ค่าตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ 1 ซึ่งประกอบไปด้วยเป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการมีโอกาสเป็นไปได้ในบางข้อซึ่งมีค่ามัธยฐาน (Median) ที่ได้เกินกว่า 3.5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) $(Q3-Q1) \leq 1.5$ ถือว่ามีระดับความเหมาะสมแต่ยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในบางข้อ

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นรอบที่ 2 เกี่ยวกับกลยุทธ์เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการของ
กลยุทธ์ที่ 2

กลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Mdn.	ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ I.R.(Q3-Q1)	ความเหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออก	4.37	0.91	เหมาะสม
เป้าหมาย			
1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง ให้มีความเชี่ยวชาญตามมาตรฐานวิชาชีพ	6.20	0.55	เหมาะสม
2. การพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ	4.45	0.96	เหมาะสม
3. พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้เป็นมืออาชีพ มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่หลากหลาย ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และ ปรับตัวให้ทันยุคดิจิทัล	4.83	0.83	เหมาะสม
แนวทางการดำเนินการ			
1. ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะที่ หลากหลาย	4.16	0.97	เหมาะสม
2. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เป็นต้น	3.76	1.11	เหมาะสม
3. เตรียมความพร้อมของบุคลากรการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ	3.45	1.64	ไม่เหมาะสม
4. พัฒนาบุคลากรให้มีจิตใจรักในงานด้านบริการ	4.37	0.91	เหมาะสม

จากตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 2 พบว่าค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ค่าตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ 1 ซึ่งประกอบไปด้วยเป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการมีโอกาสเป็นไปได้ในบางข้อซึ่งมี

ค่ามัธยฐาน (Median) ที่ได้เกินกว่า 3.5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) $(Q3-Q1) \leq 1.5$ ถือว่ามีระดับความเหมาะสมแต่ยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในบางข้อ

ตารางที่ 34 แสดงความคิดเห็นรอบที่ 2 เกี่ยวกับกลยุทธ์เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการของกลยุทธ์ที่ 3

กลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Mdn.	ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ I.R.(Q3-Q1)	ความเหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 3 ขับเคลื่อนการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ	4.20	1.30	เหมาะสม
เป้าหมาย			
1. สร้างเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคการศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ	4.03	1.15	เหมาะสม
2. ส่งเสริมมาตรการในการสนับสนุนผู้ประกอบการสปาในภูมิภาคตะวันออก	3.25	1.70	ไม่เหมาะสม
3. ส่งเสริมการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศให้โดดเด่น	4.83	0.83	เหมาะสม
แนวทางการดำเนินการ			
1. สร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศร่วมกัน ในการนำจุดเด่นของความได้เปรียบด้านทรัพยากรต่าง ๆ มาสร้างเป็นเอกลักษณ์ ของร้านหรือสปาเมนู	4.37	0.91	เหมาะสม
2. ศึกษาพื้นที่ต้นแบบในแถบภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อค้นหาอัตลักษณ์ครบทุกด้านทั้งรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส	4.05	1.28	เหมาะสม
3. ค้นหาและพัฒนาแนวทางของสปาบูรพาทิศร่วมกัน ระหว่างเครือข่ายสมาชิก	3.44	1.57	ไม่เหมาะสม

ตารางที่ 34 ความคิดเห็นรอบที่ 2 เกี่ยวกับกลยุทธ์เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการของ
กลยุทธ์ที่ 3 (ต่อ)

กลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Mdn.	ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ I.R.(Q3-Q1)	ความเหมาะสม
4. ส่งเสริมให้เกิดภาคีเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่าง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา	3.88	1.15	เหมาะสม
5. จัดทำสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงภาคธุรกิจ	4.37	0.91	เหมาะสม

จากตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 1 พบว่าค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ค่าตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ 1 ซึ่งประกอบไปด้วยเป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการมีโอกาสเป็นไปได้ในบางข้อซึ่งมีค่ามัธยฐาน (Median) ที่ได้เกินกว่า 3.5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) (Q3-Q1) ≤ 1.5 ถือว่ามีระดับความเหมาะสมแต่ยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในบางข้อ

จากการวิเคราะห์คำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 พร้อมข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงตามคำแนะนำ และปรับรูปแบบประโยคให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น มีรายละเอียดตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 35 ตารางเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุง

แบบสอบถามเดิมใน EDFR รอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุง ตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ
วิสัยทัศน์	
พัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการบริการในสถาน ประกอบการสปาในภูมิภาคตะวันออกสู่บริบทการพัฒนา ประเทศไทย 4.0	
พันธกิจ	
1..ส่งเสริมและสร้างมาตรฐานการให้บริการในธุรกิจสปา ในเชิงรุก	

ตารางที่ 35 ตารางเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุง (ต่อ)

แบบสอบถามเดิมใน EDFR รอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุง ตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ
2. มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจสภา	
3. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสภาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	
กลยุทธ์ที่ 1 จัดตั้งหน่วยงานเพื่อการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	
2. มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจสภา	
เป้าประสงค์	
1. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะและความชำนาญด้านการบริการให้แก่ผู้ให้บริการในธุรกิจสภา	
2. สร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคลากรแก่พนักงานและผู้ดำเนินธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	
3. เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	
แนวทางการดำเนินการ	
1. สร้างหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในงานบริการให้แก่พนักงานและผู้ประกอบการ	1. ส่งเสริมการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในงานบริการให้แก่บุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
2. สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสภา	
3. เป็นศูนย์กลางในจัดกิจกรรมการฝึกอบรม หรือเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับกลุ่มธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	
กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจสภาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้	

ตารางที่ 35 ตารางเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุง (ต่อ)

แบบสอบถามเดิมใน EDFR รอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุงตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ
เป้าประสงค์	
1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง ให้มีความเชี่ยวชาญตามมาตรฐานในวิชาชีพ	
2. การพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	
3. พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้เป็นมืออาชีพ มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่หลากหลาย ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และปรับตัวให้ทันยุคดิจิทัล	
แนวทางการดำเนินการ	
1. ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะที่หลากหลาย	
2. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การสอนงาน การเป็นที่เลี้ยง การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เป็นต้น	
3. เตรียมความพร้อมของบุคลากรการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ	3. การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง
4. พัฒนาบุคลากรให้มีจิตใจรักในงานด้านบริการ	
กลยุทธ์ที่ 3 ขับเคลื่อนการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ	
เป้าประสงค์	
1. สร้างเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคการศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ	
2. ส่งเสริมมาตรการในการสนับสนุนผู้ประกอบการสปาในภูมิภาคตะวันออก	2. ส่งเสริมมาตรการในการขับเคลื่อนให้เกิดอัตลักษณ์สปา
3. ส่งเสริมการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศให้โดดเด่น	
แนวทางการดำเนินการ	
1. สร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศร่วมกัน ในการนำจุดเด่นของความได้เปรียบด้านทรัพยากรต่าง ๆ มาสร้างเป็นเอกลักษณ์ ของร้านหรือสปาเมนู	

ตารางที่ 35 ตารางเปรียบเทียบแบบสอบถามเดิมและแบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุง (ต่อ)

แบบสอบถามเดิมใน EDFR รอบที่ 2	แบบสอบถามใหม่ที่มีการปรับปรุง ตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ
2. ศึกษาพื้นที่ต้นแบบในแถบภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อค้นหา อัตลักษณ์ครบทุกด้านทั้งรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส	
3. ค้นหาและพัฒนาแนวทางของสปาบูรพาที่ศรั่วมกัน ระหว่างเครือข่ายสมาชิก	3. ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในคุณค่าของการสร้างอัต ลักษณ์สปาบูรพาที่ศให้กับเครือข่ายสมาชิก
4. ส่งเสริมให้เกิดภาคีเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่าง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา	
5. จัดทำสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงภาคธุรกิจ	

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3

การวิเคราะห์คำตอบในรอบที่ 3 เป็นการวิเคราะห์คำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ พร้อมข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ เพื่อหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) อีกครั้ง เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันในคำตอบเดิมในแต่ละข้อคำถาม ผลการศึกษาคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 36 แสดงความคิดเห็นรอบที่ 3 เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของการร่างกลยุทธ์

วิสัยทัศน์/พันธกิจ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ I.R.(Q3-Q1)	ความเหมาะสม
วิสัยทัศน์			
พัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการบริการในสถานประกอบการ สปาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้สู่บริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	5.45	0.59	เหมาะสม
พันธกิจ			
1..ส่งเสริมและสร้างมาตรฐานการให้บริการในธุรกิจสปาใน เชิงรุก	4.16	0.97	เหมาะสม

ตารางที่ 36 แสดงความคิดเห็นรอบที่ 3 เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของการร่างกลยุทธ์ (ต่อ)

วิสัยทัศน์/พันธกิจ	มัธยฐาน Md.	ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ I.R.(Q3-Q1)	ความเหมาะสม
2. มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจสปา	4.37	0.91	เหมาะสม
3. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.20	1.03	เหมาะสม

จากตารางที่ 36 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม EDFR รอบที่ 3 พบว่าค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) คำตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของกลยุทธ์มีโอกาสเป็นไปได้ โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) ที่ได้เกินกว่า 3.5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) (Q3-Q1) ≤ 1.5 ถือว่าทุกข้อมีระดับความเหมาะสม

ตารางที่ 37 แสดงความคิดเห็นรอบที่ 3 เกี่ยวกับกลยุทธ์เป้าประสงค์และ แนวทางการดำเนินการของกลยุทธ์ที่ 1

กลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Mdn.	ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ I.R.(Q3-Q1)	ความเหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 1 จัดตั้งหน่วยงานเพื่อการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	4.65	0.80	เหมาะสม
เป้าประสงค์			
1. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะและความชำนาญด้านการบริการให้แก่ผู้ให้บริการในธุรกิจสปา	3.80	0.97	เหมาะสม
2. สร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคลากรแก่พนักงานและผู้ดำเนินธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	4.20	1.03	เหมาะสม

ตารางที่ 37 แสดงความคิดเห็นรอบที่ 3 เกี่ยวกับกลยุทธ์ เป้าประสงค์และ แนวทางการดำเนินการ ของกลยุทธ์ที่ 1 (ต่อ)

กลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Mdn.	ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ I.R.(Q3-Q1)	ความเหมาะสม
3. เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	4.45	0.96	เหมาะสม
แนวทางการดำเนินการ			
1. ส่งเสริมการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในงานบริการให้แก่บุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	4.05	1.28	เหมาะสม
2. สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปา	4.01	1.00	เหมาะสม
3. เป็นศูนย์กลางในจัดกิจกรรมการฝึกอบรม หรือเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับกลุ่มธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	4.02	1.06	เหมาะสม

จากตารางที่ 37 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามการแสดงความความคิดเห็น EDFR รอบที่ 3 เกี่ยวกับกลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการของกลยุทธ์ที่ 1 พบว่า ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ค่าตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์และพันธกิจของกลยุทธ์มีโอกาสเป็นไปได้ โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) ที่ได้เกินกว่า 3.5 และ ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) (Q3-Q1) ≤ 1.5 ถือว่าทุกข้อมีระดับความเหมาะสม

ตารางที่ 38 แสดงความคิดเห็นรอบที่ 3 เกี่ยวกับกลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทางดำเนินการของ
กลยุทธ์ที่ 2

กลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Mdn.	ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ I.R.(Q3-Q1)	ความเหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออก	4.65	0.80	เหมาะสม
เป้าประสงค์			
1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง ให้มีความเชี่ยวชาญตามมาตรฐานในวิชาชีพ	6.20	0.55	เหมาะสม
2. การพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ	4.65	0.80	เหมาะสม
3. พัฒนาศักยภาพทุกระดับให้เป็นมืออาชีพ มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่หลากหลาย ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และ ปรับตัวให้ทันยุคดิจิทัล	5.08	0.61	เหมาะสม
แนวทางการดำเนินการ			
1. ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะที่ หลากหลาย	4.65	0.80	เหมาะสม
2. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เป็นต้น	3.80	0.97	เหมาะสม
3. การพัฒนาศักยภาพให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง	4.03	115	เหมาะสม
4. พัฒนาศักยภาพให้มีจิตใจรักในงานด้านบริการ	4.65	0.80	เหมาะสม

จากตารางที่ 38 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามการแสดงความเห็น EDJR
รอบที่ 3 เกี่ยวกับกลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทางดำเนินการของกลยุทธ์ที่ 2 พบว่า ค่ามัธยฐาน
(Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ค่าตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ

วิสัยทัศน์และพันธกิจของกลยุทธ์มีโอกาสเป็นไปได้ โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) ที่ได้เกินกว่า 3.5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) (Q3-Q1) ≤ 1.5 ถือว่าทุกข้อมีระดับความเหมาะสม

ตารางที่ 39 แสดงความคิดเห็น EDFR รอบที่ 3 เกี่ยวกับกลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทาง
ดำเนินการของกลยุทธ์ที่ 3

กลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการ	มัธยฐาน Mdn.	ค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ I.R.(Q3-Q1)	ความเหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 3 ขับเคลื่อนการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ	4.37	0.91	เหมาะสม
เป้าประสงค์			
1. สร้างเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคการศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ	4.53	1.05	เหมาะสม
2. ส่งเสริมมาตรการในการขับเคลื่อนให้เกิดอัตลักษณ์สปา	4.01	1.00	เหมาะสม
3. ส่งเสริมการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศให้โดดเด่น	5.08	0.61	เหมาะสม
แนวทางการดำเนินการ			
1. สร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศร่วมกัน ในการนำจุดเด่นของความได้เปรียบด้านทรัพยากรต่าง ๆ มาสร้างเป็นเอกลักษณ์ ของร้านหรือสปาเมนู	4.45	0.96	เหมาะสม
2. ศึกษาพื้นที่ต้นแบบในแถบภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อค้นหาอัตลักษณ์ครบทุกด้านทั้งรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส	4.25	1.13	เหมาะสม
3. ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในคุณค่าของการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศให้กับเครือข่ายสมาชิก	4.16	0.97	เหมาะสม
4. ส่งเสริมให้เกิดภาคีเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา	3.89	1.00	เหมาะสม
5. จัดทำสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงภาคธุรกิจ	4.65	0.80	เหมาะสม

จากตารางที่ 39 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามการแสดงความคิดเห็น EDFR รอบที่ 3 เกี่ยวกับกลยุทธ์ เป้าประสงค์และแนวทางดำเนินการของกลยุทธ์ที่ 3 พบว่า ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ค่าตอบของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์และพันธกิจของกลยุทธ์มีโอกาสเป็นไปได้ โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) ที่ได้เกินกว่า 3.5 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) $(Q3-Q1) \leq 1.5$ ถือว่าทุกข้อมีระดับความเหมาะสม

ตารางที่ 40 ตารางเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์คำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 และรอบที่ 3

กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับความเหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบที่ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
วิสัยทัศน์ พัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการบริการในสถานประกอบการสปาในภูมิภาคตะวันออกสู่บริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	5.45	0.59	5.45	0.59	0.00	เหมาะสม
พันธกิจ 1..ส่งเสริมและสร้างมาตรฐานการให้บริการในธุรกิจสปาในเชิงรุก	4.01	1.00	4.16	0.97	0.15	เหมาะสม
2.มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจสปา	4.16	0.97	4.37	0.91	0.36	เหมาะสม
3.ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออกให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.02	1.06	4.20	1.03	0.18	เหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 1 จัดตั้งหน่วยงานเพื่อการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	4.01	1.00	4.65	0.80	0.64	เหมาะสม
เป้าหมาย						
1. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะและความชำนาญด้านการบริการให้แก่ผู้ให้บริการในธุรกิจสปา	3.72	0.91	3.80	0.97	0.08	เหมาะสม
2.สร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคลากรแก่พนักงานและผู้ดำเนินธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	4.20	1.03	4.20	1.03	0.00	เหมาะสม

ตารางที่ 40 ตารางเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์คำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 (ต่อ)

กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับความเหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบที่ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
3. เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	4.20	1.03	4.45	0.96	0.25	เหมาะสม
แนวทางการดำเนินการ						
1. ส่งเสริมการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในงานบริการให้แก่บุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	3.25	1.70	4.05	1.28	0.80	เหมาะสม
2. สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปา	3.80	0.97	4.01	1.00	0.21	เหมาะสม
3. เป็นศูนย์กลางในจัดกิจกรรมการฝึกอบรม หรือเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับกลุ่มธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	3.78	1.03	4.02	1.06	0.24	เหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออก	4.37	0.91	4.65	0.80	0.28	เหมาะสม
เป้าประสงค์						
1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญตามมาตรฐานในวิชาชีพ	6.20	0.55	6.20	0.55	0.00	เหมาะสม
2. การพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	4.45	0.96	4.65	0.80	0.20	เหมาะสม
3. พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้ป็นมืออาชีพ มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่หลากหลาย ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และปรับตัวให้ทันยุคดิจิทัล	4.83	0.83	5.08	0.61	0.25	เหมาะสม
แนวทางการดำเนินการ						
1. ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะที่หลากหลาย	4.16	0.97	4.65	0.80	0.49	เหมาะสม
2. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การสอนงาน การเป็นที่ปรึกษา การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เป็นต้น	3.76	1.11	3.80	0.97	0.04	เหมาะสม

ตารางที่ 40 ตารางเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์คำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 (ต่อ)

กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0	EDFR		EDFR		ผลต่าง	ระดับความเหมาะสม
	รอบที่ 2		รอบที่ 3			
	Md.	I.R.	Md.	I.R.	Md.	
3. การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง	3.45	1.64	4.03	1.15	0.58	เหมาะสม
4. พัฒนาบุคลากรให้มีจิตใจรักในงานด้านบริการ	4.37	0.91	4.65	0.80	0.28	เหมาะสม
กลยุทธ์ที่ 3 ขับเคลื่อนการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ	4.20	1.30	4.37	0.91	0.17	เหมาะสม
เป้าประสงค์						
1. สร้างเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคการศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ	4.03	1.15	4.53	1.05	0.50	เหมาะสม
2. ส่งเสริมมาตรการในการขับเคลื่อนให้เกิดอัตลักษณ์สปา	3.25	1.70	4.01	1.00	0.76	เหมาะสม
3. ส่งเสริมการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศให้โดดเด่น	4.83	0.83	5.08	0.61	0.25	เหมาะสม
แนวทางดำเนินการ						
1. สร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศร่วมกัน ในการนำจุดเด่นของความได้เปรียบด้านทรัพยากรต่าง ๆ มาสร้างเป็นเอกลักษณ์ ของร้านหรือสปาเมนู	4.37	0.91	4.45	0.96	0.08	เหมาะสม
2. ศึกษาพื้นที่ต้นแบบในแถบภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อค้นหาอัตลักษณ์ครบทุกด้านทั้งรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส	4.05	1.28	4.25	1.13	0.02	เหมาะสม
3. ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในคุณค่าของการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศให้กับเครือข่ายสมาชิก	3.44	1.57	4.16	0.97	0.72	เหมาะสม
4. ส่งเสริมให้เกิดภาคีเครือข่ายการทำงานร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา	3.88	1.15	3.89	1.00	0.01	เหมาะสม
5. จัดทำสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงภาคธุรกิจ	4.37	0.91	4.65	0.80	0.28	เหมาะสม

จากตารางที่ 40 แสดงค่ามัธยฐานและค่าพิสัยควอไทล์ของกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 พร้อมทั้งเป้าประสงค์กลยุทธ์และแนวทางดำเนินการที่ได้จากการทำ EDFR แบบปรับปรุง (รอบที่ 3) พบว่ากลยุทธ์เป้าประสงค์ และแนวทางดำเนินการทุกข้ออยู่ในระดับเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 4 ผลการประชุมเพื่อรับรองรูปแบบกลยุทธ์ (Policy Meeting) ในการจัดทำรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

จากการจัดประชุมเชิงนโยบายเพื่อยืนยันรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ในวันศุกร์ที่ 18 พฤษภาคม 2561 ณ โรงแรมเดอะ สิลวาดีริสอร์ท แอนด์สปาพัทยา มีการอภิปรายซักถามและแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยที่ผู้เข้าร่วมประชุมนโยบายได้พิจารณาความเชื่อมโยงกับการเก็บข้อมูลด้วยเทคนิค EDFR และมีความเห็นอย่างฉันทามติ (Consensus) เห็นพ้องต้องกันในประเด็นต่างๆ ทั้งในภาพรวมกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ผู้ศึกษาวิจัยได้สรุปข้อเสนอกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ดังนี้

1. ความเหมาะสมของกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมประชุมเห็นด้วยในทุกประเด็น มีความเห็นว่ากลยุทธ์ที่ 1 จัดตั้งหน่วยงานเพื่อการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ที่ประกอบด้วยเป้าประสงค์ ดังนี้ 1) ส่งเสริมและพัฒนาทักษะและความชำนาญด้านการบริการให้แก่ผู้ให้บริการในธุรกิจสปา 2) สร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคลากรแก่พนักงานและผู้ดำเนินธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 3) เพื่อเป็นหน่วยงานหลักใน

การพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ อย่างไรก็ตาม ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ 1 จัดตั้งหน่วยงานเพื่อการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมประชุมเห็นด้วยทุกประเด็น มีความเห็นว่ากลยุทธ์ที่ 1 นั้นเป็นไปได้และเหมาะสม

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออก ที่ประกอบได้ด้วยเป้าประสงค์ดังนี้ 1) การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญตามมาตรฐานในวิชาชีพ 2) การพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ 3) พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้เป็นมืออาชีพ มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่หลากหลาย ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และปรับตัวให้ทันยุคดิจิทัล ตามความคิดเห็นผู้เข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออก เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมประชุมเห็นด้วยในทุกประเด็น มีความเห็นว่ากลยุทธ์ที่ 2 นั้นเป็นไปได้และเหมาะสม

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ 3 ขับเคลื่อนการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ ที่ประกอบด้วยเป้าประสงค์ดังนี้ 1) สร้างเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคการศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ 2) ส่งเสริมมาตรการขับเคลื่อนให้เกิดอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ 3) ส่งเสริมการสร้างอัตลักษณ์บูรพาทิศให้โดดเด่น ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ 3 ขับเคลื่อนการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ เป้าประสงค์และแนวทางการดำเนินการตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมประชุมเห็นด้วยในทุกประเด็นและมีความเห็นว่ากลยุทธ์ที่ 3 นั้นเป็นไปได้และเหมาะสม

จากการจัดประชุมเพื่อหาข้อสรุปเชิงนโยบาย ผู้เข้าร่วมประชุมทั้ง 25 คนมีความเห็นว่าเป็นรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในเชิงปฏิบัติต่อไป

2. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้เข้าร่วมประชุม

ที่ประชุมยังมีข้อเสนอว่า รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 นั้น หากจะมีการนำกลยุทธ์ไปใช้จริงควรเร่งมุ่งการพัฒนาที่ตัวบุคลากรก่อนซึ่งต้องมีการวางแผนเชิงปฏิบัติการในการพัฒนาให้ไปในทิศทางเดียวกัน ผู้เข้าร่วมประชุมได้กล่าว ดังนี้

“ถ้าจะนำรูปแบบกลยุทธ์นี้มาใช้ในการทำงานนั้น จะต้องวางแผนการทำงานที่มีแผนการปฏิบัติในการที่จะพัฒนาตัวบุคลากร ในการสร้างความรู้ ความเข้าใจถึงความสำคัญ รวมทั้งทักษะการบริหารให้กับผู้ประกอบการ ส่วนพนักงานก็จะต้องส่งเสริมใน

ด้านองค์ความรู้ ทักษะ ทักษะการบริการ การสื่อสาร ให้สามารถปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุ และต้องมีแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาประเทศ ตอนนี้เราพยายามให้ธุรกิจสปาต่างๆ ให้ผ่านการรับรองมาตรฐานจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพตามที่ได้กำหนดก็เป็นการสร้างพัฒนามาตรฐานการบริการในอีกระดับหนึ่ง ” (เจ้าหน้าที่ภาครัฐ, 2561)

อีกทั้งภาครัฐควรสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างมาตรการจูงใจในการเข้าสู่มาตรฐานของธุรกิจสปา รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการที่ได้รับมาตรฐานแล้วสามารถพัฒนายกระดับมาตรฐานไปสู่สากล ดังคำกล่าวของผู้ทรงคุณวุฒิจากที่ประชุมกล่าวดังนี้

“ภาครัฐควรเร่งประชาสัมพันธ์การสร้างมาตรการจูงใจเพื่อให้ผู้ประกอบการมาขอรับรองมาตรฐาน โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจของการมีมาตรฐานและประชาสัมพันธ์มาตรฐาน สบส. ให้มากขึ้น ว่ามีผลดีอย่างไร ผู้ประกอบการบางส่วนที่ยังไม่เข้าใจ พรบ. ใหม่นี้ คนที่ทำตามกฎหมายจะได้ประโยชน์ตรงไหนบ้าง” (ผู้ประกอบการสปา, 2561)

การนำรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปใช้ควรมีการบูรณาการหรือประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กร เนื่องจาก ดังคำกล่าวของผู้ทรงคุณวุฒิจากที่ประชุมกล่าวดังนี้

“การนำรูปแบบและกลยุทธ์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปใช้ควรมีการประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละองค์กร เพราะการบริหารจัดการของแต่ละองค์กรแตกต่างกัน แต่ทั้งนี้ก็ควรคำนึงถึงเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรที่กำหนดไว้” (นักวิชาการ, 2561)

ผู้เข้าร่วมประชุมได้เสนอแนะเพิ่มเติมว่า ต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนฐานข้อมูลโดยการทำให้เว็บไซต์เพื่อจัดทำฐานข้อมูลต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย 1. ฐานข้อมูลสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 2. ฐานข้อมูลผู้ให้บริการ 3. ฐานข้อมูลกลุ่มลูกค้า จะสามารถทำให้เกิดประโยชน์ในเรื่องของการแก้ปัญหาการขาดผู้ให้บริการการย้ายงานและยังทำให้สามารถเป็นช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลของสำนักงานส่งเสริมสุขภาพเขต 6 ไปยังผู้ประกอบการเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลและนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารหรือการตัดสินใจเลือกพนักงานในฐานข้อมูลดังกล่าวได้

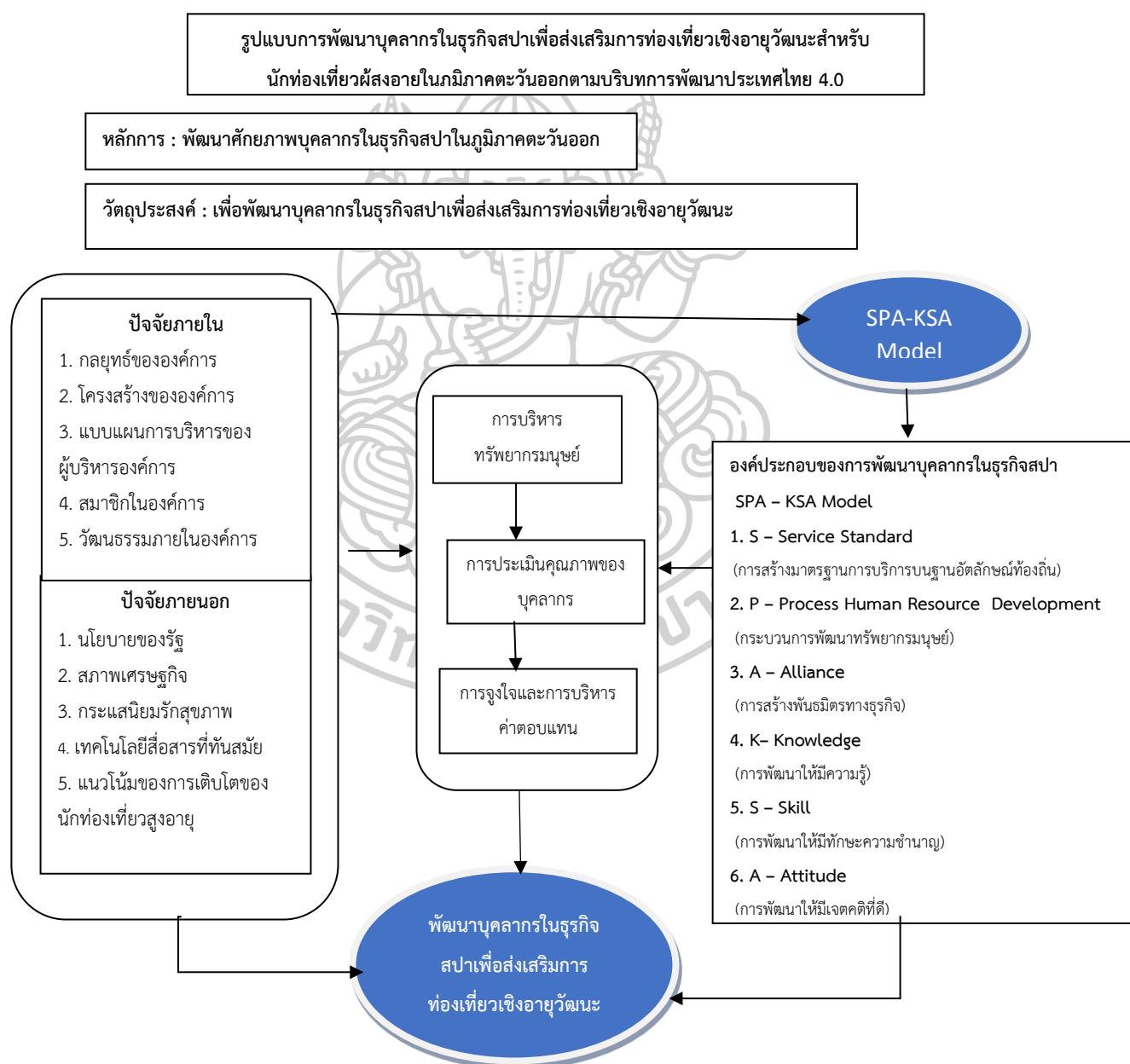
การพัฒนาบุคลากรนั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ประกอบการในการที่จะส่งเสริมและพัฒนาตัวบุคลากรทั้งตัวของผู้ประกอบการหรือพนักงาน ศาสตร์ความรู้ด้านต่างๆ การบริหารกลยุทธ์ นวัตกรรมบริการ หรือแม้กระทั่งแนวโน้มสภาพการณ์ต่างๆที่เปลี่ยนแปลงไป ต้องทำความเข้าใจ รับรู้ซึ่งสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปเพื่อปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาองค์กรให้สามารถอยู่ได้ การที่ภาครัฐสร้าง มาตรฐานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพขึ้นก็เพื่อต้องการสร้างภาพลักษณ์ให้กับสถาน ประกอบการเพื่อสุขภาพ ซึ่งผลลัพธ์ก็เกิดกับภาคธุรกิจด้วยเช่นกัน อีกทั้งภาครัฐขอความร่วมมือ ภาคเอกชนให้ช่วยสร้างเครือข่ายของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพโดยการจัดตั้งสมาคม คณะกรรมการ หรือ ชมรมระดับจังหวัดหรือระดับเขต เพื่อเป็นการสร้างรวมกลุ่มเพื่อสร้างความเข้ม แข็งและเป็นการสร้างเครือข่ายภายในกลุ่มจังหวัดก่อนอย่างน้อยจังหวัดจะ 1 กลุ่ม 1 ชมรม และอีก ประเด็นที่ผู้เข้าร่วมประชุมคาดหวังภาพรวมที่ต้องการจะเห็นคืออยากเห็นความร่วมมือแบบจริงจัง จากทุกฝ่าย ทุกภาคส่วนหรือทุกเครือข่ายที่มีเพื่อทำให้ธุรกิจนี้มีความเข้มแข็งและเพื่อการเจริญเติบโต ในธุรกิจ

จากการจัดทำกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง อายุวัฒน์ะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ในการประชุมเสวนาสร้างสรรค์เชิงปัญญา Policy Meeting ผู้มีส่วนได้ยอมรับร่างกลยุทธ์การพัฒนา บุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒน์ะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาค ตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 อันประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 จัดตั้ง หน่วยงานเพื่อการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออก และกลยุทธ์ที่ 3 ขับเคลื่อนการสร้างอัตลักษณ์ สบาบุรพาทิต ผู้วิจัยได้สังเคราะห์เป็นภาพรวมของกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒน์ะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการ พัฒนาประเทศไทย 4.0 ดังภาพที่ 17

กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในภูมิภาคตะวันออก		
วิสัยทัศน์ พัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการบริการในสถานประกอบการสปาในภูมิภาคตะวันออกสู่บริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 พันธกิจ ส่งเสริมและสร้างมาตรฐานการให้บริการในธุรกิจสปาในเชิงรุก และมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจสปาและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาภูมิภาคตะวันออกให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง		
กลยุทธ์ที่ 1 จัดตั้งหน่วยงานเพื่อการพัฒนาบุคลากร ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของ บุคลากรธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออก	กลยุทธ์ที่ 3 ขับเคลื่อนการสร้างอัตลักษณ์สปา บูรพาทิศ
แนวทางการดำเนินการที่ 1 ส่งเสริมการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในงานบริการให้แก่บุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ แนวทางการดำเนินการที่ 2 สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปา แนวทางการดำเนินการที่ 3 เป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม หรือเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับกลุ่มธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	แนวทางการดำเนินการที่ 1 ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ทักษะ สมรรถนะที่หลากหลาย แนวทางการดำเนินการที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เป็นต้น แนวทางการดำเนินการที่ 3 การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง แนวทางการดำเนินการที่ 4 พัฒนาบุคลากรให้มีจิตใจรักในงานด้านบริการ	แนวทางการดำเนินการที่ 1 สร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศร่วมกัน ในภวนำจุดเด่นของควมได้เปรียบด้านทรัพยากรต่างๆ มาสร้างเป็นเอกลักษณ์ของร้านหรือสปาเมนู แนวทางการดำเนินการที่ 2 ศึกษาพื้นที่ต้นแบบในแถบภูมิภาคอื่นๆ เพื่อค้นหาอัตลักษณ์ครบทุกด้านทั้งรูป รส กลิ่น เสียงและสัมผัส แนวทางการดำเนินการที่ 3 ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในคุณค่าของการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศให้กับเครือข่ายสมาชิก แนวทางการดำเนินการที่ 4 ส่งเสริมให้เกิดภาคีเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา แนวทางการดำเนินการที่ 5 จัดทำสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมเชิงการตลาด

ภาพที่ 17 กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

จากการตรวจสอบร่างรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คนยืนยันรูปแบบ โดยมีความเห็นว่าเป็นรูปแบบที่มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้จริง ทั้งหลักการ วัตถุประสงค์ โครงสร้างของรูปแบบ รวมถึงผลที่ได้จากรูปแบบมีความชัดเจนและสอดคล้อง ผู้ศึกษาวิจัยจึงขอ นำเสนอรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตาม บริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ดังนี้



ภาพที่ 18 รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ ในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 2) เพื่อวิเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 3) เพื่อวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 4) เพื่อนำเสนอและรับรองรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ซึ่งเป็นการวิจัยและพัฒนาร่วมกับการวิจัยเชิงนโยบาย เก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการวิจัยปริมาณ และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับเทคนิคการวิจัยเชิงอนาคตแบบ EDRF โดยการวิเคราะห์เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณสร้างแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านตรวจสอบที่เกี่ยวข้องกับความตรงของเนื้อหาและการวัดประเมินผลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาภาษาที่ใช้และนำมาหาค่า IOC ของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) และข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยการใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ประกอบการหรือผู้จัดการสปา องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา และนักท่องเที่ยวสูงอายุ โดยใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 20 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน เพื่อศึกษาความต้องการ สภาพแวดล้อม จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ ด้วยเทคนิค SWOT Analysis และหาความสัมพันธ์ด้วยวิธี TOWS Matrix ,PESTEL Analysis และ 7's Model นำผลการศึกษาข้อมูลมาเป็นโครงสร้างและข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำร่างรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ผู้วิจัยนำข้อมูลสภาพการณ์และความต้องการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกที่ได้มาจากขั้นตอนที่ 1 มาสังเคราะห์ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) จำนวน 5 คน

ขั้นตอนที่ 3 การวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออก ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ผู้วิจัยได้ร่างกลยุทธ์ด้วยเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) จำนวน 3 รอบ เก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ 17 คน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มได้แก่ 1) ภาครัฐ หมายถึง ผู้รับผิดชอบด้านการจัดทำกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการ สปาของภูมิภาคตะวันออก หรือ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาบุคลากร หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 2) ภาคเอกชน หมายถึง ผู้ให้การสนับสนุนกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรธุรกิจสปา ผู้ประกอบการธุรกิจสปา หรือ ชมรม สมาคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา 3) ภาคการศึกษา หมายถึง สถาบัน สมาคม หรือ โรงเรียนที่ให้การอบรมพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา หรือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว (4) นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้มารับบริการในสถานประกอบการสปา การเก็บข้อมูลรอบที่ 1 ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์แล้วสร้างเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญชุดเดิมที่ทำการสัมภาษณ์ จำนวน 17 คนได้แสดงความคิดเห็น ส่วนในรอบที่ 2 เป็นการยืนยันความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้วิจัยนำผลจากการตอบแบบสอบถามในรอบแรกมาวิเคราะห์หาคำตอบที่ได้ทางสถิติ ปรับแก้ไขคำถามที่ไม่ชัดเจนให้ตรงประเด็นมากขึ้น และเพิ่มตำแหน่งของมัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) เพื่อพิจารณายืนยันการคงไว้ของคำตอบเดิมหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อันวิเคราะห์ทางสถิติและสรุปอภิปรายตามกระบวนการวิจัย นำเสนอเป็นร่างรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออก ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ขั้นตอนที่ 4 นำเสนอและรับรองรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์บริการในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออก ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ผู้วิจัยจัดประชุมเสวนาสร้างสรรค์ทางปัญญา (Seminar Forum) เพื่อประชุมนำเสนอนโยบาย โดยเชิญผู้ทรงผู้กำหนดกลยุทธ์ กลุ่มนักวิชาการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) รวมทั้งสิ้นจำนวน 25 คน เพื่อร่วมประเมินความเป็นไปได้และความเหมาะสมของรูปแบบและกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์บริการในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออก ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยการอภิปรายตามองค์ประกอบของรูปแบบ กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และแนวทางการดำเนินการ และประเด็นต่างๆ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเสวนาสร้างสรรค์ทางปัญญามาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและวิเคราะห์เนื้อหา สรุปผลการวิจัยและเขียนรายงานการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. สถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาศูนย์บริการในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้สรุปผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามผู้ประกอบการหรือผู้จัดการสปา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีจำนวนพนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ 10-14 คน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 65.63 มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 40.63 และส่วนใหญ่ใช้จำนวนเงินลงทุนมากกว่า 3,000,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 54.69

ข้อคิดเห็นกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจสปา

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการสปามีความคิดเห็นระดับมากต่อภาพรวมของกระบวนการพัฒนาศูนย์บริการในธุรกิจสปาที่มีความคิดเห็นระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละด้านมีระดับความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ การประเมินความต้องการในการพัฒนาศูนย์บริการ ด้านการประเมินผลการพัฒนาศูนย์บริการ ด้านออกแบบวิธีการพัฒนาศูนย์บริการ และด้านการดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการ

ภาพรวมการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการสปามีความคิดเห็นระดับปานกลางต่อภาพรวมของการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการสปามีความเห็นด้านสถานที่และด้านผลิตภัณฑ์มีความคิดเห็นระดับมาก และ ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการสปามีความเห็นระดับปานกลาง ด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านรูปแบบการบริหารและการจัดการองค์การ

ภาพรวมการพัฒนาประเทศไทย 4.0

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการสปามีความคิดเห็นระดับปานกลางต่อภาพรวมการพัฒนาประเทศไทย 4.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการสปาให้ความสำคัญกับการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของพนักงานนวด ระดับความคิดเห็นรองลงมาคือ ให้ความสำคัญกับการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ บุคลากรภายในองค์กรมีการพัฒนาทางด้านภาษาต่างประเทศ

สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพได้ดังนี้

ภาพรวมของการธุรกิจสปา

การดำเนินธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมากซึ่งมีการแบ่งระดับและประเภทของสปาแบ่งออกเป็นหลายระดับ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ประกอบการ สปาในภูมิภาคตะวันออกที่มีขนาดกลางและขนาดเล็กยังขาดการเชื่อมโยงกับภาคการท่องเที่ยว และขาดการเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายธุรกิจ อีกทั้งธุรกิจสปาคควรนำจุดแข็งในด้านทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีจำนวนมาก และวัฒนธรรมไทยการมีหัวใจการบริการมาเป็นจุดขายให้กับภาคธุรกิจสปาให้มากขึ้น ทั้งนี้ภาครัฐในพื้นที่กำลังผลักดันให้เกิดการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศโดยต้องมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา มาช่วยกันผลักดันให้เกิดอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ

ภาพรวมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจสปา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้กำหนดนโยบายเพื่อการพัฒนาบุคลากรในภาคการบริการโดยให้การส่งเสริมและพัฒนาให้กับ 2 กลุ่มหลัก คือ 1) ผู้ให้บริการ 2) ผู้ดำเนินการ โดยจะต้องมีคุณสมบัติเบื้องต้นตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างให้การบริการมีคุณภาพมาตรฐาน และยังสามารถช่วยยกระดับ

มาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ควรให้ความสำคัญกับการการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องการสร้างจิตสำนึกในการบริการและการคัดสรรบุคลากร ผู้ประกอบการมีการสรรหาบุคลากรจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร คือ สมัครด้วยตนเอง จากการแนะนำของเพื่อนหรือคนรู้จัก และจากการประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนหรือสถาบันที่เปิดสอนฝึกอบรมนวดและสปา โดยผู้ประกอบการต่างให้ความสำคัญของพนักงานในเรื่องของกิริยา มารยาท ความรู้ความสามารถทักษะ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน การได้รับใบรับรองการผ่านมาตรฐาน หากพนักงานที่สมัครไม่มีความรู้ หรือ ทักษะ จะพิจารณาจากความตั้งใจจริงในการทำงานและคุณสมบัติเบื้องต้นในการทำงาน วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใช้วิธีการสอนงานจากผู้ประกอบการ หรือผู้สอนฝึกอบรมขององค์กร มุ่งเน้นให้พนักงานพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมด้านการบริการ ที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน ผู้ประกอบการให้การสนับสนุนด้านเวลาให้พนักงานได้พัฒนาตนเองและ แต่ยังคงขาดเรื่ององค์ความรู้ ความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานมาจากประสบการณ์การทำงานและจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลจากการประชุมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการของหน่วยงานภาครัฐซึ่งในส่วนของภาครัฐมีนโยบายให้การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรโดยคาดว่าจะเป็ศูนย์กลางในการจัดการฝึกอบรมพัฒนาในอนาคตเพื่อจัดฝึกอบรมให้กับผู้ประกอบการที่ต้องการยกระดับมาตรฐานการบริการ

ภาพรวมของการจัดการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะของธุรกิจสปา การจัดการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกยังไม่มีบริการให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยเฉพาะแต่บางส่วนก็มีการปรับเปลี่ยนสถานที่การให้บริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ และผู้ประกอบการคำนึงถึงความสำคัญของผู้สูงอายุในการด้านการบริการที่จะต้องให้ความ ดูแลเอาใจใส่ และทำความเข้าใจในความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมากกว่านักท่องเที่ยวในวัยอื่น และการประเมินคัดพนักงานผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความชำนาญ ทักษะมาเป็นผู้ให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ

ภาพรวมของการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ภาครัฐให้ความสำคัญในการการพัฒนา นโยบายเพื่อรองรับประเทศไทย 4.0 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการในสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพในการขอขึ้นทะเบียนเป็นสถานบริการเพื่อสุขภาพ รวมทั้งการพัฒนาฐานข้อมูลของสถานบริการเพื่อสุขภาพ เพื่อรวบรวมข้อมูลของสถานบริการและผู้ให้บริการที่ผ่านมาตรฐาน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและใช้ในการประชาสัมพันธ์ในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวโดยผ่านการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ทั้งนี้การสร้างนวัตกรรมบริการควรพิจารณาถึงความ ต้องการของลูกค้า และควรอยู่บนหลักของความเป็นไปได้จริงในทางธุรกิจไม่วิ่งตามกระแส

ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจสปา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจมีปัญหาในเรื่องของการขาดแคลนบุคลากรในธุรกิจสปาเนื่องมาจากการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อย ทำให้ไม่เพียงพอกับการบริการและต้องมีการสอนงานบ่อยครั้ง ข้อเสนอแนะให้มีการรวมกลุ่มกันเพื่อลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรเพื่อแลกเปลี่ยนบุคลากรภายในกลุ่ม ขาดการส่งเสริมการพัฒนาาระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานนวด ปัญหาของพนักงานนวดที่ไม่ได้มาตรฐานเกิดจากการไปศึกษาในสถาบันการศึกษาที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน และ ปัญหาเรื่องภาพลักษณ์ของพนักงานนวด

2. ร่างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

การพัฒนารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 เป็นขั้นตอนที่ได้จากการสังเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ที่มาของรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

“ SPA – KSA Model” ซึ่งได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลในพื้นที่ ประกอบด้วย

1) S – Service Standard (การสร้างมาตรฐานการบริการบนฐานอัตลักษณ์ท้องถิ่น) มาตรฐานในการให้บริการเพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้า ที่เป็นแนวทางขององค์กร รวมทั้งพฤติกรรมที่ควรปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นการรักษาระดับการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของพนักงานแต่ละคนให้การบริการในรูปแบบเดียวกันบนฐานอัตลักษณ์ท้องถิ่น

2) P – Process Human Resource Development (กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้การฝึกอบรมและพัฒนา และวิธีการปฏิบัติด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้คุณภาพการบริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

3) A – Alliance (การสร้างพันธมิตร) การแสวงหาพันธมิตรเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถระหว่างธุรกิจโดยมีเป้าหมายร่วมกันในการยกระดับการ

ให้บริการของธุรกิจและทำให้ได้วัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการของธุรกิจที่มีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่ต้องการ

4) K- Knowledge (การพัฒนาให้มีความรู้) ความรู้ในงานและความมีอัธยาศัยของพนักงานในการให้บริการ และพร้อมให้คำอธิบายขั้นตอนการบริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในการให้บริการ เพื่อลดความไม่แน่ใจและความเสี่ยงของลูกค้าก่อนรับบริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับบริการตามมาตรฐานและปลอดภัย

5) S- Skill (การพัฒนาให้มีความชำนาญ) ด้านทักษะหรือความชำนาญงานหากเน้นการพัฒนาบุคลากรให้ได้ฝึกปฏิบัติงานให้เกิดทักษะความชำนาญเพิ่มขึ้น จะทำให้บุคคลเหล่านั้นสามารถทำงานได้ดีตามมาตรฐาน ได้ตรงตามเป้าหมายหรือตามความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม ทำงานได้อย่างมีคุณภาพที่ดีขึ้นสำหรับการพัฒนาทางด้านทักษะนี้จะมีทั้งทักษะทางการปฏิบัติ ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ และทักษะทางการคิดเมื่อเรียนรู้และเข้าใจในข้อมูลแล้วต้องมีโอกาสนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประสบการณ์ด้วยตัวเอง ฝึกฝนและปฏิบัติบ่อยๆจนเกิดความชำนาญ เพิ่มพูนสติปัญญาและมีความรอบรู้มากยิ่งขึ้น

6) A – Attitude (การพัฒนาให้มีความเจตคติที่ดี) เจตคติในการพัฒนาตนเอง (Self-Development) ให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมต่อตำแหน่งหน้าที่ และตื่นตัวตลอดเวลาในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งพัฒนาทางด้านจิตใจควบคู่กันไป

จากการพัฒนารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่และการศึกษาเชิงคุณภาพ จึงยกร่างรูปแบบที่ผู้วิจัยใช้ชื่อว่า “SPA-KSA Model” ซึ่งมีองค์ประกอบรวม ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ประเมินคุณภาพของบุคลากร การจูงใจและการบริการค่าตอบแทน

องค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยภายใน เป็นองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรที่เอื้อให้เกิดผลสำเร็จเกิดจากการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร การกำหนดโครงสร้างขององค์กร แบบแผนการบริหาร สมาชิกในองค์กร วัฒนธรรมภายในองค์กร

องค์ประกอบที่ 3 ปัจจัยภายนอก เป็นองค์ประกอบที่ของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ที่มากระทบต่อองค์การ ได้แก่ นโยบายของรัฐ สภาพเศรษฐกิจ กระแสนิยมรักสุขภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวโน้มของการเติบโตของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

3. กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในภูมิภาคตะวันออกสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

การวิจัยในรอบนี้ผู้วิจัยได้สอบถามผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในภูมิภาคตะวันออกสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ที่ได้มาวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) และการจับคู่จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (TOWS Matrix) ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสามารถร่างเป็นกลยุทธ์ได้ ดังนี้

วิสัยทัศน์

พัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการบริการในสถานประกอบการสปาในภูมิภาคตะวันออกสู่บริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

พันธกิจ

1. ส่งเสริมและสร้างมาตรฐานการให้บริการในธุรกิจสปาในเชิงรุก
2. มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจสปา
3. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออกให้มีการเรียนรู้และ

พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์

1. จัดตั้งหน่วยงานเพื่อการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
2. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออก
3. ขับเคลื่อนการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ

4. ผลการประชุมสัมมนาสร้างสรรค์ทางปัญญา (Seminar Forum)

จากการจัดประชุมเชิงนโยบาย (Policy Meeting) เพื่อรับรองรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในภูมิภาคตะวันออกสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ของผู้เข้าร่วมประชุมนโยบายได้ให้ข้อเสนอแนะและ

ข้อสรุปในการประชุมเพื่อหารูปแบบและกลยุทธ์ในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในภูมิภาคตะวันออก ผู้เข้าร่วมประชุมลงความเห็นว่างกลยุทธ์ทั้ง 3 กลยุทธ์มีความเหมาะสมที่จะเป็น กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในภูมิภาคตะวันออก นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมประชุมได้เสนอแนะประเด็นสำคัญ คือ การนำรูปแบบ กลยุทธ์ แนวทางในการดำเนินการ ความต้องมีการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องในทุกๆระดับ อีกทั้งการนำกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรให้เกิดความสอดคล้องเป็นไปในทางเดียวกันกับ กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละองค์การ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานขององค์การ และควรร่วมกันในการผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการสร้างเครือข่ายในแลกเปลี่ยนและพัฒนาบุคลากร โดยการสร้างฐานข้อมูลและการขับเคลื่อนการพัฒนาบุคลากรนั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ประกอบการในการที่จะส่งเสริมความรู้ด้านต่างๆ การบริหารกลยุทธ์ นวัตกรรมบริการ หรือแม้กระทั่งแนวโน้มสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

อภิปรายผล

จากการศึกษาตามขั้นตอนการวิจัยต่างๆ จนเสร็จสิ้นแล้วผลการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยดังนี้

1. สถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

จากผลจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณสถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจ สปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 พบว่า สถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาผู้ประกอบการมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้านของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกอบการสปาให้ความสำคัญกับการประเมินความต้องการในการพัฒนาบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร ออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากร และด้านการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้ด้านการประเมินความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ผู้ประกอบการสปาให้ความสำคัญกับการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรโดยจะต้องมีการวิเคราะห์ถึงความต้องการในการพัฒนาและจัดลำดับความจำเป็นในการฝึกอบรมพัฒนา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนด้านบุคลากร

แผนการฝึกอบรมพัฒนาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน ทั้งนี้การประเมินความต้องการขององค์การในการพัฒนาบุคลากรเป็นการค้นหาความต้องการขององค์การและบุคลากรโดยเกิดขึ้นจากปัญหา เช่น บุคลากรขาดความรู้และทักษะจำเป็นในการทำงานทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่ดี เป็นต้น ซึ่งแก้ไขโดยการพัฒนาบุคลากร สอดคล้องกับ (Rees and French, 2010) ได้กล่าวถึง การวิเคราะห์ในการพัฒนาได้แก่ การต้องการให้มีทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับบุคลากรใหม่ การปรับเปลี่ยนในกระบวนการ วัสดุอุปกรณ์ การเติบโตในบทบาทใหม่หรืองานใหม่ของบุคลากรและผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด

ด้านการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร ผู้ประกอบการสปามีการกำกับติดตามการดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและนำมาเป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อปรับปรุงพัฒนา แต่ผู้ประกอบการสปให้ความสำคัญในระดับปานกลางในการเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนามาเป็นเงื่อนไขสำคัญในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือน และให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการและเกณฑ์การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้ผู้ประกอบการควรประเมินผลการพัฒนาบุคลากร คำนึงถึงอิทธิพลของปัจจัยอื่นๆและ ตรวจสอบผลกระทบที่เกิดขึ้นในการพัฒนาบุคลากรทั้งคาดหวังและไม่คาดหวัง ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เนื่องจากผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อาจส่งผลที่ไม่คาดหวังหรือผลเชิงลบก็ได้ ดังที่ Rees and French, 2010 ที่กล่าวว่าผลของการเรียนรู้อาจจะไม่ได้เป็นผลที่พึงปรารถนาหรือผลเชิงบวกเสมอไปทำให้องค์การมีข้อมูลนำไปปรับปรุงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การต่อไป

ด้านการการออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากร ผู้ประกอบการสปให้ความสำคัญในระดับปานกลางเกี่ยวกับจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งการสรรหาวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานในการพัฒนาบุคลากร สาเหตุเกิดจากพนักงานผู้ให้บริการนวดมีการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อยครั้งทำให้การพัฒนาบุคลากรไม่ต่อเนื่อง อีกทั้งมีการฝึกอบรมและพัฒนาภายในองค์การทำให้พนักงานไม่ต้องขาดงานและมีรายได้ต่อเนื่องทางการทำงาน และด้านการดำเนินการพัฒนาบุคลากรผู้ประกอบการสปให้การสนับสนุนและมีแผนการพัฒนาอบรมอย่างสม่ำเสมอตามกำหนดระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินการพัฒนา แต่ผู้ประกอบการสปให้ความสำคัญในระดับปานกลางในการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้วิธีการสอนงานจากผู้ประกอบการหรือจากหัวหน้างานเป็นผู้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงาน เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการถ่ายทอดจากผู้มีประสบการณ์โดยตรง ดังที่

(Delahaya, 2005: 242) กล่าวว่า การออกแบบวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรพิจารณาถึง 1) กลยุทธ์การเรียนรู้ได้แก่ กลยุทธ์การเรียนรู้ที่มีโครงสร้างภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ การเรียนรู้จากประสบการณ์ 2) ลำดับชั้นของผลลัพธ์การเรียนรู้ ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็น ความรู้ทักษะด้านงานด้านความสัมพันธ์ และ 3) ผู้เรียน

ภาพรวมสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจสปามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสถานที่และด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการสปาให้ความคิดเห็นในระดับมาก โดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสถานที่บริการที่สะอาด สงบและปลอดภัยมีการตกแต่งแบบธรรมชาติสวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตมาจากธรรมชาติและเครื่องมืออุปกรณ์มีความเหมาะสม ปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ด้านบุคลากร ด้านรูปแบบการบริหารและการจัดการองค์การ และด้านการบริการผู้ประกอบการมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการบริการให้กับนักท่องเที่ยวสามารถให้คำแนะนำในการให้บริการที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุรวมทั้งผู้ประกอบการให้การสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้การบริการที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ทั้งนี้ผู้ประกอบการควรให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานบริการนวดให้มีความรู้ ความเข้าใจในการบริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นเพื่อเตรียมพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวในกลุ่มผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น ด้านรูปแบบการบริหารและการจัดการองค์การผู้ประกอบการสปาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เหมาะสมกับการบริการผู้สูงอายุ การพัฒนามาตรฐานการบริการของพนักงาน และการส่งเสริมการให้ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และด้านการบริการผู้ประกอบการสปาที่มีความคิดเห็นระดับความคิดเห็นปานกลาง ในการเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการ การให้ความสำคัญเกี่ยวกับฟื้นฟูหรือรักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง และมีเมนูการให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ทั้งนี้ผู้ประกอบการสปาให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก และด้านบุคลากร ด้านรูปแบบการบริหารจัดการองค์การ ด้านการบริการ ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ก็เพื่อให้ธุรกิจสปาที่มีรูปแบบการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดและเป็นการแสดงถึงการเตรียมพร้อมในการบริหารจัดการธุรกิจให้มี ความเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ ราณี อีสัยกุล และ รชพร จันทรสว่าง (2559) ที่ศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของศักยภาพของสปาไทยอยู่ในระดับมากในทุกด้านและใน ทุกพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล อาจเป็นเพราะประเทศไทยมี ศักยภาพและโอกาสที่ดีในการทำธุรกิจสปา โดยเฉพาะปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการจัดองค์การ และ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยสำคัญที่อยู่ในความคาดหวังของสถานประกอบการที่ต้องการ โอกาสในการพัฒนาในธุรกิจสปา

การพัฒนาประเทศไทย 4.0 ผู้ประกอบการสปาที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมการพัฒนา ประเทศไทย 4.0 อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ประกอบการสปาที่มีการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการ ให้บริการของพนักงานนวด ให้ความสำคัญกับการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ และ สนับสนุนให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการในระดับมาก ผู้ประกอบการสปาได้นำแนวคิด เกี่ยวกับประเทศไทย 4.0 มาใช้ในการดำเนินธุรกิจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการสปาเห็นถึงความสำคัญในกระบวนการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ หรือ สปาเทอราปิส ในการบริหารจัดการธุรกิจสปา ผู้ประกอบการจึงควรมีการวางแผนการปรับปรุงพัฒนา กระบวนการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับสภาพการณ์ต่างๆ ที่ เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ พิริยะเบญจวัฒน์ (2561) ที่นำเสนอแนวทาง การผลิตและพัฒนาบุคลากรเพื่อธุรกิจสปาไทย 4.0 เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรเพื่อธุรกิจสปามีส่วน สำคัญในการพัฒนาสู่อุตสาหกรรมสปาไทย 4.0 คือการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ในการให้คำแนะนำข้อมูลต่าง ๆ มีทักษะในการปฏิบัติงานในระดับสูง มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับเพราะ ธุรกิจสปาต้องมีการบริการที่สร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าให้ได้เนื่องจากการ บริการที่ต้องสัมผัสเนื้อต้องตัวของลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญของธุรกิจสปา และจะต้องเป็นผู้ผ่านการศึกษาอบรม และมีคุณวุฒิทางวิชาชีพที่เหมาะสมกับงาน อีกทั้งธุรกิจสปา เป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันสูง จึงจำเป็นต้องมีแนวทางในการผลิตและพัฒนาบุคลากร ธุรกิจสปาเพราะหากมีการพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐานก็ทำให้ธุรกิจสปาพัฒนาและก้าวหน้ามากขึ้น ตามไปด้วย สอดคล้องกับ สุณีย์ ล่องประเสริฐ 2557 การพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาในเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ด้านบุคลากร การให้การอบรมพนักงานนวด ให้มีความเชี่ยวชาญและชำนาญในการนวด และบริการต่าง ๆ พนักงานควรมีความรู้ความสามารถให้ คำแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถเข้าใจได้สำหรับการบริการ

ข้อมูลผลการวิจัยเชิงคุณภาพในการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ประกอบการสปาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพราะเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ผู้ประกอบการสปาให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่กระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานก่อนเข้ามาปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากคุณสมบัติเบื้องต้นที่พึงประสงค์ตามที่หน่วยงานต้องการ หรือมีคุณสมบัติผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานด้านบุคลากรของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้ ตลอดจนการบริหารค่าตอบแทนการสร้างแรงจูงใจ การสร้างบรรยากาศในการทำงาน

ในส่วนของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ประกอบการสปาประเมินว่าพนักงานใหม่มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาในเรื่องการมีจิตใต้สำนึกการบริการ (Service Mind) ก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน รวมทั้งเรื่องบุคลิกภาพของพนักงานที่เหมาะสม ทั้งนี้ควรหาความต้องการในการพัฒนาที่แตกต่างกันโดยนำข้อมูลจากการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรมาพิจารณาถึงความต้องการเพื่อประเมินถึงความจำเป็นในฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยศวดี แฉวฒนะ และ เสาวนีย์ สมันตริพร (2558) ศึกษาการพัฒนาธุรกิจสปาไทยสู่ความยั่งยืน : วิธีการทางจิตวิทยาบริการ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความสำคัญในการพัฒนาเพื่อทำให้ธุรกิจสปาสู่ความยั่งยืนจะต้องประกอบด้วยทำเลที่ตั้งและการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดี สถานประกอบการควรมีความพร้อมในด้านบุคลากรและควรมีข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการหรือพนักงานว่าต้องมีคุณสมบัติและความรู้ความสามารถทางด้านใดบ้าง ต้องมีความรักในงานบริการ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีบุคลิกลักษณะที่ดี แต่งตัวสะอาดมีกิริยามารยาทเรียบร้อย มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีความใส่ใจ สนใจ สอบถามและหมั่นสังเกตถึงความต้องการของผู้รับบริการ

การออกแบบวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ประกอบการสปามุ่งเน้นให้พนักงานมีมาตรฐานการบริการที่เป็นรูปแบบเดียวกันและนำมาใช้ในการพัฒนางานในปัจจุบันได้ และควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเพื่อแสดงออกถึงความต้องการในการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการได้ข้อมูลในการทำงาน เชิงลึกและได้ทราบว่าพนักงานแต่ละคนควรได้รับการพัฒนาไปในทิศทางใด รวมทั้งยังทำให้พนักงานได้เปิดตัวเองสู่การคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนานวัตกรรมใหม่

การดำเนินการพัฒนาบุคลากรผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้วิธีการสอนงานเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของพนักงานภายในองค์กร เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ ซึ่งต้องอาศัยเวลาในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการสร้างมาตรฐาน

การทำงานของตนเอง และสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเอง โดยสนับสนุนให้การฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกที่มาจากภาครัฐเป็นผู้ดำเนินการพัฒนา

การประเมินการพัฒนาบุคลากร โดยเห็นว่าควรนำผลการปฏิบัติงานที่ได้มาจากแบบประเมินหลังการรับบริการ ข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งการประเมินถึงความพร้อมของพนักงานผู้ให้บริการที่อาจจะส่งผลต่อการให้บริการ ทั้งนี้ควรเชื่อมโยงผลการประเมินในการพัฒนาให้สอดคล้องกับการบริหารค่าตอบแทนให้กับพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนารด้วยตนเอง

ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกยังไม่มีสถานประกอบการสปาในภูมิภาคตะวันออกที่ให้บริการกับกลุ่มผู้สูงอายุโดยเฉพาะ แต่ผู้ประกอบการบางส่วนก็มีการปรับเปลี่ยนสถานที่ให้เหมาะสมในการให้บริการและประเมินถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะประสบการณ์ในการทำงาน กิริยามารยาท การดูแลเอาใจใส่ พุดคุยแนะนำและเข้าใจถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญา นาคปทุม และ ระชานนท์ ทวีผล (2561) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพงานบริการทางการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ พบว่า การให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องอาศัย 4 องค์ประกอบคือ 1) ผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้สูงอายุ จำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสม มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการ 2) สถานกิจการต้องคำนึงถึงการออกแบบโครงสร้างอาคาร การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยของบริเวณโดยรอบ 3) ผู้รับบริการในแต่ละรายจะมีความต้องการแตกต่างกันไปตามช่วงอายุ และ 4) ผู้ประกอบการต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ในการดำเนินการ โดยต้องอาศัยประสบการณ์ร่วมกับความคิดสร้างสรรค์ในการผลักดันให้เกิดกลยุทธ์ที่แตกต่างจากคู่แข่งรายอื่นๆ อีกทั้งส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมาใช้บริการสปาเพราะต้องการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีย์ ธรรมิกบวรและชุกาศิรี อภินันท์เดชา (2559) เรื่องการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุตามวิถีวัฒนธรรมสุขภาพลุ่มแม่น้ำโขง หมู่บ้านชะซอง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุมีลักษณะแบบองค์รวมซึ่งต้องมีความเหมาะสมกับสภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุ และมีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุแบบองค์รวม 4 มิติได้แก่ ทางร่างกาย จิตใจ สังคม และปัญญา(จิตวิญญาณ)

เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และการพัฒนาบริการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผู้ประกอบการธุรกิจสปาควรให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรมบริการ โดยเฉพาะการต่อยอดการนวดแผนไทยที่มีชื่อเสียงให้สะท้อนถึงความแตกต่างของแต่ละท้องถิ่น โดยอาจจะค้นหานวัตกรรมใหม่ เช่น การคิดค้นทำนวดที่เป็นเอกลักษณ์ผสมผสานภูมิปัญญาพื้นบ้าน หรือสมุนไพรท้องถิ่น เข้ากับองค์ความรู้ที่มีอยู่เพื่อสร้างเอกลักษณ์ของท้องถิ่น รวมทั้งพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า ความเป็นไปได้ในสภาพความเป็นจริงของธุรกิจ สอดคล้องกับแนวคิดของกระทรวงอุตสาหกรรมที่กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐวิสาหกิจไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-พ.ศ.2579) ต้องการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบุคลากรและผลิตภัณฑ์โดยอาศัยความคิดสร้างสรรค์และเทคโนโลยี เพื่อให้ประเทศไทยหลุดพ้นกับดักรายได้ปานกลาง และก้าวกระโดดจากประเทศที่กำลังพัฒนาไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยภาคบริการ ซึ่งในการพัฒนาสู่อุตสาหกรรมสปาไทย 4.0

นอกจากนี้ ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการขาดแคลนบุคลากรในธุรกิจสปาเนื่องมาจากการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อย ทำให้ไม่เพียงพอกับการบริการและต้องมีการสอนงานบ่อยครั้ง ขาดการส่งเสริมการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานนวด ปัญหาของพนักงานนวดที่ไม่ได้มาตรฐาน และ ปัญหาเรื่องภาพลักษณ์ของพนักงานนวด ทั้งนี้การพัฒนาบุคลากรต้องอาศัยระยะเวลาในการฝึกอบรมเฉพาะประสบการณ์จากการทำงาน และต้องมีการเตรียมการวางแผนไว้ล่วงหน้า สอดคล้องกับ ยศวดี แสงวิมล และ เสาวนีย์ สมันตรีพร (2558) ศึกษาการพัฒนาธุรกิจสปาไทยสู่ความยั่งยืน: วิธีการทางจิตวิทยาการบริการ ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสปาประกอบด้วย ความยุ่งยากในการจัดการ โดยเฉพาะการจัดการเรื่องจำนวนผู้ให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการในการรับบริการ ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ปัญหาเรื่องการควบคุมคุณภาพ การบริการ ความยากในการสร้างชื่อเสียง การขาดแคลนแรงงานที่มีความรู้เฉพาะทาง ความต้องการและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม

2. รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

ผลการพัฒนารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ที่ได้จากการสังเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้พัฒนา “SPA-KSA Model” ขึ้น ประกอบด้วย 1) S: Service Standard (การสร้างมาตรฐานการบริการบน

ฐานอัตลักษณ์ท้องถิ่น) 2) P: Process Human Resource Development (กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) 3) A: Alliance (การสร้างพันธมิตรธุรกิจ) 4) K: Knowledge (การพัฒนาให้มีความรู้) 5) S: Skill (การพัฒนาให้มีความชำนาญ) และ 6) A: Attitude (การพัฒนาให้มีเจตคติที่ดี) ซึ่งมีองค์ประกอบร่วม ดังนี้

1) S – Service Standard (การสร้างมาตรฐานการบริการบนฐานอัตลักษณ์ท้องถิ่น) การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการธุรกิจสปา ให้เป็นไปตามคาดหวังหรือเกินกว่าความคาดหวัง ผู้ให้บริการจำเป็นต้องตรวจสอบกระบวนการบริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาและบริการให้ตรงตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ สอดคล้องตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุข (2559) ได้กำหนดเกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ มาตรฐานด้านการบริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบการบริการว่ากิจกรรมบริการนั้นมีการบริการครบถ้วนถูกต้อง มีคุณภาพตามหลักวิชาการตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้า

2) P – Process Human Resource Development (กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) โดยมาจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร จากนั้นมาสังเคราะห์เป็นแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงไปสู่กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยซึ่งประกอบด้วย การประเมินความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การดำเนินการพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Neadler (1990) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ เป็นการกระทำที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันเกี่ยวกับการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกทั้งในปัจจุบัน และอนาคต เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ นอกจากนี้ไซติซวัล พูจิกกาญจน์ (2556) ศึกษากระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ พบว่า สามารถกำหนดขอบเขตการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ 3 รูปแบบคือ การพัฒนาส่วนบุคคล การพัฒนาแบบทีม และการพัฒนาแบบทั้งองค์กร ซึ่งแต่ละรูปแบบสามารถจำแนกด้านที่ต้องการพัฒนาได้ 1-8 ด้าน และกำหนดรูปแบบรายละเอียดการพัฒนา และดำเนินการตามแผนที่วางไว้ และเมื่อเสร็จเสร็จก็จะมีการประเมินการพัฒนาเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3) A – Alliance การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ แนวคิดการสร้างพันธมิตรเพื่อให้เกิดเครือข่ายในการสร้างความร่วมมือกันในระหว่าง ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษาในภูมิภาค ตะวันออกเพื่อให้เกิดการร่วมมือกันทำให้เกิดประโยชน์ในด้านที่จะช่วยเสริมสร้างความเชี่ยวชาญของบุคลากรในองค์กร เกิดการแลกเปลี่ยนทรัพยากร แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ต่างๆ ผ่านกิจกรรมต่างๆที่

จัดรวมกันเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอีกทั้งยังเป็นการสร้างองค์ความรู้ในการบริการ ให้มีความเหมาะสมและได้เรียนรู้สิ่งใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา สีดี (2559) ศึกษาวิจัย เรื่องแนวทางในการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจภายใต้บริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สำหรับธุรกิจสปาและนวดไทย พบว่ากระบวนการเรียนรู้จากพันธมิตรทางธุรกิจทั้ง 4 ด้าน ด้านการประมวลความรู้ ด้านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการแบ่งปันความรู้ และด้านการ กำหนดความรู้ที่ชัดเจน กระบวนการเรียนรู้จากพันธมิตรทางธุรกิจ เมื่อได้เริ่มตกลงเป็นคู่พันธมิตรแล้ว ธุรกิจสปาและนวดไทยได้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานบางด้านที่มีความแตกต่างจากระบบ การดำเนินงานของตนเองซึ่งเมื่อได้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้วสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนา ระบบการทำงาน ขั้นตอนวิธีการให้บริการที่เหมาะสม และการรักษามาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ ของธุรกิจ รวมทั้งยังสามารถนำไปประยุกต์ในการวางแผนการส่งเสริมการตลาดของธุรกิจได้อีกด้วย โดยภาพรวมแล้วผู้ประกอบการ ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการพันธมิตรของธุรกิจและนวด ไทย มีความพอใจในผลที่เกิดจากการเป็นคู่พันธมิตรทางธุรกิจ เพราะทำให้ธุรกิจได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทั้ง ในด้านวิธีการทำงานและการประสานงานระหว่างกัน เพื่อที่จะได้มีความพร้อมสำหรับการแข่งขันและ ทำให้ธุรกิจมีความยั่งยืน

4) K- Knowledge (การพัฒนาให้มีความรู้) ความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการมีความสำคัญใน การศึกษาในการให้บริการโดยจะต้องเรียนรู้ทำความเข้าใจในธรรมชาติในแต่ละวัยของผู้มารับบริการ พร้อมทั้งสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ให้เหมาะสมกับ สามารถนำความรู้ในงานมาให้คำอธิบายขั้นตอน การบริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในการให้บริการ เพื่อลดความไม่แน่นอนและความเสี่ยงของ ลูกค้าก่อนรับบริการและสร้างความเชื่อมั่นถึงต่อผลิตภัณฑ์และการบริการ ที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และ ทำให้เกิดผลดีหลังจากได้รับบริการสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับของคณะกรรมการส่งเสริม การพัฒนาฝีมือแรงงานที่กำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพนักส่งเสริมสุขภาพแบบ องค์กรรวมสปาตะวันออก (หัตถบำบัด) ในราชกิจจานุเบกษา (2552) ได้ระบุคุณสมบัติด้านความรู้ของผู้ ให้บริการควรมีความรู้เกี่ยวกับ สปาหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังให้บริการหรือคุณสมบัติที่ลูกค้า จะได้รับจากการใช้บริการต่าง ๆ นอกจากนี้จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านกายวิภาค หรือลักษณะ ผิวพรรณแต่ละประเภท อีกทั้งความรู้เกี่ยวกับข้อห้ามในการใช้อุปกรณ์บางประเภทกับลูกค้าเพื่อ ความปลอดภัยของลูกค้าในการมาใช้บริการ

5) S - Skill (การพัฒนาให้มีทักษะความชำนาญ) เรียนรู้การให้บริการและเข้าใจข้อมูลแล้ว ต้องมีโอกาสนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประสบการณ์ด้วยตนเอง ฝึกฝนและปฏิบัติบ่อยๆจนเกิด ความชำนาญ เพิ่มพูนความรอบรู้มากยิ่งขึ้น การท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

พนักงานผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่มีทักษะ ประสบการณ์ความชำนาญในการให้บริการกับลูกค้า โดยใช้ประสบการณ์ในการทำงานพิจารณาถึงความต้องการและความเหมาะสมในการให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ตัวของลูกค้าและผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ ความชำนาญในการให้บริการ และเพิ่ม สอดคล้องกับ วิยะดา เลาหาราวี และ ราณี อีสัยกุล (2553) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเดย์สปา ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้จัดการเดย์สปาเห็นว่าพนักงานนวดจำเป็นต้องพัฒนาให้มีระดับสมรรถนะเพิ่มขึ้น การมีทักษะในการสื่อสารที่ดีจะทำให้ได้ประโยชน์ในการสอบความรู้สึกกับลูกค้าชาวต่างชาติในระหว่างการให้บริการได้ รวมทั้งทักษะในการให้บริการต่าง ๆ อาทิ การนวด ทักษะในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในสปา และคุณสมบัติด้านความสามารถในการอธิบายหรือให้คำแนะนำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจได้ รวมทั้งกานำเสนอการบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคนได้เพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจนกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

6) A - Attitude (การพัฒนาให้มีเจตคติที่ดี) การแสดงออกถึงความเชื่อมั่นในวิชาชีพ ทั้งจิตใจและร่างกาย มุ่งมั่น ทำให้ลูกค้าเชื่อใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น ทุ่มเทให้กับบริการ บริการ สอดคล้องกับจิตต์โสภณ มีระเกตุ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปาตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจสปาและผู้ให้บริการชาวต่างชาติในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบำบัดสปาที่มีเจตคติที่ดีต้องงานและมีบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด พนักงานนวดที่มีเจตคติที่ดีต้องงาน ใจรักบริการ มักจะได้รับการจูงจจากกลุ่มลูกค้าที่เคยมาใช้บริการมากกว่าและมีรายได้โดยเฉลี่ยในระดับที่สูงกว่าพนักงานอื่น

3. กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

จากผลการพัฒนาบุคลากรพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องและเป็นฉันทามติร่วมกันกับที่ประชุม สรุปได้ว่า วิสัยทัศน์ คือ พัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการบริการในสถานประกอบการสปาในภูมิภาคตะวันออกสู่บริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยมีพันธกิจ ดังนี้ 1) ส่งเสริมและสร้างมาตรฐานการให้บริการในธุรกิจ สปาในเชิงรุก 2) มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจสปา และ 3) ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออกให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จากผลการศึกษา ผู้วิจัยได้พัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในภูมิภาคตะวันออกสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 จัดตั้งหน่วยงานเพื่อการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อ
สุขภาพ ที่ประชุมมีความเห็นว่า จะช่วยภาคเอกชนในการลดต้นทุนในด้านการพัฒนาบุคลากร
 รวมทั้งสามารถพัฒนาองค์ความรู้ให้กับผู้ประกอบการและพนักงานผู้ให้บริการ อีกทั้งเป็นแหล่งเรียนรู้
 ร่วมกันเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างมาตรการจูงใจในการเข้าสู่มาตรฐานสากลต่อไป
 สอดคล้องกับ สมศรี ศิริไหวประพันธ์ และ วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2559) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาทุน
 มนุษย์ในวิสาหกิจขนาดย่อม: กลุ่มสปาและนวดแผนไทยในเมืองพัทยา พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจ
 ขนาดย่อมกลุ่มสปาและนวดแผนไทยนิยมใช้วิธีการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ เช่น เรียนวิธีการ
 บริหารร้านจากญาติที่เปิดร้านสปาอยู่แล้ว เรียนทักษะการนวดจากพนักงานนวดในร้าน เรียนรู้การ
 ดูแลลูกค้าจากพนักงานในร้านที่มีประสบการณ์มากกว่า ถึงแม้ว่ากฎหมายได้บังคับให้สถาน
 ประกอบการสปาต้องมีผู้ดำเนินการสปาและใบรับรองมาตรฐานการบริการก็ตามแต่สถาน
 ประกอบการอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุข ทำให้ขาดทักษะการ
 บริหารที่จำเป็นสำหรับเจ้าของกิจการผลที่ตามมาคือคุณภาพของการบริการที่ลดลงการบริการแฝง
 และสงครามราคา ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อธุรกิจการท่องเที่ยวในภาพรวมในเมืองพัทยา รวมทั้ง ญสรีรินทร์
 หลิมวิรัตน์ (2559) ได้ศึกษาการพัฒนายุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบน
 เครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้กำหนดยุทธศาสตร์การจัดตั้งศูนย์
 ปฏิบัติการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินครบวงจรในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งมีเป้าประสงค์หลักที่
 ต้องการพัฒนากำลังคนในกลุ่มวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยการจัดหลักสูตรการฝึกอบรม
 ให้ความรู้ที่ทันสมัยและยกระดับการฝึกอบรมสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มี
 มาตรฐานเดียวกัน โดยพัฒนาองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับงานด้านบริการ โดยการบูรณาการการจัดการ
 ความรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการบริการและความรู้ที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจสปาในภูมิภาค
ตะวันออก ที่ประชุมมีความเห็นว่า การพัฒนาบุคลากรนั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ประกอบการ
 ในพื้นที่ที่จะส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมความรู้ ทักษะหรือการให้บริการหรือแม้กระทั่ง
 แนวโน้มสภาวะการณ์ต่างๆที่เปลี่ยนแปลงไป ต้องทำความเข้าใจรับรู้ซึ่งสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปเพื่อ
 ปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาองค์กรให้สามารถอยู่ได้ รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานการส่งเสริมให้
 เกิดการพัฒนาตนเองอีกทั้งการสร้างความผูกพัน ทั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่าผู้ประกอบการควรกำหนด
 สมรรถนะของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรเพื่อให้สามารถประเมินถึงทักษะความจำเป็นพื้นฐาน
 ของพนักงานในแต่ละองค์การเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรต่อไป เนื่องจากการปฏิบัติงานของ

พนักงานนวดแต่ละแห่งนั้นมีแตกต่างกันสอดคล้องกับ วิยะดา เลาะห์ราวี และ ราณี อิลิซัยกุล (2553) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเดย์สปา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้จัดการเดย์สปาเมืองค้ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ควรได้รับการพัฒนาในด้านภาวะผู้นำ ส่วนพนักงานนวดเดย์สปา ควรพัฒนาตัวเองด้านการควบคุมอารมณ์ หมั่นเรียนรู้ และควรได้รับโอกาสในการเรียนรู้ฝึกฝนด้านการนวดและการบริการทริทเมนต์แบบใหม่ ๆ การพัฒนาคุณภาพของบุคลากรควรจัดขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพราะศาสตร์การนวดและการบริการสปา มีรูปแบบใหม่ๆ เกิดขึ้นเสมอ ดังนั้นบุคลากรสปาจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ทักษะและความสามารถให้ทันสมัยอยู่เสมอ อีกทั้งการปฏิบัติงานของพนักงานนวดแต่ละเดย์สปา มีความแตกต่างกันเนื่องจากจำนวนทริทเมนต์ที่ให้บริการไม่เท่ากัน มาตรฐานการให้บริการแตกต่างกัน หน้าที่ของพนักงานนวดเดย์สปาที่ต่างกัน ผู้จัดการเดย์สปาจึงเห็นว่าพนักงานนวดของแต่ละเดย์สปาควรมีทักษะความรู้ ความสามารถที่ต่างกัน

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 3 ขับเคลื่อนการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ

ที่ประชุมมีความเห็นว่า การขับเคลื่อนการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างรอบด้าน ควรมีสร้างเครือข่ายและคัดเลือกภาคธุรกิจที่มีความพร้อมในการดำเนินงานและมีความต้องการในการยกระดับการบริการเพื่อให้เป็นหน่วยงานต้นแบบในการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศอย่างเหมาะสม ควรมีรูปแบบการเชื่อมโยงการกำหนดกติกาพัฒนารูปแบบการลงทุนที่เหมาะสม รวมทั้งสนับสนุนการลงทุนในลักษณะความร่วมมือภาครัฐ-ภาคเอกชน ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า การสร้างเครือข่ายโดยเน้นอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศนั้นทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และบุคลากรร่วมกัน อีกทั้งยังสามารถร่วมกันพัฒนานวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่ที่แสดงถึงอัตลักษณ์ของสปาในภูมิภาคตะวันออกได้ นำไปสู่การมั่นคง และยั่งยืนต่อไป

4. การรับรองรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

จากการวิจัยพบว่า ในการประชุมสัมมนาในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วมประชุมมีความเห็นว่ารูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ที่ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และแนวทางดำเนิน มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ เนื่องจากกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมเริ่มจากการศึกษาสภาพการณ์และความต้องการ การวิเคราะห์ปัจจัยภายในภายนอก การวิเคราะห์เอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา ทำได้ข้อมูลที่สามารถนำมาเป็น

แนวทางในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย (2554) ได้กล่าวถึงกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ใช้ในการขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งความสำเร็จของแต่ละองค์การเกิดจากการได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นกลไกการสนับสนุนให้พนักงานขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานขององค์กร และมีความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญผ่านกระบวนการกลั่นกรองโดยใช้วิธีที่เหมาะสมอันเป็นผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นเพื่อส่วนรวมหรือประโยชน์สาธารณะ อีกทั้งยังเป็นการสนองตอบปัญหาและความต้องการในปัจจุบัน ในแผนปฏิบัติการรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 เป็นสิ่งที่จำเป็นที่ผู้กำหนดกลยุทธ์จะต้องนำไปปฏิบัติให้ได้ตามกลยุทธ์ และร่วมมือกันในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจและหน้าที่ที่จะสามารถขับเคลื่อนนโยบายได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1 ภาครัฐในส่วนบริหารจัดการนโยบายควรมีการพัฒนาสมรรถนะและปรับโครงสร้าง รวมทั้งบทบาทและวิธีการบริหารจัดการของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติให้สามารถประยุกต์ใช้วิธีคิดและการเชื่อมโยงเชิงระบบ รวมทั้งทำความเข้าใจกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมทั่วถึงเพื่อให้สามารถพัฒนาตามทิศทางยุทธศาสตร์ชาติที่ได้กำหนดไว้ได้อย่างสอดคล้องและสมดุล

1.1.2 ผู้ประกอบการควรสร้างความสามารถทางการแข่งขันที่มาจากพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการ โดยการคิดค้นทำนวัตกรรมที่เป็นเอกลักษณ์ผสมผสานปัญญาหรือสมุนไพรท้องถิ่น เข้ากับองค์ความรู้แพทย์แผนไทยทำให้เกิดการสร้างเอกลักษณ์ของท้องถิ่นเป็นจุดขายให้กับนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการ

1.1.3 ผู้ประกอบการควรมุ่งพัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนโดยการเน้นการสร้างศักยภาพในการแข่งขันในระยะยาว โดยเปลี่ยนจากการเน้นความคุ้มค่า หรือความพยายามในการแข่งขันกับคู่แข่งในด้านราคา มาเป็นการเน้นการสร้างคุณค่าที่แตกต่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว และส่ง

มอบบริการที่สร้างความประทับใจ เป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความภักดี และต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำ หรือแนะนำบอกต่อ ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

1.2 ข้อเสนอแนะในการจัดการ

1.2.1 ควรนำรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาพัฒนาเป็นแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุภายใต้แนวคิดประเทศไทย 4.0 เพื่อให้เกิดการยกระดับคุณภาพการบริการและการเพิ่มนวัตกรรมบริการ

1.2.2 นำกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรที่ได้จากการวิจัยไปทำแผนปฏิบัติการและจัดตั้งคณะทำงานที่เป็นตัวแทนในแต่ละจังหวัดจากทุกภาคส่วนเป็นผู้รับผิดชอบในการขับเคลื่อนให้เกิดเป็นรูปธรรม อีกทั้งควรจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือร่วมกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการพัฒนาสินค้าและการนวัตกรรมการบริการ เพื่อให้ธุรกิจเกิดความยั่งยืน

1.2.3 การบริหารจัดการองค์การของธุรกิจสปาบางแห่งยังไม่มีระบบการบริหารจัดการที่ชัดเจนและขาดแหล่งเงินทุนในการดำเนินงานในการพัฒนาองค์การเพื่อปรับเปลี่ยนองค์การให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ ดังนั้นภาครัฐควรเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมภาคเอกชนให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนหรือมีนโยบายในการจูงใจเพื่อเอื้อประโยชน์ในการดำเนินงานในการพัฒนาองค์การต่อไป

1.2.4 การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะยังขาดความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จึงควรสร้างภาคีเครือข่ายในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ พัฒนาองค์ความรู้ของผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการในธุรกิจสปาไปพร้อมกัน

1.2.5 พัฒนาข้อมูลด้านการให้การส่งเสริมพัฒนาสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยดำเนินการให้มากขึ้นเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินการ และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำฐานข้อมูลด้านผู้ให้บริการ สถานประกอบการ บุคลากรภาคีเครือข่าย ข้อมูลประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรม การพัฒนาบุคลากรแต่ละจังหวัดในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนาในสายอาชีพของพนักงานในธุรกิจสปา เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนเพื่อการพัฒนาบุคลากร

2.2 ควรมีการจัดทำคู่มือการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ดำเนินการโดยองค์การหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และจัดทำแบบประเมินผลติดตามเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้

2.3 ควรศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถให้บริการกับกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

3.4 ควรศึกษาต้นแบบขององค์การที่มีการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาที่ประสบความสำเร็จโดยศึกษาวิธีการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างเป็นแนวทางในการจัดทำองค์ประกอบการพัฒนาบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2558). **ธุรกิจสปาไทย**. เข้าถึงเมื่อ 23 มีนาคม. เข้าถึงได้จาก http://www.ditp.go.th/contents_attach/143532/143532.pdf
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2559). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (MEDICAL HUB) (พ.ศ.2560-2569)**. เข้าถึงเมื่อ 12 เมษายน. เข้าถึงได้จาก <http://203.157.7.120/fileupload/2560-102.pdf>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). **ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560**. กรกฎาคม
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). **การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว, 1(3), (มกราคม-มีนาคม): 30-43.**
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). **การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ. รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว, 1(5), (กรกฎาคม-กันยายน): 30-43.**
- กระทรวงสาธารณสุข. (2556). **เอกสารความรู้ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ**. นนทบุรี: สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2559). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579)**. ตุลาคม: 19.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). **การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ**. เข้าถึงเมื่อ 3 ตุลาคม เข้าถึงได้จาก <http://www.thaitravelhealth.com/blog/archives/3440>
- เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. (2554). **กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงบูรณาการ: กุญแจสู่ความเป็นเลิศ. NIDA Development, 51,3(กรกฎาคม-กันยายน): 254-257.**
- จิตต์โสภิน มีระเกตุ. (2559). **คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปาตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจสปาและผู้ให้บริการชาวต่างชาติในจังหวัดชลบุรี. สังคมศาสตร์, 5(2), (กรกฎาคม-ธันวาคม): 70-78.**
- จิราวดี รัตน์ไพฑูรย์ชัย. (2557). **ตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ:โอกาสใหม่ไทย เติบโตรับ AEC** เข้าถึงเมื่อ 3 ตุลาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.itd.or.th>

- จุฑาลักษณ์ พิริยะเบญจวัฒน์. (2561). แนวทางการผลิตและพัฒนาบุคลากรเพื่อธุรกิจสปาไทย 4.0 **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**, 12 (พฤษภาคม): 381-390.
- จุมพล พูลภัทรชีวิน. (2544). **เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) เทคนิคการวิเคราะห์นโยบาย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จूरรัตน์ ลีจิ่งเพิ่มพูน และ อัมพล ห่อนาค (2553). การศึกษาการบริหารจัดการมาตรฐานธุรกิจเคย์สปาของสถานประกอบการเคย์สปาใน เขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. **วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษา)**, 4,2 (เมษายน - มิถุนายน): 58-61.
- ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี และ จินตกานต์ สุธรรมดี. (2560). กรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในศตวรรษที่ 21. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา**, 12, 170.
- ชาย โพธิสิตา. (2550). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- โชติชวัล พุทธิกาญจน์. (2556). กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 4, 1(มกราคม-มิถุนายน), 33-43.
- ณัฐธาดา ศรีมุข และ วรณจันท์ สิ่งจาวลา. (2558). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการและผู้ให้บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มแอ็คทีฟเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต:
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2552). **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.,
- ณัฐสินทร์ หลิมวิรัตน์. (2559). การพัฒนายุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับ. **วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย มหาวิทยาลัยศิลปากร**, 8,1(มกราคม-มิถุนายน), 132-149.
- ดาราวรรณ สุขคันธรักษ์. (2556). ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสู่ประชาคมอาเซียน. **วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร**.
- ทศนา แคมมณี. (2551). **รูปแบบการเรียนการสอน ทางเลือกที่หลากหลาย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2550). **รวมบทความวารสารวิชาการท่องเที่ยวไทย-นานาชาติปี พ.ศ. 2550**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวไทย
- ธงชัย สมบูรณ์. (2549). **การบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร**. กรุงเทพฯ: ประชาสัมพันธ์สยาม
- ธนภุต สังข์เฉย. (2550). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ**. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

- ธานีรินทร์ สนธิรักษ์. (2553). **การท่องเที่ยวเพื่ออายุวัฒนะ (Wellness Tourism): โลกนี้ โลกหน้า โลกของคนอายุยืน**. เข้าถึงเมื่อ 8 ตุลาคม เข้าถึงได้จาก http://www.etatjournal.com/upload/364/09_Wellness%20Tourism_USA.pdf
- นริศา คำแก่น และคณะ. (2557). การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์สุขภาพในศูนย์บำบัดและสปาแบบไทยเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2559). กลไกการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏ. **มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย**, 36(1), (มกราคม-มีนาคม): 196-208.
- ปริญญา นาคปฐม และ ระชานนท์ ทวีผล. การพัฒนาคุณภาพงานบริการทางการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**, 12,1(มกราคม-เมษายน): 255-267.
- พรพฐ จำลอง. (2552). กรอบนโยบายเชิงยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. (รัฐประศาสนศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559. (2559). **ราชกิจจานุเบกษา** เล่ม 133. 31 มีนาคม.
- พิทักษ์ ศิริวงศ์และคณะ. (2558). **การยกระดับการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพในภูมิภาคตะวันตกของนักท่องเที่ยวสูงอายุเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน**. สำนักงานกองทุนสนับสนุนวิจัย.
- พิบูล ทีปะปาล. (2551). **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- วาโร เฟ็งสวัสดิ์. (2553). การวิจัยพัฒนารูปแบบ. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**, 2,4 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 2-14.
- มโน เมตตานันโท เลหาวิช และ คณะ. (2557). **ยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบสุขภาพองค์รวมของไทยเพื่อเป็นศูนย์กลางรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**.
- มุนิล บุญประเสริฐ. (2557). การวิเคราะห์คุณลักษณะองค์ประกอบร่วมของความพึงพอใจในพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตพุทธาวาสของผู้สูงอายุ จังหวัดนครปฐม. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2557). **รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทยประจำปี 2557**. กรุงเทพมหานคร.

- ยศวดี แขวัดณะ และ เสาวนีย์ สมันตรีพร. (2558). การพัฒนาธุรกิจสปาไทยสู่ความยั่งยืน : วิธีการทางจิตวิทยาบริการ. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี**, 4, 1(พฤษภาคม-มิถุนายน): 174-184.
- รัชนิวรรณ บุญอนนท์. (2555). การพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร. (ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร).
- รัตนะ บัวสนธ์. (2552). **การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา**. กรุงเทพฯ: คำสมัย.
- รัตนา สีดี. (2559). แนวทางในการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจภายใต้บริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. **Veridian E-journal Silpakorn University** 9,3 (กันยายน-ธันวาคม): 756-776.
- ราณี อีสัยกุล และ รชพร จันทร์สว่าง. (2559). การศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทย. **วารสารการจัดการสมัยใหม่**, 14(1)(มกราคม-มิถุนายน): 17-31.
- รามาริน บุญสม. (2550). **รายงานการวิจัยเรื่องการดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วรลักษณ์ เขียวมีส่วน. (2561). แนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจสปา เพื่อตอบสนองความคาดหวังในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ บริเวณอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**, 12,2 (พฤษภาคม-สิงหาคม), 167-179.
- วิญญาภา เมธีวรฉัตร. (2558). รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธของมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง 2. **พุทธศาสตร์ดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**.
- วิยะดา เลหาะราวี และ ราณี อีสัยกุล (2553). **สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจเดย์สปา ในเขตกรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่4 “พัฒนาสังคมไทยสู่สังคมคุณภาพ”**.
- ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2557). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พิมพ์ครั้งที่ 2**. กรุงเทพฯ: วีพรีนซ์
- สถานวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2557). **คู่มือแนวทางการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวให้เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (สำหรับชุมชนท่องเที่ยว)**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2556). **รายงานการศึกษาขั้นสุดท้ายการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรายสาขา**. เข้าถึงได้จาก http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments/สปาและบริการสุขภาพ_final.pdf
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2559). **พัฒนาภาคอุตสาหกรรมไทยให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามแนวทางการจัดการอนาคต**. เข้าถึงเมื่อ 5 ตุลาคม เข้าถึงได้จาก <http://www.ftpi.or.th/>

- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2552). **การบริหารเชิงกลยุทธ์** พิมพ์ครั้งที่19. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์.
- สมยศ นาวิการ. (2543). **การบริหารเชิงกลยุทธ์ และนโยบายธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมยศ วัฒนาภรณ์ชัย และ เยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน. (2554). นักท่องเที่ยวสูงอายุ กลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว. **วารสารปัญญาภิวัฒน์**, 2,1: 95-103.
- สมศรี ศิริไหวประพันธ์. (2559). รูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจขนาดย่อม: กลุ่มสปาและนวดแผนไทยในเมืองพัทยา. **วารสารการจัดการสมัยใหม่**, 14, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 78-89.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม**. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). การสำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทยในปี 2557.
- สำนักส่งเสริมธุรกิจบริการ กรมส่งเสริมการค้าส่งออก. (2555). เอกสารเผยแพร่. มิถุนายน
- สิทธา กองสาสนะ. (2552). การศึกษาเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น. **วิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย**, 4, 2(กรกฎาคม-ธันวาคม), 35-36.
- สิทธิชัย ธรรมเสนห์. (2554). การบริหารจัดการธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สุณีย์ ล่องประเสริฐ. (2557). การพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. **วิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี**, 1,1(มกราคม-มิถุนายน), 125-138.
- สุธาวิ ปฏิการและณกมล จันทร์สม. (2555). การตัดสินใจใช้บริการธุรกิจสปาของบุคคลที่อยู่ในวัยกลางคนขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร. **การเงิน การลงทุน การตลาดและการบริหารธุรกิจ** 2, 4: 221-222.
- สุธินี ฤกษ์ขำ. (2557). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หลักการและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนทรตรา จันทร์บุรี. (2559). โอกาสและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย. **เกษมบัณฑิต**, 17, 2(กรกฎาคม-ธันวาคม): 49.
- สุพานี สฤกษ์วานิช (2553). **การบริหารเชิงกลยุทธ์: แนวคิดและทฤษฎี**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุมิตร สุวรรณ. (2554). **การกำหนดยุทธศาสตร์**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- สุรีย์ ธรรมิกบวร และ ชุภาศิริ อภินันต์เดชา. (2559). การพัฒนารูปแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุตามวิถีวัฒนธรรมสุขภาพลุ่มแม่น้ำโขง (หมู่บ้านชะ

- ชอม) จังหวัดอุบลราชธานี. **พยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**, 28, 1(มกราคม-เมษายน): 25.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2551). **หลักการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรนภา ทศน์ยนา. (2559). ศึกษารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกีฬาสำหรับผู้สูงอายุโดยมหาวิทยาลัย. **ดุสิตบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา**.
- อริสา สำรอง. (2552). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กร. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ **มหาวิทยาลัยรามคำแหง**, 5, 1-14
- อัศวพงศ์ อันทอง และ มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด. (2557). การเปรียบเทียบสมรรถนะและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจสปา. **วารสารเศรษฐศาสตร์ประยุกต์**, 21,1, 1-19.

ภาษาต่างประเทศ

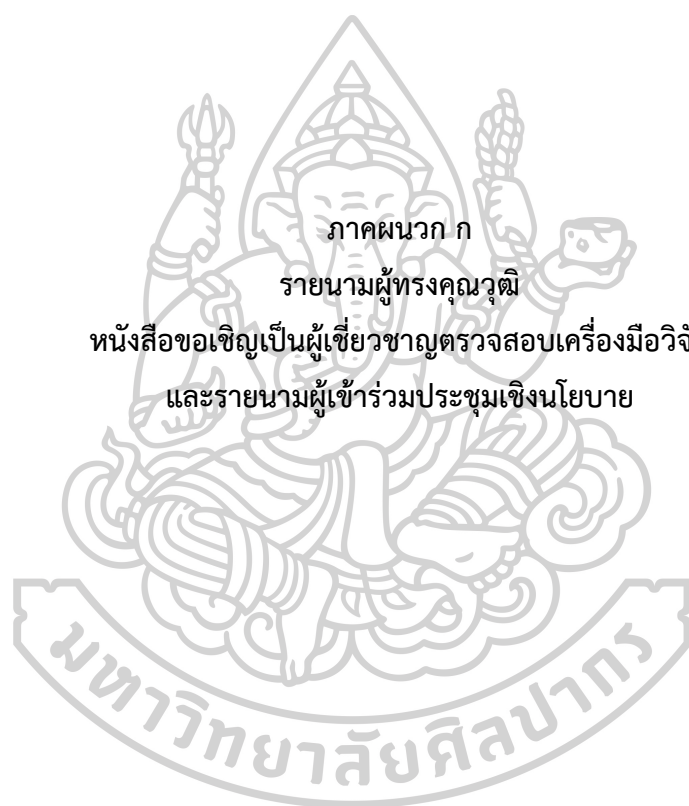
- Aguilar, F. J. (1967). **Scanning the business environment**. New York: Macmillan.
- Armstrong, M. (1996). **Management processes and functions**. London: Institute of Personnel and Development.
- Bello, W., Cunningham, S., and Poh, L. K.,. (1998). **A Siamese tragedy : Development and disintegration in Modern Thailand**. New York: Zed Books.
- Chen, K.-H., Liu, H.-H., & Chang, F.-H. (2013). Essential customer service factors and the segmentation of older visitors within wellness tourism based on hot springs hotels. **International Journal of Hospitality Management**, 35(Supplement C), 122-132.
- David A. Acker. (2009). **Strategic Market Management. Seventh Edition**. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Delahaye, B. L. (2005). **Human Resource Development: Adult Learning and Knowledge Management**. Milton: ohn Wiley & Sons Australia.
- Dimitrovski, D., and Todorović, A. (2015). Clustering wellness tourists in spa environment. **Tourism Management Perspectives**, 16(Supplement C), 259-265.

- Erfurt-Cooper, P., Cooper, M. (2009). **Health and Wellness Tourism Spas and Hot Springs**. Bristol: Channel View Publications.
- Feodor Mikhaylov and others. (2014). Current tendencies of the development of service of human resources management. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 150, 330-335.
- Fred, R. D. (2007). **Strategy Management: Concept and Case**. USA: Pearson Education International.
- Gillry, J. W., Egglund, S. A. and Maycunich. A. G., (2002). **Principles of Human Resource Development**. Cambridge: Perseus
- Global Wellness Institute. (2014). **The Global Spa & Wellness Economy Monitor**. Accessed April 5 Retrieved from https://www.globalwellnesssummit.com/images/stories/gwi/GWI_2014_Global_Wellness_Tourism_Economy_Report_Final.pdf
- Global Wellness Institute. (2015). **The Global Wellness Tourism Economy**. Accessed April 5 Retrieved from <https://globalwellnessinstitute.org/press-room/statistics-and-facts/>
- Gustavo, N. S. (2010). A 21st-Century Approach to Health Tourism Spas: The Case of Portugal. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 17(1), 127-135.
- Hall, C. M. (2011). Health and medical tourism: a kill or cure for global public health? **Tourism Review**, 66(1/2), 4-15.
- Higgins, J. M., and Vincze, J. W. (1993). **Strategic management : text and cases**. Philadelphia: Dryden.
- International Spa Association. (2010). **Types of Spas**. Accessed April 10 Retrieved from <http://experienceispa.com/resources/spa-goers>
- Jame A.F. (1986). **Stoner and Char Wankel, Management**. New Delhi Pretice-Hall.
- Jang S. and Wu, C. E. (2006). Seniors' travel motivation and the influential factors: An examination of Taiwanese seniors. **Tourism Management**, 27, 306-316.
- Joukes, V., and Gerry, C. (2010). Website Effectiveness in Wellness Promotion By Portuguese Spas. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 17(1), 136-143.

- Kamata, H., and Misui, Y. (2015). The Difference of Japanese Spa Tourists Motivation in Weekends and Weekdays. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 175(Supplement C), 210-218.
- Keeves, P. J. (1988). **Model and Model Building Educational Research Methodology and Management :An International Handbook Oxford: ergamon Press.**
- Krejcie, R. V. D. W. M. (1970). Determing Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30,3(607-610).
- Longman. (1981). **Dictionary of Contemporary English**. England Clays Ltd.
- Michael, H. C. (2011). Health and medical tourism: a kill or cure for global public health? **Tourism Review**, 66(1/2), 4-15.
- Nadler, L. (1984). **The Handbook of Human Resource Development**. New York: Wiley.
- Pace, R. W. S., Phillip C. & Mills, Gordon E., (1991). **Human Resource Development**. New Jersey: Prentice Hall.
- Rees Gary and French Ray. (2010). **Leading Managing and Developing People** (Vol. 3). London: Institute of Personnel and Development.
- Rothwell, W. J. a. S., H. J., (1992). **Professional Human Resource Development: Roles and Competencies**. Amhert: HRD Press.
- Smith, R. H., and Other. (1980). **Measurement : Making Organization Perform**. New York: Macmillan.
- Steiner, E. (1988). **Methodology of Theory Construction** (Vol.,). Sydney: Educology Associates.
- Store, A. F., and Wankel, C.,. (1986). **Management** (Vol. 3 rd ed.). New Delhi: Prentice-Hill.
- Swanson, R. A., and Holton, E. F. . (2009). **Foundations of Human Resource Development**. , . San Francisco: Berrett-Koehler Publisher.
- United Nations (2015). **Word Population ProspectsThe 2015** Accessed December 6 Retrieved from http://esa.un.org/unpd/wpp/publications/files/key_findings_wpp_2015.pdf



ภาคผนวก



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

1. อาจารย์ ดร.พจนา บุญคุ้ม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2. อาจารย์ ดร. สิริกร เลิศลักษณ์ธาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
3. อาจารย์ ดร. ปิรันธน์ ชิมโชติ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
4. อาจารย์ ดร. ประพนธ์ เล็กสุมา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
5. อาจารย์ ดร. เขวิกา สุขเอี่ยม คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน





ที่ ศธ 6806/ ๕๓๖๕

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ดลิ่งชั้น
กรุงเทพฯ 10170

๑๔ พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.พจนาน บุญคุ้ม

ด้วย นางสาวชุตินา นุตยะสกุล นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาศูนย์บริการในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ เครื่องมือวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ให้กับนักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยให้มีความเหมาะสม ในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทธวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ดลิ่งชั้น

โทรศัพท์ 0-2849-7502

โทรสาร 0-2849-7503

ที่ ศร 6806/ ๒๙๖



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ดลิ่งชั้น
กรุงเทพฯ 10170

๑๔ พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.สิริกร เลิศคัตถนาธาร

ด้วย นางสาวชุตินา นุตยะสกุล นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบ
กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
ในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
ให้กับนักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยให้มีความเหมาะสม
ในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารัทธวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ดลิ่งชั้น

โทรศัพท์ 0-2849-7502

โทรสาร 0-2849-7503

ที่ ศธ 6806/ ๕๖๖๗



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ตลิ่งชัน
กรุงเทพฯ 10170

๑๔ พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ปิลันธน์ ชินโชติ

ด้วย นางสาวชุตติมา นุตยะสกุล นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบ
กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวิวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
ในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
ให้กับนักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยให้มีความเหมาะสม
ในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ตลิ่งชัน

โทรศัพท์ 0-2849-7502

โทรสาร 0-2849-7503

ที่ ศธ 6806/ ๒๖๖๘



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ดลิ่งชั้น
กรุงเทพฯ 10170

1๑ พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ประพนธ์ เล็กสุมา

ด้วย นางสาวชุตีมา นุตยะสกุล นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบ กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวิฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ เครื่องมือวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ให้กับนักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยให้มีความเหมาะสม ในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ดลิ่งชั้น

โทรศัพท์ 0-2849-7502

โทรสาร 0-2849-7503

ที่ ศธ 6806/ ๒๕๖๑



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ดลิ่งชั้น
กรุงเทพฯ 10170

๒ พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ชวิกา สุขเอี่ยม

ด้วย นางสาวชุตินา นุตยะสกุล นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบ กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวิวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ เครื่องมือวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ให้กับนักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยให้มีความเหมาะสม ในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ดลิ่งชั้น

โทรศัพท์ 0-2849-7502

โทรสาร 0-2849-7503

ที่ ศธ 6806/๙๒๔



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ตำบลจตุจักร
กรุงเทพฯ 10170

15 พฤษภาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยด้านเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR
เรียน นายพรเทพ ล้อมพรม นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ด้วย นางสาวชุติมา นุตยะสกุล นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบ
กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ
ในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัย

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัยด้านเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR ให้กับนักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้
ไปปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยให้มีความเหมาะสมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัตตวงค์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ตำบลจตุจักร
โทรศัพท์ 0-2849-7502
โทรสาร 0-2849-7503

ที่ ศร 6806/ 9147



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ตำบลจันทน์
กรุงเทพฯ 10170

15 พฤษภาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยด้านเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR
เรียน นายบุญชัย พุทธนิมิตกุล ผู้อำนวยการสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต 6 ชลบุรี

ด้วย นางสาวชุตินา นุตยะสกุล นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบ
กลยุทธ์การพัฒนานุเคราะห์ในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวิวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ
ในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัย

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัยด้านเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR ให้กับนักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้
ไปปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยให้มีความเหมาะสมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ตำบลจันทน์
โทรศัพท์ 0-2849-7502
โทรสาร 0-2849-7503



ที่ ศธ 6806/ ๑๒๑

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ดลิ่งชั้น
กรุงเทพฯ 10170

๑๒ พฤษภาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยด้านเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR
เรียน นางสาวชนิดา ศิริสวัสดิ์ หัวหน้ากลุ่มคุณภาพมาตรฐานการบริการ สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต 6

ด้วย นางสาวชุตินา นุตยะสกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท ศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบ
กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวิวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ
ในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัย

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัยด้านเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR ให้กับนักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้
ไปปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยให้มีความเหมาะสมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัตตวงค์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ดลิ่งชั้น
โทรศัพท์ 0-2849-7502
โทรสาร 0-2849-7503



ที่ ศธ 6806/ ๑1๔๗

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ตำบลจตุจักร
กรุงเทพฯ 10170

16 พฤษภาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยด้านเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR
เรียน นายชัยรัตน์ รัตโนภาพ ประธานชมรมสภาพิทยาศาสตร์

ด้วย นางสาวชุตติมา นุตยะสกุล นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบ
กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวิวัฒนาการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
ในภูมิภาคตะวันออกตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0” และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัย

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัยด้านเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR ให้กับนักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้
ไปปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยให้มีความเหมาะสมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัตตวงค์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ตำบลจตุจักร
โทรศัพท์ 0-2849-7502
โทรสาร 0-2849-7503

รายนามผู้เข้าร่วมประชุมเชิงนโยบาย (Policy Meeting)

1. นางสาวชนิดา ศิริสวัสดิ์ หัวหน้ากลุ่มคุณภาพมาตรฐานการบริการ
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 6
2. นายเพชร อินพุ่ม เจ้าหน้าที่สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 6
3. นางสาวเด่นดวง วงศ์เรณู เจ้าหน้าที่สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 6
4. คุณปภัสรินทร์ จีระอำพรวัฒน์ เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
5. คุณรัชฎาวัล โภธิพันธ์ เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี
6. คุณวชิรวิทย์ วัชราคม เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง
7. คุณธนันธร รัตนสมปอง เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด
8. คุณชัยรัตน์ รัตโนภาส ประธานชมรมสปาพัทยา
9. คุณกิตต์รวี อัครกมลฐิติโชติ ผู้ประกอบการและผู้ฝึกอบรมศูนย์อบรมเรือนไม้สปาพัทยา
10. นางทักษิณาгу สมบูรณ์ อาจารย์สาขาการท่องเที่ยวและโรงแรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชครินทร์
11. ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์ อาจารย์สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชครินทร์
12. พิพรรณน พิเศษญศิริประภา อาจารย์สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชครินทร์
13. คุณพีรญา สุขอร่าม ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในจังหวัดชลบุรี
14. คุณพิมพ์วัลย์ชัช พรหมโยธา ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในจังหวัดชลบุรี
15. คุณจิราพรพรรณ คำสุวรรณ ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในจังหวัดชลบุรี
16. คุณพรเพ็ญ มานาเสียว ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในจังหวัดระยอง
17. คุณวรินทร์ เจริญสุข ผู้ประกอบการร้านสปาในจังหวัดระยอง
18. นางโสพิศ ร่วมสุข ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในจังหวัดจันทบุรี
19. คุณรุ่งพร สีหพันธ์ ผู้ประกอบการธุรกิจสปาในจังหวัดจันทบุรี
20. คุณเมทีณี สมพงษ์ ผู้ประกอบการร้านสปาในจังหวัดตราด

- | | |
|---------------------------|---------------|
| 21. คุณสุภาพร สิงห์สมบุญ | พนักงานบริการ |
| 22. คุณธนพร ศาลางาม | พนักงานบริการ |
| 23. คุณปาหนัน สวนหนองปลิง | พนักงานบริการ |
| 24. คุณแก้วตา มิ่งชื่น | พนักงานบริการ |
| 25. คุณรุ่งเรือง กำเนิด | พนักงานบริการ |





ภาคผนวก ข
เครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร



แบบสอบถาม

รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะใน
ภูมิภาคตะวันออกสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้ต้องการทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการณ์การพัฒนาบุคลากรใน
ธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในภูมิภาคตะวันออก
ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและบุคลากรในธุรกิจสปา
เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ

แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของธุรกิจสปา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลการพัฒนาบุคลากร

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับ
นักท่องเที่ยวสูงอายุ

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับประเทศไทยแลนด์ 4.0

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจฉบับนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติม
คำในช่องว่าง ที่เห็นว่าตรงกับข้อมูลจริงในองค์กรของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 21-30 ปี

2. 31-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. 51-60 ปี

5. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้น

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

3. อนุปริญญา/ ปวส.

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. จำนวนพนักงานในองค์กรของท่าน

1. ไม่เกิน 5 คน

2. 6-10 คน

3. 11-15 คน

4. 16-25 คน

5. 26 คนขึ้นไป

5. ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

1. น้อยกว่า 1 ปี

2. 1-3 ปี

3. 4-5 ปี

4. 5 ปีขึ้นไป

6. จำนวนเงินลงทุน

1. ไม่เกิน 500,000 บาท

2. 500,001-1,000,000 บาท

3. 1,000,001 – 3,000,000 บาท

4. มากกว่า 3,000,000 บาท

ตอนที่ 2 ความเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของธุรกิจสปา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลการพัฒนาบุคลากร

แบบสำรวจส่วนนี้ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด โดยเกณฑ์การให้

ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การประเมินความจำเป็น						
1.	มีการสำรวจความจำเป็นในฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร					
2.	องค์กรของท่านมีการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงาน					
3.	มีการจัดลำดับความจำเป็นในการฝึกอบรมพัฒนาโดยวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรเป็นสำคัญ					
4.	องค์กรของท่านมีการกำหนดขั้นตอนในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร					
5.	มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรมีความสอดคล้องกับลักษณะงานในปัจจุบัน					
การออกแบบวิธีการพัฒนาบุคลากร						
6.	องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมอย่างเท่าเทียมกัน					
7.	มีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
8.	องค์กรของท่านมีการจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากร					
9.	องค์กรของท่านมีการสรรหา กำหนด วิทยากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานในการพัฒนาบุคลากร					
10.	องค์กรของท่านมีการกำหนดวิธีการและแนวทางการพัฒนาบุคลากรโดยคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล					

ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	การดำเนินการพัฒนาบุคลากร					
11.	มีการกำหนดระยะเวลาหรือตารางเวลาในการพัฒนาบุคลากร					
12.	องค์กรของท่าน มีแผนอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
13.	มีการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร					
14.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก และสนับสนุนในการดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างเพียงพอ					
15.	มีการเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากร					
	ประเมินผลการพัฒนาบุคลากร					
16.	พนักงานของท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมพัฒนามาปรับปรุงและพัฒนาในหน้าที่ให้ดีขึ้น					
17.	การเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา มีผลหรือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือการขึ้นเงินเดือน					
18.	องค์กรของท่านมีการกำกับติดตามการดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
19.	ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีและเกณฑ์การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร					
20.	องค์กรของท่านมีการใช้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
	ด้านการบริการ					
21	มีการเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น					
22	การบริการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการฟื้นฟูหรือรักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง					
23	มีสปาเมนูที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ					
	ด้านรูปแบบการบริหารและการจัดการองค์การ					
24	มีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานเพื่อให้เหมาะสมกับการบริการผู้สูงอายุมากขึ้น					
25	มีการส่งเสริมการให้ความรู้ให้กับพนักงานเกี่ยวกับการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ					
26	มีการพัฒนามาตรฐานการบริการของพนักงานให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ					
	ด้านสถานที่					
27	มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานประกอบการในการบริการให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เช่น ราวจับเพื่อพยุงตัว ทางลาด ที่จอดรถ เป็นต้น					
28	สถานที่ที่มีการตกแต่งแบบธรรมชาติสวยงาม					
29	สถานที่บริการสะอาด สงบและปลอดภัย					
	ด้านผลิตภัณฑ์					
30	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ ดีต่อสุขภาพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ					
31	มีการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่มีความเหมาะสมและปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ					
32	มีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มาจากธรรมชาติที่มีความเหมาะสมและปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ					

ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะสำหรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ด้านบุคลากร					
33	บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการบริการให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ					
34	บุคลากรสามารถให้คำแนะนำในการให้บริการที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ					
35	บุคลากรมีสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้การบริการที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ					

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับประเทศไทย 4.0

ประเทศไทย 4.0 หมายถึง แนวคิดที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการสร้างมูลค่าสินค้าและบริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยแลนด์ 4.0		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
36	ท่านได้นำแนวคิดเกี่ยวกับประเทศไทย 4.0 มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ					
37	ท่านให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ					
38	ท่านให้ความสำคัญกับการนำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ					
39	องค์กรของท่านมีการนำนวัตกรรมเอามาใช้เพิ่มจุดแข็งให้ธุรกิจ					
40	องค์กรของท่านมีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการกับนักท่องเที่ยว					
41	บุคลากรภายในองค์กรของท่านมีการพัฒนาทางด้านภาษาต่างประเทศ					

42	องค์กรของท่านมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวในการให้บริการ					
43	องค์กรของท่านสนับสนุนให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
44	องค์กรของท่านมีการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของพนักงาน					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก (EDFR) จากผู้เชี่ยวชาญ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อ-สกุล

ตำแหน่ง

ประสบการณ์

วัน-เวลาที่สัมภาษณ์

2. ประเด็นการสัมภาษณ์

2.1 มีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 อย่างไร

2.2 รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ควรเป็นอย่างไร

2.3 ธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้มีปัญหาและอุปสรรคด้านใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาบุคลากร และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร





ภาคผนวก
แบบสอบถาม EDR

มหาวิทยาลัยศิลปากร



แบบสอบถาม

เรื่อง รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะใน
ภูมิภาคตะวันออกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
ตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0

คำชี้แจง จุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาเรื่องรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในภูมิภาคตะวันออกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุตามบริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยการรวบรวมคำถามและระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยใช้วิธีการเทคนิคการวิจัยแบบอนาคต EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) ขออนุญาตเรียนถามความคิดเห็นจากท่านผู้เชี่ยวชาญจำนวนเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณและคำถามปลายเปิดซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

ทั้งนี้แบบสอบถามมีจุดมุ่งหมายให้แสดงความคิดเห็นของท่านผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการ เพื่อเป็นรูปแบบและกลยุทธ์ในการการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะว่าท่านผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับข้อความเหล่านั้นในระดับใด

- | | | |
|---|---------|---------------------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความนั้น |
| 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจกับข้อความนั้น |
| 2 | หมายถึง | ไม่ค่อยเห็นด้วยกับข้อความนั้น |
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น |

ส่วนคำถามปลายเปิดนั้น ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญกรุณาระบุเพิ่มเติมในแต่ละด้าน เพื่อคำตอบชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้ความคิดเห็นของท่านและผู้เชี่ยวชาญท่านอื่นๆ ผู้วิจัยจะไม่นำมาเปิดเผยเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอเป็นข้อสรุปแสดงเป็นภาพรวมของความคิดเห็น เพื่อให้การวิจัย

ครั้งนี้บรรลุผลตามเป้าหมาย ขอความกรุณาจากท่านผู้เชี่ยวชาญโปรดให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม จักขอบพระคุณยิ่ง

แบบสอบถามเกี่ยวกับ

รูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับประเด็นความคิดเห็นในรูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอายุวัฒนะในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เชี่ยวชาญ

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 30-39 ปี	<input type="checkbox"/> 50-59 ปี
<input type="checkbox"/> 40-49 ปี	<input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป
3. หน่วยงาน

<input type="checkbox"/> หน่วยงานภาครัฐ	
<input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ	
<input type="checkbox"/> หน่วยงานภาคเอกชน	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
4. ประสบการณ์ในการทำงาน

<input type="checkbox"/> 0-5 ปี	
<input type="checkbox"/> 6-10 ปี	
<input type="checkbox"/> 10-15 ปี	
<input type="checkbox"/> 16-20 ปี	
<input type="checkbox"/> 20 ปีขึ้นไป	

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของการร่างรูปแบบและกลยุทธ์

แนวโน้มนำสำหรับความเป็นไปได้ของวิสัยทัศน์และพันธกิจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
วิสัยทัศน์					
การยกระดับการบริการในสถานประกอบการสปาในภูมิภาคตะวันออกสู่บริบทการพัฒนาประเทศไทย 4.0					
พันธกิจ					
1. ส่งเสริมและสร้างมาตรฐานการให้บริการในธุรกิจสปาในเชิงรุก					
2. มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจสปา					
3. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออกให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการร่างกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และแนวทางการดำเนินการ
ของ
กลยุทธ์ที่ 1

แนวโน้มนำสำหรับความเป็นไปได้ของกลยุทธ์ที่ 1 เป้าประสงค์ และแนวทางการดำเนินการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
กลยุทธ์ที่ 1 จัดตั้งหน่วยงานเพื่อการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ					
เป้าประสงค์					
1. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะและความชำนาญด้านการบริการให้แก่ผู้ให้บริการในธุรกิจสปา					
2. สร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคลากรแก่พนักงานและผู้ดำเนินธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ					
3. เพื่อเป็นแกนหลักในการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ					
แนวทางการดำเนินการ					
1. สร้างหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในงานบริการให้แก่พนักงานและผู้ประกอบการ					
2. สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปา					
3. ศูนย์กลางในกิจกรรมฝึกอบรม หรือเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับกลุ่มธุรกิจสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ					

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการร่างกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และแนวทางการดำเนินการของกลยุทธ์ที่ 2

แนวโน้มนำสำหรับความเป็นไปได้ของกลยุทธ์ที่ 2 เป้าประสงค์ และแนวทางการดำเนินการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจสปาในภูมิภาคตะวันออก					
เป้าประสงค์					
1. การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญตามมาตรฐานในวิชาชีพ					
2. การพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป					
3. ส่งเสริมหน่วยงานหรือบุคคลต้นแบบในการพัฒนาบุคลากรที่มีผลงานเพื่อเชื่อมโยงกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน					
แนวทางการดำเนินการ					
1. ส่งเสริมบุคลากรมีความรู้ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการบริการ					
2. จัดกิจกรรมเพื่อยกย่องความสำเร็จขององค์การหรือบุคคลต้นแบบธุรกิจสปาเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการในการพัฒนาบุคลากร					
3. เตรียมความพร้อมของบุคลากรการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ					
4. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลด้านต่างๆผ่านฐานข้อมูลของระบบสารสนเทศ					

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการร่างกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และแนวทางการดำเนินการ
ของกลยุทธ์ที่ 3

แนวโน้มนำสำหรับความเป็นไปได้ของกลยุทธ์ที่ 3 เป้าประสงค์ และแนวทางการดำเนินการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
กลยุทธ์ที่ 3 ขับเคลื่อนการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ					
เป้าประสงค์					
1. สร้างเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่น เพื่อสร้างความเข้าใจ และตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศ					
2. ส่งเสริมมาตรการในการสนับสนุนผู้ประกอบการสปาในภูมิภาคตะวันออก					
3. ส่งเสริมการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศให้โดดเด่น					
แนวทางการดำเนินการ					
1. ให้ความสำคัญการสร้างอัตลักษณ์สปาบูรพาทิศร่วมกัน ในการนำจุดเด่น ของความได้เปรียบด้านทรัพยากรต่าง ๆ มาสร้างเป็นเอกลักษณ์ ของร้าน หรือ Signature Menu					
2. ศึกษาพื้นที่ต้นแบบในแถบภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อค้นหาอัตลักษณ์ครบทุก ด้านทั้งรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส					
3. การพัฒนา Keyword สปาบูรพาทิศร่วมกันระหว่างเครือข่ายสมาชิก					
4. ส่งเสริมให้เกิดภาคีเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา					
5. จัดทำเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อ เชื่อมโยงภาคธุรกิจ					

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม (โปรดระบุ)

.....

.....

.....



ภาคผนวก จ
ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



ภาพที่ 19 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณพรเทพ ล้อมพรหม
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย, จังหวัดจันทบุรี, 2559



ภาพที่ 20 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณชัยรัตน์ รัตน์ภาส
ประธานชมรมสปาพัทยา
จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย, จังหวัดชลบุรี, 2559



ภาพที่ 21 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณชนิตา ศิริสวัสดิ์
หัวหน้ากลุ่มคุณภาพมาตรฐานการบริการ สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 6
จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย, จังหวัดชลบุรี, 2560



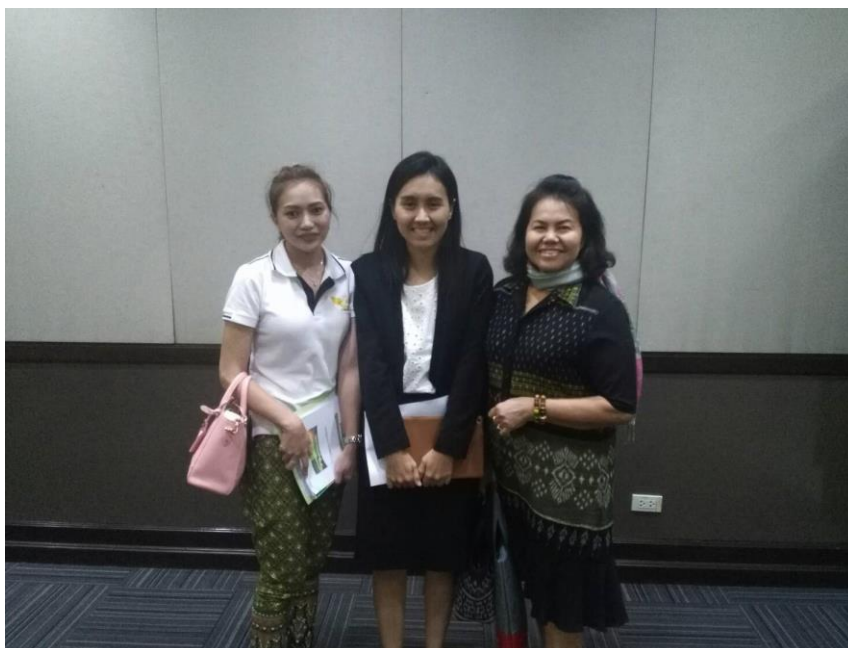
ภาพที่ 22 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณเด่นดวง วงศ์เรณู
เจ้าหน้าที่สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 6
จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย, จังหวัดชลบุรี, 2560



ภาพที่ 23 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณเพชร อินพุ่ม
เจ้าหน้าที่สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 6
จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย, จังหวัดชลบุรี, 2560



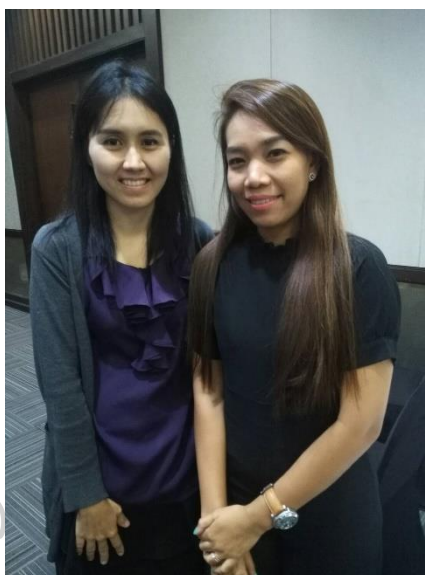
ภาพที่ 24 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณกิตติ์วี อัครกมลรัฐติโชติ
ผู้ประกอบการและผู้ฝึกอบรม ศูนย์อบรมเรือนไม้สปาพัตยา
จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย, จังหวัดชลบุรี, 2560



ภาพที่ 25 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณศิริอำพร เตชะวราภรณ์ (ซ้าย)
ผู้จัดการสปาในจังหวัดระยอง และ คุณวรินทร์ เจริญสุข (ขวา)
ผู้ประกอบการสปาในจังหวัดระยอง
จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย, จังหวัดระยอง, 2561



ภาพที่ 26 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณนาตาชา
ผู้จัดการสปาในจังหวัดชลบุรี
จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย, จังหวัดชลบุรี, 2560



ภาพที่ 27 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์คุณสุดาพร ประเสริฐสังข์
ผู้จัดการสปาในจังหวัดชลบุรี
จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย, จังหวัดชลบุรี, 2560



ภาพที่ 28 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ คุณเมทีณี สมพงษ์
ผู้ประกอบการสปาในจังหวัดชลบุรี
จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย, จังหวัดระยอง, 2561

ภาพการจัดประชุมเชิงนโยบาย



ภาพที่ 29 ภาพการประชุมเชิงนโยบาย

จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย, โรงแรมเดอะ สี่ลาวดีรีสอร์ท แอนด์สปาพทยา
จังหวัดชลบุรี, 2561



ภาพที่ 30 ภาพการประชุมเชิงนโยบาย

จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย, โรงแรมเดอะ สี่ลาวดีรีสอร์ท แอนด์สปาพทยา
จังหวัดชลบุรี, 2561



ภาพที่ 31 ภาพการประชุมเชิงนโยบาย
จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย, โรงแรมเดอะ สีสาวดีรีสอร์ท แอนด์สปาพัตยา
จังหวัดชลบุรี, 2561



ภาพที่ 32 ภาพการประชุมเชิงนโยบาย
จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัย, จังหวัดชลบุรี, 2561

รายการอ้างอิง





ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ชุตติมา นุตยะสกุล
วัน เดือน ปี เกิด	6 เมษายน 2525
สถานที่เกิด	ฉะเชิงเทรา
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2550 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาลัยพาณิชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2547 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ที่อยู่ปัจจุบัน	303/29 ถ. มหาจักรพรรดิ อ.เมือง จ. ฉะเชิงเทรา 24000

