

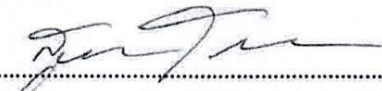
การส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ  
ในภาคตะวันออก

ธีระพงษ์ อาญาเมือง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการศึกษาและการพัฒนาสังคม  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
พฤศจิกายน 2563  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

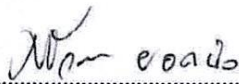
คณะกรรมการควบคุมคุดุญฎีนิพนธ์และคณะกรรมการสอบคุดุญฎีนิพนธ์ได้พิจารณา  
คุดุญฎีนิพนธ์ของ ชีระพงษ์ อาญาเมือง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรปรัชญาคุดุญฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาและการพัฒนาสังคม ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

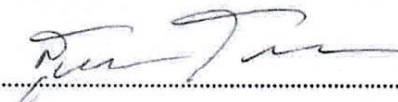
คณะกรรมการควบคุมคุดุญฎีนิพนธ์

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิชัย โกศัยยะวัฒน์)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวุฒิ เฟ็งพันธ์)

คณะกรรมการสอบคุดุญฎีนิพนธ์


  
.....ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศรัววรรณ ยอดนิล)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิชัย โกศัยยะวัฒน์)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวุฒิ เฟ็งพันธ์)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรากร ทรัพย์วีระปรกรณ์)

คณะศึกษาศาสตร์อนุมัติให้รับคุดุญฎีนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรปรัชญาคุดุญฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาและการพัฒนาสังคม ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
.....คณบดีคณะศึกษาศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สฎายุ ชีระวิชิตระกูล)  
วันที่ ๒๓ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

## กิตติกรรมประกาศ

คุณฉันทิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณา ความเมตตาเอาใจใส่ต่อศิษย์ จากอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิชัย โกศลยะวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิมล เพ็งพันธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณกรรมการสอบคุณฉันทิพนธ์ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.ศรีวรรณ ยอดนิล ประธานกรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรากร ทรัพย์วิระปรกรณ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

นอกจากนี้ยังได้รับความกรุณาจาก ดร.พทป.สุรัสวดี สนิวัต ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาสตรา เหล่าอรระกะ และดร.ภก.มงคลศิลป์ บุญเย็น ที่ได้กรุณาอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือในการวิจัย ทำให้การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณวิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรีที่สนับสนุนทุนการศึกษาส่วนหนึ่ง และอาจารย์รวมทั้งท่านผู้อำนวยการวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดชลบุรีทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณครู อาจารย์ ทุกท่านที่ได้ประสาทความรู้และประสบการณ์ที่มีค่าให้แก่ผู้วิจัยจนได้รับความสำเร็จในทุกวันนี้

ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ ร่วมรุ่น ปร.ค. ทุกคนที่ได้ให้กำลังใจ สนับสนุนช่วยเหลือมาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่ง คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยเป็นกำลังใจ ช่วยเหลือและสนับสนุนทุก ๆ อย่างจนมาถึงวันแห่งความสำเร็จนี้

คุณค่าและประโยชน์ของคุณฉันทิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแต่บุพการี บุรพจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ผู้วิจัยเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

ธีระพงษ์ อาญาเมือง

57810231: สาขาวิชา: การศึกษาและการพัฒนาสังคม; ปร.ค. (การศึกษาและการพัฒนาสังคม)

คำสำคัญ: สปาเพื่อสุขภาพ/ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ/ สถานประกอบการ/ ภาคตะวันออก

ธีระพงษ์ อาญาเมือง: การส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก (THE HEALTH SPA PROMOTION SERVICE FOR HEALTH TOURISM CENTER IN EASTERN REGION OF THAILAND) คณะกรรมการควบคุมคชฎินิพนธ์: สุวิชัย โกศัยยะวัฒน์, ปร.ค., วราวุฒิ เฟื่องพันธ์, Ph.D. 191 หน้า. ปี พ.ศ. 2563

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพปัจจุบันและปัญหา 2) กระบวนการที่เหมาะสม และ 3) แนวทางการส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและข้อมูลภาคสนาม ข้อมูลจากการสำรวจ สัมภาษณ์ สังเกต และการสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันของสถานประกอบการมีอัตราการเติบโตที่ค่อนข้างสูง และมีบริการที่หลากหลาย เน้นการให้บริการด้านการแพทย์องค์รวมและการแพทย์พื้นบ้าน นำแหล่งทรัพยากรธรรมชาติมาเป็นทุนทางด้านสถานที่ วัตถุประสงค์ สวมผสานกลิ่นอายอารยธรรมตะวันตกอย่างลงตัว และสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละแห่ง ด้านปัญหายังขาดพนักงานที่มีฝีมือและจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจแอบแฝงและสร้างความเสียหายให้กับภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยของประเทศไทย ซึ่งถ้าสามารถแก้ไขปัญหเหล่านี้ได้จะทำให้ธุรกิจสปาและนวดแผนไทยของประเทศไทยมีความเข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน 2) กระบวนการที่เหมาะสม ควรมีระบบการจัดการที่ดีใน 5 องค์ประกอบ ดังนี้ ต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง, ต้องมีแหล่งเงินทุนที่เข้าถึงได้ง่าย, มีวัตถุประสงค์ที่ คุณภาพมาตรฐานและเพียงพอ, ต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และระบบการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่า, ข้อมูลข่าวสาร ควรมีช่องทาง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายและทันสมัย เข้าถึงได้ทุกกลุ่ม เป้าหมาย และ 3) แนวทางการส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจำเป็นต้องมีการส่งเสริมเกื้อหนุนกันระหว่างภาครัฐและเอกชน ควรมีการพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้ครบทั้ง 5 องค์ประกอบ ควรมีการส่งเสริมจากภาครัฐด้านนโยบาย ด้านการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ควรมีการจัดบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ การทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจหรือความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้สามารถให้บริการกับกลุ่มลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในระดับประเทศต่อไป

57810231: MAJOR: EDUCATION AND SOCIAL DEVELOPMENT; Ph.D.

(EDUCATION AND SOCIAL DEVELOPMENT)

KEYWORDS: SPA/HEALTH TOURISM/ ESTABLISHMENT/EASTERN REGION

TERAPONG AYAMUANG: THE HEALTH SPA PROMOTION SERVICE FOR  
HEALTH TOURISM CENTER IN EASTERN REGION OF THAILAND. ADVISORY

COMMITTEE: SUWICHAJ KOSAIYAWAT, Ph.D., WORAWUT PHENGPHAN, Ph.D. 191 P.

2020

The objectives of this research were to study; 1) the current condition and problems, 2) appropriate processes, and 3) the guideline for promoting the health spa establishments as the health tourism center in Eastern Thailand. This research employ a qualitative research methodology. The data were collected from related documents, field study, survey, interview, observation and group discussions.

The results showed that; 1) For current situation, the spa establishments have a relatively high growth rate and offers a wide variety of services, focusing on holistic and traditional medicine services. Natural resources have been used as capital for buildings and raw materials by perfectly combining the vibe of western civilization and creating a unique identity for each establishment. For problems, it was found that there is a lack and insufficient number of skilled employees, lack of access to finance, and law enforcement issue concerning the entrepreneurs running covert businesses which damaged the image of the Thai spa and massage business in Thailand. If these problems are solved, it will strengthen and result in sustainable growth of the Thai spa and massage business in Thailand. 2) For the processes, there should be good management systems in 5 aspects: continuous human resource development, easy access to finance, standardized and sufficient accessing quality raw materials, and systematic management such as facility management, safety management, and cost-effective management system for existing resources. In addition, there should be a variety of information dissemination channels that are up to date and accessible to all target groups. 3) For the guideline for promoting health spa establishments, there is a need to promote and support each other between the public and private sectors, and the health spa establishments should be improved and developed in all 5 aspects. The government should promote policy on research and product development. Different services should be organized in

response to the user needs. In further research, the satisfaction or needs of the users, especially the elderly tourists, should be studied in order to use the obtained information as a guideline for human resource development planning to effectively serve the customers and to create a competitive advantage in health tourism at the national level.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
องค์ความรู้ด้านสถานการณ์ปัจจุบันในการสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ.....	10
นโยบาย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง.....	35
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	42
แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารและคุณภาพการบริการ.....	61
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	81
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	92
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants).....	92
วิธีดำเนินการวิจัย.....	94
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ.....	98
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	99
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	100

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การนำเสนอข้อมูล.....	101
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	102
ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันและปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก.....	102
ตอนที่ 2 กระบวนการที่เหมาะสมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก.....	133
ตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับ การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก.....	145
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	149
สรุปผลการวิจัย.....	149
อภิปรายผลการวิจัย.....	153
ข้อเสนอแนะ.....	156
บรรณานุกรม.....	158
ภาคผนวก.....	165
ภาคผนวก ก.....	166
ภาคผนวก ข.....	181
ภาคผนวก ค.....	185
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	191



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	อัตราการเติบโตของ Wellness Economy ปี 2558-2563.....	16
2	สถิติจำนวนธุรกิจสปาและนวดแผนไทยที่จดทะเบียนจัดตั้งใหม่ จดทะเบียนเลิก กิจการและคงอยู่ปี 2553-2556 จำแนกตามภูมิภาค.....	18
3	อัตราการเติบโตของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย ปี 2554-2556 จำแนกตามภูมิภาค.....	19
4	ขนาดมูลค่าตลาด และสัดส่วนมูลค่าตลาดปี 2553-2556.....	20
5	ความแตกต่างระหว่างการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกับการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์.....	48

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 จำนวนพนักงานนวด.....	21
3 กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเชิงสุขภาพ.....	34
4 กลไกการขับเคลื่อนแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ.....	40
5 การใช้บริการของนักท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ.....	45
6 ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ Smith and Puczko.....	52
7 กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ Global Spa Summit.....	53
8 รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ.....	54
9 กลุ่มของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพใหม่.....	55
10 องค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ.....	56
11 บรรยากาศโดยรอบของสถานประกอบการ ริมน้ำแม่ น้ำบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา...	104
12 ทางเข้าสถานประกอบการ ในจังหวัดฉะเชิงเทรา.....	104
13 การตกแต่งโดยใช้วัสดุของใช้ที่เป็นเอกลักษณ์แบบไทยตามทางเดินภายใน สถานประกอบการ.....	105
14 บรรยากาศโดยรอบที่สัมผัสกับธรรมชาติ.....	106
15 ตัวอย่างรีสอร์ท เมดิคอลสปา (Medical Spa).....	107
16 ศูนย์ปฏิบัติธรรมของรีสอร์ท ห้องทำสมาธิ “ปิดปาก เปิดใจ”.....	108
17 ศูนย์ปฏิบัติธรรมของรีสอร์ท Meditation Area.....	108
18 ห้องกายภาพบำบัดฟิสิกซ์ โครม.....	109
19 ปากกาไททาเนียม เป็นอุปกรณ์สำหรับกายภาพบำบัด.....	110
20 ถ้ำเกลือ (Salt cave).....	110
21 สปาทรายภูเขาไฟญี่ปุ่น.....	112
22 มุมให้ความรู้และจัดแสดงผลิตภัณฑ์ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ.....	114
23 เป็นสถานที่ฝึกอบรมให้กับนักศึกษาแพทย์แผนไทยประยุกต์ชั้นปีที่ 4.....	114
24 ร้านขายยาไทยและผลิตภัณฑ์สุขภาพ.....	115

## สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
25 ลักษณะภายในอาคาร เป็นทรงสูง จัดแบ่งสัดส่วน ได้ลงตัวตกแต่งด้วยโทนสีโอโรส การตกแต่งแบบผสมผสานระหว่างแพทย์แผนไทยและกลิ่นอายอารยธรรมตะวันตก....	115
26 ลักษณะภายในอาคารซึ่งอยู่บริเวณด้านซ้ายและขวา.....	116
27 ลักษณะภายในอาคารส่วนหน้าสำหรับทำประวัติผู้รับบริการและติดต่อประชาสัมพันธ์	116
28 ลักษณะภายในอาคารส่วนให้บริการ พื้นที่นี้จำกัดสิทธิ์เฉพาะเจ้าหน้าที่และผู้ที่มา รับบริการสปาเท่านั้น.....	118
29 ลักษณะภายในอาคารส่วนให้บริการ (อ่างน้ำ แช่สมุนไพร) สำหรับผู้ใช้บริการนวด น้ำมัน.....	118
30 ลักษณะภายในอาคารส่วนให้บริการ (ห้องนวดเท้า) ให้บริการได้ครั้งละ 2 ท่าน.....	119
31 ชาสมุนไพร ชาตรีผลา ชาดอกไม้.....	120
32 ลูกประคบสมุนไพรลดเซลล์ไลท์.....	121
33 ลักษณะภายในอาคารส่วนให้บริการห้องสปา มีทั้งห้องเตียงคู่และเตียงเดี่ยว.....	121
34 ลักษณะภายในอาคารส่วนให้บริการห้องอบสมุนไพร.....	122
35 ตัวอย่างอาหารเพื่อสุขภาพ.....	123
36 สถานที่ตั้งอยู่บนพื้นที่ขนาดใหญ่.....	125
37 บริเวณโดยรอบรีสอร์ท เป็นสวนน้ำและที่ปั่นจักรยานเพื่อออกกำลังกายยามเย็น.....	125
38 สถานที่ล้างเท้าก่อนเข้ารับบริการต่าง ๆ.....	127
39 เตียงสำหรับวางของใช้ ของมีค่าของผู้รับบริการ.....	127
40 เตียงนวดสปา.....	128
41 บรรยากาศภายในห้องนวดสปา นวดตัว นวดหน้า.....	129
42 เตียงสลายไขมัน ซึ่งเป็นตุ๊กคลุมไฟฟ้ามีความร้อนอุ่น ๆ ออกมา ช่วยสลายไขมัน ลดน้ำหนัก.....	129
43 แนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็น ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก.....	148

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นตามกระแสการรักสุขภาพ จึงสอดคล้องกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ซึ่งเป็นจุดแข็งของประเทศไทยที่มีปัจจัยที่เอื้อหลายอย่าง ได้แก่ มีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามได้รับความนิยม อาหารไทย สมุนไพร การแพทย์แผนไทย ศาสนา ความเชื่อ ประเพณี และความสุขภาพอ่อนโยนเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวไทยถือเป็นฟันเฟืองหลักที่ขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ได้เห็นแล้วว่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีอัตราการเติบโตที่น่าสนใจ จากข้อมูลของ Global wellness economy สามารถสร้างรายได้ในตลาดโลกโดยมีมูลค่าประมาณ 124 ล้านล้านบาท ซึ่งมีจำนวนมากกว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศไทย 9,000 เท่า (Growth domestic product: GDP) นอกจากนี้อัตราการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโลกในปี 2017 ได้เติบโตจากปี 2016 ร้อยละ 10.6 และยังคงมีแนวโน้มที่จะเติบโตยิ่งขึ้น (Global wellness institute: GWI, 2017) โดยประเทศที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้แก่ ไทย สิงคโปร์ อินเดีย ฟิลิปปินส์ และมาเลเซีย ตามลำดับ เมื่อเทียบส่วนแบ่งการตลาดเชิงสุขภาพของประเทศกับส่วนแบ่งการตลาดเชิงสุขภาพทั้งหมดในภูมิภาคเอเชียพบว่า ประเทศไทยถือครองส่วนแบ่งการตลาดในอัตราร้อยละ 38 รองลงมาเป็นประเทศสิงคโปร์มีส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 33 จากข้อมูลเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภูมิภาคเอเชียมีการกระจายตัวอยู่ในประเทศไทย และสิงคโปร์ โดยส่วนแบ่งการตลาดที่สองประเทศนี้ถือครองรวมกันอยู่ที่ร้อยละ 71 ของมูลค่าการตลาดทั้งหมดในภูมิภาคเอเชีย (กานดา ธีรานนท์, 2561)

ความโดดเด่นของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่ผ่านมามุมมองของชาวต่างชาติ คือ การนวดไทยและสปาไทย ซึ่งแท้จริงแล้วประเทศไทย มีทรัพยากรและภูมิปัญญาไทยในการส่งเสริมสุขภาพที่สามารถจัดเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้อีกหลากหลาย เพราะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามความหมายของสุขภาพนั้นจะเป็นรูปแบบของ การท่องเที่ยวที่มีความเกี่ยวเนื่องและส่งเสริมการท่องเที่ยวรูปแบบเฉพาะกลุ่มประเภทอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็น การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Cultural tourism) การท่องเที่ยวเชิงทำอาหาร (Culinary tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ (Eco tourism)

การท่องเที่ยวเชิงจิตวิญญาณ (Spiritual tourism) การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Adventure tourism) และการท่องเที่ยวเพื่อบำเพ็ญประโยชน์

การเล็งเห็นความสำคัญของระบบสุขภาพด้านนี้ ประเทศไทยจึงได้มีนโยบายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ว่าด้วยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงามและแพทย์แผนไทย กล่าวถึงการพัฒนาและการยกระดับมาตรฐานสินค้า บริการ บุคลากร ผู้ประกอบการ และแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นการสร้างแตกต่างและเอกลักษณ์จากการให้บริการตามแบบอย่างความเป็นไทยที่โดดเด่นในระดับสากล ร่วมกับการใช้องค์ความรู้และภูมิปัญญาไทยที่พัฒนาต่อยอดกับความคิดสร้างสรรค์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงามและแพทย์แผนไทย ให้มีแนวทางในการพัฒนา การสร้างรายได้จากการแพทย์แผนไทยที่เกิดจากการขับเคลื่อนสมุนไพรรักษาสุขภาพ การนวดไทยเพื่อสร้างอาชีพและรายได้ มีเป้าหมายของปี พ.ศ. 2563 ดังนี้ 1) พัฒนารูปแบบบริการสุขภาพในการแข่งขัน โดยเน้นบริการดึงดูดชาวต่างชาติ (Magnet) 2) ส่งเสริมพัฒนาให้เกิดเมืองสมุนไพรและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงามและการแพทย์แผนไทย 3) พัฒนารูปแบบข้อมูลใน 4 ผลผลิตหลักเพื่อรองรับนโยบาย Medical Hub 4) ปรับปรุงมาตรการกฎหมาย กฎระเบียบ ประกาศ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินตามนโยบาย Medical Hub 5) พัฒนาศูนย์สุขภาพครบวงจรของกลุ่มจังหวัดเมืองสมุนไพร และพัฒนาต้นแบบศูนย์สุขภาพดีทางการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ผสมผสาน 6) ส่งเสริมการลงทุนและพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC ให้กับธุรกิจบริการสุขภาพและบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ 7) ส่งเสริมการจัดประชุมสัมมนาทางการแพทย์ระดับนานาชาติ (Medical MICE) 8) การจัด trade show/ Routh show ประชาสัมพันธ์ความพร้อมในการเป็นผู้นำด้านสุขภาพนานาชาติ 9) สถานประกอบการมีรูปแบบและแนวทางการจัดบริการศูนย์สุขภาพดีทางการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน ที่มีความปลอดภัย และได้มาตรฐาน

จากยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) พ.ศ. 2560-2569 กระทรวงสาธารณสุขได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (นโยบาย Medical Hub) มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 4 ผลผลิตหลัก คือ

1. ศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Hub)
2. ศูนย์กลางบริการสุขภาพ (Medical Service Hub)
3. ศูนย์กลางบริการวิชาการและงานวิจัย (Academic Hub)
4. ศูนย์กลางยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ (Product Hub)

แผนการพัฒนาดังกล่าวได้สะท้อนรายได้จากมูลค่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพปี พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากฐานเดิม(ปี พ.ศ. 2559) ร้อยละ 6.02 คิดเป็นมูลค่า 1,510 ล้านบาท (ศูนย์วิจัยด้านการตลาดและการท่องเที่ยว, 2563) และจากผลการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงามและการแพทย์แผนไทย เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ในรอบ 12 เดือนของปีงบประมาณ 2562

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) เป็นอีกหนึ่งประเภทของการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการท่องเที่ยวที่ต่างไปจากเดิม (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560, หน้า 4) เช่น นักท่องเที่ยวที่เจ็บป่วย (Illness) หรือมีปัญหาด้านสุขภาพต้องการเดินทางเพื่อมารับการรักษาทางการแพทย์ หรือการเดินทางมาเพื่อมุ่งเน้นกิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพ (Dimanche & Andrades, 2015, p. 235) นอกจากนี้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพยังมีแนวโน้มและอัตราการเติบโตแบบก้าวกระโดด (Megatrends) โดยมีเหตุปัจจัยสำคัญ เช่น วิธีของการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic health) การดำเนินชีวิตแบบเร่งรีบ (Acceleration Life) พฤติกรรมการบริโภคเพื่อแสดงสถานะ (Conspicuous consumption) ความเป็นปัจเจกบุคคลสูง (Individualization) ความต้องการค้นหาจิตวิญญาณ (Quest for spirituality) และประชากรที่มีอายุเพิ่มขึ้น (Ageing populations) เป็นต้น ทำให้คนทั่วไปจึงหันมาสนใจและดูแลสุขภาพมากขึ้น (Voigt & Pforr, 2014, pp. 4-7) และยังส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจในการสร้างงานอาชีพและรายได้จากการท่องเที่ยวด้วย (Global Wellness Institute, 2017, p. 5)

สำหรับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพของไทย ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 กำหนดให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หมายถึง สถานที่ที่สร้างขึ้นเพื่อดำเนินกิจการ ดังต่อไปนี้

1. กิจการสปา อันได้แก่ บริการที่เกี่ยวกับการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ โดยวิธีการบำบัดด้วยน้ำและการนวดร่างกายเป็นหลัก ประกอบกับบริการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอีกอย่างน้อยสามอย่าง เว้นแต่เป็นการดำเนินการในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล หรือการอาบน้ำ นวด หรืออบตัวที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

2. กิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเสริมความงาม เว้นแต่การนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงามในสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลหรือในหน่วยบริการสาธารณสุขของหน่วยงานของรัฐ หรือการนวดที่เป็นการให้บริการในสถานอาบน้ำ นวด หรืออบตัวตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ

หากพิจารณาความหมายของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 ข้างต้น แสดงให้เห็นว่ากิจการสปาที่มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายและครอบคลุมกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย รวมถึง รายงานจำนวนของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพนั้น ยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ Sharafuddin (2015, p. 215) และสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2559, หน้า 36) กล่าวว่า รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย โดยส่วนใหญ่จะใช้วิธีสปาเป็นบริการหลัก ควบคู่กับเทคนิคการนวด ซึ่งได้รับความนิยมเช่นกัน

จะเห็นได้ว่าสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ เป็นธุรกิจที่มีมูลค่ามหาศาลและเป็นช่องทางรายได้หลักของประเทศ รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของแนวโน้มของการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปที่นักท่องเที่ยวนิยมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นมีการเติบโตขึ้นอย่างมาก นอกจากนี้เมื่อกล่าวถึงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศในเอเชียส่วนใหญ่มุ่งเน้นการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์เป็นหลักที่ให้การสนับสนุนอย่างจริงจังการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเชิงป้องกัน โดยใช้ธรรมชาติและการแพทย์ทางเลือกมีบางประเทศ เช่น สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) แต่ยังไม่ได้แพร่หลายมากนักและยังไม่ได้รับการยอมรับเท่ากับประเทศไทย (Chat Room, 2556) จึงนับเป็น โอกาสที่ดีของประเทศไทยในการที่จะส่งเสริมการท่องเที่ยวทางสุขภาพให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health destination) เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในมุมมองของ ที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้จากทั่วโลกเพราะมีทั้งทรัพยากรทางธรรมชาติประเพณีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์

จากการรายงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2563) ที่ว่าด้วยจำนวนสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พบว่า จำนวนสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ได้รับอนุญาตเรียบร้อยแล้ว มีจำนวนมากถึง 6,582 แห่ง แบ่งกระจายตามภูมิภาคโดยเรียงจำนวนจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ได้แก่ เขตสุขภาพที่ 6 จำนวน 1,086 แห่ง เขตกรุงเทพมหานคร 1,046 แห่ง เขตสุขภาพที่ 1 จำนวน 1,034 แห่ง และจำนวน 8 จังหวัด ในเขตสุขภาพที่ 6 ได้แก่ จังหวัดชลบุรี ระยอง สมุทรปราการ ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี สระแก้ว จันทบุรี และตราด พบว่า จังหวัดที่มีจำนวนสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ได้รับอนุญาตแล้ว จำนวนมากที่สุดสามอันดับแรก ได้แก่ ชลบุรี (683 แห่ง) ระยอง (120 แห่ง) และสมุทรปราการ (75 แห่ง) ดังนั้นพื้นที่ในเขตภาคตะวันออกจึงควรได้รับการส่งเสริมให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นอย่างยิ่ง

จากกระแสความนิยมสุขภาพ นโยบายสนับสนุนจากรัฐบาล และการขยายตัวที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของกลุ่มทุนธุรกิจสปาทั้งในประเทศและต่างประเทศ การเปิดเสรีแรงงานในปัจจุบัน จึงเริ่มส่งผลกระทบต่อภาคการผลิตและบริการของธุรกิจสปาไทย เพราะปัจจุบันเกิดการแย่งชิงบุคลากรจนก่อให้เกิดปัญหาการขาดแรงงานที่มีฝีมือและทักษะที่ประกอบอาชีพอยู่ในประเทศ อีกทั้ง การเกิดข้อบังคับและมาตรการใหม่ทางกฎหมายเกี่ยวข้องที่เข้มงวดต่อการคัดกรอง การเข้ามาทำงานในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ จึงเป็นปัญหาที่น่าสนใจว่า ประเทศไทยจะวางแผนการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร ให้ทันต่อสถานการณ์และการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคตะวันออกซึ่งเป็นพื้นที่ที่อยู่ในโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) และเหมาะสมกับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อสร้างรายได้นำเข้าจากการท่องเที่ยวและยังคงรักษาระดับขีดความสามารถในการแข่งขันไว้ให้เป็นผู้ผู้นำในตลาด ของผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ในระดับอาเซียนได้ต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญ และความจำเป็นที่ต้องศึกษาวิจัยในเรื่องการส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก เพื่อเป็นประโยชน์แก่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพของไทยและตอบสนองต่อ นโยบายของรัฐบาลให้มีแนวทางในการส่งเสริมที่ชัดเจนยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษากระบวนการที่เหมาะสมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก
3. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ พัฒนาขึ้นจากการบูรณาการโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของสถานการณ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้นำนโยบายแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561-2580) และยุทธศาสตร์การพัฒนา



ประเทศไทย ให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) (พ.ศ. 2560-2569) ว่าด้วยนโยบาย  
รัฐบาลด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

เพื่อให้ทราบถึง แนวทางการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว  
เชิงสุขภาพ (Health destination) โดยสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้อง คือ 1) ผลักดันให้ประเทศไทยเป็น  
ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยให้ถือเป็นวาระแห่งชาติ 2) ส่งเสริมให้เกิดองค์กรเชี่ยวชาญ  
เฉพาะทางที่เป็นศูนย์กลางสนับสนุนแต่ละธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

รวมถึงดำเนินการวิจัยตามแนวทางเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของสถาน  
ประกอบการ สปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและศึกษา  
กระบวนการที่ดีในการแก้ไขปัญหา แสดงถึงความต้องการของตลาดได้มีการปรับประยุกต์ใช้  
เพื่อให้เกิดแนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการท่องเที่ยว  
เชิงสุขภาพ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ทรัพยากรบุคคล 2) เงินทุน 3) วัตถุดิบ 4) การจัดการ 5) ข้อมูล  
ข่าวสาร โดยได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. องค์ความรู้ด้านสถานการณ์ปัจจุบัน ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
2. แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กล่าวถึง องค์ประกอบและลักษณะสำคัญของ  
การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของ Smith and Puczko (2009, p. 7), Global Spa Summit (20011, p. 20),  
Global Wellness Institute (2014, p. 3, 2017, p. 12), คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ  
(2560, หน้า 4)

3. แนวคิดเรื่องรูปแบบการท่องเที่ยว กล่าวคือ การจัดการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับ  
กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (McIntosh Goeldner, 2002 และวาริช มัชฌมบุรุษ, 2552)

4. แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารและคุณภาพการบริการ

5. ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่

ผู้วิจัยสังเคราะห์ประเด็นแนวโน้มความเป็นไปได้และสรุปเป็นประเด็นตามกรอบแนวคิด  
การวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพมีแนวทาง วิธีการจัดการและการคิดแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการเพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
2. ได้แนวทางการส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่มีศักยภาพในภาคตะวันออก
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ด้านการประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ และสถาบันที่ผลิตบัณฑิตด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ สามารถนำความรู้ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต่อไป

4. ส่งผลให้รายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศเพิ่มสูงขึ้น เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหาการส่งเสริมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก ได้จากการทบทวนและศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1.1 แนวคิดการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
- 1.2 นโยบายและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
- 1.3 แนวคิดเรื่องรูปแบบการท่องเที่ยว
- 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร และคุณภาพการบริการ
- 1.5 ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่

2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่อยู่ในเขตภาคตะวันออก ประกอบด้วย

- 2.1 ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ
- 2.2 ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ
- 2.3 ผู้ให้บริการในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา ใช้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ตั้งอยู่ในจังหวัดภาคตะวันออก 8 จังหวัด ประกอบด้วยจังหวัดชลบุรี สมุทรปราการ ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี สระแก้ว ระยอง จันทบุรี และตราด พิจารณาสถานประกอบการที่เปิดให้บริการมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี มีผู้มารับบริการไม่น้อยกว่า 1000 คนต่อปี และได้รับใบอนุญาตในการประกอบการอย่างถูกต้อง

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง แนวทางการปฏิบัติของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพให้เป็นที่ยอมรับและเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยมีปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับรูปแบบบริการ รายการที่ให้บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ บุคลากรที่ให้บริการบริบทแวดล้อม และสถานที่ ภายใต้บริบททางสังคมวัฒนธรรมเฉพาะถิ่น

2. สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่อยู่ในเขตภาคตะวันออก ที่ได้รับใบอนุญาตให้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ จากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

3. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) หมายถึง หลักการแนวคิดที่เป็นหัวใจหลักที่ใช้ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้แก่ การพึ่งพาธรรมชาติ การมีกิจกรรม การส่งเสริมสุขภาพทั้งทางกายและทางจิต การใช้วิธีการดั้งเดิมในการรักษาสุขภาพ และการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ เพื่อตอบสนองการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

4. เขตภาคตะวันออก หมายถึง สถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดชลบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา และจังหวัดปราจีนบุรี

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก” มีการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับความสำคัญดังนี้

1. องค์ความรู้ด้านสถานการณ์ปัจจุบัน ในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ
  - 1.1 การเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในระดับประเทศและระดับสากล
  - 1.2 สถานการณ์ของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยในสภาวะปัจจุบัน
  - 1.3 การพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเชิงสุขภาพ โดยชุมชนอย่างยั่งยืน
2. นโยบาย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - 2.1 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ
  - 2.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1 แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
  - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยว
  - 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารและคุณภาพการบริการ
  - 3.4 ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

### องค์ความรู้ด้านสถานการณ์ปัจจุบัน ในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

#### การเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในระดับประเทศและระดับสากล

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพถือเป็นการท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของกลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เนื่องจากมนุษย์หันมาให้ความสำคัญและรักสุขภาพมากยิ่งขึ้น จึงทำให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั่วโลกนั้นขยายตัวมากยิ่งขึ้น ซึ่งการขยายตัวของกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ทำให้สถานพยาบาลต่าง ๆ มุ่งขยายไปสู่การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพ โดยเฉพาะตลาดคนไข้ต่างชาติที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ ในโรงพยาบาลเอกชน

โดยปี พ.ศ. 2561 มีคนใช้ต่างชาตินิยมใช้บริการประมาณ 3.42 ล้านครั้ง โดยข้อมูลจากศูนย์วิจัยเศรษฐกิจธนาคารไทยพาณิชย์ (EIC) เปิดเผยว่า โรงพยาบาลเอกชนของไทยมีรายได้จากการรักษาพยาบาลชาวต่างชาติราวปีละ 7 หมื่นล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.01 ของ GDP

แนวโน้มในด้านการใส่ใจในสุขภาพ ภาวะการเข้าสู่สังคมสูงวัยเป็นสาเหตุให้คนเพิ่มความสำคัญกับการดูแลสุขภาพให้แข็งแรง ทั้งสุขภาพทางกาย และทางจิตใจ รวมทั้งด้านความงาม และการชะลอวัย โดยมีพฤติกรรมเน้นการป้องกันก่อนเจ็บป่วย พร้อมทั้งจะจ่ายเงินเพิ่มในการซื้อสินค้าและบริการที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพมากขึ้น นักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการใช้จ่ายค่อนข้างสูง (ลักษณะ ศรีอัมพรเอกกุล และธีระวัฒน์ จันทิก, 2561) เช่น นักท่องเที่ยวในกลุ่ม MICE (Meeting, Incentive, Conventions and Exhibition) นักท่องเที่ยวโดยเรือสำราญ/ เรือยอร์ช และนักท่องเที่ยวสูงวัย ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความสามารถในการใช้จ่าย และเต็มใจใช้จ่ายในการท่องเที่ยวสูงกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยววัยอื่น ๆ นับเป็นอีกตลาดหนึ่งที่สำคัญของนักท่องเที่ยวรายได้ดี

สถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical tourism) และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่า ทวีปเอเชียเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวเพราะในมุมมองของ Medical tourism ประเทศในแถบเอเชียมีสถานพยาบาลที่มีคุณภาพสูงและได้มาตรฐานระดับโลก ค่ารักษาพยาบาลถูกกว่าโดยภูมิภาคที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อสุขภาพมากที่สุดได้แก่ ทวีปอเมริกาเหนือและทวีปเอเชียแปซิฟิก นอกจากนี้มูลค่าตลาดของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพไทยนั้นถือเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่กำลังเป็นนิยมเป็นอย่างมาก โดยข้อมูลจากกองสุขภาพระหว่างประเทศ ระบุว่าสถานพยาบาลทั่วประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานในระดับสากล JCI (Joint Commission International Accreditation) มีทั้งหมด 61 แห่ง แบ่งเป็นโรงพยาบาล 47 แห่ง และคลินิก 14 แห่ง โดยโรงพยาบาลสมิติเวช เป็นโรงพยาบาลแห่งเดียวในเอเชียได้รับเลือกเป็น 1 ใน 5 สถานพยาบาลที่ดีที่สุดในโลก รองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical tourism) จากการจัดอันดับโรงพยาบาลยอดเยี่ยมระดับโลก สำหรับท่องเที่ยวเชิงสุขภาพปี 2018 โดย The Medical Travel Quality Alliance (MTQUA) นอกจากนี้โรงพยาบาลสมิติเวชสุขุมวิท ยังได้เปิดตัว The First Lounge ซึ่งเป็นห้องรับรองลูกค้าวีไอพี ที่มี SCB Investment Center อยู่ภายใต้การรับรองการทำธุรกรรม การให้คำปรึกษาทางการเงิน คำปรึกษาทางด้านสุขภาพและเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจระหว่างการรอดูผลเพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากขึ้น จากการจัดอันดับของ The International Healthcare Research Center (IHRC) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยอยู่อันดับ 6 ของโลก

Global Wellness Institute รายงานว่า ตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยมีมูลค่าถึง 200,000 ล้านบาท ซึ่งมีอัตราการเติบโตถึงร้อยละ 7 เนื่องจากมีจุดแข็ง คือ

1. สถานพยาบาล บุคลากรและการให้บริการมีมาตรฐานได้รับการยอมรับจากนานาประเทศ
2. อัตราค่าบริการไม่สูงนักหากเทียบกับคุณภาพ
3. ค่าใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวไม่สูง มีสายการบินที่ครอบคลุมการเดินทางและมีความรวดเร็วด้านการติดต่อประสานงาน
4. การประยุกต์ใช้ทรัพยากรด้านสุขภาพที่มีอยู่อย่างหลากหลาย เช่น ธุรกิจสตูดิโอสอนการทำสมาธิและโยคะที่ประยุกต์ความรู้ด้านการทำสมาธิตามหลักพุทธศาสนา ธุรกิจสปาที่ใช้สมุนไพรหรือทรัพยากรในท้องถิ่นเพื่อสร้างประสบการณ์แปลกใหม่รวมถึงธุรกิจการสอนทักษะกีฬาประจำชาติอย่างมวยไทยที่กำลังเป็นที่นิยมในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นต้น

ขณะเดียวกันที่ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดว่า ปี พ.ศ. 2561 รายได้ของกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่พึ่งพารายได้จากกลุ่มลูกค้าไทยระดับกลาง จะขยายตัวร้อยละ 7-9 แม้ภาวะเศรษฐกิจจะยังไม่ฟื้นตัวอย่างชัดเจน แต่คนไข้ยังต้องการความสะดวกรวดเร็วในการรักษาพยาบาล ทำให้การเลือกใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนที่มีค่าใช้จ่ายไม่สูงนัก หรือมีค่ารักษาพยาบาลไม่เกินวงเงินที่ทางบริษัทประกันกำหนด ส่งผลให้โรงพยาบาลเอกชนจับกลุ่มคนไทยรายได้ปานกลาง มีอัตราการเติบโตดี โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะมีรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทต่อปีขึ้นไป กระจายอยู่ในกรุงเทพฯ และภาคกลางเป็นหลัก นอกจากนี้โรงพยาบาลที่เน้นจับกลุ่มลูกค้าระดับบนที่มีรายได้มากกว่า 500,000 บาทต่อปีและเป็นกลุ่มที่ถูกขับเคลื่อนจากคนไข้ต่างชาติด้วย คาดว่าจะมีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 6-8 (สิรินภัสรา ศิรินภัสโกคิน, 2561)

ส่วนกลุ่มลูกค้าต่างชาติ ศูนย์วิจัยกสิกรได้ประมาณการส่วนแบ่งตลาดจากคนไข้แต่ละประเทศซึ่งคำนวณจากรายได้ของโรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 70 ของรายได้ทั้งหมดในตลาดหลักทรัพย์ พบว่ากลุ่มตะวันออกกลาง อาทิ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ โอมาน คูเวต กาตาร์ ครองส่วนแบ่งสูงสุดร้อยละ 12.5 ตามด้วยเมียนมาร์ร้อยละ 8.7 สหรัฐอเมริการ้อยละ 6.2 สหราชอาณาจักรร้อยละ 5.0 ญี่ปุ่นร้อยละ 4.9 กัมพูชาร้อยละ 2.2 และอื่น ๆ รวมร้อยละ 60.4

โดยปี พ.ศ. 2561 นี้ มีคนไข้ชาวต่างชาติมาใช้บริการรักษาพยาบาลประมาณ 3.42 ล้านครั้ง แบ่งเป็น Medical Tourism ประมาณ 2.5 ล้านครั้ง และกลุ่ม EXPAT หรือกลุ่มลูกค้าต่างชาติที่ทำงานและพำนักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ประมาณ 9.2 แสนครั้ง สภาพเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น พฤติกรรมการใส่ใจสุขภาพ ภาวะสังคมสูงวัย แนวโน้มที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไป

นอกภูมิภาคเพิ่มขึ้นทั้งด้านจำนวนและความถี่ ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการสื่อสารรวมทั้งสังคมออนไลน์ทำให้เข้าถึงและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้สะดวกขึ้น ประกอบกับรัฐบาลได้ขยายเวลาพำนักในประเทศสำหรับนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV และจีน บัณฑิตดังกล่าวเป็นโอกาสของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ นอกจากนี้ความหลากหลายของสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ สภาพอากาศที่ไม่แปรปรวนมาก และไม่มีภัยธรรมชาติที่รุนแรง นับเป็นปัจจัยบวกต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาพรวม (วรวิณี จันทร์มุด และจินตนา สมสวัสดิ์, 2560)

การดำเนินงานในระยะเร่งด่วน ภายใน 2 ปี ระหว่าง พ.ศ. 2559-2560 มีการเร่งจัดทำระบบประกันสุขภาพสำหรับต่างชาติ การพัฒนาแหล่งน้ำพุร้อนนาร่อง 7 จังหวัด ขยายเวลาพำนักในไทย กรณีเข้ารับรักษาพยาบาลกลุ่มประเทศกัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา เวียดนามและจีนจาก 14-30 เป็น 90 วัน จัดทำแพ็คเกจสุขภาพ พัฒนาสถานบริการทั้งภาครัฐและเอกชนในจังหวัดท่องเที่ยว พัฒนาและส่งเสริมธุรกิจบริการเชิงสุขภาพ ล่าสุดรัฐบาลเพิ่มมาตรการส่งเสริมนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยขยายเวลาพำนักในราชอาณาจักรไทยเพิ่มขึ้นรวม 90 วัน สำหรับกลุ่มประเทศ CLMV และสาธารณรัฐประชาชนจีนเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางมารับการรักษาพยาบาลในไทย นอกจากนี้ยังขยายระยะเวลาพำนักระยะยาวเป็นเวลา 10 ปี ให้แก่ชาวต่างชาติจาก 14 ประเทศ ได้แก่ ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย เดนมาร์ก ฟินแลนด์ ฝรั่งเศส เยอรมนี อิตาลี เนเธอร์แลนด์ นอร์เวย์ สวีเดน สวิตเซอร์แลนด์ สหราชอาณาจักร แคนาดา และสหรัฐอเมริกา ซึ่งทั้งสองมาตรการจะช่วยส่งเสริมให้การเป็นศูนย์กลางสุขภาพระดับโลกของประเทศไทยได้รับการยอมรับจากนานาประเทศมากยิ่งขึ้น

จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางมาไทย ประกอบกับแนวโน้มของคนจีนที่เดินทางไปรักษาพยาบาลในต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นนั้น ทำให้โรงพยาบาลเอกชนเน้นจับกลุ่ม Medical Tourism จีนมากขึ้น ด้วยกำลังซื้อที่สูงและการแพทย์ในประเทศจีนที่ไม่เพียงพอกับความต้องการของคนในประเทศ ทำให้กลุ่ม Medical Tourism (อัญชนา ณ ระนอง, 2554) ชาวจีนเดินทางไปท่องเที่ยวเชิงสุขภาพยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกมีจำนวนกว่า 630,000-650,000 ราย ซึ่งจากจำนวนดังกล่าวคาดว่าจะไม่ต่ำกว่า 40,000 ราย ที่จะเดินทางมายังประเทศไทยในปี 2561 นี้ โดยในปี พ.ศ. 2561 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวจีนเข้ามาเที่ยวไทยประมาณ 10.4-10.6 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 6.1-8.2 สะท้อนให้เห็นว่าตลาดน่าจะเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพของไทย มีความคุ้นเคยหรือชื่นชอบท่องเที่ยวไทย รวมถึงอาหารและแหล่งช้อปปิ้งต่าง ๆ อีกทั้งการบริการทางการแพทย์ไทยก็ค่อนข้างมีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับในเรื่องของคุณภาพและการรักษาที่ได้มาตรฐานสากล คุ่มค่าคุ่มราคา



ในปี พ.ศ. 2561 นี้ ตลาดคนไข้ต่างชาติยังคงเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน โดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนที่จับตลาดคนไข้ต่างชาติ ซึ่งจะมีคนไข้ชาวต่างชาตินำมาใช้บริการรักษาพยาบาลประมาณ 3.42 ล้านครั้ง โดยกลุ่มคนไข้ชาวเอเชีย โดยเฉพาะญี่ปุ่น เมียนมา และจีน จะเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นทดแทนกลุ่มคนไข้ตะวันออกกลางที่มีบทบาทลดลงและจากจำนวนนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางมาไทย ประกอบกับแนวโน้มของคนจีนที่เดินทางไปรักษาพยาบาลในต่างประเทศเพิ่มขึ้นนั้น ทำให้ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนของไทยมีโอกาสขยายตลอด Medical Tourism ไปยังกลุ่มลูกค้าจีนมากขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการในเรื่องของความงาม (Beauty) ที่คนจีนให้ความสนใจเพิ่มขึ้น ซึ่งไทยเองก็ค่อนข้างมีศักยภาพในการแข่งขัน เช่น ศัลยกรรมความงามบนใบหน้า ภาวะมีบุตรยาก รวมถึงบริการที่ไม่ซับซ้อน เช่น ทันตกรรม เวชศาสตร์ชะลอวัย หรือแม้แต่ตรวจสุขภาพ แต่ทั้งนี้ผู้ประกอบการไทยก็อาจจะต้องเผชิญการแข่งขันกับญี่ปุ่น เกาหลีใต้และมาเลเซีย ซึ่งเป็นตลาดหลักของกลุ่ม Medical Tourism ของชาวจีนเช่นกัน โดยกลุ่มลูกค้าที่น่าสนใจคือ 1) กลุ่มที่มีภาวะมีบุตรยาก 2) กลุ่มที่เน้นการดูแลด้านความงาม จากกระแสความงาม (Beauty) ของคนจีนที่ยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

นอกจากการผ่าตัดศัลยกรรมบนใบหน้าแล้ว ยังมีบริการด้านความงามอื่น ๆ ที่คาดว่าจะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่เป็นบริการทางการแพทย์ที่ไม่ซับซ้อน เช่น ทันตกรรม (Dental) การดูแลผิวพรรณ เวชศาสตร์ชะลอวัย (Anti-aging) หรือแม้แต่การดูแลสุขภาพแบบเชิงบำบัดต่าง ๆ เช่น ตรวจสุขภาพ การฟื้นฟูหรือพักผ่อนสุขภาพร่างกายในกลุ่มผู้สูงอายุ ก็ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเช่นกัน และน่าจะเป็นโอกาสในการเจาะตลาดของผู้ประกอบการไทย อย่างไรก็ตามแม้ว่าตลาด Medical Tourism ของชาวจีนจะมีแนวโน้มขยายตัวอีกมาก แต่ไทยก็ต้องเผชิญการแข่งขันกับคู่แข่งที่สำคัญอย่างญี่ปุ่น เกาหลีใต้ และมาเลเซีย อีกทั้งการจะขยายตลาด Medical Tourism ได้นั้น อาจจะต้องใช้เวลาในการสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องของคุณภาพและมาตรฐานในการรักษาพยาบาลให้มีความน่าเชื่อถือในระยะข้างหน้า

หากผู้ประกอบการธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนไทย รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปรับกลยุทธ์และเร่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า หรือพัฒนาจุดแข็งที่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเมื่อเทียบกับคู่แข่ง ก็น่าจะทำให้สัดส่วนของกลุ่ม Medical Tourism จากต่างประเทศที่เดินทางมาประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และอาจจะมีโอกาสขยายตลาดไปสู่บริการทางการแพทย์อื่น ๆ อย่าง โรคที่ซับซ้อนหรือรุนแรง เช่น ผ่าตัดหัวใจ ศัลยกรรมกระดูกและข้อ เป็นต้น

จากการประเมินศักยภาพในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่า ทวีปเอเชียจัดเป็นตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ศักยภาพสูง ภูมิภาคนี้สามารถสร้างรายได้จากการใช้บริการของชาวต่างประเทศเป็นมูลค่าถึง 3.4 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ ในปี พ.ศ. 2550 โดยมีส่วนแบ่งตลาด

ร้อยละ 12.7 ของตลาดโลกที่คาดว่าจะมีมูลค่าตลาดรวมถึง 26.77 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ ประมาณการไว้ว่าจะมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 17.6 ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2550-2555 (Tourism Authority of Thailand, 2009) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเอเชียใต้ซึ่งได้แก่ ไทย สิงคโปร์ อินเดีย มาเลเซียและฟิลิปปินส์ ซึ่งการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้น มีปัจจัยสนับสนุน 3 ประการ ดังนี้

1. การขยายตัวของชนชั้นกลางทั่วโลกที่มีระดับรายได้ที่สูงขึ้น ซึ่งให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายด้านท่องเที่ยวมากขึ้นด้วย
2. ผู้บริโภคทั่วโลกหันมาใส่ใจเรื่องสุขภาพของตนเองมากขึ้น ซึ่งถูกกระตุ้นจากโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (Non-Communicable Diseases, NCDs) และความเครียดจากการทำงาน
3. เทรนด์การท่องเที่ยวที่นิยมการสัมผัสประสบการณ์แปลกใหม่ในแหล่งท่องเที่ยวมากกว่าการท่องเที่ยวแบบดั้งเดิม

แนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคตจะต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เช่น เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการสำหรับธุรกิจการเดินทางและ เทคโนโลยีระบบนำทาง ที่พักแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบการนัดและสปาสมุนไพร เพื่อเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในธุรกิจสปา การแพทย์ทางเลือก และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เทคโนโลยีที่ใช้ในกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุการประเมินความเสี่ยงของสถานที่ท่องเที่ยวหรือสภาพภูมิศาสตร์ ระบบผู้เชี่ยวชาญและนำสถานที่ท่องเที่ยวที่เหมาะสม เป็นต้น ควรมุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีที่จะช่วยตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น นำระบบ Digital Health Care และแพลตฟอร์มต่าง ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ หรือกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ พัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการตลาดเชิงผสมผสาน เพื่อจัดรูปแบบการท่องเที่ยวให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว พัฒนาตัวแบบธุรกิจรูปแบบใหม่ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการทำตลาดแบบเกื้อกูล ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างพันธมิตรการท่องเที่ยว เช่น ภาครัฐและเอกชน รวมทั้งคนในท้องถิ่น

โดยมีการคาดการณ์ อัตราการเติบโตของ Wellness Economy ปี 2558-2563 ของกลุ่มกิจกรรมในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพไว้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 อัตราการเติบโตของ Wellness Economy ปี 2558-2563

กลุ่ม	พันล้านเหรียญสหรัฐ		
	ปี 2558	ปี 2563	อัตราการขยายตัวต่อปี
สปา	77.6	103.9	6.0 %
น้ำพุร้อน/ น้ำแร่	51.0	64.6	4.8 %
การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	563.2	808.0	7.5 %
สุขภาพในที่ทำงาน	43.3	55.1	5.0 %
ไลฟ์สไตล์เพื่อสุขภาพ อสังหาริมทรัพย์	118.6	152.8	5.2 %

ที่มา: Global Wellness Economy Monitor 2017 (Yeung & Johnston, 2017)

จากผลการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงรักษาฟื้นฟูสุขภาพของประเทศ ไทยสู่ตลาดโลก พบว่า ผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายด้วยตนเอง โดยมีแผนเดินทางมาเพื่อการรักษาพยาบาลที่ใช้เวลาไม่เกิน 15 วัน เดินทางมาพร้อมกับญาติหรือครอบครัว ผู้เข้ารับบริการรู้จักโรงพยาบาลจากอินเทอร์เน็ต คุณลักษณะโรงพยาบาลที่เลือกคือ ความทันสมัยและการมีเทคโนโลยีทางการแพทย์ หลังการรับบริการแล้วผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อแพทย์มีความเชี่ยวชาญรักษาโรคเฉพาะทาง ส่วนใหญ่บอกว่าจะกลับมาอีกแน่นอน และมีความสนใจใช้บริการการท่องเที่ยวที่ผนวกการตรวจสุขภาพประจำปีไว้ด้วยกัน

จากข้อมูลดังกล่าวมาเป็นการท่องเที่ยวสุขภาพเชิงการแพทย์ซึ่งมีแนวโน้มขึ้นทุกปี สำหรับการท่องเที่ยวสุขภาพอีกรูปแบบหนึ่ง คือ เป็นการป้องกันและการสร้างเสริมสุขภาพนั้น มีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับอุตสาหกรรมสปาและสุขภาพ (Spa and Wellness) ซึ่งในระยะเวลาที่ผ่านมาอุตสาหกรรมนี้มีการเติบโตเป็นอย่างมาก และยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอนาคต ซึ่งเป็นผลมาจากวิถีการดำเนินชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันที่ขาดการออกกำลังกายและการเคลื่อนไหวร่างกายในชีวิตประจำวันอย่างพอเพียง ดังนั้น คนเมืองในปัจจุบันที่ต้องการหาความสมดุลและคุณภาพชีวิตเพื่อที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานในการส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิต การใช้บริการสปาจึงมีบทบาทมากขึ้น ปัจจุบันธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก มีผู้ประกอบการจำนวนมากคิดเป็นอันดับ 1 ใน 3 ของอุตสาหกรรมสปาโลก โดยในปีที่ผ่านมาตลาดธุรกิจสปาไทยมีอัตราการเติบโตและยังมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง สปากลายเป็นสินค้าท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับระดับสากลในด้านคุณภาพ การบริการและผลลัพธ์ที่ดีต่อ

สุขภาพที่มีความสำคัญไม่แพ้ธุรกิจบริการประเภทอื่น เมื่อทราบถึงการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในระดับประเทศไทยและระดับสากลแล้วนั้น สิ่งที่สำคัญต่อมาคือการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกับธุรกิจโรงแรมว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร

### สถานการณ์ของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยในสภาวะปัจจุบัน

ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยตามคำนิยามของประกาศกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติสถานบริการ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดรูปแบบของธุรกิจประเภทสปาไว้ 3 แบบ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556) ดังนี้

1. กิจการสปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง การประกอบกิจการที่ให้การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยบริการหลักที่จัดไว้ประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ โดยอาจมีบริการเสริมประกอบ เช่น การอบเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โภชนบำบัด และการควบคุมอาหาร โยคะและการทำสมาธิ การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพตลอดจนการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ หรือไม่ก็ได้

2. กิจการนวดเพื่อสุขภาพ หมายความว่า การประกอบกิจการนวดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้าด้วยวิธีการนวดการคลึง การบีบ การตัด การดึง การประคบ การอบ หรือโดยวิธีการอื่นใดตามศาสตร์และศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพ ทั้งนี้ ต้องไม่มีสถานที่อาบน้ำโดยมีผู้ให้บริการ

3. กิจการนวดเพื่อเสริมสวย หมายความว่า การประกอบกิจการนวดนวดสถานที่เฉพาะ เช่น ร้านเสริมสวยหรือแต่งผม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความสวยงามด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การประคบ การอบ หรือด้วยวิธีการอื่นใดตามศิลปะการนวดเพื่อเสริมสวย ทั้งนี้ ต้องไม่มีสถานที่อาบน้ำโดยมีผู้ให้บริการ

จำนวนของธุรกิจสปาและนวดไทยเมื่อพิจารณาสถิติการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์พบว่า มีธุรกิจสปาและนวดแผนไทยที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลอย่างถูกต้องตามกฎหมายจำนวน 1,304 รายในปี พ.ศ. 2556 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2555 ซึ่งมีจำนวน 717 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 81.87 โดยส่วนใหญ่แล้ว ธุรกิจสปาและนวดแผนไทยนั้นจะตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นหลัก รองลงมาคือ ภาคใต้ และภาคเหนือ

ทั้งนี้เมื่อมาพิจารณาสถิติการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจใหม่ พบว่าในปี พ.ศ. 2556 ธุรกิจสปาและนวดแผนไทยได้มีการขอจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจใหม่ จำนวน 226 ราย เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2555 ถึงร้อยละ 153.93 โดยพื้นที่ที่มีการขอจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจใหม่มากที่สุด คือ พื้นที่ภาคใต้ จำนวน 85 ราย รองลงมาคือพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 65 ราย (รายละเอียดดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 สถิติจำนวนธุรกิจสปาและนวดแผนไทยที่จดทะเบียนจัดตั้งใหม่ จดทะเบียนเลิกกิจการ และคงอยู่ปี 2553-2556 จำแนกตามภูมิภาค (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2557)

ภูมิภาค	จำนวนนิติบุคคล จดทะเบียนจัดตั้งใหม่ (ราย)				จำนวนนิติบุคคล จดทะเบียนเลิก (ราย)				จำนวนนิติบุคคลคงอยู่ (ราย)			
	2553	2554	2555	2556	2553	2554	2555	2556	2553	2554	2555	2556
กรุงเทพมหานคร	37	38	35	65	6	5	3	7	373	369	366	386
ภาคกลาง	13	7	10	5	1	1	3	3	70	1	70	65
ภาคตะวันตก	0	1	2	1	0	0	0	0	8	7	9	9
ภาคตะวันออก	12	8	17	18	2	0	1	1	84	84	87	94
ภาคตะวันออก เฉิงเหนือ	2	2	4	3	0	0	1	1	13	14	15	143
ภาคใต้	15	16	16	85	2	2	0	9	111	112	118	391
ภาคเหนือ	8	8	5	46	5	1	1	2	53	57	52	216
รวม	87	80	89	226	16	9	9	23	712	644	717	1,304

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขพบว่า ในปี พ.ศ. 2555 มีจำนวนสถานประกอบการสปาที่ขึ้นทะเบียนและได้ผ่านการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุขทั้งหมด 2,032 แห่ง แบ่งเป็น สปาเพื่อสุขภาพ 519 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.54 นวดเพื่อสุขภาพ 1,208 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 59.45 และนวดเพื่อเสริมสวย 305 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15.01

แนวโน้มการเติบโตของจำนวนธุรกิจสปาและนวดแผนไทยที่จดทะเบียนในภูมิภาคต่าง ๆ พบว่า ในปี พ.ศ. 2556 จำนวนของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยประมาณร้อยละ 81.87 โดยพื้นที่ที่ธุรกิจประเภทนี้มีอัตราการเติบโตสูงสุด คือ ภาคตะวันออกเฉิงเหนือที่มีการเติบโต ร้อยละ 853.33 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2555 รองลงมาคือ ภาคเหนือ และภาคใต้ ซึ่งมีอัตราการเติบโตร้อยละ 315.38 และ 231.36 ตามลำดับ ส่วนพื้นที่ที่ธุรกิจประเภทนี้มีอัตราการเติบโตลดลง คือ ภาคกลาง ซึ่งมีอัตราการเติบโตติดลบที่ร้อยละ -7.14 (รายละเอียดดังตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 อัตราการเติบโตของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย ปี พ.ศ. 2554-2556 จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	อัตราการเติบโตของจำนวนธุรกิจ (ร้อยละ)		
	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556
กรุงเทพมหานคร	-1.07	-0.81	5.46
ภาคกลาง	-98.57	6,900.00	-7.14
ภาคตะวันตก	-12.50	28.57	-
ภาคตะวันออก	-	3.57	8.05
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	7.69	7.14	853.33
ภาคใต้	0.90	5.36	231.36
ภาคเหนือ	7.55	-8.77	315.38
รวม	-9.55	11.34	81.87

ที่มา: จากการคำนวณโดยใช้ข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2557)

#### ขนาดมูลค่าตลาด และสัดส่วนของตลาด

มูลค่าตลาดของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยที่คำนวณจากยอดขายได้รวมทั้งหมดของนิติบุคคลซึ่งประกอบธุรกิจสปาและนวดแผนไทยที่ส่งรายงานงบการเงินแต่ละปีให้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่า ขนาดมูลค่าตลาดของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยนั้นมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2556 มีมูลค่าตลาดเท่ากับ 3,469 ล้านบาท เทียบกับปี พ.ศ. 2555 ซึ่งมีมูลค่าตลาดเท่ากับ 3,117 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.27 หลังจากที่มูลค่าตลาดได้ลดลงติดต่อกันในปี พ.ศ. 2554 และ พ.ศ. 2555 และเมื่อพิจารณาส่วนแบ่งตลาดหรือสัดส่วนของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยเทียบกับมูลค่าตลาดของธุรกิจบริการสุขภาพโดยรวมแล้วจะพบว่า ในปี พ.ศ. 2556 มีสัดส่วนค่อนข้างน้อยมาก คือ ร้อยละ 2.46 เท่านั้น แต่สัดส่วนดังกล่าวนี้ก็เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2555 ที่มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 1.84 (รายละเอียดดังตารางที่ 4)

อย่างไรก็ตามยังมีข้อมูลของมูลค่าตลาดจากหน่วยงานอื่น เช่น จากกระทรวงพาณิชย์ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2557) ที่มีพบว่า ธุรกิจสปาของไทยมีการเติบโตร้อยละ 5-6 ปี มูลค่าตลาดของอุตสาหกรรมนี้อยู่ระหว่าง 15,000-16,000 ล้านบาทต่อปี และมีลูกค้าเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติถึงร้อยละ 80 ต่อปี ซึ่งถือว่าเป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่ของธุรกิจสปา

ส่วนข้อมูลการพยากรณ์แนวโน้มสปาและบริการสุขภาพในตลาดโลก (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556) พ.ศ. 2556 โดยหน่วยงาน SpaFinder Wellness คาดการณ์แนวโน้มตลาดบริการสุขภาพไว้ว่า ตลาดสปาทั่วโลกมีรายได้ประมาณ 73,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี พ.ศ. 2555 ขยายตัวร้อยละ 20 จากปี พ.ศ. 2550 จำนวนสถานประกอบการ 87,000 แห่ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 22 โดยตลาดสปาที่ขยายตัวสูงสุด คือ เอเชีย และมีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 20 ต่อปี

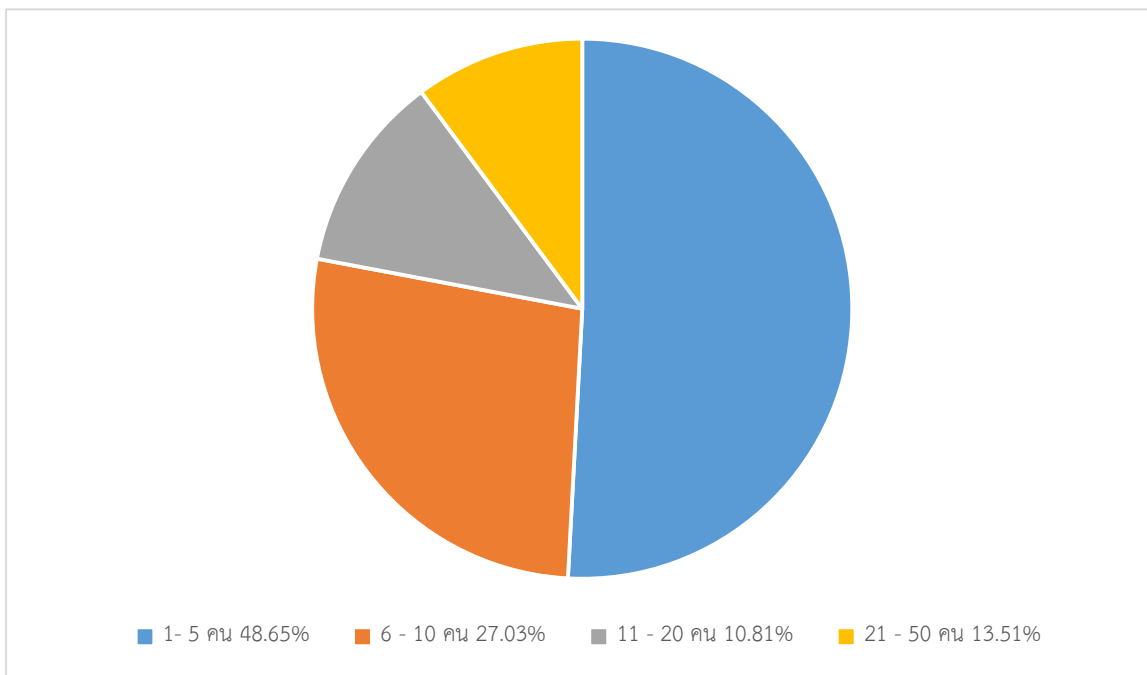
ตารางที่ 4 ขนาดมูลค่าตลาด และสัดส่วนมูลค่าตลาดปี พ.ศ. 2553-2556

รายการ	ขนาดมูลค่าตลาด/สัดส่วนมูลค่าตลาด				อัตราการเติบโต (%)		
	2553	2554	2555	2556	2554	2555	2556
ขนาดมูลค่าตลาดของ ธุรกิจสปาและนวดแผน ไทย (ล้านบาท)	3509	3419	3117	3469	-2.56	-8.81	11.27
ขนาดมูลค่าตลาดของ ธุรกิจบริการสุขภาพ (ล้านบาท)	132,223	146,097	169,291	140,968	10.49	15.88	-16.73
ขนาดมูลค่าตลาดของ ธุรกิจสปาและนวดแผน ไทย (ล้านบาท)	3509	3419	3117	3469	-2.56	-8.81	11.27
ขนาดมูลค่าตลาดของ ธุรกิจบริการสุขภาพ (ล้านบาท)	132,223	146,097	169,291	140,968	10.49	15.88	-16.73
สัดส่วนของธุรกิจสปา และนวดแผนไทยต่อธุรกิจ บริการสุขภาพทั้งหมด (%)	2.65	2.34	1.84	2.46	-11.82	-21.31	33.62

ที่มา: จากการคำนวณ โดยใช้ข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2557)

### การจ้างงาน

จากการสำรวจข้อมูลของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย พบว่าส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กและร้อยละ 48.65 มีจำนวนพนักงานนวดที่ทำงานประจำประมาณ 1-5 คนเท่านั้น รายละเอียดดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 จำนวนพนักงานนวด (ที่มา: จากการสำรวจ ของศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2557)

สำหรับค่าตอบแทนของพนักงานนวดอาจเป็นรายเดือนบวกกับค่าตอบแทนจากการนวดในแต่ละครั้ง และบางแห่งจะเป็นพนักงานนวดแบบไม่มีเงินเดือนประจำแต่จะได้เฉพาะค่าตอบแทนที่เป็นส่วนแบ่งจากการนวดในแต่ละครั้ง ประมาณร้อยละ 30-50 ของราคาค่าบริการ เช่น ค่าบริการนวดชั่วโมงละ 300 บาท พนักงานนวด จะได้ค่าตอบแทนเป็นจำนวน 100-150 บาท นอกจากนี้ร้านนวดแผนไทยบางแห่งในช่วงวันหยุดที่มีลูกค้าจำนวนมากอาจมีพนักงานนวดบางส่วนที่เป็น Freelance ที่จะมารับนวดให้ในช่วงวันหยุด (ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ, 2557)

นอกจากนี้จากผลการศึกษาวิเคราะห์และเตือนภัย SMEs รายสาขาของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2552 พบว่า ในปี พ.ศ. 2550 ธุรกิจบริการสปาเพื่อสุขภาพมีการจ้างงานถึง 62,489 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 52.82 ของการจ้างงานรวมในสาขาสปาและบริการสุขภาพ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556)



## การวิเคราะห์ศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจสปาและนวดไทย

ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย ตามกรอบของแบบจำลอง Diamond Model ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงผลการศึกษาในแต่ละมิติ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการประเมินความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยด้านการผลิต (Factor condition) ปัจจัยด้านการผลิตของธุรกิจสปาและนวดไทย ประกอบด้วย

1. ทรัพยากรบุคคลและทักษะแรงงานจากการศึกษาพบว่าร้อยละ 90 ของธุรกิจ สปาและนวดไทย มีขนาดเล็กมาก แต่ละบริษัทมีความต้องการใช้บุคลากรเพื่อเป็นพนักงานนวด (Therapist) ประจำเพียง 1-5 คน เท่านั้น ซึ่งยังมีปัญหาในเรื่องการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่มีฝีมือและความชำนาญในการนวดไทย ปัญหาในการเปลี่ยนงานบ่อยมาก มีการซื้อตัวพนักงานนวดจากร้านหนึ่ง ไปอีกร้านหนึ่ง และการไปทำงานในต่างประเทศของพนักงานนวดชาวไทย ทำให้บางแห่งต้องใช้แรงงานชาวต่างชาติมาฝึกเป็นพนักงานนวด (ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ, รายงานการประชุมกลุ่มย่อย, 2557) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพและภาพลักษณ์ของสปาและนวดแผนไทยของไทยในอนาคตได้

2. ทรัพยากรทุน สำหรับสปาและนวดแผนไทยขนาดเล็ก จากการสำรวจพบว่าจะใช้เงินทุนเริ่มแรกประมาณ 910,000 บาท และต้องการเงินทุนหมุนเวียนต่อเดือนประมาณเดือนละ 1.5 แสนบาท และถ้าเป็นธุรกิจสปาและนวด เพื่อสุขภาพระดับหรูจะใช้เงินลงทุนเฉลี่ยตั้งแต่ 10 ล้านบาท ไปจนถึงประมาณ 50 ล้านบาท แต่เนื่องจากธุรกิจสปาและนวดแผนไทย มากกว่าร้อยละ 90 เป็นวิสาหกิจขนาดเล็ก ไม่มีการทำบัญชีหรือระบบบัญชีไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ธนาคารพาณิชย์ทั่วไปมองว่าธุรกิจนี้มีความเสี่ยงสูง การขอกู้ยืมหรือขอสินเชื่อจากธนาคารจึงได้ยากและเป็นปัญหาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ประกอบการบางส่วนที่จำเป็นต้องพึ่งเงินทุนเพื่อเปิดกิจการใหม่หรือเพื่อขยายกิจการ (ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ, รายงานการประชุมกลุ่มย่อย, 2557)

3. วัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับสปาและบริการสุขภาพ วัตถุดิบที่ใช้สำหรับสปาและการนวด ได้แก่ สมุนไพรสด สารสกัดสมุนไพร ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางสำหรับผิวหน้า ผิวกาย การประคบตัว อบตัว บำรุงผิว เป็นต้น ซึ่งวัตถุดิบเหล่านี้โดยเฉพาะสมุนไพรในประเทศไทยมีปริมาณเพียงพอและมีคุณภาพดี สามารถหาได้ง่ายแต่ในบางพื้นที่อาจจะมีคุณภาพไม่ดีนักต้องสั่งซื้อจากจังหวัดอื่น ๆ ซึ่งผู้ประกอบการจะนำเอาผลผลิตทางการเกษตรเหล่านั้นมาผ่านกระบวนการเพื่อแปรรูปมาเป็นวัตถุดิบเพื่อใช้ในสปาไทยและเพื่อส่งออก อีกทั้งระบบการควบคุมคุณภาพการผลิตที่ดีจะทำให้ผลิตภัณฑ์สปาไทยเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และสามารถปรุงแต่งส่วนผสม

วัตถุประสงค์เพื่อผลิตภัณฑ์ให้มีคุณสมบัติและกลิ่นพิเศษตามที่ลูกค้าต้องการได้ ซึ่งจัดว่าเป็นจุดเด่นของสปาไทย

### **ปัจจัยด้านอุปสงค์หรือด้านการตลาด (Demand conditions)**

จากการสอบถามข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจสปาและนวดแผนไทยเกี่ยวกับลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางร้านพบว่า ร้อยละ 59.52 เป็นลูกค้าชาวไทย และเป็นลูกค้าชาวต่างชาติร้อยละ 40.48 ซึ่งอุปสงค์ของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย จะพิจารณาได้จากความต้องการของลูกค้าในประเทศและลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เข้ามาใช้บริการในประเทศไทย ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวต่างชาติสูงขึ้นตามลำดับ โดยในปี 2555 สามารถสร้างรายได้เป็นมูลค่าประมาณ 86,506 ล้านบาท ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากการกำหนดให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจในหลาย ๆ เรื่อง รวมถึงการเป็น Medical Hub of Asia ซึ่งส่งผลให้ในปัจจุบันแต่ละปีมีจำนวนนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเดินทางเข้ามาประเทศไทยไม่ต่ำกว่า 2 ล้านคน ซึ่งนักท่องเที่ยวเหล่านี้มีความพึงพอใจการให้บริการแพทย์แผนไทยและสปา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพให้บริการของพนักงานนวด ราคา และความหลากหลายของการให้บริการ ตลอดจนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้หันมาให้ความสนใจกับวิธีการผ่อนคลายและบำบัดแบบตะวันออกมากขึ้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557) อย่างไรก็ตามจำนวนนักท่องเที่ยวจะมากขึ้นเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ และการเมืองภายในประเทศด้วย

### **ปัจจัยด้านการแข่งขันและกลยุทธ์ของธุรกิจ (Strategy and rivalry context)**

เนื่องจากจำนวนของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยมีจำนวนมากและมีจำนวนธุรกิจที่จดทะเบียนใหม่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ สะท้อนถึงการแข่งขันที่สูงขึ้นในธุรกิจนี้ ส่วนผู้ประกอบการรายเดิมต้องมีการแข่งขันกันสูงเช่นกัน จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการแสดงว่ามีกลยุทธ์สำคัญในการประกอบกิจการ คือ การรักษาคุณภาพของการให้บริการ การนวด ตามที่ลูกค้าต้องการ เช่น การนวดตัว นวดหน้า ขัดผิว อบตัว เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ามีความประทับใจกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องและนำความประทับใจเหล่านั้นไปบอกต่อยังกลุ่มอื่น ๆ ต่อไป หรือกลยุทธ์แบบ “ปากต่อปาก” (Word of Mouth) โดยจะเสนอการบริการในลักษณะแพ็คเกจ เช่น ถ้าซื้อแพ็คเกจ 10 ครั้ง จะได้ฟรีอีก 2 ครั้ง หรือมีบริการอื่น ๆ แถมให้ ธุรกิจสปาและนวดแผนไทยบางแห่งร่วมเป็นพันธมิตรทางการค้ากับบัตรเครดิต โดยให้สมาชิกบัตรเครดิตมาใช้บริการได้ในราคาพิเศษกว่าบุคคลทั่วไป เป็นต้น นอกจากนี้ สปาและนวดแผนไทยที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวก็จะมีกรนำโบชัวร์ของร้านไปวางตามโรงแรมหรือร่วมกับบริษัททัวร์/ รถตู้ ๆ ที่พานักท่องเที่ยวมาใช้บริการโดยจ่ายค่าตอบแทนให้ ส่วนสปาที่อยู่ในโรงแรมและรีสอร์ท ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้า/นักท่องเที่ยวที่มาพักโรงแรม/รีสอร์ทนั้น ๆ กลยุทธ์ที่ใช้จึงเป็นการเน้นการให้บริการในบรรยากาศที่สวยงามการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มี

คุณภาพดีซึ่งทำให้สามารถตั้งราคาสูงกว่าสปาที่อยู่ภายนอกโรงแรม อย่างไรก็ตามอาจจะมีบ้างที่ผู้ประกอบการบางราย ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ตามตึกแถวอยู่ในแหล่งชุมชนที่ไม่เน้นเรื่องความสวยงามของสถานที่ จะแข่งขันโดยการใช้กลยุทธ์การตัดราคาซึ่งมีผลทำให้คุณภาพของการให้บริการลดลง และจะไม่เป็นผลดีต่อธุรกิจโดยรวมในระยะยาว

### **ธุรกิจที่เกี่ยวข้องและสนับสนุน (Related & support businesses)**

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจสปาและนวดแผนไทย ได้แก่ อุตสาหกรรมสมุนไพร (กระทรวงสาธารณสุข, 2557) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการผลิตวัตถุดิบสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการในธุรกิจสปาอุตสาหกรรมสมุนไพรไทยมีมูลค่าตลาดรวมประมาณ 48,000 ล้านบาท อัตราเติบโตร้อยละ 15-20 ต่อปี ตลาดนี้ประกอบด้วยอุตสาหกรรมสมุนไพรที่เป็นวัตถุดิบ (Crude Herb) สารสกัดสมุนไพรอาหารเสริม ยา เครื่องสำอางสมุนไพร เพื่อธุรกิจสปาอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความโดดเด่นและสร้างเอกลักษณ์ให้กับสปาและนวดแผนไทยของไทยเป็นอย่างมาก

2. ธุรกิจที่สนับสนุนและส่งเสริม ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ธุรกิจท่องเที่ยวและสถาบันการเงินกล่าวคือ เนื่องจากสปาและนวดแผนไทยบางส่วนจะตั้งอยู่ในโรงแรม โดยเฉพาะโรงแรมและรีสอร์ทขนาดใหญ่ ดังนั้นการเติบโตของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทจะช่วยสนับสนุนธุรกิจสปาและนวดแผนไทยได้เป็นอย่างดีในปี พ.ศ. 2556 ธุรกิจโรงแรมที่จดทะเบียนนิติบุคคลรวมทั้งประเทศมีจำนวน 5661 แห่ง มีสัดส่วนร้อยละ 24.92 และภาคตะวันตก 832 แห่ง มีสัดส่วนร้อยละ 14.70 ขณะที่ภาคกลางมีสัดส่วนน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 6.15 (ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ, 2557)

3. ธุรกิจท่องเที่ยวรวมถึงการจัดประชุม อบรมสัมมนา ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเป็นธุรกิจที่สนับสนุนและส่งเสริมสปาและนวดแผนไทยของไทยเป็นอย่างมาก ประกอบกับภาครัฐให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมากเนื่องจากเป็นธุรกิจที่ทำรายได้ให้กับประเทศมาก ดังนั้นภาครัฐจึงมีงบประมาณ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนส่งเสริมและประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีก ซึ่งจะมีผลต่อการใช้บริการสปาและนวดแผนไทยด้วย

4. สถาบันการเงินต่าง ๆ ส่งเสริมและสนับสนุนในการเป็นแหล่งเงินทุนให้กับธุรกิจ สปาและนวดแผนไทยเข้มแข็งมากขึ้น ทั้งในเรื่องการลงทุนเริ่มต้นและเงินทุนหมุนเวียน

**การพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเชิงสุขภาพโดยชุมชนอย่างยั่งยืน (The development of health business management by communities for sustainment)**

การดำเนินธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์หน่วยงานหรือองค์กรทางธุรกิจต่างต้องเร่งรีบในการปรับตัวเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของตนเองอยู่เหนือคู่แข่ง การปรับตัวของหน่วยธุรกิจจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะธุรกิจเป็น กระบวนการทำกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องของมนุษย์ด้วยการผลิต การแลกเปลี่ยน ซื้อขายสินค้าและบริการ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะแสวงหากำไรจากการประกอบธุรกิจนั้น ๆ (สมคิด บางโม, 2558) หน่วยธุรกิจจึงต้องผลักดันตนเองให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายใต้สภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่องค์กร ได้รับผลกระทบอยู่นั้น ทั้งปัจจัยที่เกิดขึ้นจากภายนอก และภายในองค์กรเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการเจริญเติบโตของสภาวะเศรษฐกิจต่างประเทศ การเปลี่ยนแปลงด้านประชากรศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงด้านรสนิยมของบุคคล ด้านกฎหมายกฎระเบียบ รวมถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2558) ธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชนจึงต้องปรับตัวเพื่อให้เกิดสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลง ตามสภาวะการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้นกับสังคมในยุคปัจจุบัน

ชุมชนเป็นหน่วยของสังคมที่มีการรวมกลุ่มของประชาชนอยู่พื้นที่หรือมีอาณาเขตใกล้เคียงหรือติดกัน วัฒนาการทางเศรษฐกิจได้เข้ามาพัฒนาชุมชนให้ประชาชนเกิดรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดี หลายชุมชนในประเทศไทยจึงมีธุรกิจชุมชนขึ้น ซึ่งธุรกิจชุมชนเป็นแนวคิดที่มุ่งแปรรูปผลผลิตตามธรรมชาติหรือกระทำการผลิตสินค้าโดยสมาชิกในชุมชน ทั้งในด้านการบริโภคแบบพึ่งพาตนเอง การเก็บหรือถนอมอาหารไว้กินในครอบครัวและในชุมชนจะช่วยลดรายจ่ายให้ครอบครัว และสร้างเสริมสุขภาพอนามัยให้ตนเองได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็พื้นฐานการสร้าง สังคมสุขภาพอนามัยที่ดี มีคุณธรรม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ด้านกำไรสูงสุดเช่นที่นักธุรกิจกระทำกันในปัจจุบัน โดยเอาเปรียบผู้บริโภคอยู่ตลอดเวลา การสร้างธุรกิจชุมชนจึงตั้งอยู่บนกระบวนการคิดและปฏิบัติ (ขวัญกมล คอนขวา, 2563)

ปัจจุบันธุรกิจเกี่ยวกับสุขภาพกายเป็นสิ่งที่น่าสนใจ เนื่องจากร้อยละ 10 ของคนไทยอายุยืนขึ้น ถ้ามีพฤติกรรมด้านสุขภาพแย่ลง ขาดการออกกำลังกาย กินอาหารเกินความจำเป็น สิ่งแวดล้อมแย่ลง มลพิษก็มากขึ้น ซึ่งจัดเป็นพฤติกรรมที่บั่นทอนสุขภาพมาก ทำให้คนไทยที่มีอายุมากขึ้น เริ่มมีปัญหาด้านสุขภาพ กลายเป็นผู้สูงอายุที่มีร่างกายอ่อนแอ อนาคตคนไทยจะเผชิญกับปัญหาการดูแลผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุที่มีสุขภาพไม่ดีต้องพึ่งพาลูกหลานมากขึ้น ซึ่งการดูแลผู้สูงอายุก็ใช้เงินจำนวนมาก ฝากลูกหลานคิดจะใช้บริการสถานพักฟื้นคนชรา ก็ต้องเลือกให้ดี เนื่องจากสถานพักฟื้นคนชราเหล่านี้จะมีทั้งที่มีคุณภาพและไม่มีคุณภาพ (วิวัฒน์ วิริยกิจจา, 2560) ด้วยผลกระทบดังกล่าวจึงเป็น โอกาสที่ทำให้ชุมชนได้หันมาใช้ทรัพยากรที่มีคุณค่าและสามารถนำมาสร้างมูลค่าทางธุรกิจได้ ธุรกิจชุมชนเชิงสุขภาพจึงมีความหลากหลายในพื้นที่ชุมชนของ

ประเทศไทย โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีทรัพยากรหรือวัตถุดิบจำนวนมากทั้งพืช สมุนไพร ภูมิอากาศ รวมถึงลักษณะ ทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ซึ่งจะสามารถทำให้ ผู้ใช้บริการมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีได้ แต่อย่างไรก็ตามพื้นที่ของประชาชนในชุมชนนั้น ยังขาดหลักการบริหารจัดการธุรกิจเชิงสุขภาพที่ดี ทำให้ผลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ ธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชนจึงยังไม่เป็นที่ยอมรับเท่าที่ควร ทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่น ในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ ธุรกิจชุมชนด้านสุขภาพจึงเสียโอกาสในการยกระดับ ความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค และเสียโอกาสในการสร้างรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่

ดังนั้นการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเชิงสุขภาพในชุมชน จะเป็นแนวทางที่จะทำให้ ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำหลักการต่างๆ ไปบูรณาการและเกิดการพัฒนาธุรกิจของตนเองให้เกิดจุด แข็งและโอกาสทางธุรกิจชุมชน เพื่อเป็นการสร้างงาน สร้างรายได้ และยกระดับคุณภาพชีวิตของ ประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้น โดยใช้กลไกการบริหารจัดการ โดยมีเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

#### **ความหมายของการพัฒนาองค์การและการบริหารจัดการ**

การพัฒนาและการบริหารจัดการ เป็นกระบวนการที่จะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจ สุขภาพของชุมชนได้มีแนวทางการดำเนินงานที่มีความชัดเจนในการบริหารจัดการธุรกิจ และครอบคลุม ซึ่งผู้ประกอบการจึงต้องมีความเข้าใจถึงความหมายของการพัฒนาองค์การและ การบริหารจัดการเพื่อเป็นการวางกรอบกระบวนการการบริหารจัดการธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชน ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

การพัฒนา หมายถึง กระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ภายในองค์การ โดยบุคลากรทุกระดับในองค์การมีการวางแผนล่วงหน้า และมีเป้าหมายความสำเร็จ ร่วมกัน เพื่อให้้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้อย่างเหมาะสม และสามารถดำเนินงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ภายใต้อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล, 2558) ยังมี นักวิชาการได้กล่าวถึงการพัฒนาองค์การเป็นวิธีการที่จะเป็นระบบในการสร้างการเปลี่ยนแปลง โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ เป้าหมายกระบวนการมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการในการมีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล เช่น การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหา และการจัดการความขัดแย้ง ระหว่างสมาชิก และเป้าหมายด้านผลลัพธ์รวม เป็นการให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ ้องค์การ โดยมุ่งพัฒนาความสามารถในการปรับตัวขององค์การให้สามารถดำเนินงานภายใต้ สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์, 2551)

อย่างไรก็ตามจากความหมายของการพัฒนาองค์การของนักวิชาการที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้เขียนได้สรุปความหมายของการพัฒนา หมายถึง กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการ

กิจกรรมทั่วทั้งองค์การ โดยกำหนดแผนการดำเนินการให้สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะ ความรู้ และความสามารถ เพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่อง และมีการประสานงานกัน โดยอาศัยผู้จัดการหรือผู้บริหารเข้ามาช่วย เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ (บุญทวารธน์ วิงวอน, 2556) สอดคล้องกับ วิลเลียมส์ ได้ให้ความหมายการบริหารจัดการ คือ หน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์การที่มีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (Colim, 2007) และกริฟฟินได้กล่าวว่า การบริหารจัดการเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้้องค์การบรรลุ วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ซึ่งมีองค์ประกอบของทรัพยากรที่มีความเกี่ยวข้องได้แก่ คน เงิน วัสดุคิบ เครื่องจักร วิธีการ และการบริหารจัดการ (Griffin, 1999)

อย่างไรก็ตามจากความหมายของนักวิชาที่ได้กล่าวไว้แล้ว ผู้เขียนสามารถสรุป ความหมายของการบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของ้องค์การที่ได้ กำหนดวัตถุประสงค์ ภารกิจ และเป้าหมายที่มีความชัดเจน โดยอาศัยกลไกทางการบริหารจัดการใน การขับเคลื่อนให้วัตถุประสงค์ ภารกิจ และเป้าหมายนั้นประสบความสำเร็จตามแผนที่ได้กำหนดไว้

### **ธุรกิจเชิงสุขภาพ**

การพัฒนาธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชน โดยใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นเป็นแหล่งผลิต หรือผลิตเป็นสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมายที่มี ความต้องการด้านการรักษา การฟื้นฟู หรือการดูแลสุขภาพ ในสภาวะที่ตลาดของความต้องการ ของกลุ่มเป้าหมายมีจำนวนมากยิ่งขึ้นเพราะประเทศไทยก้าวสู่การเป็นประเทศที่มีผู้สูงอายุ 1 ใน 5 ของประชาชนทั้งประเทศ ชุมชนจึงได้เกิดการพัฒนาธุรกิจเชิงสุขภาพที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้อ่าน ได้ เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจเชิงสุขภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีเนื้อหารายละเอียด ดังนี้

ธุรกิจบริการสุขภาพ เป็นหนึ่งในหลายธุรกิจที่มีบทบาทและมีความสำคัญต่อการพัฒนา ภาคบริการและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ซึ่งโดยทั่วไปธุรกิจการบริการและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่เป็นแหล่งสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ (Product of excellence) จะประกอบด้วย 3 ธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจบริการทางการแพทย์ ธุรกิจผลิตภัณฑ์สุขภาพสมุนไพรไทย และธุรกิจบริการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งได้แก่ บริการนวดไทยและสปา ที่สามารถนำทรัพยากรส่วนเกินของภาคเอกชนมาใช้ให้เกิด ประโยชน์ รวมทั้งก่อเกิดรายได้ต่อเนื่องกับอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมอาหาร (สุขวิวัฒน์ ศิริกุล, 2562) จะเห็นได้ว่าการจำแนกของธุรกิจบริการสุขภาพ ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งชุมชนในหลายภูมิภาคของประเทศไทยมีศักยภาพด้านวัตถุดิบเพื่อใช้ใน

การแปรรูปเป็นสินค้าและบริการในการตอบสนองความต้องการให้กับผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี ยิ่งถ้าชุมชนได้มีองค์ความรู้ในด้านการบริหารจัดการและนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจเชิงสุขภาพ ในธุรกิจชุมชนของตนเองก็จะเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับชุมชนและประชาชนได้ในระยะยาว

ดังนั้นธุรกิจเชิงสุขภาพ โดยเฉพาะธุรกิจของชุมชนจึงต้องมีการปรับตัว และเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการเพื่อให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขันได้กับคู่แข่งกับภาคเอกชนอื่น ๆ ได้ ซึ่งการบริหารจัดการของธุรกิจเชิงสุขภาพจะเป็นกลไกให้การดำเนินการไปสู่ความสำเร็จและความยั่งยืน

#### **การพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเชิงสุขภาพ**

การพัฒนาองค์กรและการบริหารจัดการของธุรกิจเชิงสุขภาพ เป็นกระบวนการที่จะทำ ให้ผู้ประกอบการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถนำหลักการต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ กับธุรกิจของตนเองได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ธุรกิจชุมชนที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับธุรกิจเชิงสุขภาพ ก็สามารที่จะนำหลักการดังกล่าวไปพัฒนาการบริหารจัดการในธุรกิจชุมชนได้ เพื่อให้ชุมชนและ ประชาชนในพื้นที่ได้เกิดรายได้มีเศรษฐกิจที่ดีและเกิดความยั่งยืน หลักการพัฒนาการบริหารจัดการ ของธุรกิจเชิงสุขภาพมีดังต่อไปนี้

#### **การพัฒนาการบริหารจัดการทุนมนุษย์**

ทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดในวงการ คือ ทรัพยากรมนุษย์ เพราะทรัพยากรมนุษย์ จะเป็นกลไกที่ขับเคลื่อนในองค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้อง กับวีรวิชญ์ ปิยนนทศิลป์ ได้กล่าวถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็น กระบวนการให้ได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับบทบาท หน้าที่ และตำแหน่งงาน ผู้ปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยคำนึงถึงการปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ มีกลไกที่สมรรถนะในการวางแผน กำลังคน การสรรหา การคัดเลือกคนเก่ง คนดี และการชำระรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าที่สุดใน องค์กร (วีรวิชญ์ ปิยนนทศิลป์, 2559) การขับเคลื่อนในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้บริหารมีหน้าที่ในการบริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จจึงต้องมีการบูรณาการให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่เกิดเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตามนอกจากความสำคัญ ของทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าว การบริหารจัดการธุรกิจเชิงสุขภาพในชุมชนจะต้องให้เกิดการพัฒนา ทุนมนุษย์เพื่อสร้างศักยภาพในการผลิตสินค้าหรือบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ โดยการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ดังนี้

1. การพัฒนาองค์ความรู้ ผู้ประกอบธุรกิจเชิงสุขภาพจะต้องมีการพัฒนาความรู้อยู่เสมอ จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมโลกในปัจจุบันได้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ทำให้ความรู้เดิมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในธุรกิจ

เชิงสุขภาพมีความล้าหลังบุคลากรของธุรกิจไม่แสวงหาความรู้ใหม่ก็อาจจะทำให้การดำเนินการในองค์กรเกิดความล้มเหลวได้และไม่ทันต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต

2. การพัฒนาทักษะ ความชำนาญ และความสามารถ บุคลากรของธุรกิจเชิงสุขภาพต้องเป็นผู้ที่มีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ทักษะและความสามารถของบุคลากรทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความต้องการซื้อเมื่อบุคลากรมีทักษะและความชำนาญในงานของตนเองแล้วย่อมจะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและกลับมาซื้อซ้ำ ดังนั้นการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากที่จะสร้างศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้แล้วบุคลากรจะต้องมีทักษะด้านความสามารถในการเป็นนักมนุษยสัมพันธ์ เพื่อลดความตึงเครียดให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ เช่น บุคลากรบริการสุขภาพการนวดแผนไทย แผนโบราณ หรือสปา บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์สร้างความเป็นกันเองระหว่างบุคลากรและลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ

3. การพัฒนาแนวคิดในการสร้างการเปลี่ยนแปลง บุคลากรด้านธุรกิจเชิงสุขภาพต้องการเกิดการพัฒนาทางด้านแนวคิดให้เป็นบุคคลยุคใหม่ตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของสังคมโลก บุคลากรด้านธุรกิจเชิงสุขภาพต้องเกิดการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร และสามารถสร้างความคิดในการพัฒนาธุรกิจให้เกิดสิ่งใหม่อยู่เสมอ ไม่ยึดติดกับการดำเนินงานแบบเก่า ซึ่งการพัฒนาแนวคิดในการสร้างการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรและธุรกิจจะทำให้เกิดศักยภาพในการบริหารจัดการองค์กรที่ดีขึ้น

4. การพัฒนาศักยภาพในการแข่งขัน จากองค์ประกอบต่างๆ ที่ผู้เขียนได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว บุคลากรที่ได้รับการเรียนรู้จากกรมความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งใหม่ และมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานได้ดีแล้ว และเป็นผู้ที่มีความคิดในการสร้างการเปลี่ยนแปลง บุคลากรธุรกิจเชิงสุขภาพต้องนำองค์ประกอบที่ได้กล่าวมานำมาประยุกต์ใช้อย่างจริงจังในธุรกิจชุมชน เพื่อพัฒนาศักยภาพทางการแข่งขันเพราะจะทำให้ธุรกิจชุมชนเกิดจุดแข็งและเกิดรายได้ที่ยั่งยืน

จะเห็นได้ว่า การพัฒนาการบริหารจัดการทุนมนุษย์ซึ่งประกอบด้วย การพัฒนาความรู้ การพัฒนาทักษะความชำนาญและความสามารถ การพัฒนาแนวคิดในการสร้างการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจเชิงสุขภาพจะเป็นการเน้นที่ตัวบุคคลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน และเพิ่มช่องทางในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันได้ บุคลากรของธุรกิจเชิงสุขภาพจึงต้องเป็นผู้ที่เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา

#### **การพัฒนาการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม**

เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายนอกได้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน หน่วยธุรกิจจึงต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถสร้างความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงได้ รวมถึงสนิคมใหม่ ๆ



ของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีความต้องการในการซื้อแตกต่างกันไป การปรับรูปลักษณ์ของสินค้าหรือการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องสร้างศักยภาพให้กับองค์กรได้ ธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชนจึงได้มีความสามารถในการพัฒนาการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมได้ ดังนี้

1. การประดิษฐ์ เป็นกระบวนการนวัตกรรมที่มีความคิดใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้มากขึ้น กระบวนการนวัตกรรมเริ่มต้นด้วยการกำหนดของแนวคิดใหม่เป็นแนวคิดที่มีความสร้างสรรค์ต่อองค์กร เช่น แนวคิดกับเทคโนโลยี แนวคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการความคิดด้านการจัดการ
2. การพัฒนา เป็นกระบวนการนวัตกรรมที่ทำให้เกิดการปฏิบัติตามความคิดใหม่ ๆ หลังจากที่ได้โจทก์จากขั้นตอนที่ 1 แนวคิดนั้นต้องนำไปพัฒนาหรือทำประโยชน์ เพื่อการเสริมสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร
3. การเผยแพร่ เป็นกระบวนการทำให้ความคิดใหม่ถูกใช้โดยผู้ใช้คนสุดท้ายหรือลูกค้า ในกระบวนการนี้ นวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้หลังจากขั้นตอนที่ 1 และ 2 แนวคิดโครงสร้างสร้างสรรค์จะก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ความมีคุณค่ากับองค์กร
4. การรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ได้ถูกกำหนดให้เป็นขั้นตอนของกระบวนการนวัตกรรมที่เป็นการสร้างสิ่งประดิษฐ์เป็นการถาวรให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
5. การตรวจสอบ กระบวนการของนวัตกรรมที่ควรมีการดำเนินการใหม่และมีการติดตามเพื่อตรวจสอบว่าเมื่อใดมีความคิดที่ควรปรับปรุงหรือยกเลิก การจัดการดำเนินการตรวจสอบความคิดใหม่ ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าการเพิ่มขึ้นของความสำเร็จขององค์กรเกิดจากความคิดนั้นยังคงเกิดขึ้นได้ ทรายบเทาที่ยังมีการดำเนินการเป็นความคิดอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรที่เกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้า (วิเชียร วิทยอุดม, 2558)

อย่างไรก็ตามกระบวนการนวัตกรรม ประกอบด้วย การประดิษฐ์ การพัฒนา การเผยแพร่ การรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การตรวจสอบ จะเป็นเครื่องมือที่ทำให้ธุรกิจเกิดสิ่งใหม่ เป็นสิ่งที่เป็นความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด ธุรกิจเสริมสุขภาพของชุมชน จึงต้องกลับมาเพราะดำรงผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ ๆ เมื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเป็นการสร้างมูลค่าทางธุรกิจในระยะยาว

#### **การพัฒนาการบริหารจัดการมาตรฐานและความปลอดภัย**

การดำเนินงานของธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชน ของการผลิตสินค้าและบริการจะต้องได้รับการรับรองมาตรฐาน ด้านการผลิตและบริการ เพราะธุรกิจเชิงสุขภาพจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับการรักษา บำบัด หรือการฟื้นฟู ทั้งทางร่างกายและจิตใจ การดำเนินงานเพื่อให้สินค้าหรือการได้

รับการรับรองมาตรฐานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างมาก บุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเชิงสุขภาพ จะต้องมีความรู้และความเข้าใจในการผลิตสินค้าและบริการเป็นอย่างดี เพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งทางด้านข้อบังคับวิชาชีพ ระเบียบ กฎหมาย และยังเป็นการรักษามาตรฐานในการผลิตสินค้าและการบริการด้วย ดังนั้นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจึงต้องมีการบริการจัดการ มาตรฐานและความปลอดภัย ดังนี้

1. มาตรฐานบุคลากร บุคลากรถือว่าเป็นหัวใจของกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ ประเภทต่าง ๆ ธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชนจะต้องให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ มีความรู้ และมีความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการเป็นอย่างดี เพราะบุคลากรจะเป็นบุคคลที่ควบคุม มาตรฐานการผลิตและการบริการ ดังนั้น ธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชน จะต้องได้รับความรู้ในด้าน ต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานในธุรกิจของตนเอง เช่น พนักงานนวดแผนไทยหรือแผน โบราณ จะต้องได้รับการฝึกอบรมจากสถาบันทางการแพทย์หรือสถาบันที่เกี่ยวข้องและผ่านการรับรองจากหน่วยงาน ของรัฐหรือในระดับสากล

2. มาตรฐานวัตถุดิบและการบริการ การผลิตสินค้าและบริการของธุรกิจเชิงสุขภาพ ของชุมชน วัตถุดิบที่นำมาใช้เพื่อแปรสภาพให้เป็นสินค้าและบริการนั้นจะต้องเป็นวัตถุดิบที่มี คุณภาพมีประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้บริโภค ธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชน จึงต้องให้ความสำคัญกับ การคัดสรรวัตถุดิบที่กล่าวมา เพื่อนำมาแปรสภาพให้เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตามหลัก สากล

3. มาตรฐานสถานที่ ธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชนจะต้องคำนึงถึงสถานที่ในการผลิต สินค้าและบริการที่มีความเหมาะสม ถูกต้องตามลักษณะของการส่งเสริมสุขภาพกายและจิตใจ การเลือกทำเลที่ตั้งในการผลิตและการบริการจึงเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจสุขภาพของชุมชนจะต้อง เป็นทำเลที่มีความเหมาะสมกับประเภทหรือชนิดของการผลิตและการบริการ

4. มาตรฐานกระบวนการ กระบวนการผลิตสินค้าและบริการเป็นส่วนสำคัญเป็น อย่างมากที่ธุรกิจสุขภาพชุมชนจะต้องมีมาตรฐานของกระบวนการผลิตทั้งปัจจัยนำเข้า วัตถุดิบ วิธีการแปรสภาพ จนกลายเป็นสินค้าและบริการ ส่วนผสม ปริมาณวัตถุดิบ เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ มาตรฐานของผลิตภัณฑ์และบริการนั้นเปลี่ยนแปลง การรักษากระบวนการผลิตให้มีคุณภาพ มาตรฐานและทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้บริโภคได้

5. มาตรฐานวัสดุและอุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่บุคลากรได้ทำการผลิตสินค้าหรือ บริการวัสดุหรืออุปกรณ์เหล่านั้นจะต้องเป็นวัสดุและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพในการผลิตสินค้าและ บริการเป็นไปตามข้อบังคับหรือกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชน

จึงต้องจัดหาวัสดุและอุปกรณ์ที่เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคในการผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งจะ  
สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคได้อีกช่องทางหนึ่งด้วย

จะเห็นได้ว่าการพัฒนาการบริการจัดการมาตรฐานและความปลอดภัยที่ผู้เขียนได้กล่าว  
ไว้ข้างต้น ซึ่งประกอบด้วย มาตรฐานบุคลากร มาตรฐานวัตถุดิบ และการบริการ มาตรฐาน  
สถานที่ มาตรฐานกระบวนการ และมาตรฐานวัสดุและอุปกรณ์เป็นเพียงแค่การรักษามาตรฐาน  
โดยทั่วไป ซึ่งข้อบังคับและกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคจะเป็นเข็มทิศที่จะทำให้ผู้ผลิตสินค้า  
และบริการเพียงคุณภาพสามารถนำมาใช้ในธุรกิจของตนเองเพื่อให้เกิดประโยชน์และถูกต้องตาม  
กฎหมายต่อไป ซึ่งถ้าหากธุรกิจมีกำหนดมาตรฐานดังกล่าวอย่างเคร่งครัดแล้วก็จะสามารถสร้าง  
ความปลอดภัยให้กับผู้บริโภคได้และยังสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าในการปรับมาใช้สินค้าบริการได้  
ในระยะยาวอีกด้วย

#### **การพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชนประสบ  
ความสำเร็จเนื่องด้วยธุรกิจเชิงสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้งหมด  
ซึ่งเรียกได้ว่าธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชน กับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นเรื่องเดียวกัน  
ธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชนจึงต้องให้ความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ  
สิ่งแวดล้อมในชุมชนและพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจกับธรรมชาติ  
และสิ่งแวดล้อมเกิดความยั่งยืน

โดยนักวิชาการได้กล่าวว่า การจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืนจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อม  
ตามธรรมชาติ โดยที่การสร้างสรรคันวัตกรรมในเชิงเศรษฐกิจ และการลงทุนในชนเมือง จะต้อง  
ไม่เป็นที่ทำลายธรรมชาติและก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานความเป็นอยู่ของผู้ที่อยู่ในระดับ  
ล่างให้ดีขึ้น มันจะก่อให้เกิดความเสมอภาคของสังคมในอนาคตและทำให้สภาพแวดล้อมและสังคม  
ได้อย่างยั่งยืน (พัคตร์ผจง วัฒนสินธุ์, 2559)

จะเห็นได้ว่าการดำเนินธุรกิจเชิงสุขภาพจะต้องให้ความสำคัญต่อทรัพยากรธรรมชาติและ  
สิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก เพราะทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นแหล่งวัตถุดิบที่ผู้ผลิต  
นำมาผลิตเป็นสินค้าและบริการให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจสูงสุด  
ของลูกค้า ซึ่งการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนี้ ผู้เขียนได้ให้  
ข้อเสนอแนะกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการธุรกิจเชิงสุขภาพชุมชน ไว้ดังนี้

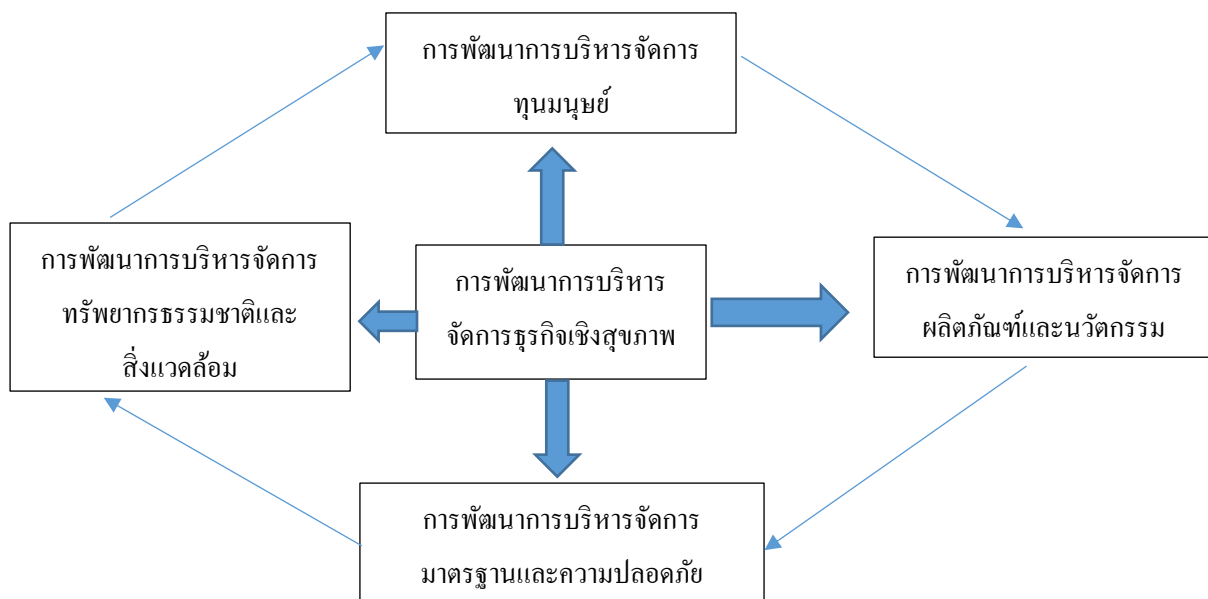
1. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ  
ธุรกิจเชิงสุขภาพชุมชนจะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ซึ่งการอนุรักษ์จะเป็นการรักษาให้  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั้นคงอยู่ซึ่งในปัจจุบันกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจเชิงสุขภาพต่าง

หันมาให้ความสนใจในการฟื้นฟู บำบัด หรือรักษาทั้งร่างกายและจิตใจ โดยอาศัยธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น การอนุรักษ์เพื่อให้งสภาพความเป็นธรรมชาติจะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดการยอมรับและเกิดความสนใจที่จะมาซื้อและใช้บริการ ถ้าหากชุมชนไม่ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอาจจะทำให้เกิดเพียงแค่ธุรกิจชุมชน ได้แต่ไม่สามารถที่จะสร้างความยั่งยืนในการดำเนินการทางธุรกิจได้เช่นกัน

2. การป้องกันและการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันและการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน เป็นอีกแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้ธรรมชาติที่สวยงามสมดุลกลับมามีระบบนิเวศที่มีความหลากหลายและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ถ้าหากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้รับการป้องกันและการฟื้นฟูจะทำให้กลุ่มเป้าหมายของธุรกิจหันมาใช้บริการเพื่อเป็นที่พักร่างกายและจิตใจ และจะส่งผลกระทบต่อเชิงบวกกับธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชนได้ในระยะยาว

อย่างไรก็ตามการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจเชิงสุขภาพในชุมชน เป็นสิ่งสำคัญและเป็นเรื่องเดียวกันระหว่างธุรกิจและธรรมชาติ ลูกค้าอาจจะมาซื้อสินค้าและไม่กลับมาซื้อซ้ำถ้าธุรกิจเชิงสุขภาพชุมชนไม่มีการบริหารจัดการระบบการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดี ดังนั้น การบริหารจัดการในด้านนี้ธุรกิจเชิงสุขภาพชุมชนจะต้องตระหนักและเร่งรีบในการดำเนินการให้เป็นผลสำเร็จเพื่อเป็นการต่อยอดทางธุรกิจโดยอาศัยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นกลไกสำคัญ

จะเห็นได้ว่าจากกระบวนการในการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเชิงสุขภาพนั้น เป็นกระบวนการที่ธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชนต่างๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการกับองค์การของตนเองได้ ซึ่งกระบวนการที่ผู้เขียนได้เรียบเรียงจากเอกสาร หนังสือ ตำราและประสบการณ์ลงพื้นที่วิจัยในท้องถิ่น ทำให้ทราบได้ว่ากระบวนการในการพัฒนาธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชนจะประสบความสำเร็จได้ถ้ามีกระบวนการในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 3 กระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเชิงสุขภาพ

### กล่าวโดยสรุป

การพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเชิงสุขภาพโดยชุมชน เป็นการพัฒนาระบบการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ ภารกิจ และเป้าหมายที่มีความชัดเจน โดยอาศัยกลไกทางการบริหารจัดการในการขับเคลื่อนให้วัตถุประสงค์ ภารกิจ และเป้าหมายนั้นประสบความสำเร็จตามแผนที่ได้กำหนดไว้เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเชิงสุขภาพในชุมชนได้นำหลักการไปปรับประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดมีศักยภาพในการสร้างจุดแข็ง ศักยภาพด้านการแข่งขันก่อให้เกิดรายได้ในท้องถิ่นและกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน

การบริหารจัดการธุรกิจเชิงสุขภาพโดยชุมชน เป็นการตระหนักถึงความยั่งยืนของการบริหารจัดการธุรกิจเชิงสุขภาพของชุมชนในประเทศไทย ธุรกิจชุมชนเชิงสุขภาพได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วและเกิดความต้องการในระดับสูงของกลุ่มลูกค้า ที่มีความต้องการตอบสนองของตนเองโดยการรักษา การบำบัด หรือการฟื้นฟูร่างกายและจิตใจโดยอาศัยธรรมชาติเป็นเครื่องมือ และยังสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพราะธุรกิจเชิงสุขภาพจะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความผ่อนคลายหรือมีความรู้สึกที่ดีขึ้นได้ แต่ปัจจุบันบุคลากรที่ประกอบธุรกิจเชิงสุขภาพในชุมชนยังขาดองค์ความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจ จึงทำให้ชุมชนที่มีแหล่งทรัพยากรทางด้านธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมรวมถึงวัตถุดิบที่มีคุณภาพต้องสูญเสียโอกาสไปเพราะไม่สามารถดำเนินการหรือ

บริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างถูกต้อง บทความนี้จึงเป็นบทความที่ผู้อ่านสามารถนำกระบวนการไปปรับกับธุรกิจของชุมชนของตนเองเพื่อให้เกิดศักยภาพทางการแข่งขันได้โดยกระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเชิงสุขภาพประกอบด้วย การพัฒนาการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ การพัฒนาการบริหารจัดการด้านผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรม การพัฒนาการบริหารจัดการด้านมาตรฐานและความปลอดภัย และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยที่กล่าวมานั้นหากชุมชนได้นำหลักการดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ย่อมจะทำให้ชุมชนได้เกิดผลกระทบในเชิงบวกและเกิดการพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน

### นโยบาย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาและส่งเสริมประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อยุทธศาสตร์การพัฒนาไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ 10 ปี (พ.ศ. 2559-2568) และมุ่งสู่ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical & Wellness) กำลังเดินหน้าอย่างได้ผล ตลาดท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั่วโลกมีมูลค่า 1.6 ล้านบาท ขยายตัวปีละเกือบร้อยละ 10 ช่วยสร้างรายได้ให้กลุ่มผู้ประกอบการ โดยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) มีการเชื่อมโยงและการส่งเสริมการท่องเที่ยวทุก ๆ กลุ่ม มีมูลค่าการตลาดสูงเป็นอันดับ 4 รองจากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงอาหาร และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งมีรายได้จากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพคิดเป็นประมาณร้อยละ 15.6 ของรายได้จากการท่องเที่ยวโดยรวม และมีอัตราการขยายตัวที่ค่อนข้างสูงเฉลี่ยร้อยละ 7.5 (Wanichakorn, Junead et al. 2018) ต่อปี ระหว่างปี พ.ศ. 2558-2563 สาเหตุหนึ่งมาจากนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี ฐานะปานกลางถึงสูง มีจำนวนวันที่พักยาวนาน และมีการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการท่องเที่ยวแต่ละครั้งสูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป

คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (2560, หน้า 4-6) ได้รายงานมูลค่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั่วโลกในปี พ.ศ. 2558 ว่ามีมูลค่ามากกว่า 7.86 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือคิดเป็นร้อยละ 9.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศทั่วโลก (Gross Domestic Product: GDP) สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยก็สามารถสร้างมูลค่าและรายได้กว่า 2.23 ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 17 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

สำหรับสถานการณ์และแนวโน้มของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใครยังคงมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่องด้วยศักยภาพของทำเลที่ตั้ง ความหลากหลายของทรัพยากรท่องเที่ยว และเอกลักษณ์ความเป็นไทย ยกตัวอย่างเช่น ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยได้รับการคัดเลือกให้เป็นที่สุดของการท่องเที่ยวโลกในด้านต่าง ๆ เช่น กรุงเทพมหานครได้รับเลือกให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่ดี

ที่สุดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจาก Master Card รางวัลชายหาดที่ดีที่สุดของเอเชียจาก World Travel Awards ในปีพ.ศ. 2557 รวมถึงในปี พ.ศ. 2554 ประเทศไทยได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยว Grand Travel Award จากนิตยสาร Travel News ต่อเนื่องกันเป็นเวลา 9 ปี เป็นต้น

ทั้งนี้ หากพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ก็พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็นอันดับที่ 11 ของโลกถึงจำนวน 29.8 ล้านคน และการท่องเที่ยวภายในประเทศระหว่างปี พ.ศ. 2554-2558 ก็มีการเติบโตกว่าร้อยละ 9 หมายความว่า รายได้จากการท่องเที่ยวก็มีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวของชาติ, 2560, หน้า 1-9) นอกจากนี้ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในปีพ.ศ. 2559 มีจำนวนรวมถึง 32.6 ล้านคน โดยเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2558 จำนวน 2.6 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 8.86 ส่วนรายได้จากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2559 มีมูลค่ารวมกว่า 1.63 ล้านล้านบาท โดยเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2558 จำนวน 0.18 ล้านบาท หรือมีอัตราการเติบโตร้อยละ 12.4 (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559, หน้า 35)

ในขณะที่ World Tourism Organization (UNWTO) ได้คาดการณ์แนวโน้มการท่องเที่ยวโลกในปีพ.ศ. 2560-2563 ว่าจะเติบโตตามอุปสงค์ด้านการท่องเที่ยว และจะขยายตัวไม่น้อยกว่าร้อยละ 3.8 โดยได้รับปัจจัยสนับสนุนจากราคาบัตรโดยสารเครื่องบินและการเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก อีกทั้งยังมีแรงบวกจากอุปสงค์การท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นตามเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ ที่ขยายตัว โดยเฉพาะประเทศที่เป็นตลาดเกิดใหม่ (Emerging Country) ส่วนแนวโน้มการท่องเที่ยวของไทยในปี พ.ศ. 2560 ว่ายังคงมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับปัจจัยบวกจากราคาบัตรโดยสารเครื่องบินที่จะอยู่ในระดับต่ำและการเปิดเส้นทางบินใหม่ ของสายการบินต่าง ๆ รวมถึงการที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬามุ่งพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงกีฬา การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวทางน้ำ และการเชื่อมโยงนักท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศในเขตอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (CLMV) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา ซึ่งคาดการณ์ถึงรายได้รวมจากการท่องเที่ยวไทยในปี พ.ศ. 2560 ว่าน่าจะมีรายได้ประมาณ 2.71 ล้านบาท และมีอัตราการเติบโตถึงร้อยละ 8.17 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559, หน้า 46-47)

นอกจากนี้ World Economic Forum (WEF) ได้จัดอันดับความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวหรือ Travel and tourism Competitiveness Index ในปี พ.ศ. 2560 ปรากฏว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 34 จาก 136 ประเทศทั่วโลก โดยเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2558 มา 1 อันดับ แต่หากพิจารณาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยแล้วก็ยังต่ำกว่าประเทศสิงคโปร์ (อันดับ 13 ของโลก) และมาเลเซีย (อันดับ 26 ของโลก) และเมื่อพิจารณาขีดความสามารถในการแข่งขันรายด้าน ปรากฏว่าประเทศไทยมีจุดเด่นในทรัพยากรธรรมชาติ (ลำดับที่ 7) ด้าน

โครงสร้างพื้นฐานการบริการนักท่องเที่ยว (ลำดับที่ 16) ระดับความสามารถในการแข่งขันด้านราคา (ลำดับที่ 18) ส่วนปัจจัยที่เป็นจุดอ่อนสำคัญของการท่องเที่ยวไทย ได้แก่ ด้านความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม (ลำดับที่ 122) ด้านความปลอดภัย (ลำดับที่ 118) และด้านสุขอนามัย (ลำดับที่ 9, 10) World Economic Forum, 2017, pp. 33-34, 320-321)

ทั้งนี้ สรุปได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน ศักยภาพ และอุปสรรคในการพัฒนา แม้จะมีความโดดเด่นในเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว แต่ก็ยังขาดการอนุรักษ์ และบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะสถานที่ที่เป็นที่นิยม ตลอดจนการกระจายรายได้และผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวสู่ท้องถิ่นอย่างเป็นธรรม ความเสี่ยงจากการพึ่งพาดูด สุขอนามัย และความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่ยังต้องปรับปรุงและเร่งปรับภาพลักษณ์ด้านลบเป็นอย่างมาก ตลอดจนการพัฒนาความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี เพื่อยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานสูงขึ้นและดึงดูดนักท่องเที่ยวตลาดคุณภาพ อันจะช่วยส่งเสริมความยั่งยืนในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศในระยะยาวได้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560, หน้า 5-6)

จากเหตุผลดังกล่าว สามารถพิจารณาแผน นโยบาย หลักการ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศ ได้ดังนี้

## 1. แผนแม่บทการพัฒนาการท่องเที่ยวไทย

### วิสัยทัศน์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2579

กลไกการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวไทยตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ประกอบด้วย แนวคิดหลักในการจัดทำวิสัยทัศน์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2579 เพื่อดำเนินการปฏิรูปประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่มีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน โดยประชาชนและทุกภาคส่วนของสังคมเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อประสานประโยชน์และสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการท่องเที่ยว คือผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวต่อประเทศในองค์รวม ได้แก่ การเป็นแหล่งเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศและกระจายรายได้สู่ประชาชน การแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของอัตลักษณ์และวัฒนธรรมไทย และการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนสำหรับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวควรคำนึงถึงการปรับสมดุลการท่องเที่ยว การเชิดชูวิถีไทยและการเน้น “คน” เป็นศูนย์กลางการพัฒนา โดยแสดงออกและคงไว้ซึ่งการอนุรักษ์ มรดก วัฒนธรรมอันดีงามของประเทศไทย การให้ความสำคัญต่อความยั่งยืนของการท่องเที่ยว ตลอดจนการกระจายรายได้และความเจริญของประเทศ



ดังนั้น จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2579 เพื่อเป็นการอบรวมการพัฒนาการท่องเที่ยวไทยในระยะยาวจากบริบทสภาพแวดล้อมและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว ดังนี้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560, หน้า 1-11)

“ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพชั้นนำของโลกที่เติบโตอย่างมีคุณภาพบนพื้นฐานความเป็นไทยเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และกระจายรายได้สู่ประชาชนทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน”

จากวิสัยทัศน์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2579 นี้ ประกอบด้วยการพัฒนา 5 ประการ คือ ประการที่ 1 ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพชั้นนำของโลก ด้วยการยกระดับคุณภาพและเพิ่มความหลากหลายของสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล มุ่งเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว โดยเน้นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและวันพักต่อครั้งในการเดินทางของนักท่องเที่ยว และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศ

ประการที่ 2 การเติบโตอย่างมีคุณภาพ โดยส่งเสริมคุณภาพการเติบโตของการท่องเที่ยวระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยว เช่น ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติระหว่างนักท่องเที่ยวตามถิ่นที่อยู่และระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไปและนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะ ส่งเสริมคุณภาพในการเติบโตระหว่างพื้นที่ท่องเที่ยว โดยเน้นการกระจายการพัฒนาการท่องเที่ยวในเมืองท่องเที่ยวของและพื้นที่ชุมชนท้องถิ่น ส่งเสริมคุณภาพในการเติบโตระหว่างช่วงเวลาและฤดูกาล

ประการที่ 3 การเติบโตบนพื้นฐานความเป็นไทย เน้นการพัฒนาสินค้าและบริการการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์และวิถีไทย เสริมสร้างความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวและประชาชนถึงอัตลักษณ์ความเป็นไทย เสริมสร้างความภาคภูมิใจในความเป็นไทยและการเป็นเจ้าบ้านที่ดีสำหรับประชาชนทุกระดับ

ประการที่ 4 การส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และกระจายรายได้สู่ประชาชนทุกภาคส่วน โดยมุ่งพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งเพิ่มรายได้และกระจายรายได้ พัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นหนึ่งในตัวขับเคลื่อนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ และสร้างโอกาสเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติ พัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาคและเขตพัฒนาการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในพื้นที่ในเมืองรองและชนบท และสนับสนุนภาคการลงทุนต่อธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง

ประการที่ 5 การพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้วยการอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว การบริหารความสามารถในการรองรับและการปลูกฝังจิตสำนึกความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมความยั่งยืนของวัฒนธรรม

ด้วยการเชิดชูและรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของไทย คุณค่าดั้งเดิม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

สำหรับแนวทางการพัฒนา (Road Map) ในระยะเวลา 20 ปีนี้ กำหนดรอบเวลาเป็น 3 ช่วงเวลาคือ ระยะสั้น 5 ปี (พ.ศ. 2564) ระยะทาง 10 ปี (พ.ศ. 2570) และระยะยาว 20 ปี (พ.ศ. 2579) และกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการทางเกี่ยวไทย รวมถึง กลไกขับเคลื่อนการพัฒนาจึงได้มีการจัดทำแผนการพัฒนาระบบการทางเกี่ยวไทยแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) ภายใต้กรอบเวลา 5 ปี เพื่อวางรากฐานสู่การบรรลุวิสัยทัศน์การทางเกี่ยวไทยและขับเคลื่อนการพัฒนาอุตสาหกรรมการทางเกี่ยวไทยให้ดำเนินไปในทิศทางที่เหมาะสม

#### **แผนพัฒนาระบบการทางเกี่ยวไทยแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564)**

แผนพัฒนาระบบการทางเกี่ยวไทยแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) ให้ความสำคัญกับการวางรากฐานและแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบการทางเกี่ยวไทยของประเทศ ทางด้านคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว บุคลากรทางการทางเกี่ยวไทย โครงสร้างพื้นฐาน และการสร้างความสมดุลในการพัฒนามิติของพื้นที่ เวลา กิจกรรม รูปแบบ และกลุ่มนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างรายได้และกระจายสู่ชุมชน อีกทั้งยังเตรียมความพร้อมและรักษาขีดความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการทางเกี่ยวไทยที่จะเติบโตในอนาคตบนพื้นฐานของการลงทุน การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สมัยใหม่ตลอดจนการให้ความสำคัญกับการทำงานอย่างบูรณาการระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน และประเทศ บนพื้นฐานความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ตามกรอบแนวทางการขับเคลื่อนการทางเกี่ยวไทยของประเทศในระยะ 5 ปีนี้ ประกอบด้วย (คณะกรรมการนโยบายการทางเกี่ยวไทยแห่งชาติ, 2560, หน้า 25-41)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการทางเกี่ยวไทยให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน

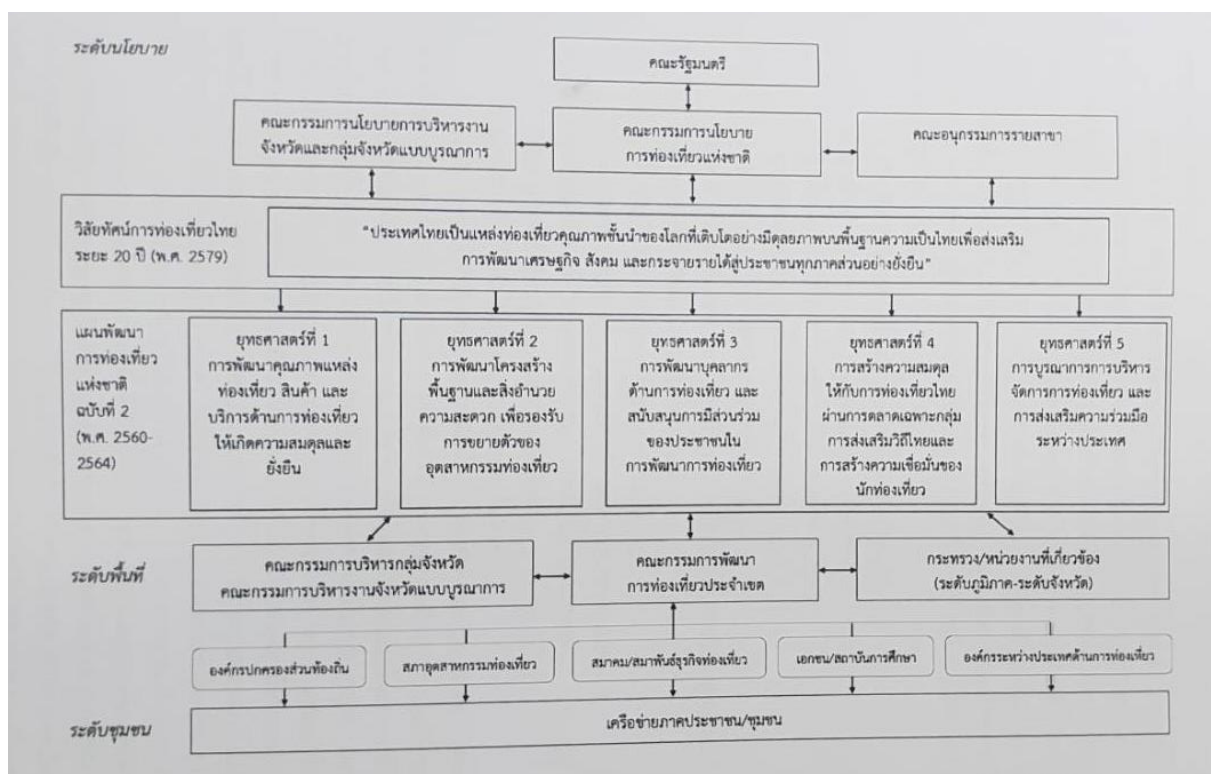
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมทางเกี่ยวไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรด้านการทางเกี่ยวไทย และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาระบบการทางเกี่ยวไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความสมดุลให้กับการทางเกี่ยวไทย ผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม การส่งเสริมวิถีไทย และสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการการบริหารจัดการการทางเกี่ยวไทย และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ

สำหรับกลไกการขับเคลื่อนแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติสู่การปฏิบัติ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการดำเนินงานระดับนโยบาย ระดับพื้นที่ (ภูมิภาค ท้องถิ่น เอกชน) และระดับชุมชนในการใช้ทรัพยากรและงบประมาณเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 กลไกการขับเคลื่อนแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ

(ดัดแปลงจาก คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560, หน้า 28, 41)

### ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical HUB)

(พ.ศ. 2560-2569)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical HUB) (พ.ศ. 2560-2569) มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อพัฒนาประเทศไทยให้ก้าวเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาและบูรณาการการทำงานตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง นำศักยภาพ ชีตความสามารถ ทรัพยากรสุขภาพ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และภูมิปัญญาไทยวิถีชุมชนที่มีอยู่ มาสร้างบริการและผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีเอกลักษณ์ จนสามารถเพิ่มสัดส่วนรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศ ทำให้ประเทศไทยเกิดความมั่งคั่ง

และมั่นคงทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน โดยกำหนดเป้าหมาย 4 ส่วนหลัก ประกอบด้วย (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559, หน้า 1-30)

1. ศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Hub)
2. ศูนย์กลางบริการสุขภาพ (Medical Service Hub)
3. ศูนย์กลางบริการวิชาการและงานวิจัย (Academic Hub)
4. ศูนย์กลางยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ (Product Hub)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการจัดบริการสุขภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการบริการรักษาพยาบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนา พัฒนาการบริการ พัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์

ทางเลือก

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาการบริการ พัฒนาการวิชาการและงานวิจัยทางการแพทย์

ยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนายาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 7 ส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์

สำหรับแผนแม่บทวิสัยทัศน์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2579 และแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) ข้างต้น ได้กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้อย่างน่าสนใจ โดยเริ่มจากพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจะมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการท่องเที่ยวไปจากเดิม (Tourism segment trends) มีนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษเพิ่มขึ้น เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการแพทย์ (Wellness & Medical Tourism) โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ที่คาดว่าจะมีอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นแบบทวีคูณ เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีศักยภาพและรายได้ที่จะโตมากและมีความต้องการการบริการแบบครบวงจร การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้บ่งชี้ถึงนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ ตัวเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศ

ดังนั้น การส่งเสริมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก จะต้องอาศัยนโยบายสนับสนุนในหลาย ๆ ด้าน เพื่อกระตุ้นการตลาดและอัตราการเติบโตการให้บริการส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ เพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก ได้อย่างมั่นคง ยั่งยืน ต่อไป

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

#### การท่องเที่ยว

ในปี พ.ศ. 2506 (ค.ศ. 1963) องค์การสหประชาชาติได้ทำการประชุมเรื่องการเดินทาง และท่องเที่ยวระหว่างประเทศขึ้นที่กรุงโรม ประเทศอิตาลี จากการประชุมครั้งนั้นทำให้ได้คำจำกัดความของคำว่า “การท่องเที่ยว” ไว้ดังนี้ “การเดินทางเพื่อความบันเทิงรื่นเริงใจ เยี่ยมญาติ การไปร่วมประชุมแต่มีค่าใช้จ่ายเพื่อการประกอบอาชีพเป็นหลักฐานหรือไม่พำนักอยู่เป็นถาวร” (Bilbil, 2017) เช่นเดียวกับองค์การการท่องเที่ยวโลก (World tourism Organization: WTO) ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยวดังนี้ การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (ไม่มากกว่า 1 ปีติดต่อกัน) เดินทางด้วยความสมัครใจเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ติดต่อธุรกิจและวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ได้ ขอไม่ใช้เพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้ (McIntyre 1993) ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวที่ให้ความหมายไว้ว่าการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อผ่อนคลายความเครียดแสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่ โดยมีเงื่อนไขว่า การเดินทางนั้นเป็นการเดินทางเพียงชั่วคราว ผู้เดินทางจะต้องไม่ถูกบังคับให้เดินทาง (น้ำฝน เจริญสมบุญ, 2561)

การท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ซึ่งนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงปลายทางจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ (Chamchan & Soparat, 2012) คือ

1. การเดินทาง ต้องเป็นการเดินทางที่ไม่ได้ถูกบังคับหรือเพื่อค่าจ้าง โดยจะต้องมีการวางแผน เดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง วัตถุประสงค์ไปเป็นระยะทางไกลหรือระยะทางไกลก็ได้

2. จุดหมายปลายทาง คือ มีจุดหมายปลายทางที่จะไปอยู่เป็นการชั่วคราวและต้องเดินทางกลับที่อยู่เดิมหรือภูมิลำเนาเดิมโดยเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปเยือนและใช้ช่วงเวลาหนึ่งอยู่ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง จุดหมายปลายทางนั้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่เพียงพอสำหรับตอบสนองความต้องการและความพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเยือน

3. ความมุ่งหมาย หมายถึง มีความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการเดินทางใดก็ได้ที่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ บัมีความมุ่งหมายในการเดินทางมากกว่าหนึ่งอย่างก็ได้

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วยธุรกิจหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยตรงและโดยทางอ้อม รวมถึงธุรกิจเกี่ยวข้องอื่นๆ สนับสนุนในด้านต่าง ๆ ช่วยสร้างงานกับการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจนับเป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญของประเทศ และประเทศไทยได้จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (พ.ศ. 2559-2568)

วัดเป็นศูนย์กลางการเดินทางท่องเที่ยวในอาเซียนจึงมุ่งเน้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ดี และนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่มีการสนับสนุนด้วยกิจกรรมหลัก 5 กิจกรรม ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport tourism) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical & Health and wellness tourism) การจัดงานแต่งงาน (Wedding & Romance) การท่องเที่ยวทางน้ำ (Marine tourism) และ MICE (Meeting, Incentive, Covention and Exhibition) (Rongruang & Suknuntapong, 2011)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโลก และมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่ององค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ประมาณระยะยาวปี พ.ศ. 2563 ประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลก 1.4 พันล้านคน และในปี พ.ศ 2573 จะสูงถึง 1.8 พันล้านคน อัตราการเติบโตเฉลี่ยระหว่างปี 2553- 2557 คิดเป็นร้อยละ 3.3 ต่อปี หรือนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 43 ล้านคน โดยในช่วง 10 ปีแรก (2553-2563) จะมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 3.8 ต่อปี หรือเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 42 ล้านคน คิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 2.9 ต่อปี (Sittichai & Khunon, 2015)

องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวตามความคิดของ Collier and Harraway (1997) กล่าวว่าสิ่งที่นักท่องเที่ยวส่วนมากต้องการคือความเพลิดเพลินบันเทิงใจและความสนุกสนานในการเดินทางท่องเที่ยว การมีสิ่งแวดล้อมที่ต้อนรับให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการ แหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ หรือ 3 As ได้แก่ (Pongwirithon, Pakvipak et al., 2016)

1. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) ที่เกิดจากสถานที่ (Site) หรือเหตุการณ์ (Event) โดยสถานที่ อัจฉริยะธรรมชาติหรือมนุษย์สร้างขึ้น เหตุการณ์ที่น่าประทับใจเกิดจากมนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้น
2. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) หมายถึง บริเวณพื้นที่และโครงสร้างสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ ที่ตั้งขึ้นรองรับกิจกรรมของผู้มาเยือนและกิจกรรมในการบริหารจัดการพื้นที่ เพิ่มความสะดวกสบายที่ทำให้นักท่องเที่ยวหรือคนเดินทางเข้าไปถึงสถานที่ได้รวดเร็วปลอดภัย และสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการสร้างปัจจัยฐานในการผลิต (Infrastructure) เช่น ระบบขนส่ง ระบบการสื่อสาร ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในแหล่งท่องเที่ยว เพราะจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบาย และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวด้วย
3. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) การเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวต้องมีระบบการขนส่ง (Transportation) ซึ่งประกอบด้วยเส้นทาง (The way We) พาหนะ (The Vehicle) สถานี (The Terminal) และผู้ประกอบการ (The Carrier) การขนส่งมีวัตถุประสงค์ในการลำเลียงคน และสิ่งของไปยังจุดหมายปลายทางโดยเส้นทางลำเลียง

Cooper and Boniface (2016) กล่าวว่า แหล่งท่องเที่ยวเป็นสถานที่สำคัญที่จะสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว จะต้องประกอบด้วย 4 As คือ

1. สิ่งดึงดูดใจ (Attractions) แหล่งท่องเที่ยวควรมีสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้หรือมีลักษณะชวนใจ มีเสน่ห์เฉพาะตัว
2. การเข้าถึง (Accessibility) แหล่งท่องเที่ยวจะดึงดูดความสนใจได้มาก หากมีความสะดวกในการเข้าถึง
3. สิ่งอำนวยความสะดวก (amenities) แหล่งท่องเที่ยวควรก่อให้เกิดความประทับใจ สุขใจและซาบซึ้งในการชม
4. บริการส่งที่คนในท้องถิ่นเป็นผู้จัดหาขึ้นมาเอง (Ancillary service) แหล่งท่องเที่ยวควรจัดสรรบริการด้านต่างๆ กับนักท่องเที่ยว หน่วยงาน และภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกและดึงดูดนักท่องเที่ยวมายังสถานที่ท่องเที่ยว

นอกจากองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวแล้ว มีการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้มีการพัฒนามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2467 สมัยพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ทรงดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการรถไฟซึ่งในครั้งนั้นการท่องเที่ยวในประเทศไทย ยังเป็นการท่องเที่ยวเพื่อชมธรรมชาติและสถานที่ราชการ สถานที่สำคัญที่ชาวต่างประเทศที่เข้ามาในประเทศไทยสร้างขึ้น

#### **การท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness tourism)**

จากข้อมูลของ Global Wellness Institute (GWI) อ้างถึงใน สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559, หน้า 30) กล่าวว่า “การส่งเสริมสุขภาพ (Wellness)” เป็นลักษณะของการป้องกัน การปรับปรุงสุขภาพ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตเพื่อการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น “การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ” จึงหมายถึง การมาใช้บริการเชิงสุขภาพที่ช่วยฟื้นฟูร่างกายจากการเจ็บป่วย หรือทำให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง

การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism) หมายถึง การเดินทางที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาการบำรุงรักษาหรือการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีแก่บุคคลมีขอบเขตครอบคลุมถึงการบริการทั้งหมดที่เป็นการดูแลและปรับปรุงสุขภาพในเชิงป้องกันแบบองค์รวม โดยเป็นทางเลือกและความสมัครใจของผู้ใช้บริการที่จะเลือกใช้บริการส่งเสริมสุขภาพระหว่างการเดินทางไปยังต่างประเทศ โดยนักท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพอาจเลือกใช้บริการส่งเสริมสุขภาพหลากหลายรูปแบบ โดยสามารถแยกออกได้ ดังนี้ (ณัฐวรรดิ คณิตินสุทธิทอง, 2559)



### ภาพที่ 5 การใช้บริการของนักท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ

1. บริการส่งเสริมสุขภาพทางร่างกาย เช่น ฟิตเนส อาหารสุขภาพ สปา น้ำพุร้อน เสริมความงาม บันจอร์ยานวิ่งมาราธอน เป็นต้น
2. บริการส่งเสริมสุขภาพด้านจิตใจ เช่น โยคะไทชิ เป็นต้น
3. บริการส่งเสริมสุขภาพด้านจิตวิญญาณ เช่น สมาธิบำบัด เป็นต้น
4. บริการส่งเสริมสุขภาพด้านสังคม เช่น เครื่องช่วยสังคมฟิตเนส เป็นต้น
5. บริการส่งเสริมสุขภาพด้านอารมณ์ เช่น บำบัดอารมณ์ ผ่อนคลายจากความเครียด เป็นต้น
6. บริการส่งเสริมสุขภาพด้านสิ่งแวดล้อม เช่นบำบัดด้วยป่าไม้ เป็นต้น



“การท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ” เป็นลักษณะเดินทางเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวชอบมีการจัดสรรเวลาส่วนหนึ่งเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างถูกวิธีตามหลักวิชาการและมีมาตรฐาน ไม่ว่าจะเป็นการนวด อบ ประคบสมุนไพร การเข้ารับบริการสวนคนชงบำบัด วารีบำบัด การอาบน้ำแร่หรือน้ำพุร้อน การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีตัดตน การฝึกปฏิบัติสมาธิแนว พุทธศาสตร์ การบริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ นักท่องเที่ยวจึงนิยมเดินทางไปท่องเที่ยว ในชนบทต่างจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ และวัฒนธรรมที่งดงาม โดยจัดโปรแกรม ส่งเสริมสุขภาพที่หลากหลายบรรจุไว้ใน โปรแกรมการท่องเที่ยวด้วย ซึ่งการท่องเที่ยวใน ลักษณะนี้จะช่วยส่งเสริมให้ร่างกายได้รู้สึกผ่อนคลาย ส่งผลให้มีสุขภาพจิตที่ดี เป็นการเพิ่มพูน พลังกำลังให้สมบูรณ์แข็งแรง สร้างความสมดุลให้กับร่างกาย นักท่องเที่ยวมักจะเลือกพักแรมใน สถานที่พักตากอากาศประเภท โรงแรม หรือรีสอร์ทที่มีสวนสุขภาพหรือศูนย์กีฬาให้บริการส่งเสริม สุขภาพที่มีมาตรฐานคุณภาพอย่างแท้จริงเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในสถานที่พักแรม จัดไว้ให้บริการ

ในการให้บริการดังกล่าวแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการจึงต้อง ดำเนินการพัฒนาบริการจัด โปรแกรมการท่องเที่ยวและกิจส่งเสริมสุขภาพที่ถูกต้องตามหลัก วิชาการและได้มาตรฐานคุณภาพที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งถือว่ารูปแบบ การท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมแพร่หลายเป็นอย่างมากและมีผลประโยชน์ในการสร้างจิตสำนึกต่อ การส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยวรวมทั้งการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ไปในตัวอีกด้วย (ศศิพงษ์ บุญยงค์, 2558)

นอกจากนี้ (ชนิดา ทวีศรี, 2551) ได้กล่าวถึงรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริม สุขภาพหรือการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health promotion tourism) ในประเทศไทยโดยมีรูปแบบ การจัดโปรแกรมการทัวร์ที่มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่แตกต่างหลายหลาย ได้แก่

1. ทัวร์แพทย์แผนไทย รับฟังการบรรยายสรุปและชมการสาธิตการนวดไทยแผนโบราณ เพื่อการรักษาโรคและการส่งเสริมสุขภาพ เรียนรู้และฝึกปฏิบัติวิธีการนวดไทยแผนโบราณจากผู้ที่มีความสามารถ เปรียบเทียบวิธีการนวดแผนโบราณของประเทศไทยกับการนวดของต่างประเทศ
2. ทัวร์อาหารสมุนไพร เยี่ยมชมศูนย์เกษตรสมุนไพร สวนพฤกษศาสตร์สมุนไพร ศึกษา เรียนรู้ความมหัศจรรย์แห่งภูมิปัญญาไทยที่สร้างสรรค์วัฒนธรรมด้านอาหารสมุนไพรไร้สารพิษ และมีแคลอรีต่ำรวมไปถึงเครื่องดื่มสมุนไพรที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ ชมการสาธิตกระบวนการ ผลิตอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพร การอบสมุนไพรเพื่อบำบัดรักษาโรคและบำรุงรักษาสุขภาพ
3. ทัวร์สมุนไพรชนบท เยี่ยมชมทัศนศึกษาการปฏิบัติงานของกลุ่มชมรม สมาคมและ ผู้สนใจสมุนไพรเพื่อการรักษาโรคและบำรุงร่างกายในชนบทต่างจังหวัดที่ยังคงอนุรักษ์ภูมิปัญญา

ท้องถิ่นและหอพักบ้าน โดยจัดให้มีการเยี่ยมชมสมุนไพรในสถานที่จริงและรับฟังการบรรยายสรรพคุณ รวมทั้งสนทนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับหอพักบ้านและชาวบ้านสมาชิกกลุ่มชมรม หรือสมาคมสมุนไพร

4. ทัวร์เกษตรธรรมชาติ เยี่ยมชมแหล่งการทำเกษตรธรรมชาติ เกษตรอินทรีย์ เกษตรทฤษฎีใหม่ตามแนวพระราชดำริ และการเรียนรู้ปลูกผักพื้นบ้านปลอดสารพิษ เรียนรู้วิธีการปลูกผักพื้นบ้าน เพื่อให้สามารถปลูกบริโภคเองได้ เรียนรู้ภูมิปัญญาไทยในการทำเกษตรยั่งยืน ปลอดภัยจากปุ๋ยเคมี ปลอดภัยฆ่าแมลง มีการทัศนศึกษาและพบปะสนทนาและพูดคุยกับนักวิชาการพื้นบ้านเกษตรกรรมไทย

5. ทัวร์น้ำพุร้อนและอาบน้ำแร่ เยี่ยมชมทัศนศึกษาแหล่งน้ำพุร้อนและบ่อน้ำแร่ที่มีอยู่ในหลายจังหวัด 4 ภูมิภาคของประเทศไทย และพักในโรงแรมและรีสอร์ทที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงกับสถานที่ให้บริการอาบน้ำแร่เพื่อบำบัดสุขภาพโดยมีการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจไปในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่สวยงาม

6. ทัวร์ฝึกสมาธิและบำเพ็ญภาวนา เยี่ยมชมวัดป่ากลางธรรมชาติอันงดงามและสงบสุข ฝึกปฏิบัติสมาธิแนวพุทธศาสตร์ เพื่อสร้างความสงบเยือกเย็นของจิตใจท่ามกลางสภาพธรรมชาติที่ร่มรื่น นั่งวิปัสสนาบำเพ็ญภาวนาขั้นสูงในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ในวัดป่าธรรมชาติ โดยมีการให้คำปรึกษาแนะนำวิธีปฏิบัติสมาธิอย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการผ่อนคลายจากความเครียดในชีวิตประจำวันรวมถึงการศึกษาปรัชญาชีวิตและจิตวิญญาณตะวันออก

7. ทัวร์แหล่งธรรมชาติ เยี่ยมชมแหล่งธรรมชาติและเรียนรู้ความหลากหลายทางชีวภาพที่สวยงาม โดยการเดินทางป่าสมุนไพรหรือจักรยานเสือภูเขาชมธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพในอุทยานแห่งชาติและป่าธรรมชาติ รวมทั้งกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างหลากหลายในสถานที่พักแรมประเภทโรงแรม และรีสอร์ทที่มีสถานบริการส่งเสริมสุขภาพแบบสปาให้เลือกใช้บริการได้

#### **การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ**

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) เป็นอีกหนึ่งประเภทของการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ พวกนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการท่องเที่ยวที่ต่างไปจากเดิม (หัวกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560, หน้า 4) เช่น นักท่องเที่ยวที่เจ็บป่วย (Illness) หนีปัญหาด้านสุขภาพต้องการเดินทางมาเพื่อรับการรักษาทางการแพทย์ การเดินทางเพื่อมุ่งเน้นกิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพ (Dimanche & Andrades, 2015, p. 235) นอกจากนี้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพยังมีแนวโน้มและอัตราการเติบโตแบบก้าวกระโดด (Megatrends) โดยมีเหตุปัจจัยสำคัญ เช่น วิธีของการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic health) การดำเนินชีวิตแบบเร่งรีบ

(Acceleration Life) พฤติกรรมการบริโภคเพื่อแสดงสถานะ (Conspicuous Consumption) ความเป็นปัจเจกบุคคลสูง (Individualization) ความต้องการค้นหาจิตวิญญาณ (Quest for Spirituality) และประชากรที่มีอายุเพิ่มขึ้น (Ageing Populations) เป็นต้น ทำให้คนทั่วไปจึงหันมาสนใจและดูแลสุขภาพมากขึ้น (Voigt & Pforr, 2014, pp.4-7) และยังส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจในการสร้างงานอาชีพ เพราะว่ารายได้จากการท่องเที่ยวด้วย (Global Wellness Institute, 2017, p. 5)

Dimanche and Andrades (2015, pp. 235-236) กำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) ตามลักษณะความต้องการ (Fundamental Needs) ของนักท่องเที่ยวที่ได้รับบริการทางการแพทย์ (Medical Services) หรือบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพทางร่างกายหรือจิตใจ (Improve Physical or Mental Health) เป็น 2 ลักษณะ คือ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) และการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism)

ทั้งนี้ สามารถสรุปความแตกต่างระหว่างการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกับการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 5 ความแตกต่างระหว่างการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกับการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์

แหล่งที่มา	การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism)	การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism)
Global Spa Summit (2011, p. 20)	กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวมุ่งหวังในเชิงรุก (Proactively pursue activities) เพื่อป้องกัน และเพิ่มพูนสุขภาพ ตลอดจนคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้นด้วยวิธีที่แตกต่างกัน	กิจกรรมที่นักท่องเที่ยว ผู้หวังในการรักษาโรค และอาหารเจ็บป่วย
Voigt (2014a, pp. 19-23)	มโนทัศน์เชิงความสุขสมบูรณ์ด้านสุขภาพ (Wellness Health Paradigm) กล่าวถึง การสร้างความสมดุล (Balance) และบูรณาการการรับรู้ (Perceptual) ของปัจจัยภายใน (ร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ) และปัจจัยภายนอก ด้วยวิธีเชิงป้องกันและ	มโนทัศน์ชีวะสุขภาพการแพทย์ (Biomedical Health Paradigm) กล่าวถึง สภาพการเจ็บป่วย (Diseases) แยกสภาพของร่างกาย (Body) และจิตใจ (Mind) ออกจากกัน โดยมุ่งเน้นการรักษาตามสภาพร่างกายและอาหารในระยะสั้น (Symptom) ด้วยการวินิจฉัย

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

แหล่งที่มา	การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism)	การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism)
	ส่งเสริมสร้างสุขภาพในระยะยาว ตามแต่ละกิจกรรมที่บุคคลเข้าร่วม โดยเน้นการสัมผัสและการใช้การรักษาด้วยสมุนไพร (Herbal Medicine)	(Diagnostic) ตามมาตรฐานการรักษา (Standard Care) และขั้นตอน (Procedure) รวมถึงการใช้ยา (Pharmaceutical Drug) จากแพทย์ผู้ชำนาญการ (Health Professional) กิจกรรมเชิงรับ (Reactive) ของนักท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการรักษาโรค (Corrective) และอาการเจ็บป่วยด้วยกิจกรรมหรือกระบวนการทางคลินิก (Clinical Responsibility) ตามลำดับขั้นตอน (Episodic) และวิธีการรักษา (Compartmentalized)
Global Wellness institute (2017, p. 12)	กิจกรรมเชิงรุก (Proactive) มุ่งเน้นการป้องกัน (Preventive) และส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic) โดยไม่ใช้กิจกรรมหรือกระบวนการทางการแพทย์ด้วยวิธีต่าง ๆ ในแต่ละกิจกรรมของบุคคล (Individual Responsibility) โดยบูรณาการให้สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตได้ (Integrated in Life)	กิจกรรมเชิงรับ (Reactive) ของนักท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการรักษาโรค (Corrective) และอาการเจ็บป่วยด้วยกิจกรรมหรือกระบวนการทางคลินิก (Clinical Responsibility) ตามลำดับขั้นตอน (Episodic) และวิธีการรักษา (Compartmentalized)

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

แหล่งที่มา	การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism)	การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism)
สำนักงาน เศรษฐกิจ การ ท่องเที่ยว และกีฬา (2558)	การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คือ การมาใช้ บริการเชิงสุขภาพที่ช่วยฟื้นฟูร่างกายจาก ความเจ็บป่วย หรือทำให้สุขภาพร่างกาย แข็งแรง	การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ คือ การเข้ามาเพื่อการรักษาพยาบาล เป็นหลัก หรือเข้ามาท่องเที่ยว และมีกิจกรรมบางส่วนที่เกี่ยวกับ การรักษาพยาบาลอาการเจ็บป่วย
จินตนา เยี่ยมคง (2558, หน้า 1-2)	การเดินทางไปในแหล่งท่องเที่ยวทาง ธรรมชาติ เพื่อการเรียนรู้วิถีชีวิตและ พักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาการท่องเที่ยว ส่วนหนึ่งมาทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ในที่พักผ่อนที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ และมีคุณภาพมาตรฐาน เช่น กั้นนวด อบ ประคบสมุนไพร การใช้น้ำมันหอมระเหย (Aroma Therapy) วารีบำบัด (Water Therapy) การอาบน้ำแร่หรือน้ำพุร้อนการ ฝึกกายบริหาร การฝึกปฏิบัติสมาธิแนวพุทธ ศาสนา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อสุขภาพ เป็นต้น	การเดินทางไปท่องเที่ยวโดยแบ่ง เวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยวไป รับบริการบริการบำบัดรักษาสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟู สุขภาพในโรงพยาบาลหรือ สถานพยาบาลที่มีคุณภาพ มาตรฐาน เช่น การตรวจร่างกาย การรักษาโรคต่าง ๆ การทำฟันและ การรักษาสุขภาพฟัน การผ่าตัดเสริม ความงาม การผ่าตัดแปลงเพศ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีผู้เชี่ยวชาญและนักวิจัยอีกหลายท่านได้ขยายความของการท่องเที่ยว  
เชิงสุขภาพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

Erfurt-Cooper and Cooper (2009, pp. 31-32) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็น  
กิจกรรมการรักษาทางเลือกที่มุ่งเน้นการป้องกันและการเสริมสร้างสุขภาพไม่ให้ความเจ็บป่วย  
รวมถึงการสร้างสมดุลระหว่างร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ เพื่อให้เกิดความผาสุก (Well-  
being) และคุณภาพชีวิตที่ดี

Voigt, Brown and Howat (2014) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ครอบคลุมของกิจกรรมที่มุ่งเสริมสร้างสุขภาพและป้องกันความเจ็บป่วย เพื่อความผาสุกทางร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ รวมถึงความผาสุกทางสังคมด้วย (Social Well-being)

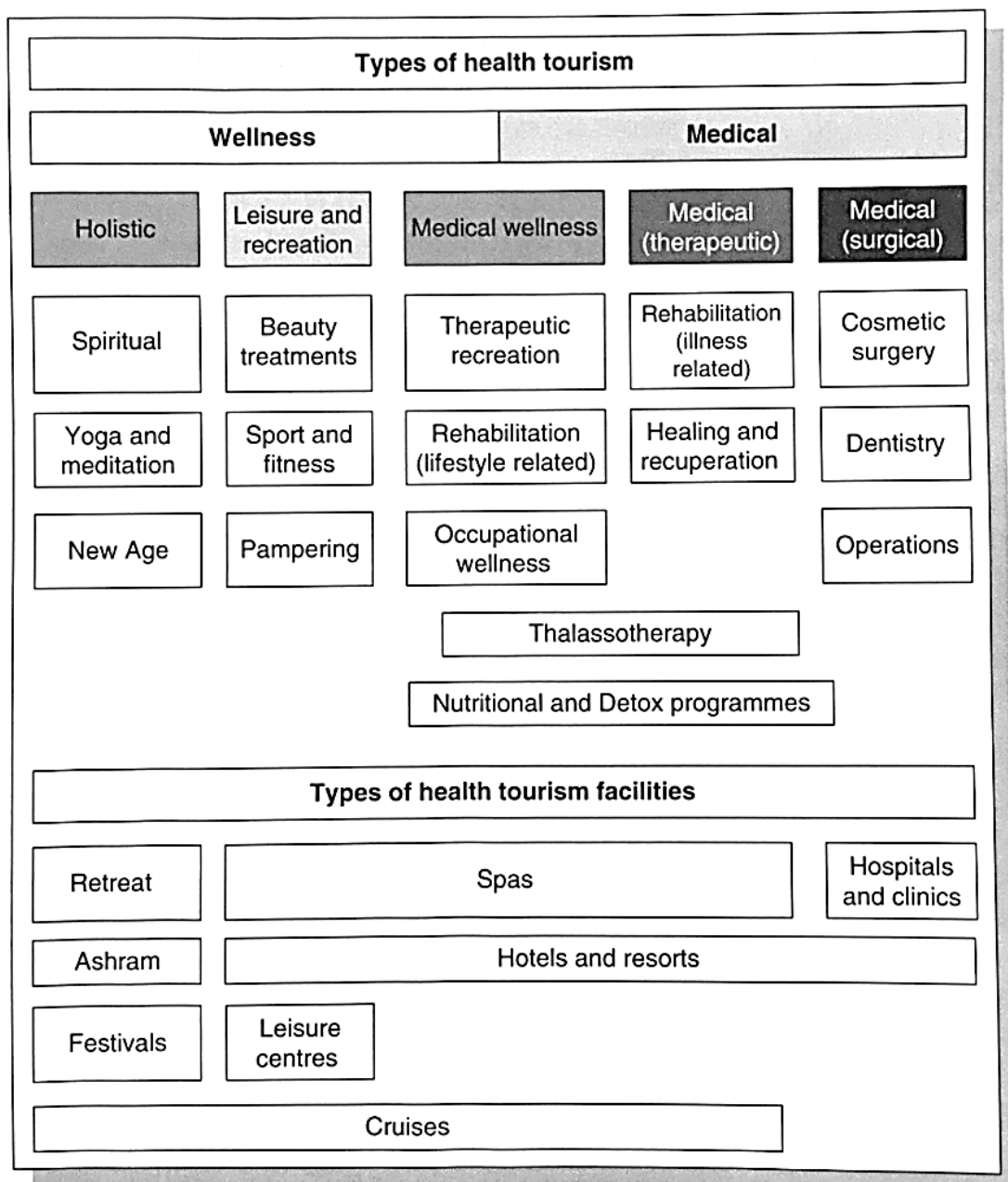
Hofer, Honegger and Hubeli (2012, p. 62) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หรือ New Health Care Market คือสถานที่มุ่งเน้นสุขภาพเชิงป้องกัน ด้วยการพักผ่อนที่เสริมสร้างสุขภาพในขณะที่การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ หรือ Sickness Market จะมุ่งเน้นการรักษาอาการเจ็บป่วยที่มีการควบคุมและมีแบบแผนอย่างชัดเจน

Krishnamoorthy and Venkatesh (2015) กล่าวถึงมุมมองเชิงสุขภาพว่าเป็นการบูรณาการของสุขภาพกับวิธีการเชิงป้องกัน (Preventive Approach) เพื่อเสริมสร้างร่างกาย จิตใจ และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ดังนั้น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจึงส่งผลเชิงบวกต่อความผาสุกของบุคคลและพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่ต่างกัน

ดังที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปและให้คำนิยามการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เพื่อมุ่งเน้นการป้องกันโรคควบคู่กับการสร้างเสริมสุขภาพแบบองค์รวมด้วยการบูรณะร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณของนักท่องเที่ยวอย่างสมดุล ให้ความผาสุก และคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น การทำสปา การนวดสมุนไพร การประคบสมุนไพร โยคะ วารีบำบัด การใช้น้ำมันหอมระเหย เป็นต้น

#### องค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

Smith and Puczko (2009, p. 7) ได้จัดกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็น 2 กลุ่ม คือ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness tourism) และการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) ตามรายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 4

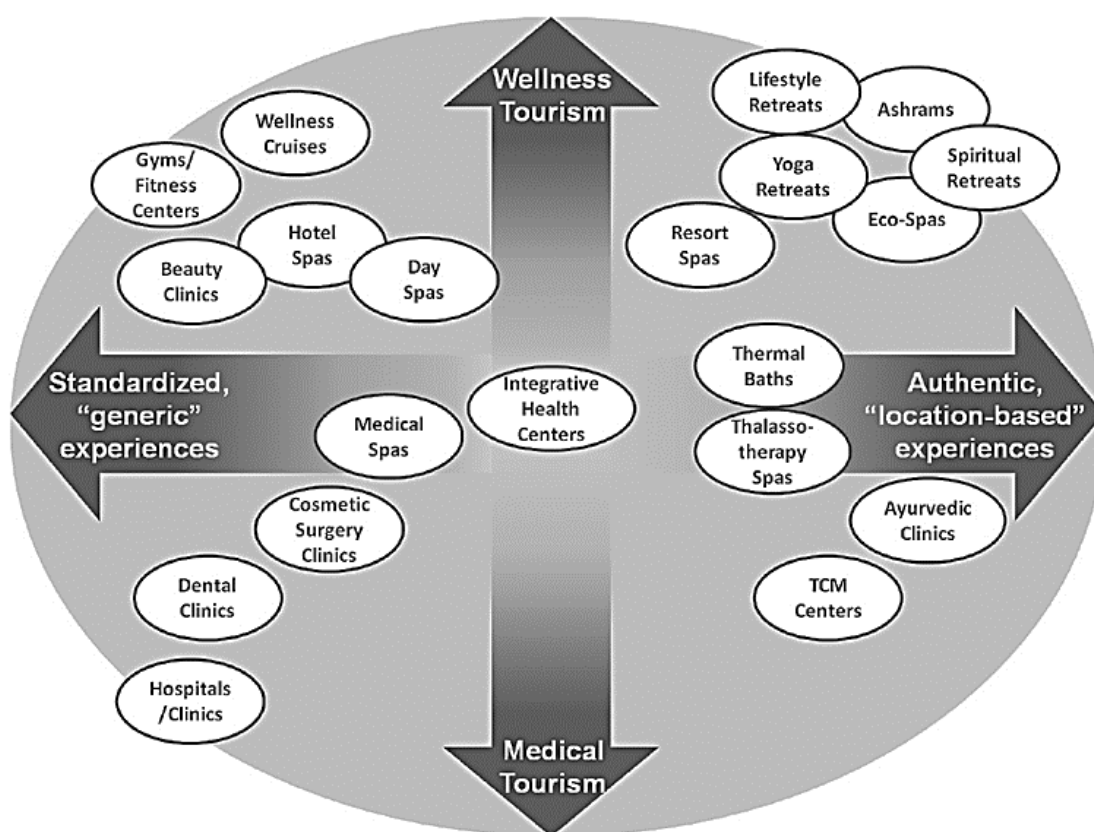


ภาพที่ 6 ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ Smith and Puczko (2009, p. 7)

จากภาพที่ 6 แสดงให้เห็นถึงประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จำแนกเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness) และเชิงการแพทย์ (Medical) ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ เช่น โยคะ การเสริมความงาม การออกกำลังกาย การบำบัด (Therapy) ทันตกรรม เป็นต้น ตามสถานที่ท่องเที่ยว เช่น รีสอร์ท โรงแรม สปา หรือในสถานพยาบาล ทั้งนี้หากพิจารณาเฉพาะสปาจะเห็น

ได้ว่าสปาเป็นกิจกรรม หรือการบริการที่ครอบคลุมทั้งการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและเชิงการแพทย์มากที่สุด

Global Spa Summit (2011, p. 34) ได้จำแนกกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1 กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness tourism) แบบทั่วไป (Generic) เช่น สปา ฟิตเนส คลินิกเสริมความงาม เป็นต้น และแบบเฉพาะตามที่ตั้ง เช่น โยคะ สำนัก เป็นต้น 2 กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์แบบทั่วไป เช่น โรงพยาบาล คลินิก สปาในสถานพยาบาล (Medical Spa) เป็นต้น และแบบเฉพาะตามที่ตั้ง เช่น การบำบัดด้วยน้ำทะเล (Thalasso Therapy) ทางอายุรเวท (Ayurveda Clinic) เป็นต้นดังแสดงในภาพที่ 5



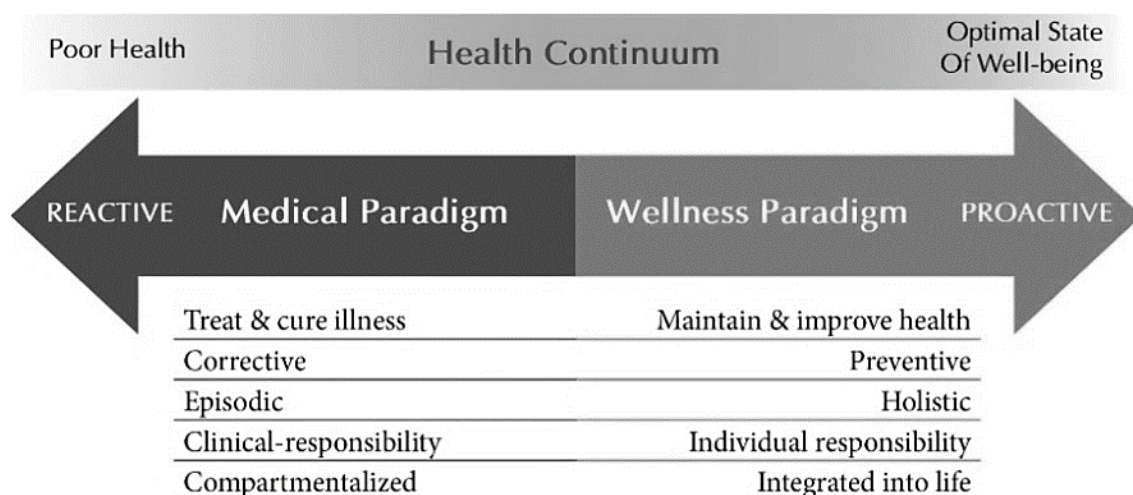
ภาพที่ 7 กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ Global Spa Summit (2011, p. 34)

ส่วน Global wellness Institute (2014, p. 3) ได้กล่าวถึงรูปแบบการดูแลสุขภาพตามแนวคิดของความต่อเนื่องระหว่างสุขภาพดี-การเจ็บป่วย คือ



1. การดูแลสุขภาพเชิงรับ (Reactive) เป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นการรักษา (Treat) และการฟื้นฟู การเจ็บป่วย (Cure Illness) แก้ไข (Corrective) และพิจารณาแบบแยกส่วน (Episode) จำแนกตาม ลักษณะอาการ (Compartmentalized) ด้วยวิธีการรักษาทางคลินิก (Clinic Responsibility)

2. การดูแลสุขภาพเชิงรุก (Proactive) เป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นการรักษา (Maintain) เพื่อเสริมสร้างสุขภาพ (Improve Health) ป้องกัน พิจารณาแบบองค์รวม (Holistic) และการบูรณาการ ในการดำเนินชีวิต (Intergraded into Life) ด้วยวิธีการทางเฉพาะบุคคล (Individual Responsibility) ดังแสดงในภาพที่ 8

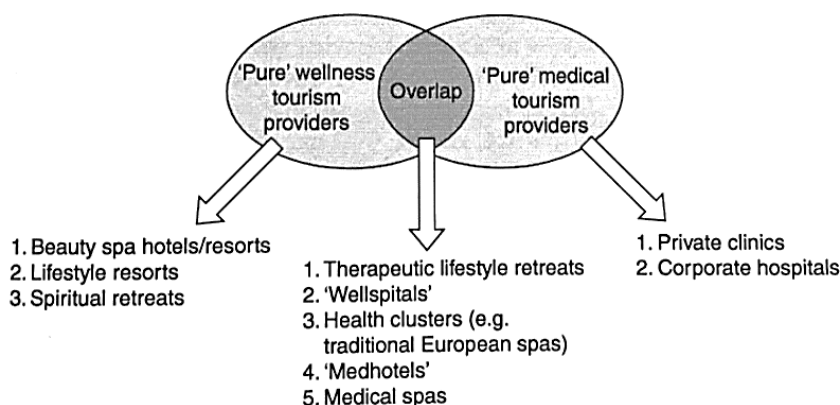


ภาพที่ 8 รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Global wellness Institute, 2014. p. 3)

นอกจากนี้ Voigt (2014b, pp. 25-30) ได้สรุปกิจกรรมและการบริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness tourism) เป็น 11 กลุ่มคือ 1) การเสริมความงาม (Body and facial beauty treatments) 2) การใช้น้ำเป็นหลัก (Water-based and sweat-bathing treatment) 3) การบำบัดด้วยกด/นวดด้วยมือ (Manual-pressure based and manipulative body-based therapies) 4) การรักษาด้วยสมุนไพรหรือวิธีทางธรรมชาติ (Herbal medicines and natural remedies) 5) กลุ่มอาหารเพื่อสุขภาพ (Health nutrition and diet) 6) การออกกำลังกายและฟิตเนส (Exercise and fitness) 7) การรวมจิตกับกาย (Mind/ Body intervention) 8) สมาธิและการผ่อนคลาย (Meditation and

relaxation techniques) 9 การบำบัดและการสร้างงานศิลปะ (Expressive therapies and creative Arts) 10 พลังงานบำบัดและดนตรีนิวเอจ (Energy therapies) และ 11 กิจกรรมให้การศึกษา (Education activities)

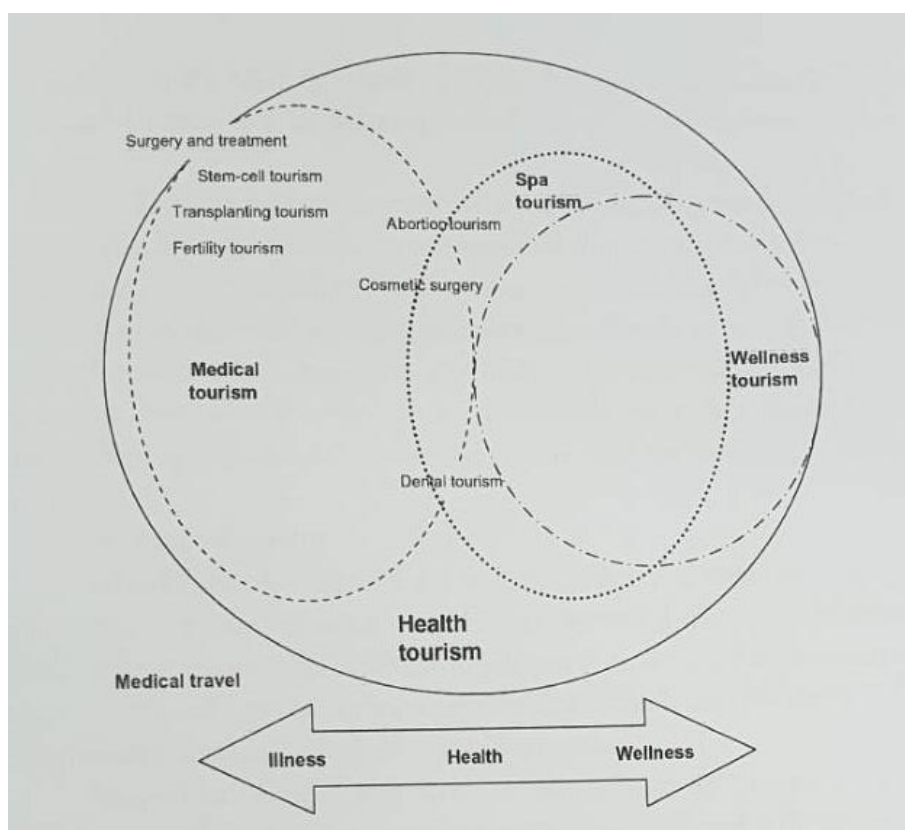
อีกทั้งยังได้กำหนดและจัดกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบบใหม่ แบ่ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริสุทธิ์ (Pure wellness tourism) กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์บริสุทธิ์ (Pure medical tourism) และกลุ่มทับซ้อน (Overlap) ดังแสดงในภาพที่ 9



ภาพที่ 9 กลุ่มของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพใหม่ (Voigt, 2014c, p. 35)

จากภาพที่ 9 แสดงให้เห็นถึงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบริสุทธิ์ ได้แก่ กลุ่มโรงแรมหรือรีสอร์ทที่ให้บริการสปาเพื่อเสริมความงาม (Beauty spa hotel/ Report) กลุ่มรีสอร์ท (Lifestyle resort) และกลุ่มที่มุ่งเน้นกิจกรรมด้านจิตวิญญาณ (Spiritual retreats) เช่น การทำสมาธิ เป็นต้น 2) กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์บริสุทธิ์ มุ่งเน้นกิจกรรมเพื่อการรักษาสุขภาพด้วยวิธีการทางการแพทย์ เช่น การทำคลินิก (Private clinic) และ 3) กลุ่มทับซ้อนจะมีกิจกรรมที่มีการผสมกันทั้ง 2 กลุ่มเข้าข้างต้นร่วมกัน เช่น สปาที่มุ่งการบำบัดเฉพาะทาง (Therapeutic lifestyle retreats) หรือกิจกรรมที่มุ่งเน้นการบำบัดทางจิตวิทยา (Wellsite's) โรงแรมเพื่อการแพทย์ (Med hotel) หรือสปาในสถานพยาบาล (Medical spa) เป็นต้น โดยจะเห็นได้ว่ารูปแบบและประเภทของการให้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบบใหม่นี้ ก่อนข้างมีความหลากหลายเนื่องจากผู้ให้บริการเองก็ต้องการจะเสนอกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เดินทางมาใช้บริการที่มีความหลากหลายด้านเช่นกัน

รวมถึง Dimanche and Andrades (2015, pp. 236-238) ได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพว่ามีองค์ประกอบ 3 ส่วนที่สัมพันธ์กันระหว่างการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical tourism) การท่องเที่ยวเชิงสปา (Spa tourism) และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness tourism) ดังแสดงในภาพที่ 10



ภาพที่ 10 องค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

จากภาพที่ 10 แสดงให้เห็นถึงการท่องเที่ยว 3 รูปแบบ คือ

1. การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism)
2. การท่องเที่ยวเชิงสปา (Spa Tourism)
3. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism)

โดยอธิบายว่า การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์เป็นรูปแบบหนึ่งที่ผู้ป่วย (Patient) ในฐานะที่เสมือนเป็นนักท่องเที่ยวต้องการเดินทางเพื่อรับการรักษาความเจ็บป่วย (Illness) หรือสุขภาพด้วยวิธีการเฉพาะทางการแพทย์ ในขณะที่การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพก็มีวิธีการเฉพาะทางที่แตกต่างกันไป แต่มุ่งเน้นการส่งเสริม (Promote) หรือการเสริมสร้าง (Preserve) สุขภาพเชิงรุกหรือป้องกัน (Proactive approach) มากกว่าการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ส่วนการท่องเที่ยวเชิงสปาที่มีกิจกรรม

ที่สนับสนุนทั้งการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และเชิงสุขภาพ แต่มีความสอดคล้องกับเชิงสุขภาพ (Wellness) มากกว่าแม้ว่าสถานพยาบาลบางแห่งจะมีการบริการสปาให้แก่ผู้ป่วย แต่ก็อาจจะแตกต่างในวัตถุประสงค์หรือวิธีการในการรักษาผู้ป่วยนั้น

จากข้อมูลข้างต้นนี้แสดงให้เห็นว่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness tourism) มีกิจกรรมหลายประเภทที่สอดคล้องตามแนวคิดนี้ แต่ที่จะเห็นได้ชัดเจนที่สุด คือ กิจกรรมในรูปแบบของสปาเนื่องจากว่าสปาเป็นกิจกรรมหลักของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ อนึ่ง หากพิจารณารายได้ในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโลก ซึ่งมีมูลค่าโดยรวมถึง 438.5 พันล้านเหรียญสหรัฐ ประกอบด้วยสปาซึ่งมีมูลค่ารวมเท่ากับ 179.6 พันล้านเหรียญสหรัฐ คิดเป็นร้อยละ 41 และกิจกรรมอื่นที่ไม่ใช่สปา มีมูลค่ารวมเท่ากับ 258.9 พันล้านเหรียญสหรัฐ คิดเป็นร้อยละ 59 (Global wellness Institute, 2014, p. 12)

ทั้งนี้จึงกล่าวได้ว่าตำแหน่งทางการตลาด (Market positioning) ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะมุ่งเน้นเรื่องของสุขภาพทั้งสุขภาพกายและสุขภาพใจในรูปแบบการป้องกันเชิงรุก (Preventive and proactive) ซึ่งถือว่ามีผลผลิตสูง (High-Yield) (Global wellness Institute (2014, p. 14) และปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแข่งขันในตลาดได้นั้น ต้องมีการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ควบคู่กับการใช้เทคโนโลยี (Technology) เพื่อสร้างความหลากหลายของสินค้า บริการ และกิจกรรมการท่องเที่ยวอื่น เพื่อกระตุ้นให้เกิดต้องการของนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภค (Customer demand) ได้

### แนวคิดเรื่องรูปแบบการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวในประเทศไทยได้มีการพัฒนาการมาตั้งแต่ พ.ศ. 2467 ซึ่งในช่วงเวลานั้นการท่องเที่ยวในประเทศไทยยังเป็นการท่องเที่ยวเพื่อชมธรรมชาติและสถานที่ราชการหรือสถานที่สำคัญที่ทางชาวต่างประเทศที่เข้ามาในประเทศไทยสร้างขึ้น ในปัจจุบันองค์การการท่องเที่ยวโลก (World tourism Organization, 2010) ได้มีการกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวไว้ 3 รูปแบบหลักได้แก่ 1) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural based tourism) 2) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural based tourism) และ 3) รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special interest tourism) ซึ่งแต่ละรูปแบบสามารถสรุปได้ดังนี้ (ปรีรันธ ชิน โชติ, 2016)

#### 1. รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural based tourism) ประกอบด้วย

1.1 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว อย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

1.2 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล (Marine ecotourism) หมายถึงการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติทางทะเลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศทางทะเล โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งให้จิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

1.3 การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา (Geo-tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่เป็นหินผา ลานหินทราย อุโมงค์โพรง ถ้ำน้ำลอด ถ้ำหินงอกหินย้อย เพื่อดูความงามของภูมิทัศน์ที่มีความแปลกของการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่โลก ศักยภาพธรรมชาติของหิน ดิน แร่ธาตุต่าง ๆ และฟอสซิล ได้ความรู้ได้มีประสบการณ์ใหม่บนพื้นฐานการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ มีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยว

1.4 การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agro tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังพื้นที่เกษตรกรรมสวนเกษตร วนเกษตร สวนสมุนไพร ฟาร์มปศุสัตว์และเลี้ยงสัตว์เพื่อชื่นชมความสวยงาม ความสำเร็จและเพลิดเพลินในสวนเกษตร ได้ความรู้มีประสบการณ์ใหม่บนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่แห่งนั้น

1.5 การท่องเที่ยวเชิงดาราศาสตร์ (Astrological tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อไปชมปรากฏการณ์ทางดาราศาสตร์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวาระ เช่น สุริยุปราคา ฝนดาวตก จันทรุปราคา และการดูดาวจันทรคติที่เกิดขึ้นในท้องฟ้าแต่ละเดือน เพื่อการเรียนรู้ระบบสุริยจักรวาล ได้รับความรู้ความประทับใจ ความทรงจำและประสบการณ์เพิ่มขึ้น

2. รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural based tourism) ประกอบด้วย

2.1 การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (Historical tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดี และประวัติศาสตร์ เพื่อชื่นชมและเพลิดเพลินในสถานที่ท่องเที่ยวได้ความรู้ มีความเข้าใจต่อประวัติศาสตร์และโบราณคดีในท้องถิ่นพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่าของสภาพแวดล้อม โดยที่ประชาชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยว

2.2 การท่องเที่ยวงานชมวัฒนธรรมและประเพณี (Cultural and traditional tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อชมงานประเพณีต่าง ๆ ที่ชาวบ้านในท้องถิ่นนั้น ๆ จัดขึ้น ได้รับความเพลิดเพลินตื่นตาตื่นใจในสุนทรียะศิลป์ เพื่อศึกษาความเชื่อ การยอมรับนับถือ การเคารพ พิธีกรรมต่าง ๆ และได้รับความรู้ความเข้าใจต่อสภาพสังคม และวัฒนธรรม มีประสบการณ์ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อรักษาสภาพแวดล้อมและมรดกทางวัฒนธรรม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยว

2.3 การท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท (Rural tourism/ Village tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวในหมู่บ้าน ชนบทที่มีลักษณะวิถีชีวิต และผลงานสร้างสรรค์ที่มีเอกลักษณ์ พิเศษมีความโดดเด่นเพื่อความเพลิดเพลิน ได้ความรู้ดูผลงานสร้างสรรค์และภูมิปัญญาพื้นบ้าน มีความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นบนพื้นฐานของความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อการจัดการท่องเที่ยว

3. รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special interest tourism) ประกอบด้วย

3.1 การท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพ (Health tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรมเพื่อการพักผ่อนและเรียนรู้วิธีการรักษาสุขภาพกายใจ ได้รับความเพลิดเพลิน และสุนทรียภาพ มีความรู้ต่อการรักษาคุณค่า และคุณภาพชีวิตที่ดีมีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน อนึ่ง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนี้บางแห่งอาจจัดรูปแบบเป็นการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพและความงาม (Health beauty and spa)

3.2 การท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษาและศาสนา (Edu-meditation tourism) หมายถึง การเดินทางเพื่อทัศนศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากปรัชญาทางศาสนา หากความรู้สัจธรรมแห่งชีวิต มีการฝึกทำสมาธิเพื่อมีประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น มีคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้น มีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวบางกลุ่มมุ่งการเรียนรู้วัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย เช่น การทำอาหารไทย การนวดแผนไทย รำไทย มวยไทย การช่างและงานศิลปหัตถกรรมไทย รวมถึงการบังคับช้างและเป็นควาญช้าง เป็นต้น

3.3 การท่องเที่ยวเพื่อศึกษากลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมกลุ่มน้อย (Ethnic tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่และวัฒนธรรมของชาวบ้านวัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อย หรือชนเผ่าต่าง ๆ เช่น หมู่บ้านชาวไทยโซ่ง หมู่บ้านผู้ไทย หมู่บ้านชาวกูย หมู่บ้านชาวกระเหรี่ยง หมู่บ้านชาวจีนฮ่อ เป็นต้น เพื่อให้มีประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้นมีคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้น มีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

3.4 การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬาตามความถนัดความสนใจในประเภทกีฬา เช่น กอล์ฟ ดำน้ำ ตกปลา สนุกเกอร์ กระดาน โต้คลื่น สกีน้ำ เป็นต้น ให้ได้รับความเพลิดเพลินความสนุกสนานตื่นเต้น ได้รับความประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น มีคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้น มีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

3.5 การท่องเที่ยวแบบผจญภัย (Adventure travel) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีลักษณะพิเศษ ที่นักท่องเที่ยวเขาไปเที่ยวแล้วได้รับความสนุกสนานตื่นเต้น หวาดเสียว ผจญภัย มีความปลอดภัยและได้รับประสบการณ์ใหม่และความทรงจำที่ดี

3.6 การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์และฟาร์มสเตย์ (Home Stay & Farm Stay) หมายถึง นักท่องเที่ยวกลุ่มที่ต้องการใช้ชีวิตใกล้ชิดกับครอบครัวในท้องถิ่นที่ไปเยือนเพื่อการเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมท้องถิ่น ได้รับประสบการณ์ในชีวิตเพิ่มขึ้น โดยมีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นการจัดการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่นที่ยั่งยืน

3.7 การท่องเที่ยวพำนักระยะยาว (Long Stay) หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ชีวิตในบั้นปลายหลังเกษียณอายุจากการทำงานที่ต้องการมาใช้ชีวิตต่างแดนเป็นหลัก เพื่อเพิ่มปัจจัยที่ห้าของชีวิต คือ การท่องเที่ยวโดยเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเฉลี่ย 3-4 ครั้งต่อปี ครั้งละนาน ๆ อย่างน้อย 1 เดือน

3.8 การท่องเที่ยวแบบให้รางวัล (Incentive travel) หมายถึง การจูงใจให้แก่อำนาจของกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่ประสบความสำเร็จ (มีความเป็นเลิศ) ในการขายสินค้าชิ้น ๆ ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมาย เช่น กลุ่มผู้แทนบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ผู้แทนบริษัทจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า ผู้แทนบริษัทจำหน่ายเครื่องสำอาง จากภูมิภาคหรือจังหวัดต่าง ๆ ที่สามารถขายสินค้าประเภทนั้นมากตามที่บริษัทผู้แทนจำหน่ายในประเทศตั้งเป้าหมายไว้ เป็นการให้รางวัลและจูงใจให้เที่ยว โดยออกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าที่พักแรมและค่าอาหารระหว่างการเดินทางให้กับผู้ร่วมเดินทาง เป็นการจูงใจการพักแรมตั้งแต่ 2-7 วัน เป็นรายการนำเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ อาจเป็นรายการนำเที่ยวแบบผสมผสาน หรือรายการนำเที่ยวในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

3.9 การท่องเที่ยวเพื่อการประชุม (MICE-M = meeting/ I = incentive/ C = Conference/ E = exhibition) เป็นการจูงใจให้แก่อำนาจของลูกค้าของผู้ที่จัดประชุม มีรายการจูงใจเที่ยวก่อนการประชุม (Pre-tour) และการจูงใจการนำเที่ยวหลังการประชุม (Post-tour) โดยการจูงใจรายการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อบริการให้กับผู้เข้าร่วมประชุมโดยตรง หรือสำหรับผู้ร่วมเดินทางกับผู้ประชุม (สามีหรือภรรยา) อาจเป็นรายการท่องเที่ยววันเดียว หรือรายการเที่ยวพักค้างแรม 2-4 วัน โดยคิดราคาแบบเหมา รวมค่าอาหารและบริการท่องเที่ยว

3.10 การท่องเที่ยวแบบผสมผสานเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่มีผู้จัดการท่องเที่ยวจัดสรรรูปแบบการท่องเที่ยวที่กล่าวมาแล้วข้างต้น นำมาจูงใจการนำเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความแตกต่างระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในระยะยาวนานตั้งแต่ 2-7 วันหรือมากกว่า เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเกษตร (Eco-agro tourism) การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและประวัติศาสตร์ (Agro-historical

tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและผจญภัย (Eco-adventure travel) การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา และประวัติศาสตร์ (Geo-historical tourism) การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและวัฒนธรรม (Agro-cultural tourism) เป็นต้น

รูปแบบการท่องเที่ยวนั้นมีหลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความชอบของนักท่องเที่ยวแต่ละคน ซึ่งในปัจจุบันนี้มนุษย์หันมาสนใจรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เนื่องจากในระยะ 20 ปีที่ผ่านมาประชากรโลกมีความเจ็บป่วยจากโรคที่ไม่ติดต่อ เช่น โรคอ้วน โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูงและโรคหัวใจเพิ่มขึ้นอย่างมากทำให้ผู้คนหันมาสนใจสุขภาพและมีแนวโน้มการใช้ชีวิตเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคภัยไข้เจ็บเหล่านี้เพิ่มขึ้น โดยการใส่ใจเรื่องอาหาร การเล่นกีฬา และการออกกำลังกายหลากหลายรูปแบบทั้งการเล่น โยคะ การเข้าฟิตเนสต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งการชกมวยไทย เพื่อให้ตนเองมีสุขภาพและรูปร่างที่ดี

## แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารและคุณภาพการบริการ

### แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรทางการบริหาร ได้มีผู้อธิบายไว้หลายท่าน ดังนี้ สมคิด บางโม (2548) กล่าวถึง ทรัพยากรการบริหารว่า การจัดการหรือการบริหารกิจการต่าง ๆ จำเป็นต้องมีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการที่เป็นปัจจัยสำคัญอยู่ 4 ประการ รู้จักกันในนาม 4 M ได้แก่

1. คน เป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมขององค์กรนั้น ๆ
2. เงิน ใช้สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
3. วัสดุสิ่งของ หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ รวมถึงอาคารสถานที่
4. ความรู้ทางด้านจัดการ หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ

Robbins and Coulter (2003) ได้แบ่งองค์ประกอบของทรัพยากรในองค์กรที่จะดำเนินการกิจต่าง ๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดไว้ดังนี้

1. Human resource (Man) คือ ทรัพยากรบุคคล ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารหรือพนักงานระดับต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งคนนี่เองจะเป็นคนนำวัตถุดิบหรือทรัพยากรอื่น ๆ มาผลิตเข้ากระบวนการจัดการขององค์กรให้เกิดผลผลิตตามเป้าประสงค์
2. Capital (Money) หรือทุน ซึ่งอาจจะเป็นเงินทุน งบประมาณหรือที่ดิน ซึ่งจำเป็นในการผลิตหรือดำเนินกิจกรรม



3. Raw material หรือวัตถุดิบ หมายถึง วัตถุดิบที่จะนำเข้าสู่กระบวนการผลิต เพื่อให้ได้ผลผลิต หรืออาจจะเป็นวัสดุ เครื่องจักร ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการผลิต

4. Management หรือการจัดการ หมายถึง กลุ่มกระบวนการซึ่งประกอบด้วยแผนการ องค์กร การอำนวยความสะดวก และการควบคุม ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ทรัพยากรบุคคลจะเป็นตัวจักรสำคัญในการกระทำวัตถุดิบ โดยใช้ทุนเข้ามาช่วย เพื่อให้เกิดผลผลิตตามวัตถุประสงค์

5. Information หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อองค์กร

**หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์**

ชานินท์ ชุนหพันธ์ (2550) ได้ให้ความหมายทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) หมายถึง บุคคลที่มีความพร้อม มีความจริงใจ มีความรู้ และมีความสามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ดังนั้น องค์กร จะต้องทำหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยการวางแผน ซึ่งกลยุทธ์ด้านการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้ามาช่วย

การบริหารทรัพยากรบุคคล จึงมีหน้าที่ที่สำคัญ ตามที่ อรรถิษฐ์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550) ได้กล่าวไว้คือ

1. ช่วยให้องค์กรสามารถคัดสรรและธำรงรักษาบุคคลที่มีฝีมือ มีแรงจูงใจสูง มีความรู้ลึกซึ้ง และยอมอุทิศตนเพื่อองค์กรไว้ได้
2. เพิ่มพูนและพัฒนาขีดความสามารถซึ่งอยู่ในตัวบุคลากร ความสามารถของบุคลากร
3. พัฒนาระบบงานที่ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงาน โดยมีกระบวนการสรรหาและคัดเลือก ระบบจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาการบริหารและกิจกรรมการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจ
4. พัฒนาการบริหารงานที่ทำให้เกิดความผูกพัน และการมีข้อผูกมัดร่วมกัน โดยยึดถือว่า ลูกจ้างคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีในองค์กร และต้องสร้างบรรยากาศที่ทำให้ทุกคนรู้สึกว่าจะต้องร่วมแรงร่วมใจ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน
5. สร้างบรรยากาศที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์และความรู้สึกที่กลมกลืน ทั้งฝ่ายบริหาร และฝ่ายลูกจ้างที่ต่างก็รับรู้ว่าเป็นหุ้นส่วนของกันและกัน
6. พัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้มีการทำงานเป็นทีมและยืดหยุ่น
7. ช่วยให้องค์กรสร้างสมดุล และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จกองค์กร (เจ้าของ รัฐบาล ฝ่ายบริหาร ลูกจ้าง ลูกค้า ผู้ขายวัตถุดิบและสาธารณชนทั่วไป)
8. ช่วยให้เกิดความมั่นใจว่า บุคลากรในองค์กรรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและได้รับรางวัลตอบแทนในงานที่ตนทำ และสิ่งที่คุณทำได้ทำสำเร็จ

9. สามารถบริหารการจัดการกับบุคลากรที่มีความหลากหลายโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลละกลุ่ม ตามความต้องการในการจ้างงาน ลักษณะการทำงาน และความปรารถนา

10. ช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกัน

11. บริหารจัดการลูกจ้าง โค้ชดหลักคั้นจริยธรรมตามกรอบของความเป็นทุกข์ความยุติธรรม และความโปร่งใส

12. ชำรงรักษาและพัฒนาลูกจ้างทั้งคั้นจิตใจและร่างกายที่จะให้แก่องค์กร ศักยภาพและการจ้างงาน โดยให้โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตลอดเวลาประโยชน์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี

สุภาพร พิศาลบุตร (2549) ได้ให้แนวคิดถึงประโยชน์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีที่มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมแล้ว จะไม่ทำให้เกิดการสั่นเปลื้องทรัพยากรมนุษย์ สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ในขณะเดียวกัน สามารถช่วยให้บุคคลขององค์กรได้รับผลตามความต้องการในลักษณะปัจเจกบุคคลด้วย กล่าวคือ

1. ช่วยพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถในการวางแผน เพื่อจัดหาลูกคลากรที่ดีมีคุณภาพเข้ามาเป็นบุคลากรที่ดีให้แก่องค์กร เนื่องจากมีการแข่งขันกันเป็นจำนวนมากอันสูงในการจ้างแรงงานที่ดีในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งของเอกชนและรัฐบาล

2. ช่วยจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับประเภทและชนิดของงานที่ต้องทำและปฏิบัติงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด ตลอดจนช่วยประเมินผลประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพื่อสร้างผลสำเร็จในการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

3. ช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน โดยวิธีการฝึกอบรมทางด้านวิชาการเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในการทำงานเพิ่มขึ้น

4. ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่บุคลากรทุกคนและทุกระดับภายในองค์กร โดยอาศัยศาสตร์และศิลป์ทางการจัดการ

5. ช่วยพัฒนาสังคมภายในองค์กรให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี ขจัดปัญหาการทะเลาะวิวาท กรเอาัดเอาเปรียบกัน ความเห็นแก่ตัว และความขัดแย้งให้ลดน้อยลง ซึ่งจะทำให้องค์กรเป็นสังคมที่มีความสงบสุข บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคมได้อย่างมีความสุขโดยทั่วกันด้านการเงินและงบประมาณ (Money) งบประมาณและการเงินเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน

ฝ่ายบริหารมีหน้าที่จัดทำงบประมาณ และขอเงินทุนให้กับหน่วยต่าง ๆ และบุคคลกรควบคุมดูแลว่าเงินที่ขอมานั้นใช้อย่างถูกต้องหรือไม่ งานดังกล่าวนี้ต้องอาศัยความซื่อสัตย์ ความเฉลียวฉลาดรอบรู้ และความหนักแน่น การจัดงบประมาณ ผู้บริหารต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ อาทิ พัทธ์ เตียวตระกูล (2548) กล่าวไว้ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการจัดการในเรื่องการเงิน ผู้บริหารจะต้องทราบเพื่อป้องกันการใช้จ่ายเงินในทางที่ผิด และสูญเสียเงินไปโดยเปล่าประโยชน์

2. ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบ การอัดตริยงบประมาณเป็นงานที่ต้องประสานกันหลาย ๆ อย่างต้องมีแผนงาน โครงการ ตลอดจนค่าใช้จ่าย และเงินทุนที่ได้รับมาจากสายงานต่าง ๆ ผู้บริหารจะต้องทราบหรือพิจารณาเตรียมจัดงบประมาณการจัดทำงบประมาณ มีการจัดทำแผนงานทางการเงินเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายผู้บริหารมีหน้าที่จะทำงบประมาณตามแผนระยะเวลา 1 ปี 3 ปี 5 ปี หรือ 7 ปี โดยงบประมาณจะทำให้ได้มาซึ่งเครื่องมือเครื่องจักร ตลอดจนปัจจัยอื่น ๆ ที่จะต้องใช้ประกอบในการดำเนินธุรกิจ ให้บรรลุตามจุดมุ่งหมาย การจัดการเงินและงบประมาณถือเป็นเรื่องที่สำคัญ ผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้บริหารควรจะต้องรู้ว่าในการประกอบการกิจการนั้นต้องใช้เงินทุนเท่าใด เงินทุนนั้นจะได้มาจากที่ไหน จะใช้เงินทุนอย่างไรและจะใช้เวลานานเท่าใด จึงจะเกิดผลกำไร การกำหนดความต้องการทางการเงินของธุรกิจจะต้องดูแลหลักสำคัญแยกออกได้เป็น 3 ประเภท กล่าวไว้ ดังนี้

1. ความต้องการเงินทุนในการจัดตั้งธุรกิจเป็นเงินทุนขั้นต้นที่นำมาใช้งบในเรื่องต่าง ๆ

1.1 ค่ามัดจำการเช่าสถานที่

1.2 การซ่อมแซมสถานที่

1.3 การออกแบบรันหรือการปรับปรุงโรงงาน

1.4 อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานเครื่องบันทึกเงินสดเครื่องคอมพิวเตอร์โต๊ะเก้าอี้

อุปกรณ์การขนส่งซึ่งแสดงให้เห็นถึงค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน โดยขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจ

1.5 เงินทุนสำหรับการจัดซื้อสินค้าเพื่อเริ่มธุรกิจ

1.6 ค่าใบอนุญาตการขอใบอนุญาตค่าธรรมเนียมค้นวิชาชีพค่าประกันภัย ค่า

สาธารณูปโภคการจัดตั้งบริษัท ค่าลิขสิทธิ์หรือสิทธิบัตร รวมทั้งค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่าง ๆ ที่ต้องชำระก่อน เช่น ค่าประกันภัยค่าสาธารณูปโภคเป็นค่าใช้จ่ายที่สำคัญ

2. ความต้องการเงินทุนในการเริ่มต้นธุรกิจ ได้แก่ แรงงานการส่งเสริมการขายวัสดุ

สำนักงานเครื่องใช้ที่ต้องตกแต่งใหม่และราชการอื่น ๆ ที่แตกต่างกันจะต้องจัดนำออกมาค่าใช้จ่ายในการเริ่มต้นธุรกิจเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในทันทีทันใดก่อนการเปิดกิจการและระหว่างสองสามสัปดาห์หรือสองสามเดือนแรกของการดำเนินงานลักษณะที่เด่นชัดของค่าใช้จ่ายเริ่มต้นธุรกิจ คือ

เป็นค่าใช้จ่ายที่มักจะเกิดขึ้นเฉพาะเมื่อเริ่มต้นธุรกิจและจะไม่เกิดขึ้นอีกในปีต่อ ๆ ไป ดังนั้น เงินทุนในการเริ่มต้นธุรกิจอาจจะเป็นที่ต้องการเพื่อให้คุ้มค่าใช้จ่ายเหล่านี้และช่วยให้ธุรกิจดำเนินงานได้ตลอดระยะเวลาสามถึงหกเดือนแรก ค่าใช้จ่ายในการเริ่มต้นธุรกิจ ได้แก่

## 2.1 ค่าจ้างสำหรับพนักงานที่จ้างมาแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ

2.1.1 เงินเดือนและค่าแรง (Wage and salary) เป็นค่าใช้จ่ายสำคัญรายการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับพนักงานทุกระดับภายในองค์กร ค่าใช้จ่ายเงินเดือนเกิดขึ้นตั้งแต่เกิดการรับสมัครพนักงานเพื่อมาร่วมงานกับกิจการสำหรับธุรกิจขนาดเล็กซึ่งมีพนักงานไม่มากอาจจะมีได้มีการแบ่งประเภทพนักงานออกเป็นหลายลักษณะหากเป็นการจัดประเภทโดยดูจากลักษณะของการจ่ายเงินเดือนและแรงอาจแบ่งพนักงานออกเป็น 2 ประเภท คือ พนักงานรายวันกับพนักงานรายเดือน

2.1.2 เงินค่าล่วงเวลา (Over time) การคำนวณค่าล่วงเวลานั้นอาจมีอัตราการจ่ายที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับช่วงเวลาที่เกิดการดำเนินงานล่วงเวลาขึ้น

2.1.3 ค่าสวัสดิการพนักงาน (Fringe benefits) เพื่อที่จะรักษาบุคลากรขององค์กรไว้ให้ได้ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงการให้สวัสดิการแก่พนักงานของตน

2.1.4 เงิน โบนัส คือ เงินที่จ่ายให้พนักงานนอกเหนือจากเงินเดือนที่จ่ายตามปกติและโดยส่วนใหญ่จะจ่ายให้ปีละครั้งทุก ๆ สิ้นปีหรือสิ้นปีถัดไป

2.1.5 เงินประกันสังคม (Social security fund and workman compensation fund) เป็นเงินที่กิจการจ่ายให้กับกองทุนประกันสังคมทุกเดือนตามข้อกำหนดของกฎหมายเงินประกันสังคมทำให้เกิดหลักประกันแก่พนักงานเมื่อเกิดความเจ็บป่วยขึ้น ซึ่งเมื่อเข้าไปทำการรักษาในโรงพยาบาลที่ได้เลือกไว้ก็จะรับบริการรักษาฟรีตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้จำนวนเงินในประกันสังคม

2.1.6 เงินค่าเบี่ยงเบนเป็นการให้เบี่ยงเบนแก่พนักงานที่มาทำงาน โดยมีสำหรับพนักงานที่มีประวัติการทำงานที่ดีมากหรือได้รับเบี่ยงเบนติดต่อกันเป็นเวลาหลายเดือนหรือทั้งปี กิจการอาจกำหนดให้ได้รับเบี่ยงเบนมากขึ้นกว่าเดิมตามสถิติการได้เบี่ยงเบนติดต่อกันเป็นเวลานาน

2.2 วัสดุสำนักงานเครื่องใช้ที่ต้องจัดซื้อเพิ่มเติมหรือค่าวัสดุทั่วไป (General supply) เป็นค่าใช้จ่ายเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เมื่อนำมารวมกันเข้าอาจมีจำนวนเงินมากและสมควรได้รับการเอาใจใส่ คือ วัสดุทั่วไปค่าใช้จ่ายดังกล่าวนี้อาจประกอบไปด้วยรายการย่อย ๆ มากมาย

2.3 การส่งเสริมการขายการกระตุ้นยอดขายให้สูงขึ้นอาจเกิดขึ้นได้ในหลายกรณี เช่น เมื่อกิจการเริ่มเข้าสู่ช่วงที่ยอดขายตกต่ำลงตามฤดูกาลหรือเมื่อมีคู่แข่งรายใหม่เข้ามาแย่งส่วนแบ่งบางกิจการอาจต้องทำการส่งเสริมการขายโดยตลอดทั้งงบประมาณ เพื่อให้สินค้าจึนได้รับอัตราส่วนแบ่งตลาดที่พอใจลักษณะของการส่งเสริมการขายมีหลายวิธี

3. ความต้องการเงินทุนในการดำเนินงานเป็นความต้องการเงินหมุนเวียนเพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจซึ่งผู้ประกอบการจะต้องดูแลให้เกิดการขาดแคลนเงินสดหรือขาดสภาพคล่อง และมีเงินทุนเพียงพอที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาลของธุรกิจได้ นอกจากนี้ เมื่อมีการดำเนินการ ไประยะหนึ่งก็ต้องมีเงินทุนสำหรับการจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่ การซ่อมแซมปรับปรุง สถานที่การจ้างพนักงานเพิ่มและการปรับโครงสร้างหนี้สินใหม่ด้วยความต้องการเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงานที่ปกติธรรมดาอย่างหนึ่ง คือ เพื่อที่จะเอาชนะความตกต่ำของธุรกิจการถดถอยของเศรษฐกิจการสูญเสียลูกค้ารายสำคัญไปหนึ่งรายหรือมากกว่าและอื่น ๆ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบที่สำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ธุรกิจอาจจะต้องการเงินทุนเพื่อช่วยให้การดำเนินงานต่อเนื่องไปได้ ความต้องการทางการเงินของธุรกิจจะวนเวียนอยู่รอบ ๆ ความต้องการที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกันทั้ง 3 ประเภท คือ เงินทุนในการจัดตั้งธุรกิจ ในการเริ่มต้นธุรกิจและเงินทุนในการดำเนินงานความต้องการ 2 ประเภทแรก มุ่งที่ระยะเวลาก่อนการเริ่มต้นดำเนินงานในขณะที่เงินทุนในการดำเนินงานอาจจะเป็นที่ต้องการ ณ จุดใด ๆ ก็ได้ในระหว่างช่วงชีวิตของธุรกิจ

แหล่งที่มาของเงินทุนเมื่อเจ้าของธุรกิจได้ประเมินความต้องการเงินทุนที่จะนำมาใช้ในการประกอบการแล้วขั้นต่อไปเป็นการพิจารณาว่าเงินทุนที่สามารถจะนำมาใช้ได้นั้น มีมาจากที่ใดบ้างโดยทั่วไปแหล่งเงินทุนจะมาจาก 4 แหล่งใหญ่ คือ

3.1 แหล่งเงินทุนส่วนบุคคล คือ แหล่งเงินทุนที่เป็นเงินออมส่วนตัวของผู้ประกอบการเองหากยังไม่พอก็ใช้การกู้ยืมจากเพื่อนและญาติพี่น้อง โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวและยังอาจดึงผู้ร่วมทุนเอกชนรายอื่นเข้าร่วมลงทุนได้ด้วย โดยเฉพาะในกรณีที่มีการตั้งบริษัทและมีการขายหุ้น

3.2 แหล่งเงินทุนจากผู้ขายปัจจัยการผลิต ได้แก่ แหล่งเงินทุนที่มีลักษณะเป็นสินเชื่อทางการค้าหรือเจ้าหนี้ทางการค้าเป็นการบริหารการเงิน โดยซื้อปัจจัยการผลิตมาก่อนแล้วจ่ายคืนในภายหลังถือเป็นแหล่งเงินทุนระยะสั้นในทางธุรกิจ

3.3 แหล่งเงินทุนจากการธนาคารพาณิชย์การกู้ยืมเงินจากธนาคารพาณิชย์ทำได้ 2 ลักษณะ คือ เป็นวงเงินสินเชื่อหมุนเวียนและสินเชื่อระยะยาว

3.3.1 การกู้เป็นวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน มักกู้เป็นระยะสั้น โดยมีวงเงินตามสินทรัพย์หมุนเวียนเงินทุนหมุนเวียนของธุรกิจเป็นเงินทุนที่เปลี่ยนเป็นเงินสดได้ภายในระยะเวลาของการปฏิบัติงานซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ชนิด ดังนี้

3.3.1.1 เงินทุนหมุนเวียนถาวร (Permanent working capital) หมายถึง มูลค่าของเงินทุนหมุนเวียนที่ธุรกิจต้องการอย่างต่ำที่สุดเพื่อรักษาไว้ซึ่งการดำเนินงานตามปกติบางครั้ง

อาจหมายถึงเงินทุนหมุนเวียนที่ต้องการใช้ประจำวันเพื่อรักษาระดับขั้นต่ำสุดของการดำเนินงานของธุรกิจ

3.3.1.2 เงินทุนหมุนเวียนผันแปร (Variable working capital) หมายถึง มูลค่าของเงินทุนหมุนเวียนที่ธุรกิจต้องการรักษาไว้ ซึ่งการดำเนินงานตามฤดูกาลหรือในกรณีพิเศษ นอกเหนือจากจำนวนอย่างต่ำที่ธุรกิจต้องมีไว้เพื่อการดำเนินงานตามปกติและมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงขึ้นลงตามระดับของการดำเนินงาน

3.3.1.3 ส่วนการกู้ยืมที่เป็นสินเชื่อบริษัทจะเป็นการกู้ยืมเพื่อซื้อสินทรัพย์ถาวร เช่น การซื้อเครื่องจักรการก่อสร้างซึ่งผู้กู้ยืมจะต้องมีแผนในการชำระหนี้ที่เป็นไปได้

3.4 แหล่งเงินทุนจากรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ เช่น บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรม ขนาดย่อมธนาคารออมสินโดยปฏิบัติตามเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานนั้น ๆ

#### **ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก (Materials)**

ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยที่มีปริมาณและมูลค่าสูงไม่ต่างจากปัจจัยตัวอื่น ๆ เพราะวัตถุดิบและวัตถุดิบของจะต้องมีการจัดหามาใช้ในการดำเนินการผลิตหรือสร้างบริการตลอดเวลาและการควบคุมระดับวัสดุคงเหลือให้มีประสิทธิภาพ กล่าวคือให้มีการบริหารการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพคุ้มค่ากับการลงทุน ดังนั้นการบริหารวัสดุควรยึดหลักการ ดังนี้

1. จำนวนรายการวัสดุที่เก็บสต็อกน้อยที่สุดเท่าที่จำเป็นรายการวัสดุบางรายการ ไม่สำคัญ ซึ่งง่ายระยะจัดหาสั้นควรจัดซื้อเมื่อมีความต้องการตามจำนวนที่จำเป็นต้องใช้ใช้ขณะนั้นเท่านั้น
2. วัสดุราคาต่ำควรใช้วิธีง่าย ๆ เข้ามาควบคุมและไม่ต้องพิถีพิถันมากนัก (Low priceless effort)
3. ควรใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยไม่เฉพาะในเรื่องการบันทึกรายการเท่านั้น แต่ยังต้องให้เครื่องคำนวณค่าตัวเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อควบคุมจำนวนคงเหลือให้เหมาะสมตามสภาพเป็นจริง และปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา
4. วัสดุและสินค้าคงเหลือที่มีมูลค่าอยู่ในบัญชีคงเหลือจะต้องมีมูลค่าที่เป็นจริงหรือใกล้เคียงที่สุดโดยไม่มีของเสียของเสื่อมสภาพหมดประโยชน์เจือปนอยู่

วัสดุ อุปกรณ์ซึ่งนับรวมถึงอาคารสถานที่เป็น สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่จะทำให้การบริหารประสบผลสำเร็จได้ผลสมบูรณ์ เป็นการบริหารอย่างแท้จริง และให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ควรยึดหลักการดังต่อไปนี้

1. ใช้วัสดุตามความเหมาะสม
2. ใช้ให้ได้ผลคุ้มค่า

3. ใช้อย่างประหยัดทั้งแรงงาน เงินและเวลา

4. ก่อนใช้อุปกรณ์ทุกครั้งต้องทดลองเสียก่อนว่าใช้ได้ดี สะดวกและพอเหมาะกับเวลา  
ระวังอย่าให้การใช้อุปกรณ์ต้องติดขัดระหว่างใช้

**สำหรับการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้ คือ**

1. ก่อนการซื้อวัสดุอุปกรณ์ทุกครั้ง ควรสำรวจหรือทำบัญชีอุปกรณ์ก่อนว่ามีอยู่แล้วมาก  
น้อยเพียงใด และอยู่ในสภาพที่ใช้ได้หรือต้องซ่อมแซม และต้องการเพิ่มอีกจำนวนเท่าไร

2. ควรซื้ออุปกรณ์ในร้านที่มีชื่อเสียงไว้ใจได้ เพราะจะได้ของที่มีคุณภาพเชื่อถือได้  
ให้บริการในการแลกเปลี่ยนซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ดีกว่า

3. ควรซื้ออุปกรณ์ที่มีคุณภาพ เพราะตามปกติของที่มีคุณภาพสามารถใช้ได้นานกว่า  
ปลอดภัยกว่า บางครั้งคิดว่าอุปกรณ์ที่มีราคาสูงกว่า การซื้อไม่ควรเอาราคาเป็นหลักอย่างเดียว  
ของราคาแพง คุณภาพอาจจะ ไม่ได้ก็ได้

4. ถ้าเป็นไปได้ควรจัดตารางในการซื้อให้มีการกระจาย ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้ไม่เป็นภาระ  
ต้องจ่ายเงินจำนวนมาก ๆ ในครั้งหนึ่ง

5. พยายามใช้วิธีการซื้อที่ช่วยให้สามารถลดราคาให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

6. ควรซื้อตามที่ถูกระเบียบ ข้อบังคับ ในการใช้วัสดุอุปกรณ์ชนิดนั้น ๆ ตามกำหนด

7. ควรจัดซื้อในร้านที่มีอยู่ในท้องถิ่นที่สามารถให้ราคาของและคุณภาพเดียวกัน  
เพราะร้านในท้องถิ่นจะสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวกกว่า

8. ควรเตรียมการซื้อวัสดุอุปกรณ์ไว้แต่เนิ่น ๆ

9. ในการซื้อแต่ละครั้งจะต้องไม่มีการรับสิ่งตอบแทนจากร้านค้า

#### **ด้านการจัดการ (Management)**

การจัดการ มีความหมายแตกต่างกันออกไปในความนึกคิดของบุคคล การทำความเข้าใจ  
ความหมายของการจัดการจะเกิดประโยชน์ต่อการนำความรู้ไปใช้ในการบริหารและจัดองค์กร  
นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการจัดการไว้ดังนี้ คือ

Longenecker and Pringle (1981) กล่าวว่า "การจัดการ คือ กระบวนการรวบรวมและ  
ประสานการใช้ทรัพยากรการบริหาร เพื่อดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้"

Kinicki and Williams (2006) กล่าวว่า การจัดการ (Management) เป็นการติดตาม  
การดำเนินการตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยองค์การหรือบุคลากรที่ร่วมงาน  
กันเพื่อบรรลุเป้าหมายเฉพาะ

## คุณภาพการบริการ

### ความหมายการบริการ

สำนักงานกิจการนักศึกษา กลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม (2554, หน้า 6) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการในการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้ง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

จิตภา วิเศษฐ์ (2551, หน้า 8) ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้บริการ โดยสินค้านั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจ สามารถพิจารณาความสำคัญของคำต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการหรือการกระทำ (Performance) ใด ๆ ของธุรกิจให้บริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ

2. สินค้าไม่มีตัวตน (Intangible goods) หมายถึง “การบริการ” ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ

3. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่ต้องไม่ได้ แต่สามารถสัมผัสหรือรับรู้ได้ เช่น บริการเสริมสวย บริการขนส่ง บริการท่องเที่ยว โรงภาพยนตร์ ฯลฯ

Kotler (2003) ให้ความหมายของ การบริการ (Service) หรือธุรกิจบริการ (Service sector) เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญ และธุรกิจบริการมีความเกี่ยวข้องและเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจทุกประเภท

Lovelock (2002) ได้อธิบายถึง การบริการไว้ 2 ความหมาย ดังนี้

1. การบริการเป็นศิลปะ หรือการปฏิบัติงาน โดยฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น ถึงแม้ว่ากระบวนการอาจจะผูกพันกับตัวสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ก็ตาม แต่ปฏิบัติการต่าง ๆ นั้นไม่สามารถมองเห็น จับต้องไม่ได้ และ ไม่สามารถครอบครองได้เหมือนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์

2. การบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นการสร้างมูลค่า และเตรียมผลประโยชน์ให้กับ ลูกค้าในเวลา และสถานที่เฉพาะแห่ง ซึ่งจะเป็ผลมาจากผู้ให้บริการหรือผู้แทนได้นำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้



สรุปได้ว่า การบริการเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของธุรกิจในการส่งมอบสินค้าในรูปแบบที่จับต้องไม่ได้ โดยสามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ

### คุณภาพการบริการ

จิตภา วิเศษฐ (2551) ให้ความหมายคำว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และระดับของความสามารถของการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว โดยปกติคุณภาพของการบริการมักถูกนิยามในลักษณะของทัศนคติโดยรวม (Overall attitude) ที่มีต่อการตัดสินใจ (Judgment) ความดีเลิศ (Excellence) หรือความเหนือกว่า (Superiority) ของการบริการ

Etzel, Walker and Stanton (2001) ให้ความหมายคำว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง ระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินใจคุณภาพการให้บริการ หรือเป็นการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก หรือจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) และในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) ซึ่งนักการตลาดต้องทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ในการพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

ธีรพงษ์ เทียงสมพงษ์ (2551) ได้ศึกษาความหมายจากทฤษฎีของ Zeithaml; Berry; & Parasuraman ซึ่งสามารถสรุปความหมายของ คุณภาพการบริการ ได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่คุณค่ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

สำนักงานกิจการนักศึกษา กลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม (2554, หน้า 6) ให้ความหมายของ คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงาน ตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวัง ของ ผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการ

ภูษิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุต (2550) อธิบายว่า คุณภาพการบริการ เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการแข่งขัน และยังถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและ มีความจงรักภักดีต่อการบริการ ซึ่งเป็นที่ปรารถนาของผู้ประกอบการทุกรายเพราะความจงรักภักดี เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการซื้อซ้ำและอาจซื้อมากขึ้น และไม่หวั่นไหวต่อราคาของคู่แข่งที่ถูกกว่า และยังเป็นกระบอกเสียงที่โฆษณาให้ลูกค้าใหม่ ๆ เข้ามาใช้บริการ และอาจเป็นผู้ให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่กิจการได้เป็นอย่างดี (ซึ่งคุณภาพบริการได้มีการศึกษาวิจัยในหลายครั้งทั้งหมด 24 ด้าน ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า หมายถึง ลูกค้าสามารถ เข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในทำเลสถานที่ตั้ง และขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า และบริการต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถ และความชำนาญ ในการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ถูกต้องและยุติธรรม

4. ความสุภาพ อ่อนโยน (Courtesy) แสดงถึงความมีน้ำใจ จริงใจ ยินดีต้อนรับ และเป็นกันเอง

5. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้า โดยการให้บริการที่ดีที่สุด ลูกค้าคิดความเชื่อมั่นว่าได้รับการบริการที่ดีที่สุด และได้รับความพอใจ

6. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) การที่ธุรกิจบริการสามารถ ให้บริการได้ตามสัญญาหรือข้อตกลงที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า ทั้งนี้เมื่อได้รับการบริการอย่างถูกต้อง และเท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น เมื่อเกิดความไว้วางใจ ก็จะเกิดความจงรักภักดี (Loyalty) ในสินค้า และบริการไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่ง

7. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการ ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เกิด ความผิดพลาด และไม่เกิดปัญหาตามมาภายหลัง

9. บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น การตกแต่งภายในและภายนอก สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พนักงานผู้ให้บริการ

10. การรู้จัก และเข้าใจลูกค้า (Understanding the customers) ผู้ให้บริการควรทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ให้ความสนใจและตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็วก่อนลูกค้าจะไปใช้บริการของกลุ่มแข่งรายอื่น

11. การต้อนรับของพนักงาน และการบริการ (Greeting and service) หัวใจสำคัญของการดำเนินงานด้านการให้บริการคือ การบริการที่ดีในด้านการต้อนรับ อภัยภัยไม่ตรีของพนักงาน ความดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

12. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ไม่สร้างความไม่พอใจแก่ลูกค้า

13. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ซึ่งลูกค้าจะรับบริการให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน

14. พนักงาน (people) พนักงานให้บริการต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม บุคลิกภาพคือ ยิ้มแจ่มใส พุดจาสุภาพนอบน้อม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

15. ความแน่นอน คือ การที่ได้รับการบริการเหมือนกันทุกครั้งที่ได้รับบริการ

16. ทักษะ (Attitude) คือ ความรู้สึกและความคิดเห็นที่มีต่อผู้ให้บริการ

17. ความสมบูรณ์ (Completeness) คือ บริการเสริมที่ได้เพิ่มเติมจากการบริการปกติ

18. บรรยากาศ (Atmosphere) คือ ความสะอาด ความสะดวก ของสถานที่บริการ

19. ความสามารถในการจัดหา (Availability) คือ ความสามารถในการเข้าถึงผู้บริโภค

20. การอบรม (Training) คือ การฝึกพนักงานผู้ให้บริการ ได้อย่างเหมาะสมกับงานที่บริการ

21. ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะ (Professionalism and skill) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะในงานบริการ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีแบบแผน

22. การแก้ปัญหา (Recovery) คือ การที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และรวดเร็ว

23. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ลูกค้าแต่ละคนต้องการความสนใจและการเอาใจใส่

24. ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ ความรู้ ทักษะความสามารถของพนักงาน ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าไว้วางใจและเชื่อถือได้ในการให้บริการแก่ลูกค้า ดังนั้น คุณภาพในการบริการในงานวิจัยได้นำหลักการวัดคุณภาพการบริการซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ มาใช้ดังนี้ คือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าอกเข้าใจ และลักษณะที่จับต้องได้

จากรายละเอียดเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ว่าเป็นวิธีการพัฒนาการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและมีความจงรักภักดีต่อการบริการ ทั้งนี้การเลือกใช้การบริการที่มีคุณภาพจำเป็นต้องพัฒนาอยู่เสมอในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการให้บริการได้ตรงตามความคาดหวัง และสร้างความประทับใจในการใช้บริการ ทำให้กลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

#### การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการ ดังนี้ (สำนักงานกิจการนักศึกษา กลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554, หน้า 6-7)

1. ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (Customer focus) เพราะผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญขององค์กรซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process focus) เป็นการปรับปรุง กระบวนการทำงานให้กระชับง่าย ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อป้องกันคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด
5. ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership support) ผู้นำ มีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
6. ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
7. พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะเห็นได้ว่าการพัฒนาคุณภาพบริการขององค์กร เป็นตัวแปรที่สำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าองค์กรได้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นตามคุณภาพที่ใช้บริการได้

### รูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการประสบผลสำเร็จ เป็นที่พอใจของลูกค้า นั้น ไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุดเพียงวิธีเดียวเท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่ง ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผลกับที่อื่นด้วยเสมอไป ทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้ คือรูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดี ถึงแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีต่างกันได้ ในการผลิตก็เช่นเดียวกันคือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลยในแต่ละบริษัทก็จะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วแต่ละกระบวนการจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบ และทำการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือการเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพ (Quality) จะเห็นได้ว่าความสำเร็จของกระบวนการ ไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการ โดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ (ชนากร เกียรติบัณฑิต, 2554)

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (Customer satisfaction and beyond)
2. การประกันคุณภาพ (Quality assurance)
3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (Methods, system and technology)
4. การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality awareness)
5. การฝึกอบรม (Training)
6. การมีส่วนร่วม (Involvement)
7. การเป็นที่รู้จัก การยอมรับนับถือ (Recognition)

### การวัดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

ธีรพงษ์ เทียงสมพงษ์ (2551) ได้อธิบายถึงการวัดคุณภาพการบริการ เป็นการประเมินคุณภาพการบริการทั้งหมด 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ในมาตรฐานคุณภาพการบริการ เกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือ องค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่เริ่มต้น และองค์กรยังต้องรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น การออกบิลเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามเวลาที่กำหนด เป็นต้น

2. การตอบสนอง เกี่ยวข้องกับความเต็มใจ หรือความพร้อมในการบริการของพนักงาน และยังเกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างทันอกทันใจ เช่น การส่งสำเนาใบโอนทันที โทรศัพท์กลับหาลูกค้าอย่างรวดเร็ว ให้บริการรวดเร็วทันใจ เป็นต้น

3. บริการอย่างมีความสามารถ หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้น ๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความรู้และความชำนาญของคนที่ต้องติดต่อกับลูกค้า ความรู้ความชำนาญของคนที่จะสนับสนุนงานบริการ เป็นต้น

4. การเข้าถึง เกี่ยวข้องกับการติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว เช่น ช่วงเวลาารับบริการไม่ยาวนานเกินไป มีเวลาเปิด/ปิดให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก เป็นต้น

5. ทัศนคติไมตรี เกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ การคำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า มิตรภาพที่ได้จากการติดต่อกับพนักงานให้บริการ เช่น การดูแลและคำนึงถึงทรัพย์สินของลูกค้า ความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการ ความเอาใจใส่ และความเกรงใจ เป็นต้น

6. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การหมั่นให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึงองค์กรจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับผู้บริโภคต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้ที่ลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อกับลูกค้าที่รอบรู้ในบริการนั้นอย่างดี และใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ เป็นต้น นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ การชี้แจงค่าใช้จ่ายสำหรับงานบริการนั้น การให้ความมั่นใจกับผู้บริโภคว่าความต้องการของเขาต้องได้รับการตอบสนอง เป็นต้น

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ เกี่ยวกับความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ ทั้งนี้ ความเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า สิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อการมีความเชื่อถือไว้วางใจได้ เช่น ชื่อเสียงขององค์กร บุคลิกภาพส่วนตัวของคนๆหนึ่งที่ติดต่อกับลูกค้า และความซื่อสัตย์จริงใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น

8. ความปลอดภัย คือ ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงสงสัย โดยมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความมั่นคงด้านการเงิน และการเก็บรักษาเป็นความลับ เป็นต้น

9. ความเข้าใจ รู้จักลูกค้าจริง เกี่ยวข้องกับความพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า เช่น ศึกษาความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า เอาใจใส่และให้ความสนใจลูกค้าเป็นรายบุคคล และการจดจำลูกค้าประจำได้ เป็นต้น

10. บริการที่เป็นรูปธรรม เป็นปัจจัยเดียวที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ในปัจจัยทั้งหมด ที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพการบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในภายนอก

การแต่งตั้งของบุคลากรผู้ให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ต้องใช้ประกอบเพื่อให้บริการตัวแทนบริการในเชิงกายภาพลักษณะและพฤติกรรมของลูกค้าคนอื่นที่เข้ามาใช้บริการพร้อมกันในสถานบริการ

สรุปได้ว่า ระดับคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจากบริการและกระบวนการในการให้บริการ ทั้งนี้ถูกมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการหลายประการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการบริการ การตอบสนองที่ตรงกับความเต็มใจหรือความพร้อมในการบริการ การให้บริการอย่างมีความสามารถ การเข้าถึงการติดต่อต่าง ๆ ที่ทำได้ง่าย และมีความคล่องตัว อธิษาศัยไมตรีของพนักงานที่ให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่ทำให้ลูกค้าเข้าใจได้ และการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ความเชื่อถือไว้ใจได้เกี่ยวกับความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ ความปลอดภัย ความเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง และการบริการที่เป็นรูปธรรม ซึ่งทั้งหมดจะส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการให้บริการ

**เครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ**

เครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า การวัดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการบริการ ทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติ จากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลักของ (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1990) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมา เช่น เดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 2 การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 3 ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 4 ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

มิติที่ 5 ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

### ทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่นิยม

การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ของนักมานุษยวิทยารุ่นเก่า ๆ มักจะใช้วิธีการเดินทางประวัติศาสตร์สืบย้อนเป็นส่วนใหญ่อ้อมมาในช่วงกลางของศตวรรษที่ 20 การศึกษาวัฒนธรรมได้ขยายขอบข่ายไปมาก เพราะเกิดแนวคิดใหม่ ๆ ขึ้นมากมายวิชาการทางด้านสังคมศาสตร์ก็ได้แตกแขนงไปมากมายเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านมานุษยวิทยาวัฒนธรรมนั้น ได้เกิดแนวคิดและวิธีการศึกษาใหม่ ๆ ขึ้นหลายแนวคิด “แนวทางการศึกษาวัฒนธรรมแบบใหม่ ๆ ได้เกิดขึ้นในช่วงนั้น คือการศึกษาพฤติกรรมของคนในสังคมในรูปแบบบูรณาการ (Integration) ซึ่งจะต้องศึกษาหน้าที่ของโครงสร้างของสังคมทุก ๆ โครงสร้างในขณะเดียวกันให้สัมพันธ์กันจึงจะเข้าใจสังคมหนึ่ง ๆ ได้อย่างลึกซึ้งและถ่องแท้ เพราะสังคมหนึ่ง ๆ ประกอบขึ้นด้วย โครงสร้างของสังคมก็คือส่วนประกอบของสังคม นั่นเอง แต่ละโครงสร้างจะทำหน้าที่ประสานสัมพันธ์กัน ถ้าขาดโครงสร้างใดโครงสร้างหนึ่งก็จะล้มหรือล่มสลายหรือหากโครงสร้างใด โครงสร้างหนึ่งทรุดโทรม หรือเสื่อมสลายลงโครงสร้างก็จะทำหน้าที่ไม่ได้ดี จะเป็นผลกระทบไปถึงโครงสร้างอื่น ๆ เป็นลูกโซ่ สุดท้ายจะทำให้สังคมนั้นเสื่อมทรามหรือล่มสลายลงไป แต่ในความเป็นจริงแล้วสังคมจะไม่เคยล่มสลายเลย มันมีวิธีการปรับตัวของมันเองได้กล่าวคือเมื่อโครงสร้างใด โครงสร้างหนึ่งของสังคมเกิดเสื่อมทรามลงและทำงานล้มเหลวหรือบกพร่องไปสังคมจะหยุดชะงักระยะหนึ่งและจะมีการเยียวยารักษาหรือปรับเปลี่ยนโครงสร้างนั้นให้ทำหน้าที่ได้ดีดังเดิมเสียก่อนสังคมจึงจะก้าวเดินต่อไป สังคมจะมีการขยับปรับเปลี่ยนโครงสร้างที่บกพร่องเสมอสังคม จึงไม่ตายแต่อาจเกิดการชะงักงันไปชั่วระยะเวลาหนึ่งก่อนจะก้าวเดินต่อไป ลักษณะนี้เป็นการปรับสมดุลของตัวเอง คือลักษณะการเคลื่อนไหวและไม่หยุดนิ่ง (Dynamics) ของสังคมหรือที่เรียกว่า “การเคลื่อนไหวที่สมดุล” (Moving Equilibrium)” (Emile Durkheim, 1951, p. 70)

1. บราวน์ (Brown, 1964, p. 181) นักมานุษยวิทยาสังคมชาวอังกฤษ ได้เสนอแนวคิดดังกล่าวไว้ในข้อเขียนของเขาชื่อ “On Social Structure” (1940) และในหนังสือชื่อ Structure and Function in Primitive Society สังคมเปรียบเทียบกับเหมือนอินทรีซึ่งมีชีวิต มีการเจริญเติบโต



อาหารเจ็บป่วยได้ เที่ยวยารักษาได้ เมื่อหายแล้วก็จะก้าวเดินต่อไปได้ ร่างกายมนุษย์มีอวัยวะเป็นส่วนประกอบเพื่อการคงอยู่ สังคมก็มีโครงสร้างเพื่อการดำรงตนทั้งอวัยวะของคน และโครงสร้างของสังคมต่างก็ทำหน้าที่ประสานสัมพันธ์กันเพื่อคงรูปร่างกายและสังคม หากสังคมเกิดความขัดแย้งกันในโครงสร้างอันเนื่องมาจากการขัดกันในการทำหน้าที่ไม่สอดคล้องกัน ทำให้สังคมชะงักงันหรือพัฒนาไปได้ช้า สังคมก็จะหาทางแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนโครงสร้างของตนเองเพื่อดำรงอยู่หรือพัฒนาก้าวหน้าต่อไป ร่างกายมนุษย์นั้นเมื่อเจ็บป่วยลงสามารถเยียวยาได้เช่นกัน อวัยวะในร่างกายบางส่วนก็สามารถปรับเปลี่ยนและแทนที่ได้ แต่ก็ทำไม่ได้ทั้งหมดทุกส่วน โครงสร้างหลักไม่สามารถจะเปลี่ยนได้ เช่น ตับ ลำไส้ สมอง คนจึงตายได้แต่สังคมไม่มีวันตาย หลังจากที่ได้ปรับตัวให้พัฒนาขึ้นแล้วสังคมจะก้าวเดินต่อไปได้ในด้านของการพัฒนานั้น สังคมสามารถพัฒนาจากสังคมนรูปแบบหนึ่งเป็นอีกรูปแบบหนึ่ง เช่น สังคมโรมัน ได้เปลี่ยนมาเป็นสังคมอิตาลีสมัยใหม่ได้ แต่ร่างกายของสิ่งมีชีวิต (Organs) ไม่สามารถพัฒนาจากสัตว์ชนิดหนึ่งเป็นสัตว์อีกชนิดหนึ่งได้ เช่น หมูไม่สามารถจะกลายเป็นฮิปโปโปเตมัสได้”

การทำงานไม่ประสานสอดคล้องกันของร่างกายของสิ่งมีชีวิตจะเห็นได้จากการที่ร่างกายของสิ่งมีชีวิตที่เกิดโรคภัยไข้เจ็บจนทำหน้าที่ประสานกับอวัยวะอื่นๆ ไม่ได้ เช่น หัวใจเกิดโรคไม่สามารถจะสูบฉีดโลหิตได้ โลหิตก็ไม่ไปหล่อเลี้ยงร่างกาย ร่างกายก็ล้มเจ็บหรือตายไป ส่วนการทำงานไม่ประสานสอดคล้องกันของสังคม ทำให้สังคมชะงักงันเห็นได้จาก (ตัวอย่างเช่น) การที่นักการเมืองไม่ทำหน้าที่ที่พึงทำ นักการเมือง โกงบ้านเมือง นักการเมืองทะเลาะเบาะแว้งไม่ทำงานทำให้เศรษฐกิจตกต่ำลง คนยากจนลง ไม่มีงานทำ เด็ก ๆ ไม่ได้รับการศึกษาประชาชนหันไปพึ่งไสยศาสตร์ สุดท้ายก็จะเลือกผู้แทนที่แจกขอแจกเงินเข้ามาบริหารบ้านเมืองอีก บ้านเมืองก็จะเสื่อมทรามลง จนในที่สุดก็เกิดการปฏิวัติรัฐประหารขับไล่่นักการเมืองเลว ๆ ออกไป เปลี่ยนผู้บริหารบ้านเมืองเสียใหม่เพื่อให้บ้านเมืองพัฒนาต่อไปได้ สังคมจึงไม่ล่มสลายลงไป สังคมอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงไปเป็นรูปแบบใหม่ที่คนในสังคมปรารถนา นี่คือตัวอย่างที่สามารถอธิบายแนวคิดของ Radcliffe-Brown การศึกษาพฤติกรรมของคนในสังคมในเชิงความสัมพันธ์ของหน้าที่ตามโครงสร้างของสังคมของ Radcliffe-Brown นี้ สังคมทั้งสังคม Radcliffe-Brown เชื่อว่าการศึกษาเฉพาะ โครงสร้างใด โครงสร้างหนึ่งเพียง โครงสร้างเดียวไม่สามารถจะเข้าใจโครงสร้างนั้น ๆ ได้เช่น ถ้าจะศึกษาโครงสร้างทางการปกครองของสังคมไทย ก็ต้องศึกษาระบบค่านิยมเศรษฐกิจ ศาสนา การศึกษา ครอบครัวและเครือญาติของสังคมไทยด้วยเพราะทุก ๆ ระบบดังกล่าวมานั้นมีผลต่อโครงสร้างทางการปกครองทั้งสิ้น

จะเห็นได้ว่าเมื่อพูดถึงโครงสร้างก็จะต้องพูดถึงหน้าที่ของโครงสร้างควบคู่กันไป เพราะโครงสร้างต้องทำหน้าที่เสมอ โครงสร้างก็คือสถาบันของสังคม โปรนิสลอร์ มาลินอสกี (Bronislaw Malinowski) นักหน้าที่นิยมกล่าวว่า เกิดมาจากความจำเป็นพื้นฐานของมวลมนุษยชน ดังนั้นสถาบันหรือโครงสร้างทางสังคมจึงต้องทำหน้าที่ตอบสนองความจำเป็นในการจับจ่ายทางเพศและสถาบันเศรษฐกิจทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการอาหารเพื่อการเจริญเติบโตของร่างกายมนุษย์ ความแตกต่างระหว่าง Malinowski กับ Radcliffe-Brown อยู่ที่ Malinowski เน้นการทำหน้าที่ของแต่ละโครงสร้างของสังคมว่ามันตอบสนองความต้องการพื้นฐานของสมาชิกในสังคมอย่างไร Malinowski สนใจในแง่พฤติกรรมของคนมากกว่าในแง่ของสังคมส่วน Radcliffe-Brown เน้นการมองที่โครงสร้างและมองต่อถึงความสัมพันธ์ทุกส่วนของโครงสร้างในแง่บวก เขาสนใจในสถาบันสังคมมากกว่าพฤติกรรมส่วนบุคคล โดยสรุปแล้ว Malinowski มุ่งศึกษาวัฒนธรรม และ Radcliffe-Brown มุ่งศึกษาสังคมงานเด่นของ Malinowski คือ Argonauts of the Western Pacific พิมพ์เผยแพร่เมื่อปีพุทธศักราช 1922 เป็นการศึกษาหมู่เกาะ Torrands และเกาะอื่น ๆ ในแถบนี้ในทางด้านเศรษฐกิจ ศาสนา และไสยศาสตร์ (Magic) และด้านอื่น ๆ ส่วนงานทางด้าน Structural-Functionalism ของ Radcliffe-Brown คือ The Andaman Islanders เป็นการดูระบบ ศาสนา ไสยศาสตร์ และพิธีกรรม

นอกจากปราชญ์สองคนที่กล่าวทางสำนักฝรั่งเศสยังมีสำนักสังคมวิทยาชื่อดังอีกคน คือ Emile Durkheim ซึ่งเห็นพ้องกันกับทฤษฎี Structural-Functionalism Dukheim แสดงออกถึงแง่คิดของเขาในหนังสือชื่อ Elementary Forms of The Religious Life (1961) โดยศึกษาจากเผ่า Australiana aborigines เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องที่มาของศาสนาของมนุษย์เขาสรุปว่า ศาสนาเริ่มต้นมาจากลัทธิ Totemism การนิยมบูชาต้นไม้และสัตว์เสมอด้วย God ของตนเองสาเหตุที่นิยมนับถือต้นไม้และสัตว์ ก็เพื่อจะใช้เป็นบ่งกลุ่ม บ่งเผ่า ให้คนรู้จักนับถือ และสำนึกความสำคัญของเผ่า เพื่อกลุ่มหรือเผ่าจะได้อยู่ยั่งยืนตลอดไปในสังคม Dukheim เริ่มพิมพ์เรื่องนี้ในปี 1915 ขณะนี้มีผู้แปลเป็นภาษาอังกฤษแล้ว นอกจากนี้ Durkheim ยังสนใจหน้าที่ของสถาบันสังคมเป็นอย่างมาก เขาคิดว่าทุกสถาบันจะต้องมีหน้าที่ของมันเสมอ เช่น ศาสนาทำหน้าที่ผ่อนคลายปัญหาทางใจ ระบบศาสนาบางระบบ เช่น Totemism ทำหน้าที่ผูกพันตัวของมนุษย์ สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสังคมหนึ่ง ๆ Totem จะกำหนดว่าใครอยู่เผ่าใดและไม่ให้เลือกคู่สืบเผ่าพันธุ์ในกลุ่มเดียวกัน อันจะก่อให้เกิดความเชื่อมโยงในเผ่าพันธุ์ของมนุษย์ Durkheim มองสอดคล้องว่าสังคมนั้นอาจเป็นไปได้ทั้งราบรื่นด้วยดีแต่เพียงด้านเดียว เช่น Radcliffe-Brown มองโครงสร้างทางสังคม จะเป็นอย่างไร ถ้าโครงสร้างสับสนจะส่งผลกระทบต่อถึงบุคคลทันที เช่น ในสภาวะที่สังคมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กระทั่งกัน คนจะเกิดความสับสนมากไม่มีอะไรจะยึดเหนี่ยวตั้งตัวไม่ติด บางคนถึงกับฆ่าตัวตาย

ในสภาวะแบบนี้ Durkheim เรียกว่า “Anomia” หรือสภาวะไร้บรรทัดฐานอย่างไรก็ตามทั้ง Durkheim และ Radcliffe-Brown ได้สนใจศึกษาโครงสร้างและหน้าที่ทางสังคมแตกต่างไปจาก Malinowski ที่เน้นสนใจเฉพาะทางด้านวัฒนธรรมหรือพฤติกรรมส่วนบุคคลมากกว่าลูกศิษย์ของ Radcliffe-Brown

ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยมของ Radcliffe-Brown ได้มองสังคมเป็นลักษณะโครงสร้างโดยรวม (Social structure) โดยมีระบบย่อยของสังคมเป็นตัวค้ำจุน (Sub social structure system) ให้สังคมมีความมั่นคง โครงสร้างย่อยเหล่านี้ประกอบด้วย 1) ระบบครอบครัวและเครือญาติ 2) ระบบการศึกษาถ่ายทอด 3) ระบบเศรษฐกิจ 4) ระบบการปกครอง 5) ระบบสุขภาพ 6) ระบบความเชื่อศาสนา

2. Talcott Parsons และลูกศิษย์ คือ Robert K. Merton เป็นนักสังคมวิทยาชาวอเมริกัน ที่นำเอาแนวความคิดด้านโครงสร้างหน้าที่มาพัฒนาในสหรัฐอเมริกา เป็นผู้ที่มีมองทุก ๆ ระบบ และทุก ๆ หน้าที่หลักของสังคมว่า จะเป็นตัวกระทำให้สังคมมีความเป็นระเบียบและดำรงอยู่ต่อไป Robert K. Merton ยังมองว่า แต่ละแบบอย่างทางสังคม หรือโครงสร้างสังคมจะมีหน้าที่หลากหลาย และมีหน้าที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการมองว่าจะมองจากจุดใด และกับบุคคลใด บางแบบอย่างทางสังคมหรือโครงสร้างสังคม อาจมีหน้าที่ที่ชัดเจนมากกว่าหน้าที่อื่น ซึ่งเรียกว่า หน้าที่หลัก (Manifest functions) แบบอย่างทางสังคมหรือโครงสร้างสังคมบางส่วน อาจมีหน้าที่ที่ไม่สำคัญ หรือทำหน้าที่สนับสนุนมากกว่า ซึ่งเรียกว่า หน้าที่รอง (Latent functions) แต่บางแบบอย่างทางสังคมหรือโครงสร้างสังคมที่เกิดขึ้นมานั้นเป็นสิ่งที่สังคมไม่ต้องการ จะเรียกว่า หน้าที่ที่ไม่มีประโยชน์ (Dysfunctions) และจะหายไปจะมีหน้าที่ใหม่ขึ้นมาแทน

เมื่อมีการรวมตัวกันเกิดขึ้นเป็นสังคม เกิดเป็นวัฒนธรรม ในสังคมหรือวัฒนธรรมนั้นมีโครงสร้างของสังคมหรือวัฒนธรรมที่เป็นระบบหลายระบบ โครงสร้างของสังคมหรือวัฒนธรรม แต่ละระบบนั้นมีหน้าที่ของตนเองแตกต่างกันออกไป หน้าที่ของแต่ละระบบ โครงสร้างมีส่วนที่ประสานสัมพันธ์กัน ทำหน้าที่ซึ่งส่งผลต่อการทำหน้าที่ของอีกโครงสร้างหนึ่งในเชิงบูรณาการ หน้าที่ของแต่ละระบบ โครงสร้างมีการปรับตัวเข้าหากันอยู่ตลอดเวลา เพื่อป้องกันภาวะการฉีกตึงเครียดในสังคมหรือวัฒนธรรม การปรับตัวทางหน้าที่ของโครงสร้างเกิดขึ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การใช้กฎระเบียบ การกำหนดสภาพและบทบาทหน้าที่ของโครงสร้าง การผสมกลมกลืนทางวัฒนธรรม

จุดเด่นของทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม คือเป็นทฤษฎีที่มักจะถูกนำมาใช้พัฒนาระเบียบวิธีวิจัยภาคสนามในการศึกษาวัฒนธรรมเฉพาะท้องถิ่นในแง่มุมมองที่ลุ่มลึกและการเข้าถึงทรศนะของคนในชุมชนในแง่มุมมองต่าง ๆ นอกจากนี้ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยมยังจัดว่าเป็นหัวใจสำคัญ

ของวิธีการวิจัยทางมานุษยวิทยาในการศึกษาวิถีชีวิตวัฒนธรรมของกลุ่มคนได้อย่างลุ่มลึกและรอบด้าน ด้วยการเน้นการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในการศึกษาวิจัยในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

การนำทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยมไปใช้ในการพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม เนื่องจากทฤษฎีนี้มีจุดเด่น คือ

1. แนวคิดของทฤษฎีที่กล่าวว่า สังคมจะต้องประกอบด้วยระบบย่อย ๆ ที่ทำหน้าที่ประสานกัน นำไปในการพัฒนาสังคมโดยมุ่งเน้นไปที่โครงสร้างต่าง ๆ ของสังคม เพื่อการพัฒนาให้เต็มศักยภาพและประสานสัมพันธ์กัน จนเกิดเป็นความร่วมมือในชุมชน

2. การมีเป้าหมายร่วมกันในการประสานสัมพันธ์กันของโครงสร้างในสังคมทำให้เกิดแนวทาง การวางแผน การกำหนดโครงการพัฒนาสังคมได้ โดยที่ทุกโครงสร้างมีส่วนร่วมในแผนการดำเนินงานดังกล่าว

3. แนวคิดของทฤษฎีที่เชื่อว่า สังคมมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาตามสภาวะของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทำให้เกิดแนวคิดในการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาสังคม ซึ่งอาจจะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงานได้ตลอดเวลา

4. แนวคิดของทฤษฎีเชื่อว่า ระบบสังคมกับระบบวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กันมีผลต่อการปรับตัวของบุคคล จึงเป็นประโยชน์ในการพัฒนาชุมชนและสังคม เป็นแนวทางในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาและแนวทางการพัฒนาโดยใช้ระบบสังคมและระบบวัฒนธรรมเป็นเครื่องมือ

ทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่นิยมเหล่านี้ สามารถนำมาอธิบายความมั่นคงของสังคมแบบองค์รวม ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้เกี่ยวข้องกับระบบสุขภาพอันเป็นส่วนหนึ่งของระบบย่อยทางสังคมที่สัมพันธ์กับระบบย่อยอื่นๆ มีอันที่จะทำให้สังคมโดยรวมมีความมั่นคงได้อย่างไร

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และปิยะพร ธรรมชาติ (2559) ได้ทำการศึกษาการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจการท่องเที่ยวชุมชนเชิงสุขภาพในการพัฒนาเครือข่ายชุมชนของจังหวัดปราจีนบุรี ศึกษาระดับการสนับสนุนของภาครัฐและภาคเอกชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเครือข่ายชุมชน ด้านการท่องเที่ยวชุมชนเชิงสุขภาพ และเสนอรูปแบบการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจชุมชน กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ ด้านการท่องเที่ยว ตัวแทนกลุ่มการท่องเที่ยวชุมชน ตัวแทนชุมชน จำนวน 11 คน และนักท่องเที่ยว จำนวน 22 คน พบว่า กลุ่มชุมชนและตัวแทนชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

มีความสนใจและเข้าใจเป็นอย่างดี ชุมชนมีศักยภาพเพียงพอ แต่การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภาครัฐและเอกชน โดยทำหน้าที่สนับสนุนเริ่มตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำ

จุริรัตน์ น้อยแสง ธนวันต์ สิทธิไทย และสาโรช เผือกบัวขาว (ม.ป.ป.) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความสำเร็จของการนำนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพไปปฏิบัติ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดระนอง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชน จำนวน 384 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างจากหัวหน้าส่วนราชการและผู้ประกอบการ จำนวน 15 คน พบว่า ความสำเร็จมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก ได้แก่ ด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการบรรจุเป้าหมาย และด้านการให้บริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการการตลาดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการพัฒนาสินค้า บริการ และปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว แนวทางที่เหมาะสม ได้แก่ หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการประชาสัมพันธ์

นภาพร บุญประสม (2557) ได้ทำการศึกษาสำรวจบริบทภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการแพทย์แผนไทยของสวนสมุนไพรแอนนี อำเภอโศกไทย จังหวัดอุบลราชธานี และนำปัญญาท้องถิ่นด้านการแพทย์แผนไทยมาสร้างผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชุมชน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสำรวจภูมิทัศน์วัฒนธรรมในการสำรวจบริบทภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการแพทย์แผนไทยของสวนสมุนไพรแอนนีและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือ สัมภาษณ์แบบรายบุคคลเพื่อศึกษาการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า ภูมิปัญญาท้องถิ่นสวนสมุนไพรแอนนี อำเภอโศกไทย จังหวัดอุบลราชธานี มีสวนสมุนไพรรวบรวมไว้ประมาณ 1000 ชนิด ที่สามารถให้ความรู้และการรักษาโรคด้วยสมุนไพร และในแต่ละครัวเรือนจะปลูกพืชสมุนไพรใช้กันในครัวเรือน และตามหลักความเชื่อของชาวอีสานมักใช้สิ่งที่มีอยู่ในท้องถิ่นรักษาอาการเจ็บป่วยจากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบถึงวิถีชีวิตของชุมชนในชีวิตประจำวัน และในปัจจุบันมีแหล่งท่องเที่ยวที่ให้เยี่ยมชม มีทั้งธรรมชาติ วิถีชีวิตชาวบ้าน สวนสมุนไพรในการเรียนรู้และวิธีการดูแลสุขภาพอย่างถูกต้อง มีการพัฒนาสภาพภูมิทัศน์โดยรอบ มีการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวโดยให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวมากที่สุด โดยงานวิจัยนี้เสนอโปรแกรมการเดินทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยชุมชน แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ แบบบริการไม่ค้างคืนกับ การบริการแบบค้างคืนเพื่อเป็นตัวล่อให้นักท่องเที่ยวที่สนใจในการเดินทางท่องเที่ยวและดูแลสุขภาพ

มโน เมตตานันโท เลาหวิช และคณะ (2557) นำเสนอ “ยุทธศาสตร์การพัฒนารุจิ  
 สุขภาพองค์กรรวมของไทย เพื่อเป็นศูนย์กลางรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มประชาคม  
 อาเซียน” ซึ่งเป็นการบูรณาการผลจากโครงการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “ความพึงพอใจและความภักดี  
 ต่อตราของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อธุรกิจสุขภาพองค์กรรวมของไทยเพื่อการพัฒนากลยุทธ์ผู้  
 การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” และโครงการวิจัย  
 เชิงคุณภาพ เรื่อง “ปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ให้บริการด้านสุขภาพเพื่อการพัฒนาศูนย์สุขภาพองค์  
 รวมต้นแบบสู่ตลาดอาเซียน” การท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยว  
 เชิงสุขภาพสุขภาพ คือ การมีสุขภาพดี มีความรู้สึกเป็นสุข ความสมดุล ความเป็นองค์กรรวมของ  
 4 มิติ คือ กาย จิต สังคม ปัญญา หรือจิตวิญญาณที่บูรณาการอยู่ในการพัฒนามนุษย์และสังคม  
 เพื่อสร้าง “ความเป็นอยู่เย็นเป็นสุข” แนวคิดสุขภาพองค์กรรวม (Holistic wellness) ยังคงเป็นแนวคิด  
 ใหม่สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจด้านสุขภาพ ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ  
 ที่ตรงกันในการตีความขอบเขตของการให้บริการธุรกิจสุขภาพองค์กรรวม ดังนั้น การให้การจำกัด  
 ความแนวคิด “ธุรกิจสุขภาพองค์กรรวมของไทย” จึงถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการส่งเสริมการขาย  
 ธุรกิจสุขภาพองค์กรรวมและการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการของธุรกิจนี้ ผลจากการวิจัย  
 เชิงบูรณาการพบว่าการพัฒนา ธุรกิจสุขภาพองค์กรรวมของไทย ควรมีการพัฒนาอยู่ภายใต้แนวคิด  
 “ไทยส์ปายะทั้ง 7” ซึ่งมีที่มาจากคัมภีร์วิสุทธิมรรค ประกอบด้วย 1) อาวาส คือ ที่อยู่อาศัยที่สบาย  
 ให้ความผ่อนคลาย 2) โจร คือ อาหารเป็นที่สบาย (คุณภาพ รสชาติที่ดีต่อร่างกาย) 3) ที่อยู่อาศัย  
 เป็นที่สบาย (มั่นคง ปลอดภัย สะดวก) 4) ผัสสะ คือ การพูดคุยของคนรอบข้างที่ให้ความสบาย  
 5) อิริยาบถ (นั่ง นอน ยืน เดิน) ที่ให้ความสบาย 6) ปัจจัย 4 เป็นที่สบาย (มีแหล่งอาหาร/ น้ำ  
 ที่สะดวกสบาย ไม่ไกลจนเกินไป) และ 7) การเสวนา เป็นที่สบาย (กระบวนการปฏิสัมพันธ์  
 ระหว่างบุคคล) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนารุจิสุขภาพองค์กรรวมของไทยเพื่อเป็นศูนย์กลางรองรับ  
 การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีแนวทางดังนี้ 1) พัฒนาต่อยอดหาจุด  
 ต่างให้กับธุรกิจสุขภาพองค์กรรวมของไทยในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว โดยอยู่ภายใต้หลักไทยส์ปายะ  
 ทั้ง 7

2. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดอาเซียน โดยใช้หลักการประสาน  
 และแข่งขัน (Coopetition) ในขณะเดียวกัน

3. สร้างต้นแบบธุรกิจสุขภาพองค์กรรวมในแหล่งท่องเที่ยวหลักโดยชูเอกลักษณ์  
 ความเป็นไทย ผสานภูมิปัญญาท้องถิ่น

4. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจให้บริการด้านสุขภาพแบบองค์รวม โดยการยกระดับมาตรฐานการบริการให้เป็นสากลและส่งเสริมจรรยาบรรณอันดีของผู้ให้บริการด้านสุขภาพแบบองค์รวม

วรินทรา ศิริสุทธิกุล, สุพาดา สิริกุตตา, ไพบุญย์ อารุงโรจน์ และมโน เมตตานันโท เลาหวนิช (2557) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจและความภักดีต่อตราของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อธุรกิจสุขภาพองค์รวมของไทยเพื่อการพัฒนากลยุทธ์สู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการธุรกิจสุขภาพองค์รวมใน 6 แหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย ได้แก่ สมุย ภูเก็ต เชียงใหม่ หัวหิน พัทยา และกรุงเทพฯ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการธุรกิจสุขภาพองค์รวมของไทยในแหล่งท่องเที่ยวหลักทั้ง 6 แห่งในประเทศไทย มีสัดส่วนของเพศหญิงและเพศชายใกล้เคียงกัน ช่วงอายุที่พบมากที่สุด คือ ระหว่าง 25-34 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นผู้บริหารพนักงานระดับอาวุโส มีรายได้ต่อครัวเรือนสูง คือ มากกว่า 3,600 เหรียญสหรัฐ ต่อเดือนและเป็นผู้ที่พำนักอยู่ในประเทศในทวีปยุโรปมากที่สุด มักเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง โดยไม่ใช้บริการกรุ๊ปทัวร์ และมีการใช้บริการธุรกิจสุขภาพองค์รวมในแต่ละแหล่งท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้ง โดยไม่ได้มีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อมาใช้บริการก่อนการเดินทาง มีการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับบริการสุขภาพองค์รวมผ่านทางอินเทอร์เน็ตและผ่านการบอกปากต่อปากมากที่สุด ส่วนใหญ่มักใช้บริการสุขภาพองค์รวมในสปาของโรงแรม/รีสอร์ท (Resort/ Hotel Spa) ยกเว้น ในแหล่งท่องเที่ยวพัทยาและกรุงเทพฯ ที่มีการใช้บริการสุขภาพองค์รวมในเดย์สปา (Day Spa) หรือสปาแบบไม่มีการพักแรมมากที่สุด วัตถุประสงค์หลักในการมาใช้บริการด้านสุขภาพองค์รวมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยวหลักทั้ง 6 แห่งในประเทศไทย

อันดับแรก คือ การผ่อนคลายบำบัดความเครียด (Stress relief/ Relaxation) และบริการด้านสุขภาพองค์รวมที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ การนวดไทยแบบเชลยศักดิ์ (Thai traditional massage) จากการสำรวจความคิดเห็นพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการสุขภาพองค์รวมให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านประสิทธิผล/คุณภาพการบริการ (Productivity) อยู่ในระดับมากที่สุด ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสุขภาพองค์รวมในทุกแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะหัวหินและเชียงใหม่และมีความภักดีต่อตราอยู่ในระดับสูง โดยมีแนวโน้มการแนะนำ/ บอกต่อผู้อื่นให้มาใช้บริการสุขภาพองค์รวม โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวหัวหิน เชียงใหม่ และสมุย

งานวิจัยนี้นำเสนอกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการธุรกิจสุขภาพองค์รวมในประเทศไทย ซึ่งนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจและความภักดีต่อตราของนักท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว สุขภาพในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งนี้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรวางกลยุทธ์การตลาดที่ เหมาะสมเพื่อสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจโดยนำเสนอวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์และภูมิปัญญา ท้องถิ่นภายใต้แนวคิดไทยสัปปายะ

อรสุธิ มุลละ และสมบัติ กาญจนกิจ (2557) ได้ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจของนักท่องเที่ยว นานาชาติ เพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจ ของนักท่องเที่ยวนานาชาติเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกรุงเทพมหานครและเปรียบเทียบ แรงจูงใจเพื่อเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวนานาชาติในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ และถิ่นพำนัก โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวสุขภาพ นานาชาติ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ ทางสถิติ โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) กรณีพบความแตกต่าง เป็นรายคู่ จะใช้การวิเคราะห์รายคู่ด้วยวิธีแอล เอส ดี (LSD-Least Significant Different) ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 50.25 มีอายุ 20-35 ปี หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 46.50 มีถิ่นพำนักในทวีปเอเชีย คิดเป็นร้อยละ 40.25 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.25 มีอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 49.75

2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า เดินทาง มาประเทศไทยครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 46.25 ใช้ระยะเวลาท่องเที่ยว 1-3 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นร้อยละ 61.75 เดินทางมาประเทศไทยด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 65.00 เดินทางมากรุงเทพฯ เพราะสถานที่ท่องเที่ยวมีชื่อเสียงโด่งดัง คิดเป็นร้อยละ 27.75 มาใช้บริการนวดแผนไทย คิดเป็นร้อยละ 51.25 ใช้เงินในการท่องเที่ยวน้อยกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีจุดมุ่งหมายที่จะอยู่กรุงเทพฯ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ เพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกรุงเทพฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ด้านแรงจูงใจทางกายภาพ และด้านแรงจูงใจทางวัฒนธรรม มีความคิดเห็นอยู่ใน



ระดับมาก ส่วนด้านแรงจูงใจระหว่างบุคคล และด้านแรงจูงใจสถานภาพและชื่อเสียงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

อริศรา ห้องทรัพย์ และกุลพิชญ์ โภไคยอุดม (2557) ได้ศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแหล่งน้ำพุร้อนในภูมิภาคทางตอนเหนือของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า แนวทางพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแหล่งน้ำพุร้อนในภูมิภาคทางตอนเหนือของประเทศไทย ประกอบด้วย 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติให้เป็นที่รู้จักกันมากขึ้น 2) ควรปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่ท่องเที่ยวให้มีความสวยงาม 3) ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกโดยรวมของสถานที่ท่องเที่ยว 4) ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ สืบชะตา พิธีสู่ขวัญ โดยส่วนมากเป็นผลงานด้านแปลภาษาล่ามมาเป็นภาษาไทย วรรณกรรมคำสอน ผลิตภัณฑ์เรียน พบว่างบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ ไม่พบโบราณเพิ่มเติม ดังนั้นการสนับสนุนให้มีการอนุรักษ์และสืบถอดภาษาล้านนาด้านงบประมาณด้านสถานที่ และบุคคลตามความเหมาะสม

กันยานุช เทาประเสริฐ (2551) ได้ศึกษาการสังเคราะห์กระบวนการและแนวทางการนำภูมิปัญญาการแพทย์พื้นบ้านมาประยุกต์ใช้ในรูปแบบสปาเพื่อการดูแลสุขภาพแบบการแพทย์พื้นบ้านในลักษณะการเพิ่มคุณค่าและมูลค่าภูมิปัญญาพื้นบ้านให้ร่วมสมัยกับการบริการสุขภาพ แนวคิดใหม่ในการดูแลสุขภาพแบบผสมผสานระหว่างการแพทย์ตะวันออกและการแพทย์ตะวันตก คือศึกษาต่อยอดงานวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้การแพทย์พื้นบ้านล้านนา และการศึกษาค้นคว้าและทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง สนทนากลุ่ม การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ จนได้รูปแบบ สปาเพื่อการดูแลสุขภาพแบบการแพทย์พื้นบ้านล้านนา ผลการศึกษาพบว่าการนำมิติของรูป (บรรยากาศ) รส (อาหาร) กลิ่น (ไม้หอม) เสียง (ดนตรีพื้นบ้าน) สัมผัส (การนวด) จินตนาการ (สมาธิ) ช่วยเสริมสร้างความสุขกายสบายใจ ตามแนวคิดแบบสปาสากล แต่ในบริบทของวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นการแพทย์พื้นบ้านเน้นการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม (กายบำบัด สมุนไพรบำบัด อาหารบำบัด) และจิตใจ (พิธีกรรมบำบัด) การศึกษานี้ได้นำองค์ความรู้การแพทย์พื้นบ้านล้านนา เชื่อมโยงแนวคิดกระบวนการดูแลสุขภาพ มาพัฒนาเป็นรูปแบบแนวทางของสปาเพื่อการดูแลสุขภาพแบบการแพทย์พื้นบ้านล้านนา มีการนำไปปรับใช้ในคลินิกการแพทย์แผนไทย สถานพยาบาล อนามัย พบว่าทำให้เป็นสถานที่แหล่งบริการดูแลสุขภาพควบคู่กันกับเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจและมีทางเลือกในการดูแลสุขภาพด้วยวิธีการแพทย์พื้นบ้านและภูมิปัญญาไทย

เมตตา นกเกตุ (2546) ได้การศึกษารูปแบบการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการศึกษาในโรงเรียนสังกัดเทศบาล โดยมีขั้นตอนดำเนินการวิจัยมี 4 ขั้นตอน คือ ขั้นการเตรียมการ ขั้นการออกแบบรูปแบบ ขั้นการตรวจสอบรูปแบบ และขั้นการสรุปผล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 17 คน และผู้บริหารการศึกษาสังกัดเทศบาล ในเขตภาคกลางจำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น 2 ฉบับ คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับรูปแบบที่ผู้วิจัยได้ออกแบบไว้ และแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารการศึกษาสังกัดเทศบาล ในเขตภาคกลาง เกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของรูปแบบ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความสอดคล้อง ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการศึกษาในโรงเรียนสังกัดเทศบาล วิธีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการศึกษา มี 8 วิธีการ คือ

1. โรงเรียนและชุมชนร่วมกันสำรวจ ค้นหา และศึกษาแหล่งภูมิปัญญาท้องถิ่น
2. โรงเรียนและชุมชนจัดทำข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นไว้เป็นแหล่งการเรียนรู้
3. โรงเรียนเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการถ่ายทอดความรู้แก่บุคคลที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น
4. โรงเรียนและชุมชนร่วมกันทำแผนแม่บทภูมิปัญญาท้องถิ่น
5. โรงเรียนจัดทำสาระของหลักสูตรสถานศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นบรรจุลงในสาระการเรียนรู้
6. โรงเรียนจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยให้บุคคลที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นมีบทบาทในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ทั้งในรูปแบบการสอนในชั้นเรียนและส่งนักเรียนไปฝึกการปฏิบัติจริงกับเจ้าของภูมิปัญญาท้องถิ่นโดยตรง
7. โรงเรียนจัดทำเอกสารเผยแพร่ของเชิดชูเกียรติเจ้าของภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ให้การสนับสนุนโรงเรียนจนบังเกิดผลดี
8. โรงเรียนดำเนินการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการศึกษา

รุ่งสวรรค์ วรรณสุทธิ, ชาติชาย โยเหลา, อรัญญา ภู่ออด, สมใจ เปรมสมิทธิ, อรทัย สารกุล และเบญจวรรณ ศฤงคาร (2551) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการอบรมเลี้ยงดูแบบรักสนับสนุน อิทธิบาท 4 และความเชื่ออำนาจใจตนกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของนักศึกษา สาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ สร้างพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

และประเมินผลใช้ ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยวิธีการดำเนินวิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะ ระยะแรกศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางด้านสังคมและจิตใจ ให้นักศึกษา จำนวน 153 คน ระยะที่ 2 สร้างชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาจิตลักษณะเกี่ยวกับพฤติกรรมปฏิบัติงาน ของนักศึกษา นักศึกษาจำนวน 60 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ฝึกแรงจูงใจร่วมกับความเชื่อ อำนาจตน กลุ่มที่ 2 ฝึกความเชื่อใจตน กลุ่มที่ 3 ฝึกแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และกลุ่มที่ 4 ฝึกกิจกรรม อื่น ๆ (ควบคุม) เครื่องมือที่ใช้ แบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคม แบบวัดการอบรมเลี้ยงดูแบบรัก สนับสนุน แบบวัดอิทธิบาท 4 แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แบบวัดเชื่ออำนาจใจตน และแบบวัด พฤติกรรมปฏิบัติงานของนักศึกษา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์, t-test และ Two way Analysis of Variance ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรความเชื่ออำนาจใจตน และแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ร่วมกับพฤติกรรมปฏิบัติงานนักศึกษาเท่ากับ .48 และ .38 ตามลำดับ ตัวแปรการอบรมเลี้ยงดูแบบรักสนับสนุน และอิทธิบาท 4 มีความสัมพันธ์ร่วมกับพฤติกรรม ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เท่ากับ .29 และ .56 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าการฝึกอบรมจิต ลักษณะ สามารถสร้างความคงทนให้กับความเชื่ออำนาจ แรงจูงใจ และพฤติกรรมปฏิบัติงาน ของนักศึกษาเมื่อเปรียบเทียบหลังการฝึกอบรม 1 เดือน

ฉิศรา ชัยวงศ์ (2555) ได้ศึกษาและพัฒนารูปแบบโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยในมิติ ทางวัฒนธรรมเพื่อศึกษาถอดบทเรียนจากประสบการณ์ในการพัฒนารูปแบบโรงพยาบาลและนำ บทเรียนมาปรับใช้กับแนวคิดทฤษฎีของการแพทย์แผนไทยและพัฒนารูปแบบการแพทย์แผนไทย ที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมไทย โดยใช้วิธีรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการ โครงสร้าง องค์ประกอบและรูปแบบบริการการแพทย์แผนไทย ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบโรงพยาบาล การแพทย์ที่ควรนำมาเป็นแนวการพัฒนารูปแบบของโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย คือความเป็น ระบบ เทคโนโลยีทางการแพทย์ในการตรวจวินิจฉัยโดยเอาหลักการของแพทย์พื้นบ้านและวิถี ชุมชน บทบาทขององค์กรท้องถิ่นมาเชื่อมโยงกับการดูแลสุขภาพด้านจิตใจและการดูแลสุขภาพ ชุมชน ตามองค์ประกอบ 2 ส่วนได้แก่ 1) บริการสุขภาพการรักษาอาการเจ็บป่วยเรื้อรังด้วย การแพทย์แผนไทยในวิถีชาวพุทธเป็นหลักร้อยละ 50 ส่วนที่ 2 การนำเอาหลักการและวิธีการ ทางแผนปัจจุบันมาผสมผสานกับส่วนที่ 1 ระบบบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ดังนั้นรูปแบบของ โรงพยาบาลแพทย์แผนไทยจึงเป็น โรงพยาบาลแม่ข่ายที่เชื่อมกับเครือข่ายดูแลสุขภาพชุมชน แสดงให้เห็นว่าการพัฒนารูปแบบการแพทย์แผนไทยเป็นต้นแบบความคิดนำมาสู่การพัฒนา โครงสร้างและองค์ประกอบที่สอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรม

### งานวิจัยต่างประเทศ

Suthamma (2015) ได้ทำการศึกษาลักษณะการท่องเที่ยวเชิงชุมชนและปัจจัยที่ทำให้การท่องเที่ยวเชิงชุมชนประสบความสำเร็จ พบว่า ความมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ความเป็นเจ้าของชุมชน ความรับผิดชอบร่วมกัน การแบ่งปันทรัพยากร ความเป็นผู้นำ ความสามารถในการจัดการ ความเป็นอัตลักษณ์ และความโดดเด่นจากแหล่งท่องเที่ยว มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการท่องเที่ยวเชิงชุมชน

Tasci, Semrad and Yilmaz (2013) ได้ทำการศึกษาตามคำร้องขอของสำนักงาน COMCEC พบว่า การทำความเข้าใจกับชุมชนเป็นสิ่งจำเป็น ชุมชนต้องระบุความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น ยูกันดา (Bwindi) เปิดเผยว่าครอบครัวต้องการรายได้เพิ่มเพื่อครอบคลุมค่าใช้จ่าย ค่าเล่าเรียน และค่ารักษาพยาบาล นอกจากนี้สภาพ ทางเศรษฐกิจและสังคมของคนในท้องถิ่น คุณภาพชีวิต ศาสนาและค่านิยมทางวัฒนธรรมต้องมีการพิจารณาในการท่องเที่ยว จำเป็นต้องทำวิจัยเพิ่มเติมอย่างกว้างขวาง เพื่อทำความเข้าใจกับชาวบ้าน ทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต และการสำรวจรายบุคคล และครัวเรือน เพื่อทราบถึงธรรมชาติที่แท้จริง ความคิดเห็น และความรู้สึกรักของพวกเขา

Vanagas and Jagminas (2011) ได้ศึกษาพบว่า การท่องเที่ยวเชิงชุมชนได้กลายเป็นส่วนสำคัญของการวิจัยการท่องเที่ยวทั่วโลก อย่างไรก็ตามในลิทัวเนีย (Lithuania) ยังไม่ได้รับความสนใจมากนัก การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงชุมชนในเขตเทศบาลวิลนีอุส (Vilnius) ข้อมูลส่วนใหญ่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง พบว่า ชุมชนควรแสวงหาความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และสื่อ กระตุ้นความรู้ความสามารถ รื้อฟื้น หวงแหวนมรดกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติของท้องถิ่น และมองหาตัวอย่างการปฏิบัติตาม รัฐบาลควรลดความยุ่งยากในการระดมทุนสำหรับการท่องเที่ยวเชิงชุมชน ปรับปรุงเงื่อนไขการครอบครองที่ดินหาวิธีหลีกเลี่ยงเจ้าหน้าที่ที่ไม่สุจริต การเลือกตั้งอาจเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ให้ความรู้และเป็นที่ยอมรับชุมชน และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างชุมชนกับรัฐบาล และกลุ่มผลประโยชน์อื่น ๆ

Mueller and Kaufmann (2001) ได้ศึกษาพบว่า การมีสุขภาพที่ดีแข็งแรงสมบูรณ์ (Wellness) คำที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในยุโรป อุตสาหกรรมสุขภาพเกี่ยวข้องกับอุปทานที่เพิ่มขึ้น การวิจัยตลาด พบว่า โรงแรม 3 ถึง 5 ดาวโดยเฉลี่ยให้บริการด้านสุขภาพที่ครอบคลุม มีความเชี่ยวชาญด้านสุขภาพ และการพักผ่อนที่หลากหลาย คำแนะนำสำหรับโรงแรมเพื่อสุขภาพ สปา รีสอร์ท การท่องเที่ยว บริษัทประกันสุขภาพ ควรเน้นเป็นพิเศษเกี่ยวกับ

การจัดการคุณภาพ ตอบสนองความคาดหวังของแขก โครงสร้างพื้นฐานและพนักงานผ่าน การรับรอง โภชนาการเพื่อสุขภาพ และมีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้การดูแล และให้คำแนะนำ เพื่อจะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่แข็งแกร่งที่สุด ได้แก่ สวิตเซอร์แลนด์ ออสเตรีย เยอรมนี

Kelly (2010) ศึกษาเน้นการพัฒนาความเข้าใจในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ นำเสนอการวิเคราะห์เชิงลึกของตลาด “การฟื้นฟู” การวิจัยครั้งนี้มีการรวบรวมและตรวจสอบ ข้อมูลมากกว่า 500 แห่ง สัมภาษณ์ผู้ให้บริการ 50 ราย พบว่า ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีการจัดระเบียบอย่างไม่ดีนัก ส่วนใหญ่จัดตามไลฟ์สไตล์ของผู้ประกอบการ สถานที่เฉพาะเจาะจง มาก การพักผ่อนที่หลากหลายคือสิ่งที่จะทำให้พวกเขาแตกต่างจากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอื่น ๆ

Reid (2002) ได้วิจัยพบว่าเคนยามีศักยภาพที่ดีในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม แต่ขาดยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ชัดเจน ไม่มีความแตกต่างเพื่อดึงดูด และตอบสนองความต้องการ ข้อสรุปของการศึกษาจึงแนะนำให้กำหนดรูปแบบการตลาดของ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สิ่งสำคัญอย่างยิ่งคือตัวแทนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบสินค้าและการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวควรรสร้าง กลยุทธ์ทางการตลาด กำหนดเป้าหมายกลุ่มตลาดเฉพาะ นอกจากนี้ประเทศที่สร้างนักท่องเที่ยว หลักในต่างประเทศ ภาพการท่องเที่ยวของประเทศควรขยายออกไปมากกว่าการท่องเที่ยวซาฟารี และชายหาด รัฐบาลเคนยาควรติดต่อประสานกับบริษัททัวร์ต่างประเทศและบริษัทนำเที่ยวใน การนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์และหลากหลายของประเทศ ตลาดภายในประเทศมีความจำเป็นในการจัดตั้งบริษัททัวร์ท้องถิ่นและตัวแทนการท่องเที่ยวที่ เชี่ยวชาญ สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ มีศักยภาพ และมีกำไร

Snyder and Sulle (2011) ได้ศึกษาการท่องเที่ยวเชิงชุมชนในแทนซาเนียในบริบทของ นโยบายระดับชาติที่มีการควบคุมทรัพยากรธรรมชาติ มุ่งเน้นไปที่รายได้ทางเศรษฐกิจที่เติบโต จากการท่องเที่ยว การกระจายไปยังชุมชน หมู่บ้านและข้อจำกัด และความขัดแย้งที่เกิดจาก การพยายามควบคุมทรัพยากร แสดงให้เห็นถึงความซับซ้อนทางการเมือง อ้างว่าเป็นการเยียวยา การอนุรักษ์สัตว์ป่าและทรัพยากรธรรมชาติ งานวิจัยระบุว่า การดำเนินการและการแบ่งปันรายได้ ไม่ตรงไปตรงมา

Weiler and Ham (2002) ได้ศึกษาบทบาทพิเศษของการฝึกอบรมมัคคุเทศก์นำเที่ยว ในบริบทของการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในประเทศกำลังพัฒนา บทความนี้ รายงานเกี่ยวกับหลักสูตร Panama Guide และหลักสูตรของอาร์เจนตินาและกาลาปากอส พบว่า

การฝึกอบรมมัคคุเทศก์เป็นเครื่องมือในการพัฒนาที่ยั่งยืน และยังไม่มีการวิจัยเกี่ยวกับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ผู้เขียนยังคงติดตามผลกระทบระยะยาวของการฝึกอบรมต่อไป

จากผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยหรือกระบวนการที่พอจะเป็นแนวทางส่งเสริมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้นั้น ประกอบไปด้วยปัจจัย ดังนี้คือ 1) ความดึงดูดของแหล่งท่องเที่ยว เช่น ความมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้นมีความโดดเด่น น่าสนใจวัฒนธรรมประเพณีที่ไม่ซ้ำกับที่อื่น ๆ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกบริการขั้นพื้นฐานของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพรวมทั้งระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่พอเพียงความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวความสะอาด 3) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวการมีระบบคมนาคมขนส่งที่สะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนรวมถึงองค์ประกอบอื่นๆ เช่น ความมีน้ำใจไมตรีของคนในท้องถิ่นการเข้ามาบริหารจัดการอย่างจริงจังของภาครัฐก็เป็นอีกปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ เช่นกัน 4) ผู้ประกอบการเชิงสุขภาพจำเป็นต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ด้วยการสำรวจเสียงของลูกค้าแล้วมาจำแนกคุณสมบัติโดยใช้เทคนิคการแปลงหน้าที่ผลิตภัณฑ์เชิงคุณภาพเพื่อกำหนดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ใหม่ในแต่ละรูปแบบเพื่อเป็นตัวเลือกในการตัดสินใจสุดท้าย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหา ศึกษากระบวนการที่เหมาะสม รวมทั้งแนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการตอบสนองการเป็น ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ภาคตะวันออก

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล จากเอกสาร (Document) และเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field study) จากการสำรวจ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกไม่มีโครงสร้างปลายเปิด (In-depth interview) สัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (Structured interview) การสังเกต (Observation) และการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) และนำข้อมูล มาทำวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียดตามลำดับ

1. ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

การศึกษานี้เป็นการศึกษาบทบาทของผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจากภาคเอกชน และนักวิชาการ ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่จากภาครัฐ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจากภาคเอกชน จะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ได้แก่ ผู้จัดการ ผู้ประกอบวิชาชีพ พนักงาน ที่ปฏิบัติงานมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 1 ปี และยินดีเข้าร่วมโครงการวิจัย

2. นักวิชาการ ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่จากภาครัฐ เป็นผู้ที่มิบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับ การกำหนดนโยบาย การควบคุมกฎระเบียบและมาตรฐานต่างๆ ในการส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้แผนนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และยินดีเข้าร่วม โครงการวิจัย

#### ประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีบทบาทหลักในภาครัฐ มีดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ผู้ที่มีบทบาทหลักได้ดำเนินการไปตามนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

2. ปัญหาอุปสรรคและความวิตกกังวล (Concerns) เกี่ยวกับการดำเนินการตามนโยบาย และประเด็น (Issues) ที่กล่าวถึงเกี่ยวกับการดำเนินการตามนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

3. การดำเนินการในการส่งเสริมการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันภาคเอกชน ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

4. การประสานงานและทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นในภาครัฐ รวมถึงภาคเอกชน

5. การประสานงานการทำงานร่วมในนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาคเอกชนในฐานะหุ้นส่วนเชิงยุทธศาสตร์และสิ่งที่คาดหวังจากภาคเอกชน

6. ข้อเสนอแนะในการกำหนดกลยุทธ์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การตั้งคำถามจะเป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยอาจมีการปรับเปลี่ยนประเด็นไปตามหน้าที่ภารกิจของผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งให้สัมภาษณ์ที่มีบทบาทต่างกันไป

ผู้ประกอบการหลักภาคเอกชน หรือผู้มีบทบาทภาคเอกชน ซึ่งจะเรียกสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเพื่อสุขภาพที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยตรงกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

**ประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักในภาคเอกชน มีดังนี้**

1. กิจกรรมและลักษณะของธุรกิจที่ผู้ประกอบการได้ดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

2. ประเด็นที่ผู้ประกอบการกล่าวถึงเกี่ยวกับการดำเนินการตามนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

3. สถานการณ์ปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรคและความวิตกกังวลที่มีเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

4. การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ การดำเนินงานในฐานะหุ้นส่วนเชิงยุทธศาสตร์หน่วยงานภาครัฐ สิ่งที่คาดหวังจากภาครัฐ

5. สร้างกิจกรรมและผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

6. การพัฒนาองค์กรและการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับภูมิภาคของผู้ประกอบการ ในภาคส่วนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การตั้งคำถามจะเป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยประเด็นคำถามอาจแตกต่างกันเพราะความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงในนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ของผู้ประกอบการภาคเอกชนแต่ละคนแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันตามลักษณะของธุรกิจที่ประกอบกิจการ ประสบการณ์ของผู้ประกอบการแต่ละรายอาจแตกต่างกันจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนคำถามให้เหมาะสมตามกรณี



หมายเหตุ การให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง หากบางรายที่ไม่ประสงค์ที่จะเอ่ยนามผู้วิจัย อาจต้องใช้นามสมมุติ

## วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย จะดำเนินการโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Document) และเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Study) จากการสำรวจ การสังเกต การสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม โดยการลงภาคสนามนำข้อมูลมาทำวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย โดยการวิจัยทุกขั้นตอนจะมีความสัมพันธ์เชื่อมต่อกัน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสำรวจข้อมูลเบื้องต้น

ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบันและปัญหา ของสถานประกอบการสปา เพื่อสุขภาพ และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิด และแบบสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) และนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาในภาพรวม ด้านเนื้อหา ภาษาและความครอบคลุม

**ขั้นตอนที่ 2** ศึกษากระบวนการที่เหมาะสม ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

ในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก ใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Document) และเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field study) จากการสำรวจ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกชนิดไม่มีโครงสร้าง ปลายเปิด (In-depth interview) สัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (Structured interview) การสังเกต (Observation) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) และผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ข้อมูลที่ได้จากจากพื้นที่ภาคสนาม คือ สถานประกอบการสปาจำนวน 3 แห่ง โดยมีประเด็นเนื้อหาของกระบวนการ การบริหารจัดการของสถานประกอบการสปาที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจตามประเด็นดังนี้ 1) ทรัพยากรบุคคล (Human resource) 2) เงินทุน (Capital) 3) วัตถุดิบ (Raw material) 4) การจัดการ (Management) และ 5) ข้อมูลข่าวสาร (Information)

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ และความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติด้วยการใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นที่เป็นแนวทางเดียวกัน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต่อไป

**ขั้นตอนที่ 3** ศึกษาแนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพใน

การรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ภาคตะวันออก

โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์กระบวนการ การบริหารจัดการของสถานประกอบการ สภาที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจ รวมถึงแนวคิดการสนับสนุนจากภาครัฐ ไปตรวจสอบ ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ในการนำไปปฏิบัติ ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) โดยการเชิญเข้าร่วมกลุ่มสนทนา ด้วยความสมัครใจ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง มีกระบวนการเก็บข้อมูลโดยใช้ การสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม โดยขออนุญาตทำการนัดหมายเวลาและสถานที่ที่จะ ดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

การสัมภาษณ์เชิงลึก จะดำเนินการกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการสภา เพื่อสุขภาพในจังหวัดชลบุรี ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี ทำการสัมภาษณ์ในห้องรับรองหรือห้องประชุม ของสถานประกอบการสภาเพื่อสุขภาพที่ผู้เข้าร่วมวิจัยปฏิบัติงานอยู่ และขออนุญาตผู้ให้ข้อมูล สำคัญทำการบันทึกเสียงในขณะที่สัมภาษณ์เพื่อการสัมภาษณ์ตามผู้ให้ข้อมูลสะดวก ซึ่งใช้เวลา ประมาณ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้งต่อคน สัมภาษณ์ที่ละ 1 คน จำนวน 1 ครั้ง

ผู้วิจัยจะดำเนินการตามหลักเกณฑ์ขั้นตอนการสัมภาษณ์ (สุรัสวดี สินวัต, 2559) ซึ่งมี แนวทางการปฏิบัติที่ดี เคารพสิทธิ์ผู้ให้ข้อมูลดังนี้

ก่อนการสัมภาษณ์ มีแนวปฏิบัติ คือ

- วางแผน กำหนดวัน เวลาที่จะสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า
- ติดต่อขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์โดยแนะนำตัวเอง แจ้งจุดประสงค์ของการ สัมภาษณ์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และแจ้งว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูลในลักษณะส่วนตัว
- ทำความตกลงเรื่องวันเวลา ตามที่กำหนด และ ควรติดต่อเตือนความจำอีกครั้ง ก่อนถึง วันนัดหมาย

- ศึกษาทำความเข้าใจในสาระ ข้อหรือแนวทางการถามจากแบบสัมภาษณ์

- ถ้ามีการบันทึกเทปต้องเตรียมเครื่องบันทึกเทปไว้ให้พร้อมและต้องขออนุญาตผู้ให้

สัมภาษณ์ก่อน

ระหว่างการสัมภาษณ์ มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- ก่อนเริ่มสัมภาษณ์ในเรื่องที่ต้องการ ผู้วิจัยจะใช้เวลาเล็กน้อยสนทนาเรื่องทั่วไป ที่ผู้ให้ สัมภาษณ์สนใจก่อน

- ผู้วิจัยจะดำเนินการตามแผนที่วางไว้ทุกขั้นตอน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการสัมภาษณ์

- ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ทีละคำถาม ด้วยคำถามที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ฟังแล้วสามารถตอบได้ทันที ไม่ต้องแปลความหมายอีกครั้ง หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจคำถาม ก็อธิบายคำถามเหมือนถามใหม่อีกครั้ง

- ในการถามคำถามผู้วิจัยจะไม่ชี้แนะคำตอบ และไม่เร่งรัดคำตอบจากผู้ให้สัมภาษณ์
- ผู้วิจัยในขณะที่สัมภาษณ์จะไม่วิจารณ์คำตอบ หรือพูดในลักษณะตั้งสอนผู้ให้สัมภาษณ์
- ผู้วิจัย จะใช้ไหวพริบ สังเกตท่าทางของผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยว่าเต็มใจหรือลำบากใจ ที่จะตอบตามความเป็นจริงหรือไม่ เช่น บางเรื่องรู้สึกว่าเป็นเรื่องส่วนตัว ที่รู้สึกละอาย หรือเป็นปมด้อย หรือพูดไปแล้วจะเป็นการเสียประโยชน์ พูด วิจัย จะระมัดระวัง ไม่ให้เกิดความรู้สึกดังกล่าว เพราะจะทำให้ได้ข้อมูล ที่บิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้

- ผู้วิจัยจะทบทวนตลอดเวลาว่า คำตอบใดยังไม่สมบูรณ์ หากพบว่ายังได้คำตอบไม่ชัดเจน อาจย้อนถามใหม่ในเชิงทบทวนให้เรียบร้อยก่อนที่จะเริ่มสัมภาษณ์

- แสดงการขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกครั้งที่จบการสัมภาษณ์

**หลังการสัมภาษณ์ มีแนวปฏิบัติ ดังนี้**

- ผู้วิจัย จะจดบันทึกทันที หลังการสัมภาษณ์แล้ว เพื่อกันลืม
- การจดบันทึกการสัมภาษณ์ จะบันทึกเฉพาะเนื้อหาสาระ ที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์เท่านั้น ไม่เพิ่มความคิดเห็นของผู้สัมภาษณ์ลงไปด้วย

- ผู้วิจัยจะจดบันทึกการสัมภาษณ์ ให้ละเอียด ไม่จดบันทึกย่อเกินไป เพราะอาจลืมหาสาระสำคัญได้

- คำถามใดถ้าไม่ได้คำตอบ ผู้วิจัย จะบันทึกเหตุผลไว้ด้วย

- ตรวจสอบความสมบูรณ์ ของการจดบันทึก ในแบบสัมภาษณ์ ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล การสนทนากลุ่ม 1 กลุ่ม จำนวน 1 ครั้ง ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง โดยขออนุญาต ทำการนัดหมายเวลาที่ทุกคนสะดวกในการให้ข้อมูลพร้อมกันและใช้ห้องประชุมของวิทยาลัย การสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดชลบุรี โดยการแจ้งและการขออนุญาตแก่ผู้ให้ข้อมูลทุกครั้ง ในการบันทึกเสียงเพื่อการเก็บข้อมูล

**ขั้นตอนในการจัดสนทนากลุ่ม**

การดำเนินการสนทนากลุ่ม เริ่มจากการกำหนดหัวข้อ หรือปัญหา ตลอดจนวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้เหมาะสม กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการจัดสนทนากลุ่ม การสร้างแนวคำถาม และการสร้างกิจกรรมระหว่างดำเนินการ (ชาย โปธิสิตา, 2554) ซึ่งได้ให้รายละเอียดดังนี้

- ผู้วิจัยจะคัดเลือกบุคคลที่จะร่วมสนทนากลุ่ม ซึ่งขนาดกลุ่มที่ต้องการประมาณ 6-12 คน เพราะหัวข้อที่ทำการวิจัยบางหัวข้อ อาจยากต่อการสนทนา ที่จะทำกับกลุ่มให้มีบรรยากาศตามต้องการ

- จัดหาสถานที่สนทนา พากลุ่มสนทนาเข้าไปในสถานที่นั้น

- ดำเนินการสนทนา โดยผู้วิจัยแนะนำทีมวิจัย แล้วบอกวัตถุประสงค์ในการสนทนาด้วย พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศ ช่วยความเป็นกันเอง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และพูดคุย ก่อนเริ่มรายการ นอกจากนี้ ต้องเปิดโอกาส ให้มีการซักถามคณะผู้วิจัยก่อน เพื่อสร้างความไว้วางใจ ขณะเดียวกัน คณะผู้วิจัยและคนอื่น ๆ ก็เตรียมบันทึกข้อมูลตามหน้าที่ของตน

- เริ่มการสนทนาโดยอาศัยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ ในขณะเดียวกันผู้ดำเนินการสนทนา ต้องคำนึงว่าได้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์หรือยัง การใช้ช่วงเวลาเหมาะสมกับเนื้อหาหรือไม่ แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ทำให้ผู้เข้าร่วมกลุ่มมีความรู้สึกว่าคุณตัดบท เมื่อแน่ใจว่าได้ข้อมูลตามต้องการแล้ว ควรเปิดโอกาสให้มีการซักถามข้อข้องใจอื่น ๆ โดยเฉพาะผู้จัดบันทึก ควรใช้เวลาช่วงนี้ซักถาม ในสิ่งที่ยังบกพร่อง หรือบันทึกไม่ทัน เพื่อให้การบันทึกข้อมูลสมบูรณ์ถูกต้องที่สุด

ทั้งนี้ในขณะสัมภาษณ์จะทำการบันทึกเสียงหลังจากที่ได้รับอนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์แล้ว เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลและเพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาถอดคำต่อคำ พร้อมกับรายละเอียดที่บันทึกไว้ขณะสัมภาษณ์

เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยมีความตระหนักต่อความเสี่ยงต่อการรับและการแพร่เชื้อระหว่างเก็บข้อมูล เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว ผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลต้องสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าและหน้ากากป้องกันใบหน้า (Face shield) ตลอดเวลา และตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าห้องประชุมของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดชลบุรีและมีอุณหภูมิร่างกายไม่เกิน 37.5 องศาเซลเซียส พร้อมให้ล้างมือด้วยแอลกอฮอล์สำหรับฆ่าเชื้อ ขณะเก็บข้อมูลจะมีระยะการนั่งห่างกันไม่น้อยกว่า 2 เมตร โดยมีแผ่นพลาสติกใสเป็นฉากกันระหว่างกัน

#### ด้านพื้นที่วิจัย

พื้นที่ในการวิจัยเรื่องการส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) การเก็บข้อมูลภาคสนามใช้พื้นที่จังหวัดชลบุรี จังหวัดปราจีนบุรี และจังหวัดฉะเชิงเทรา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกพื้นที่ คือ

1. เป็นพื้นที่ที่สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ได้รับความนิยมและประสบความสำเร็จด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
  2. เป็นพื้นที่ที่มีสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ได้รับการยอมรับและได้รับรางวัลประเภทการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาหรือกระทรวงสาธารณสุข
  3. เป็นสถานที่ที่มีผู้ประกอบการเพื่อสุขภาพ ได้พัฒนาธุรกิจจากการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยการใช้ทุนทางวัฒนธรรมด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ก่อให้เกิดรายได้ภาคประชาชน ซึ่งเป็นสถานที่ที่เป็นที่ยอมรับของคนในชุมชนและจังหวัดนั้นๆ
  4. เป็นสถานประกอบการที่เปิดให้บริการมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี มีผู้มารับบริการไม่น้อยกว่า 1,000 คนต่อปี และได้รับใบอนุญาตในการประกอบการอย่างถูกต้อง
- จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้ใช้ในการคัดเลือกสถานประกอบการที่มีคุณสมบัติครบถ้วนทั้ง 4 ประการ และยินดีเข้าร่วมโครงการวิจัย

### เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ

แบ่งเป็น 3 ช่วงตามความมุ่งหมาย ดังนี้

1. การศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันและปัญหาสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ภาคตะวันออก อธิบายเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้
  - 1.1 ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลปฐมภูมิ
  - 1.2 แบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (Structured interview) เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ปฏิบัติ และผู้ที่เกี่ยวข้องในสถานประกอบการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
  - 1.3 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รู้ในการให้ข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบันและปัญหาของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการและการรับบริการด้านสุขภาพ ร่วมกับแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง
  - 1.4 แบบสังเกต (Observation) เป็นแบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation)
  - 1.5 วัสดุและอุปกรณ์การจดบันทึก เครื่องบันทึกเสียง และกล้องถ่ายภาพนิ่ง
2. การศึกษากระบวนการที่เหมาะสมของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการเป็น ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ภาคตะวันออก อธิบายเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้ คือ

เป็นการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ไม่มีโครงสร้าง (Non-structured interview) ได้แก่ 1) ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 2) นักวิชาการด้านนโยบายและแนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยวภาครัฐ ผู้วิจัยได้มีการตั้งคำถามหลักเอาไว้แต่ในการสัมภาษณ์จะไม่เรียงคำถามหรือในบางครั้งถามนอกเหนือจากคำถามที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ระหว่างการสัมภาษณ์ แต่ไม่เกินขอบเขตความต้องการในการศึกษา

3. การศึกษาแนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ภาคตะวันออก อธิบายเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive random sampling) ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ในกลุ่มผู้รู้ (Key informant) และการสนทนากลุ่ม (Focus group)

#### **การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

การศึกษาการส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ

แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต แบบสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เพื่อให้ครอบคลุมรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่จะทำการศึกษาล่วงนำมาปรับแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ เนื่องจากการสัมภาษณ์จะมีความยืดหยุ่น ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสอธิบายขยายความให้ผู้ตอบเข้าใจวัตถุประสงค์ของคำถาม สามารถซักถามเพิ่มเติมและให้ข้อมูลในรายละเอียดของประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการ สามารถตรวจสอบความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้สัมภาษณ์ และผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ในขณะนั้น ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถลำดับเหตุการณ์ที่ประสบและถ่ายทอดได้ในทัศนะของตนเอง อีกทั้งผู้สัมภาษณ์สามารถสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ตอบขณะให้ผู้สัมภาษณ์ได้อีกด้วย

ผู้วิจัยได้พัฒนาแนวคำถาม (Guideline) ขึ้นมาจากวัตถุประสงค์และปัญหาการวิจัยกรอบความคิดพื้นฐานในการวิจัย แนวคำถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบไม่มีโครงสร้างปลายเปิดในการสัมภาษณ์ระดับระวางไม่ให้เกิดการชี้นำ การเสนอความเห็นส่วนตัว การร่วมแสดงความรู้สึก และแสดงอารมณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์

ทั้งนี้ในขณะที่สัมภาษณ์จะทำการบันทึกเสียงหลังจากที่ได้รับอนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์แล้ว เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลและเพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาถอดคำต่อคำ พร้อมกับรายละเอียดที่บันทึกไว้ขณะสัมภาษณ์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แต่ละราย การผู้วิจัยทำการเขียนบันทึก (Memo) รายละเอียดของการสัมภาษณ์ทุกราย เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลเบื้องต้น โดยการศึกษาและตีความปรากฏการณ์ต่างๆ ทั้งนี้เพื่อจัดข้อมูลเข้าสู่หมวดหมู่ (Categories)

ทั้งนี้ในการสังเคราะห์และวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการศึกษาเอกสาร มาจัดเป็นหมวดหมู่ ตามประเด็นที่ศึกษาดังกล่าวและวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปเชิงทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากข้อเท็จจริงในพื้นที่ที่ศึกษา และตรวจสอบข้อมูลว่ามีความครบถ้วนน่าเชื่อถือโดยการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อให้ได้ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ซึ่งจะมีการตรวจสอบทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านข้อมูล ด้านผู้วิจัย และด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การตรวจสอบด้านข้อมูล (Data triangulation) เป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านสถานที่ ด้านบุคคลและด้านเวลา
  - ด้านสถานที่ เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่
  - ด้านบุคคล เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลจากบุคคลต่างกันจะเหมือนกันหรือไม่
  - ด้านเวลา เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลต่างเวลาจะเหมือนกันหรือไม่เพื่อให้ได้ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายทางการวิจัย
2. การตรวจสอบข้อมูลด้านผู้วิจัย (Investigator triangulation) คือ การตรวจสอบว่าถ้าเป็นผู้วิจัยคนอื่นทำในเรื่องลักษณะเดียวกันหรือคล้ายกันเปลี่ยนผู้เก็บข้อมูล จะได้ข้อมูลต่างกันหรือไม่อย่างไร
3. ด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) คือ การตรวจสอบความเหมือนหรือต่างกันของข้อมูลเมื่อใช้วิธีการเก็บข้อมูลต่างกัน
  - เพื่อให้ได้ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย หากพบว่ายังมีส่วนใดที่ยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์จะกระทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดหายไป

## **การนำเสนอข้อมูล**

การนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive analysis) เพื่ออธิบายความมุ่งหมายของงานวิจัย โดยวิเคราะห์ตามแนวคิดทฤษฎี รวมทั้งกรอบแนวความคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอข้อมูลพร้อมภาพประกอบ



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการเป็นศูนย์กลาง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัย ได้เสนอสภาพปัจจุบันและปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ กระบวนการ ที่เหมาะสมของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิง สุขภาพ รวมถึงผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการส่งเสริมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในการรองรับ การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ภาคตะวันออก โดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ให้ข้อมูล สำคัญในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาจากบทบาทของผู้ประกอบการเพื่อสุขภาพจากภาคเอกชน และนักวิชาการ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่จากภาครัฐ เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้ นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาใน 3 ประเด็น คือ

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันและปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับ การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก

ตอนที่ 2 กระบวนการที่เหมาะสมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับ การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก

ตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับ การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก

#### ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันและปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในการรองรับ การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก

ประเทศไทยถือได้ว่าเป็นประเทศที่มีการกำหนดมาตรฐานการบริการด้านสปาเพื่อสุขภาพ ออกมาอย่างชัดเจน โดยมีการกำหนดคำจำกัดความตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ที่ว่าด้วยเรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพและเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานบริการ การประกอบกิจการที่ใ้ การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพโดยบริการหลักที่จัดไว้ประกอบด้วยการนวดเพื่อสุขภาพและการใช้ น้ำเพื่อสุขภาพ โดยอาจมีบริการเสริมอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการอบไอน้ำเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพ โภชนาการบำบัด หลักการควบคุมอาหาร โยคะและการทำสมาธิ การใช้สมุนไพร หรือผลิตภัณฑ์สุขภาพตลอดจนการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ ซึ่งข้อค้นพบจากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์และการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมของผู้วิจัย ได้ข้อค้นพบดังนี้

## 1. สภาพปัจจุบันของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการเป็น ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

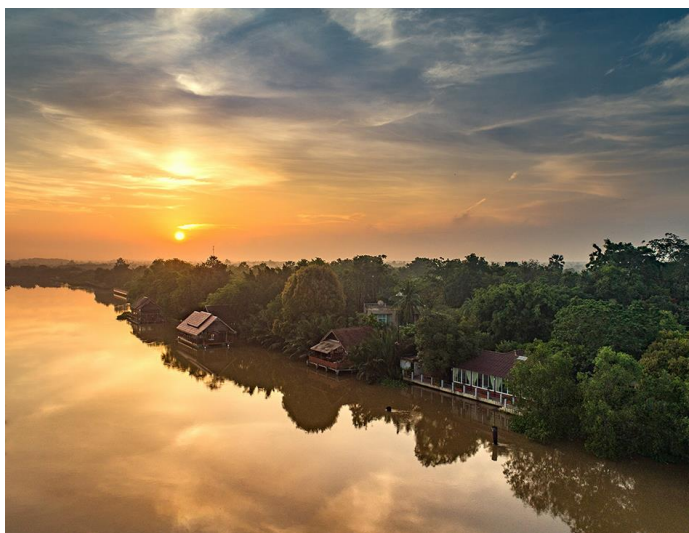
สปามีหลากหลายความหมายแล้วแต่คำจำกัดความ ในที่นี้ผู้วิจัยจะหมายรวมสปาเป็นการบำบัดดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ด้วยวิธีทางธรรมชาติที่ใช้น้ำและองค์ประกอบอื่น ๆ ในการบำบัดควบคู่ไปกับการบำบัดด้วยวิธีทางการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ และใช้ศาสตร์สัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียงและสัมผัส เป็นปัจจัยที่สร้างภาวะสมดุลระหว่างร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ อารมณ์ สปาจะเป็นการบำบัดแบบองค์รวม ที่เน้นการป้องกันการเจ็บป่วยมากกว่าการรักษา คือ การที่อารมณ์แปรปรวนมีโอกาสทำให้เกิดการเจ็บป่วยได้ รวมถึงสถานที่ที่มีน้ำพุตามธรรมชาติที่ ซึ่งสามารถบรรเทาและรักษาอาการเจ็บป่วยจากโรคภัยต่าง ๆ ได้ ซึ่งน้ำเหล่านี้สร้างศรัทธาและความเชื่อถือทางจิตวิญญาณอย่างมาก โดยยังคงความเป็นปริศนาในการบำบัด โรคภัย สปาต้องใช้น้ำในแง่ของการให้การรักษาและบำบัด โดยมีพื้นฐานจากการใช้ประโยชน์ของวิตามิน และเกลือแร่จากธรรมชาติ สปาร่วมสมัย ยังให้การบรรเทาอาการบาดเจ็บจากการเล่นกีฬา ผ่านการรักษาด้วยวิธีทางการแพทย์ที่ครบครัน ผ่อนคลายความตึงเครียด ให้การดูแลและทะนุถนอม ทั้งความงามทั้งร่างกายและอารมณ์ ความรู้สึก

ปัจจุบันนี้ สปาได้สร้างเอกลักษณ์ขึ้นมาได้อย่างเด่นชัด ในเรื่องของสถานที่และการตกแต่ง จะต้องให้ความสำคัญและความเคารพเรื่องธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก จากการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ได้ตัวแทนของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในภาคตะวันออก คือ สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในจังหวัด ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี และชลบุรี รายละเอียด ดังนี้

### สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งหนึ่ง ในจังหวัดฉะเชิงเทรา

เป็นสถานประกอบการที่มีลักษณะเป็นรีสอร์ตสุขภาพแบบองค์รวม ให้การดูแลบำบัดสุขภาพแบบองค์รวมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ การรับประทานอาหาร การพักผ่อน การออกกำลังกายและจิตใจ ท่ามกลางธรรมชาติร่มรื่นของต้นไม้ นานาพันธุ์และสายน้ำของแม่น้ำบางปะกงที่ผานพลังด้านบวกส่งเสริมความสงบและร่มเย็น สถานที่ตั้งอยู่ห่างเพียง 60 กิโลเมตรจากสนามบินสุวรรณภูมิ บรรยากาศโดยรวมของรีสอร์ตแห่งนี้เป็นบรรยากาศที่บริสุทธิ์และสงบริมฝั่งแม่น้ำบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

หัวใจสำคัญของศูนย์สุขภาพรีสอร์ตแห่งนี้คือการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมซึ่งประกอบด้วย การล้างพิษระดับลึกด้วยคลื่นพลังงานอินฟราเรดและประจุลบ การทำวารีบำบัด การสวนล้างลำไส้ใหญ่ การเสริมสร้างร่างกายด้วยอาหารสุขภาพและการปรับโครงสร้างร่างกายที่ล้ำสมัย ประกอบกับการตรวจ วินิจฉัยอย่างละเอียด โดยผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพของรีสอร์ต



ภาพที่ 11 บรรยากาศโดยรอบของสถานประกอบการ ริมน้ำบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา



ภาพที่ 12 ทางเข้าสถานประกอบการ ในจังหวัดฉะเชิงเทรา



ภาพที่ 13 การตกแต่งโดยใช้วัสดุของไม้ที่เป็นเอกลักษณ์แบบไทยตามทางเดินภายในสถานประกอบการ

ในปัจจุบันสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพหรือธุรกิจสปา ยังมีคู่แข่งเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะสถานประกอบการสปาที่ได้มาตรฐานในระดับสูง ซึ่งมีนักท่องเที่ยวต่างชาติในกลุ่มลูกค้าในระดับบน เป็นลูกค้าเป้าหมายหลัก ทั้งนี้ด้วยแรงสนับสนุนจากกระแสการดูแลสุขภาพที่ครอบคลุมไปทั่วโลก โดยเฉพาะการรักษาแบบธรรมชาติบำบัด ซึ่งมีบทบาทสำคัญทั้งในวงการแพทย์ทางเลือก และธุรกิจสปา ขณะที่สปาไทยได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางในหมู่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ทำให้มีการขยายตัวอย่างกว้างขวางไปตามโรงแรมหรือรีสอร์ทระดับหรู ในกรุงเทพมหานครและเมืองท่องเที่ยวสำคัญ อาทิ เช่น ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ปราจีนบุรี หัวหิน สมุย ภูเก็ต พังงา กระบี่ เชียงใหม่ พัทธยา และเชียงราย นอกจากนี้ธุรกิจสปายังขยายตลาดไปยังต่างประเทศเพิ่มขึ้นตามลำดับซึ่งมีทั้งการขยายธุรกิจสปา ในรูปสาขา และ แฟรนไชส์ รวมทั้งธุรกิจบริการที่ปรึกษาด้านสปา



ภาพที่ 14 บรรยากาศโดยรอบที่สัมผัสกับธรรมชาติ

ปัจจุบันธุรกิจสปาและบริการทางการแพทย์ในประเทศไทยมีความโดดเด่น และได้รับการยอมรับจากชาวต่างชาติมากขึ้นทั้งด้านศักยภาพการบริการบุคลากรทางการแพทย์เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยและค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศคู่แข่งอื่น ๆ นอกเหนือจาก Destination Spa ที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลกอย่างชีวาศรมแล้ว เมดิคอลสปา (Medical spa) ยังเป็นธุรกิจสปาอีกรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจ เพราะมีรูปแบบที่แตกต่างไปจากตลาดสปาเพื่อความงาม แต่ให้ความสำคัญด้านการดูแลสุขภาพมากขึ้น ทั้งการป้องกัน โรคร้าย และฟื้นฟูสุขภาพหลัง

การบำบัดรักษา และยังเป็น การสนับสนุน โมเดลธุรกิจแนวใหม่อย่างการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical tourism) ที่หน่วยงานภาครัฐทั้งในประเทศและหลายประเทศให้การสนับสนุน ซึ่งมี กลุ่มเป้าหมายคือชาวต่างชาติที่เข้าใช้บริการสุขภาพในอีกประเทศโดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้สูงอายุ และมีกำลังจ่ายนอกจากนี้ธุรกิจเมดิคอลสปายังสามารถเจาะกลุ่มตลาดคนไทยระดับกลาง วัยทำงาน วัยเกษียณอายุที่ต้องการรักษาโรคคู่กับการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม และครบวงจรอีกทั้งคู่แข่งในตลาดยังมีไม่มากเหมือน Day Spa ดังนั้นเมดิคอลสปาจึงเป็นธุรกิจสปาอีกประเภทที่ผู้ลงทุนสนใจ มากขึ้น ดังคำกล่าวที่ว่า ...

“... กลุ่มผู้รับบริการมักจะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวตะวันตก ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก จะไม่มีคนไทย ถ้าเป็นกลุ่มลูกค้าคนไทยจริง ๆ จะเป็นกลุ่มลูกค้ารุ่นเก่า หรือกลุ่มผู้สูงอายุ วัยทำงาน และจะบอกกับ ปากต่อปาก มากกว่าการที่เราประชาสัมพันธ์เอง เพราะคอร์สค่าบริการเราค่อนข้าง มูลค่าสูง แต่เน้นคุณภาพ จึงจำกัดกลุ่มลูกค้าพอสมควร ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, สัมภาษณ์, วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)



ภาพที่ 15 ตัวอย่างรีสอร์ท เมดิคอลสปา (Medical Spa)

รีสอร์ทแห่งนี้เป็นรีสอร์ทที่เน้นศูนย์สุขภาพแบบองค์รวม มุ่งเน้นที่จะดูแลสุขภาพแบบการแพทย์ทางเลือกที่ล้ำสมัย เพื่อป้องกันการเจ็บป่วย ผู้ให้บริการอุทิศตนเพื่อให้ทุกท่านหรือผู้รับบริการได้เข้าพบกับเราตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพเพื่อชีวิตที่ยืนยาว แข็งแรง และมีความสุขมากขึ้น สัมผัสกับการดูแลบำบัดแบบองค์รวม ดังคำกล่าวที่ว่า

“ ... อโรคยา ความหมายเกี่ยวกับสุขภาพดี เป็นรีสอร์ท ที่เน้นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจริงๆ ทุกคนที่ใช้บริการของเรา ต้องได้สุขภาพดีกลับไป ... รีสอร์ทเรา ถือเป็นแหล่งประจวบ เพราะ ไกลี่แม่น้ำ ป่า เขา จะช่วยดึงประจวบและสารพิษออกจากร่างกาย สมอง ช่วยให้ผ่อนคลาย สุขภาพจิตดี ... ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, สัมภาษณ์, วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)



ภาพที่ 16 ศูนย์ปฏิบัติธรรมของรีสอร์ท ห้องทำสมาธิ “ปิดปาก เปิดใจ”



ภาพที่ 17 ศูนย์ปฏิบัติธรรมของรีสอร์ท Meditation Area

จากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า การตกแต่งอาคารสถานที่ต่าง ๆ ในบริเวณรอบนอก และด้านในอาคาร มีการประยุกต์ใช้ศิลปะแบบไทยและแบบตะวันตกเข้าด้วยกัน ตกแต่งสถานที่เพื่อรองรับคนสมัยใหม่ นำต้นสมุนไพรเอกลักษณ์แบบไทยๆ มาเพิ่มความสวยงาม ทำให้รีสอร์ทเกิดความมีเอกลักษณ์ น่าสนใจและได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก

#### ขั้นตอนการรับบริการและการบริการที่หลากหลายของรีสอร์ท ดังนี้

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3 (วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563) กล่าวว่า ผู้รับบริการจะได้รับบริการให้คำปรึกษาด้านนักกายภาพ ที่ได้รับการรับรองของทางศูนย์ของรีสอร์ท รวมอยู่ในโปรแกรมที่ออกแบบเพื่อผู้รับบริการโดยเฉพาะ เพื่อสุขภาพและความสุขของผู้รับบริการ และมีระบบตรวจโครงสร้างวิเคราะห์โครงสร้างเพื่อวิเคราะห์ความสมดุลหรือความเสียหายของโครงสร้างร่างกายที่ส่งผลต่อสุขภาพและทำการแก้ไขเป็นการป้องกันการเกิดโรค ที่เกิดจากความไม่สมดุลของกล้ามเนื้อ กระดูก และระบบประสาท

การให้บริการของห้องพัก เป็นระบบโทรจองโดยตรงกับรีสอร์ท และบริการห้องพักพร้อมกับโปรแกรมการดูแลสุขภาพคู่กันไป โดยมีอัตราค่าห้องพักและบริการสุขภาพ คือ อัตราค่าห้องพักอยู่ระหว่าง 2,500-3,500 บาท/คืน พร้อมอาหาร อัตราค่าบริการการรักษา กายภาพบำบัด 2,500 บาท บ่อสินแร่ร้อน 2,850 บาท นวดอโรม่า 2,500 บาท กายภาพออฟฟิศซินโดรม (Office syndrome) 960 บาท Energy capsule 600 บาท ตรวจจอร์่า 1,500 บาท ถ้ำเกลือ (Salt Cave) 800 บาท เป็นต้น



ภาพที่ 18 ห้องกายภาพออฟฟิศซินโดรม (Office syndrome)





ภาพที่ 19 ปากกาไททานเนียม เป็นอุปกรณ์สำหรับกายภาพบำบัด

กายภาพออฟฟิศซินโดรม (Office syndrome) จะเป็นหลักการรักษาเฉพาะของทีริสอร์ท  
เพียงแห่งเดียว ดังคำกล่าวที่ว่า

“การทำกายภาพ และนวดของที่นี่ จะเน้นรักษาและเริ่มแรกที่ใช้จะต้องคลายกล้ามเนื้อ  
บริเวณตามแนวขอบกระดูกก่อน ถึงจะไต่จากคอลลงสะบัก กล้ามเนื้อตามแนวกระดูกสันหลัง  
และให้บริการตะแคงหน้า กดคลึงบริเวณฐานกระดูก กล้ามเนื้อและตามไรผมหน้าผาก”  
(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, สัมภาษณ์, วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)



ภาพที่ 20 ถ้ำเกลือ (Salt cave)

จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า ถ้าเกลือของรีสอร์ท เกลือหิมาลายัน สภาพบรรยากาศภายในห้อง จะประดับเกลือเป็นลักษณะแผ่น มีสีใสและแสงไฟสะท้อนจากด้านใน ให้อุ่นนุ่มนวล ผ่อนคลาย ไม่มีกลิ่นเกลือ ระดับความเย็นปกติ มีเก้าอี้ที่นั่ง กิ่งนอน ให้ผู้รับบริการได้พักผ่อนจำนวน 2 ตัว และพุดลม 1 ตัว เป็นห้องนอนบำบัด ผ่อนคลาย ล้างพิษทางเดินหายใจ เพียงแค่สูดหายใจลึกๆ ร่างกายของผู้รับบริการก็จะได้รับการดูแลพักผ่อน หลับลึกขึ้น หลับสนิท ฟื้นฟู และช่วยดูแลสุขภาพ ล้างพิษแบบชุ่มปอด ไอระเหิดจากเกลือหิมาลายัน จะช่วยปรับลดคลื่นสมอง ความถี่สูงความเครียดสูงให้เข้าโหมดผ่อนคลาย หลับสนิท ใ้ร่างกายของผู้รับบริการได้เต็มที่

เกลือหิมาลายัน หรือเกลือสีชมพู มีมาตั้งแต่สมัยโบราณในทวีปยุโรป เรียกว่า Halotherapy (Halo = เกลือ ในภาษากรีก และ Therapy = การบำบัด) หรือ เกลือบำบัด โดยมีความเชื่อว่าช่วยบำบัดอาการที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจ โดยการซึมเข้าสู่ระบบทางเดินหายใจ ไปทำความสะอาด และขจัดเชื้อโรคและสิ่งแปลกปลอม ผ่านเซลล์หลอดลม และปอด แถมยังช่วยกรองอากาศที่เราสูดหายใจ ให้สะอาดขึ้น และในปัจจุบันก็มีผลการวิจัยที่ชัดเจน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 5 (วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563) กล่าวว่า เกลือที่บริสุทธิ์จะช่วยล้างระบบทางเดินหายใจ ช่วยให้หายใจโล่งโปร่งสบายและลึกกว่าที่เคย ไอเกลือหิมาลายัน จะช่วยเหมือนกับเราได้อยู่บนยอดเขาสูงทะเลหรือน้ำตก แม้กระทั่งคลื่นไฟฟ้าที่สะสมจากการใช้โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิด ก็จะถูกปรับลดลงไปด้วย สำหรับคนที่เป็นออฟฟิศซินโดรม ปวดเมื่อย คอ บ่า ไหล่ หลังปวดแล้วปวดอีกก็ไม่หาย เชื่อว่าการทำวิธีนี้จะช่วยได้มากเหมือนรดาอายุประมาณ 5 ปี ภูมิแพ้ หอบหืด อาการที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจ เครียด นอนไม่หลับ ไมเกรน ออฟฟิศซินโดรมจะดีขึ้นกว่าเดิม 80 เปอร์เซ็นต์ ประโยชน์ของถ้ำเกลือ ล้างคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า รักษาภูมิแพ้ แก้อาการนอนไม่หลับ บำบัดอาการหอบหืด ช่วยเรื่องนอนกรน



ภาพที่ 21 สปาทรายภูเขาไฟญี่ปุ่น

ห้องรักษาโดยใช้ทรายและความร้อน 45-50 องศาเซลเซียส จะช่วยบำบัดอาการปวดเมื่อย เผาผลาญไขมัน กำจัดของเสีย กระตุ้นภูมิคุ้มกัน และช่วยทำให้ผิวพรรณสดใส แต่งตั้ง

จากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า ทรายจากภูเขาไฟญี่ปุ่นจะมีลักษณะเป็นเม็ดกลมและใหญ่กว่าทรายทั่วไป ซึ่งสามารถเก็บความร้อนได้นานกว่า 20 นาที ทรายภูเขาไฟนี้ประกอบด้วยแร่ธาตุมากกว่า 50 ชนิด เช่น แร่ทิวมาลีส แร่เจอมาเนียม และ แร่ซิลิกา เมื่อทรายถูกแช่ด้วยน้ำร้อนประมาณ 52-58 องศาเซลเซียส จะเกิดปฏิกิริยา “ไฟ โรอิเลคทริก” ทำให้เกิดรังสี Far Infrared ขึ้น ซึ่งพลังงานนี้เปรียบเสมือนแสงแดดในยามเช้าจะทำให้โมเลกุลของเหลวในร่างกายแตกตัวเป็นโมเลกุลเล็ก ๆ เนื่องจากร่างกายนั้นมีของเสียที่ตกค้างอยู่ภายในร่างกายที่เกาะอยู่ตามผนังหลอดเลือด สะสมมากจนเป็นสารพิษสารตกค้างตามร่างกาย พลังงานไฟโรอิเลคทริกนี้จะทำให้โมเลกุลเล็ก ๆ นั้นแตกตัว สามารถขับของเสียออกมาทางเหงื่อที่ผ่านรูขุมขนได้

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 4 (วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563) กล่าวว่า การทำสปาทรายร้อนนั้น เป็นอีกหนึ่งการกระตุ้นระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายด้วยอุณหภูมิความร้อนกว่า 50 องศาเซลเซียส ร่างกายจะร้อนขึ้นเหมือนเป็นไข้ จึงทำให้เม็ดเลือดขาวนั้นกระตุ้นระบบภูมิคุ้มกันขึ้นมา สำหรับผู้ที่มีความดันโลหิตสูงนั้น ความร้อนจากหินญี่ปุ่น สามารถลงไปร่างกายส่วนลึกซ่อมแซม และขยายหลอดเลือดได้ หลังจากนั้นความดันโลหิตก็จะลดลง

ดังนั้นการแช่บ่อทรายเป็นประจำจึง เหมือนการกระตุ้นระบบภูมิคุ้มกัน ร่างกายก็จะแข็งแรงขึ้น ความร้อนยังสามารถช่วยให้กล้ามเนื้อคลายตัว ลดอาการปวดเมื่อยตามร่างกาย ความร้อนทำให้ชีพจรเต้นเร็วขึ้น ช่วยให้เลือดและออกซิเจนไหลเวียนไปรอบ ๆ ร่างกายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้มีสุขภาพที่ดีขึ้นและมีผิวพรรณที่เต่งตึงตามไปด้วย

จากการสังเกตและสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า

สภาพปัจจุบันของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งหนึ่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นลักษณะธุรกิจบริการสุขภาพ มีการบริการสุขภาพด้านสปา แพทย์ทางเลือกในลักษณะ Medical Spa การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ดูแลทั้งร่างกายและจิตใจ โดยมีสถานปฏิบัติธรรม รวมอยู่ด้วย รวมทั้งมีบริการอาหารเพื่อสุขภาพ บริการที่พัก ส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพอีกด้วย

สภาพปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งนี้ ได้แก่ บุคลากรมีการเปลี่ยนหรือย้ายงานบ่อย ท่าเลที่ตั้งอยู่ไกลจากชุมชน เข้าถึงได้ยาก ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีและการได้รับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐ ไม่เพียงพอ

#### สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งหนึ่งในจังหวัดปราจีนบุรี

สุขภาพ ความรื่นรมย์ จากอดีตถึงปัจจุบัน รวมกันเป็นหนึ่งเดียว การบำบัดที่จะนำร่างกายจิตใจ และจิตวิญญาณของผู้รับบริการกลับสู่ “สมดุล” เป็นปรัชญาที่สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งนี้ ได้ยึดถือ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ด้านแพทย์แผนไทยและภูมิปัญญาพื้นบ้านผสมผสานกับกลิ่นอายของอารยธรรมตะวันตกอย่างลงตัวเพื่อการปรับสมดุลร่างกายและจิตใจ พร้อมกับการให้บริการร่วมกับอาหารในสไตล์ครัวสปาไทยที่มีเมนูอาหารสมุนไพรเพื่อสุขภาพที่หลากหลาย หารับประทานได้ยาก และมีรสชาติอร่อย กลมกล่อมอย่างเป็นเอกลักษณ์

กว่าจะมาเป็นสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ และมีชื่อเสียงได้เช่นในทุกวันนี้ คณะผู้ก่อตั้งและทีมงานได้ฝ่าฟันอุปสรรคและเจอปัญหามากมาย แต่ด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะให้เป็นสปาแผนไทยต้นแบบ เป็นศูนย์ฝึกอบรมที่ทำหน้าที่เผยแพร่ความรู้ไปสู่ผู้ที่ประกอบธุรกิจสปาหรือประชาชนที่สนใจ ให้สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ได้ถูกต้อง ทำให้ชื่อเสียงของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งนี้ ได้รับความสนใจของกลุ่มผู้รักสุขภาพเป็นอย่างมาก ดังคำกล่าวที่ว่า

“... สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งนี้ ได้เล็งเห็นถึง ความสำคัญของการนำภูมิปัญญาท้องถิ่น มาใช้ประโยชน์อย่างหลากหลาย และมองว่าธุรกิจสปา ซึ่งเป็นสปาแบบแผนไทยจริง ๆ กำลังเป็นที่ต้องการเป็นอย่างมาก แต่ในประเทศไทยยังมีผู้เปิดให้บริการจำนวนน้อยมาก ประกอบกับยังขาดแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ที่ถูกต้อง ทางเราจึงได้คิดและทำศูนย์ฝึกอบรมแห่งนี้ขึ้นมา....

.... เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ของผู้ประกอบการและประชาชนที่สนใจ และนับเป็นความภาคภูมิใจเป็นอย่างมาก ที่เมื่อเร็วๆ นี้ **ศูนย์ฝึกอบรมของเราได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (กินรี)** จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยได้รับรางวัลยอดเยี่ยม ประเภทการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ของภาคตะวันออก ซึ่งรางวัลที่ได้ในครั้งนี้จะได้อีกหนึ่งกำลังใจที่จะช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้เราไม่หยุดนิ่งในการสร้างสรรค์ผลงานต่อไป ... ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, สัมภาษณ์, วันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)



ภาพที่ 22 มุมให้ความรู้และจัดแสดงผลิตภัณฑ์ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ



ภาพที่ 23 เป็นสถานที่ฝึกอบรมให้กับนักศึกษาแพทย์แผนไทยประยุกต์ชั้นปีที่ 4

จากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งนี้ เป็นสถานประกอบการที่รวบรวมองค์ความรู้ด้านแพทย์แผนไทยและภูมิปัญญาพื้นบ้านผสมผสานกับกลิ่นอายอารยธรรมตะวันตกอย่างลงตัว เน้นการบำบัดที่จะนำร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณของผู้รับบริการกลับสู่ “สมดุล”



ภาพที่ 24 ร้านขายยาไทยและผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ภาพที่ 25 ลักษณะภายในอาคาร เป็นทรงสูง จัดแบ่งสัดส่วนได้ลงตัวตกแต่งด้วยโทนสีโอโรส การตกแต่งแบบผสมผสานระหว่างแพทย์แผนไทยและกลิ่นอายอารยธรรมตะวันตก



ภาพที่ 26 ลักษณะภายในอาคารซึ่งอยู่บริเวณด้านซ้ายและขวา



ภาพที่ 27 ลักษณะภายในอาคารส่วนหน้าสำหรับทำประวัติผู้รับบริการ และติดต่อประชาสัมพันธ์

ขั้นตอนการรับบริการและการบริการที่หลากหลายของร้าน ดังนี้

จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งนี้ มีความโดดเด่นด้วยการนำคุณสมบัติของสมุนไพรไทยและการรักษาแบบแพทย์แผนโบราณมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการในสปา

มีบริการที่หลากหลาย เช่น การนวดไทย ซึ่งเป็นการเข้าถึงการปรับสมดุลด้วยการนวดไทย ในแบบฉบับของตนเอง ที่ให้ความสำคัญกับธาตุเจ้าเรือนของผู้รับบริการแต่ละบุคคล โดยแบ่งออกเป็น

นวดไทยสำหรับชาวปิตตะ

นวดไทยสำหรับชาววาตะ

นวดไทยสำหรับชาวเสมหะ

การนวดน้ำมันอโรมาตามธาตุเจ้าเรือน เป็นการนวดที่เน้นการปรับสมดุลทั้งโครงสร้างและอารมณ์ ด้วยน้ำมันอโรมาที่มีความเหมาะสมในการปรับสมดุลตามแต่ละธาตุเจ้าเรือน

การดูแลผู้หญิงหลังคลอด ซึ่งผู้รับบริการสามารถเลือกรับบริการที่เหมาะสมได้ตามประเภทการคลอด คือ การคลอดปกติ และการผ่าคลอด โดยประกอบด้วย การทับหม้อเกลือที่ท้อง การเข้าตะเกียบ การขัดหรือพอกผิวกายด้วยสมุนไพรตามเจ้าเรือน

การอบสมุนไพรด้วยสูตรเฉพาะของแต่ละเจ้าเรือน

การอบสมุนไพร

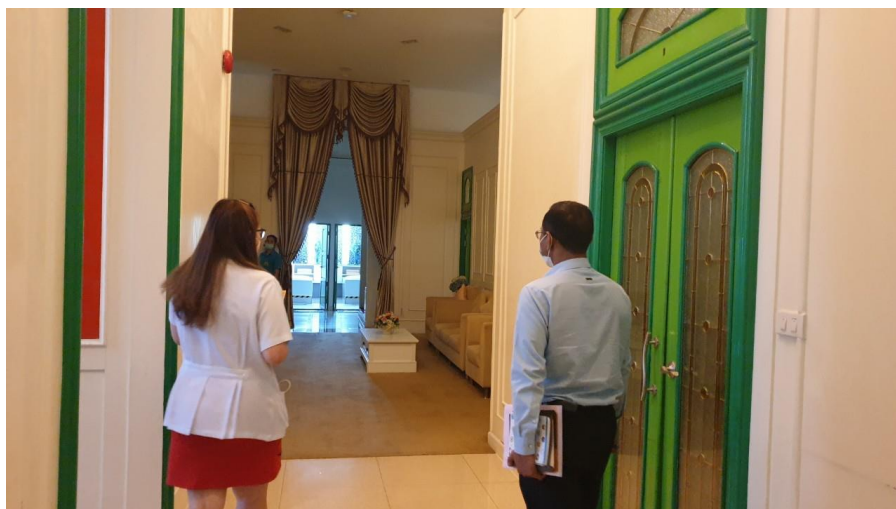
การอบสมุนไพร

การนวดหน้าตามเจ้าเรือนและการอบเซาน้ำ ดังคำกล่าวที่ว่า

“... มีบริการสปา 2 แบบ คือ แบบสุขภาพ อาทิ นวดบำบัด นวดเท้า นวดน้ำมัน โดยใช้สมุนไพรเป็นหลัก และแบบเพื่อความงาม ได้แก่ สปาหน้า ขัดพอกผิว โดยมี การ ดูกรู๊ปเลือด และธาตุของแต่ละคนก่อนให้บริการ ส่วนใหญ่คนจะนิยมทำสปาเพื่อความงาม มากกว่า สถานบริการเคยสปาอยู่ในพื้นที่โรงพยาบาล อาคารหลังเล็กคนละฝั่งกับตึกเจ้าพระยาอภัยภูเบศร์ เพื่อนำเอาสมุนไพรไทยที่ได้รับการยอมรับไปทั่วโลกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ นอกเหนือจากการบำบัดรักษาโรคด้วยการกินเพียงอย่างเดียว เพื่อเป็นการดูแลสุขภาพอย่างครบวงจร ทั้งภายในและภายนอก ...”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7, สัมภาษณ์, วันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)





ภาพที่ 28 ลักษณะภายในอาคารส่วนให้บริการ พื้นที่นี้จำกัดสิทธิ์เฉพาะเจ้าหน้าที่และผู้ที่มาใช้บริการสปาเท่านั้น



ภาพที่ 29 ลักษณะภายในอาคารส่วนให้บริการ (อ่างน้ำ แช่สมุนไพร) สำหรับผู้ใช้บริการนวดน้ำมัน



ภาพที่ 30 ลักษณะภายในอาคารส่วนให้บริการ (ห้องนวดเท้า) ให้บริการได้ครั้งละ 2 ท่าน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 (วันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563) ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ กล่าวว่า การนวดเป็นศิลปะในการรักษา ที่ใช้สัญชาตญาณ โดยใช้ปลายนิ้วมือ การกดลึก ๆ เพื่อกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต เพิ่มการไหลเวียนของน้ำเหลือง ทำรายการแข็งตัวที่เกิดขึ้นในเส้นใยของกล้ามเนื้อ ช่วยลดและระงับความเจ็บปวดได้ โดยการนวดสามารถผ่านลงไปลึกจากผิวหนังถึงกล้ามเนื้อ หรืออาจจะถึงกระดูก และการนวดที่ดี ที่ประณีต จะกดลึกลงไปจนถึงจุดที่ต้องการ

ตัวอย่างการนวดฝ่าเท้า เป็นการปรับสมดุลในร่างกาย เนื่องจากมีจุดสะท้อนของอวัยวะภายในร่างกายที่ฝ่าเท้าและเท้า การนวดฝ่าเท้าและเท้า จึงเป็นการช่วย ให้ระบบการไหลเวียนไปยังอวัยวะต่าง ๆ ภายในร่างกายได้ดีขึ้น ส่งผลให้มีการขับถ่ายของเสีย ออกจากเซลล์ ปรับสภาวะสมดุลของร่างกาย ทำให้สุขภาพโดยรวมดีขึ้น

จากการสังเกต ของผู้วิจัย พบว่า ยังมีผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรภูมิปัญญาไทยไว้จำหน่าย พร้อมทั้งบริการอาหารเพื่อสุขภาพ (Spa cuisine) ที่เหมาะกับสุขภาพของแต่ละบุคคล โดยได้สร้างสรรค์เมนูอาหารจากสมุนไพร อาทิ กาแฟหมามูย ที่คัดสรรหมามูยคุณภาพดี ผสมลงในกาแฟออร์แกนิกในขนาดที่เหมาะสม ในการเป็นอาหารบำรุงสมอง บำรุงร่างกาย หรือกาแฟราสสามสิบที่

มีรสหวาน ชุ่มชื้น เหมาะแก่การบำรุงสุขภาพสตรี เมื่อนุชนมคนที่สอ ข้างปองสมุนไพรร ปอเป็ยะสดหุ เสือ บ่อบั้ง วัณเบญจรงค์ 5 สี วาฬเฟิลข้าวกล้อง น้ำสกัดสมุนไพรร และอื่นๆ อีกมากมาย ดังคำกล่าวที่ว่า

“... ซึ่งเมนูอาหารเหล่านี้ล้วนมาจากภูมิปัญญาชาวบ้าน **ซึ่งแต่เดิมท่านเจ้าพระยาอภัยภูเบศร (ชุ่ม อภัยวงศ์) ได้ให้ความสนใจ** และได้รับการต่อยอดองค์ความรู้โดยผู้เชี่ยวชาญจากโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรสืบมา นับเป็นการสร้างสรรค์เมนูสุขภาพ **ที่นำเอาสมุนไพรรที่มีคุณค่าในอดีตกลับมาอยู่ในวิถีชีวิตปัจจุบันได้อย่างเหมาะสมกับยุคสมัย** ซึ่งทั้งหมดนี้คือ **ความสมบูรณ์และโดดเด่นของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งนี้ ที่ทำให้ผู้คนที่ล้งไหลแวะเวียนไปใช้บริการอย่างไม่ขาดสาย ...”**

“... สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งนี้ มุ่งมั่น และเดินหน้าในการนำสมุนไพรรที่มีคุณค่าในอดีตกลับมามีคุณค่าอยู่ในวิถีชีวิตปัจจุบันเหมาะสมกับยุคและสมัย **ตลอดจนเป็นศูนย์ให้การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ที่ครอบคลุมทั้งการเยียวยาความเจ็บป่วย การป้องกันโรครวมทั้งส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ ...”**

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9, สัมภาษณ์, วันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)

### ตัวอย่างผลิตภัณฑ์



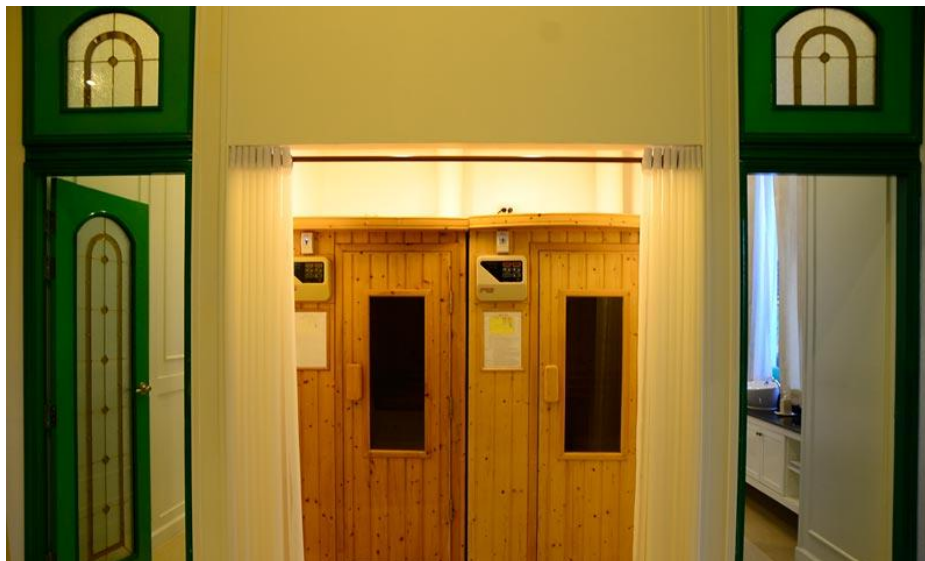
ภาพที่ 31 ชาสมุนไพรร ชาตรีผลา ชาดอกไม้



ภาพที่ 32 ลูกประคบสมุนไพรลดเซลลูไลท์



ภาพที่ 33 ลักษณะภายในอาคารส่วนให้บริการห้องสปา มีทั้งห้องเตียงคู่และเตียงเดี่ยว



ภาพที่ 34 ลักษณะภายในอาคารส่วนให้บริการห้องอบสมุนไพร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10 (2563) ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ พบว่า อัตราการให้บริการ มีอยู่ด้วยกันหลายระดับเพื่อวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน ได้แก่ รัชชชุ สมดุล สตรี สมดุลลำไส้ เผาพิษ หน้าสวยผิวใส บำรุงผิวกาย Detox สปาเท้า ดูแลมารดาหลังคลอด โดยมี ระยะเวลาและราคาต่างกันไป การทำสปาแต่ละรายการจะใช้เวลาก่อนข้างมาก ดังนั้นแล้วก่อนที่จะ ไปใช้บริการควรติดต่อจองคิวล่วงหน้า สปาบำบัด จะเปิดวันพุธ-อาทิตย์ เวลา 09.00-20.00 น. ส่วนสปาผิวชื่น เปิดทุกวัน เวลา 08.00-17.00 น. และบริการอาหารเครื่องดื่ม ชา กาแฟ สมูทตี้ ของว่าง ทั้งหมดนี้เป็นเมนูเพื่อสุขภาพโดยเฉพาะ

จากการสังเกต ของผู้วิจัย พบว่า ห้องครัวของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งนี้ เป็นอีกหนึ่งบริการของโรงพยาบาล ที่เปิดให้บริการอยู่ด้านหลังของอาคารสปา โดยต้องเดินอ้อม เคาท์เตอร์จะพบห้องครัวแบบเปิด ลูกค้าน่าสามารถสังเกตหรือดูวิธีการทำอาหารได้ทุกขั้นตอน เพื่อแสดงให้เห็นถึงกระบวนการปรุงอาหารที่สะอาดได้คุณภาพ ส่วน โต๊ะนั่งรับประทานอาหาร มีให้เลือกนั่งได้ทั้งด้านซ้ายและขวาตามความสะดวกและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 35 ตัวอย่างอาหารเพื่อสุขภาพ

กล่าวโดยสรุป จากสภาพปัจจุบันและปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก ผู้วิจัยพบว่า แกนนำหลักที่ถือเป็นเอกลักษณ์สำคัญของจังหวัด คือ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ที่ทำให้ประเทศไทยมีความมั่นคงทางด้านสมุนไพร และยังเป็นลูกค้ารายใหญ่ของเกษตรกรอินทรีย์ ที่ชาวบ้านรวมกลุ่มเป็นเครือข่าย ผลิตพืชผักสมุนไพรส่งตรงให้โรงพยาบาลเพื่อแปรรูปเป็นอาหารและยา จนมีชื่อเสียงและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคทั้งในประเทศและต่างประเทศ และยังได้มีการอบรมเน้นไปถึงการใช้อาหารส่งเสริมการท่องเที่ยว และสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการในท้องถิ่น พัฒนาทักษะบุคลากร ด้านมาตรฐานบริการและสินค้า พร้อมให้คำปรึกษาเชิงลึกเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ สร้างอัตลักษณ์ของสินค้าให้เกิดโอกาสในทางการตลาด ตลอดจนยกระดับองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับสินค้าและบริการอย่างสร้างสรรค์

นอกจากนี้ยังได้เพิ่มจุดแข็งของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ด้วยการบริการตรวจธาตุเจ้าเรือน เพื่อให้คำแนะนำว่า คนธาตุไหนต้องรับประทานอาหารชนิดใดจึงจะตรงธาตุ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อร่างกาย โดยธาตุทั้ง 4 ซึ่งเป็นธาตุเจ้าเรือน ประกอบด้วย ธาตุดิน ธาตุน้ำ ธาตุลม และธาตุไฟ และจะเปลี่ยนแปลงไปตามภาวะสุขภาพ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากตารางธาตุที่ถูกรวบรวมขึ้นมาโดยเฉพาะ

สภาพปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งนี้ เนื่องจากเป็นสถานประกอบการที่มีการบริหารจัดการแบบกึ่งราชการ จึงทำให้การบริหารจัดการเกิดความไม่คล่องตัวเท่าที่ควร

มีการใช้บุคลากรทั้งจากภาครัฐ และเอกชน ทำให้เกิดความสับสน ไม่เป็นเอกภาพและมีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับการให้บริการ รวมทั้งแหล่งงบประมาณมีอยู่อย่างจำกัด

### สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 7 กล่าวว่า ในจังหวัดชลบุรี อยู่ในแผนศึกษาพัฒนาท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออก รองรับแผนพัฒนา “อีอีซี” เตรียมดิน 12 คลัสเตอร์ท่องเที่ยวครอบคลุม 4 จังหวัดแบ่งออกเป็น 2 โซนรับท่องเที่ยวเทรนด์ใหม่ “บี-เลเซอร์ (B-leisure)” ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ Green tourism รองรับการขายตัวของนักท่องเที่ยวได้เพิ่มขึ้น 10-20 ล้านคนต่อปี ตอบสนองนโยบายรัฐยกระดับเศรษฐกิจฐานราก

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 11 กล่าวว่า ในจังหวัดชลบุรีเองรวมทั้งร้านสปาร้านนวดแผนไทย ได้เข้าร่วม “โครงการศึกษารูปแบบการบริหารการพัฒนาเมืองท่องเที่ยวในเขตการพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออก” เพื่อสร้างแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่เชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวเดิมให้เป็นระบบคลัสเตอร์ด้านการท่องเที่ยวชุมชน ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รวมถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ซึ่งเป็นไปตามนโยบายรัฐบาลที่มีเป้าหมายที่ต้องการให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในแผนงานการสร้างเศรษฐกิจฐานราก เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ด้วยการกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวสู่ชุมชน ควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจภาพรวมประเทศ จากการดำเนินการที่ผ่านมาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในชลบุรี จะค้ำจุนถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะ 4 ด้าน ตามนโยบายของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้แก่ 1) ยกระดับความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว (Safe) 2) ส่งเสริมความสะอาดในแหล่งท่องเที่ยว (Clean) 3) ส่งเสริมความเป็นธรรมในการท่องเที่ยว (Fair) ธรรมรงค์และส่งเสริมผู้ประกอบการไม่ให้เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว 4) ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Sustainability) ส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-based tourism) เพื่อกระจายรายได้สู่ชุมชน

จากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า ในจังหวัดชลบุรีเอง ธุรกิจสปาเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันสูงเพราะเป็นกระแสนิยมผู้ประกอบการธุรกิจสปา จึงจำเป็นต้องมีแนวทางหรือในการรับมือการขายตัวของธุรกิจสปาที่มีตลอดเวลา ทำให้ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและสร้างความได้เปรียบเพื่อความเป็นผู้นำในธุรกิจสปาแต่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย สถานที่นี้เป็นสถานที่แห่งหนึ่งที่มีการบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้วยกิจกรรมที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็น วัยเด็ก วัยผู้ใหญ่ และผู้สูงอายุ ส่งเสริมการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัวหรือเป็นลักษณะที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เป็นหมู่คณะของเพื่อนร่วมงาน



ภาพที่ 36 สถานที่ตั้งอยู่บนพื้นที่ขนาดใหญ่



ภาพที่ 37 บริเวณ โดชรอบริสอร์ท เป็นสวนน้ำและที่ปั่นจักรยานเพื่อออกกำลังกายยามเย็น



### ขั้นตอนการรับบริการและการบริการที่หลากหลายของทางรีสอร์ท ดังนี้

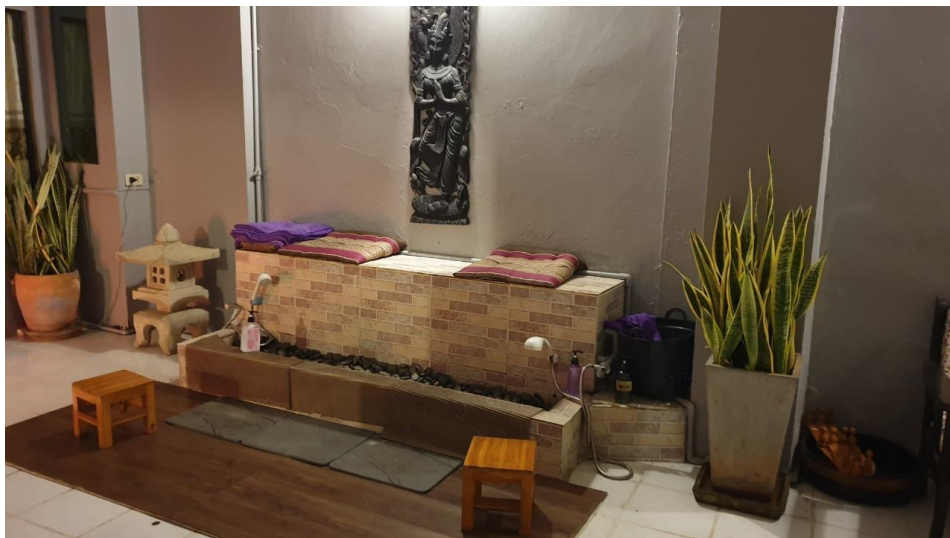
ส่วนใหญ่ผู้รับบริการในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งนี้ จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ถ้าเป็นนักท่องเที่ยวคนไทยจะพบในช่วงวัยกลางคนเป็นส่วนมาก เน้นการนวดไทย การผ่อนคลาย การนวดไทยแบบเชลยศักดิ์ (Thai traditional massage)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 11 กล่าวว่า ผู้มาใช้บริการทางด้านสปาส่วนใหญ่แล้ว ผู้ที่มาใช้บริการต้องการความผ่อนคลายทั้งร่างกาย และจิตใจ ส่วนมากยังไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจถึงข้อดีหรือประโยชน์ของการใช้บริการในสปา หรือแม้กระทั่งวิธีการนวดในแบบต่าง ๆ ที่แท้จริงปัจจัยทางด้านต่าง ๆ เหล่านี้ผู้ให้บริการ จะต้องให้ความสำคัญทั้งในเรื่องความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการเข้ารับบริการเนื่องจากว่าบริการหลักในสปาคือ การให้บริการนวด ซึ่งการนวดในแต่ละแบบนั้นจะต้องมีการนวดหรือสัมผัสเส้นเอ็นต่าง ๆ ของร่างกาย ดังนั้นพนักงานนวดจะต้องอธิบาย หรือให้ความมั่นใจกับลูกค้า และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ ต้องสะอาด ถูกสุขอนามัย และปลอดภัย ในเรื่องของปัจจัยทางด้านราคาและรายการส่งเสริมการขาย ผู้บริโภคมีโอกาสที่จะถูกกระตุ้นให้เกิดการทดลองใช้บริการในสปาได้ง่ายจากส่วนลดพิเศษที่ทางร้านนำเสนอให้ส่วนการให้ความรู้ทางด้านสุขภาพและอนารมัยกับผู้บริโภคก็เป็นบริการเสริมที่สำคัญที่ช่วยให้ผู้บริโภคมีความรู้และความเข้าใจ กระตุ้นให้มีการตื่นตัวและเริ่มหันมาใส่ใจสุขภาพมากขึ้น ประเด็นในเรื่องค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการในกลุ่มลูกค้าที่พบที่มาใช้บริการในสปาเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีอำนาจในการซื้อที่ค่อนข้างสูงซึ่งทำให้ร้านค้า หรือร้านสปาของเจ้าของเองสามารถตั้งราคาค่าใช้จ่ายในการใช้บริการได้สูงได้เช่นกัน ดังคำกล่าวที่ว่า

“... การบริการลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญกับธุรกิจนี้มาก ควรเอาใจใส่กับลูกค้าให้ดี ส่วนมากร้านสปาจะมีการเสิร์ฟน้ำ หรือไม่ก็ชาร้อนให้แก่ลูกค้าเพื่อเป็นการผ่อนคลาย รวมถึงสอบถามเพื่อให้ผู้นวดเข้าใจถึงอาการของลูกค้าว่าอยากให้นวดบริเวณไหนเป็นพิเศษ ปวดบริเวณใด เป็นโรคผิวหนังหรือไม่ และต้องการให้นวดแบบใด (นวดแผนไทย กดจุด หรือนวดน้ำมันอโรมาเพื่อความผ่อนคลาย) เป็นต้น ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 12, สัมภาษณ์, วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)

ขั้นตอนก่อนการให้บริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งนี้ จะทำการล้างเท้าของลูกค้าให้สะอาด โดยน้ำอุ่นและพาลูกค้าไปนั่งยังที่นวดเท้า จากนั้น นำผ้าขนหนูมาห่อที่เท้าของลูกค้าทั้งสองข้างเพื่อเป็นการวอร์ม แล้วเริ่มนวดจากข้างใดข้างหนึ่ง แต่ถ้าเป็นการนวดชนิดอื่น เช่น นวดตัว ก็จะทำให้ลูกค้าเปลี่ยนชุด แล้วเริ่มการนวดจากเท้า ไปยังศีรษะ แต่ถ้าเป็นการนวด อโรมา ก็จะใช้น้ำมันซึ่งมีคุณสมบัติต่างกัน ไป มาช่วยเพื่อความผ่อนคลาย จากนั้นก็เริ่มนวด ทางลูกค้าจะ

เป็นคนกำหนด แต่โดยปกติจะใช้ระยะเวลาในการนวด 30 -60 นาที แต่ลูกค้าบางท่านก็จะขอให้ นวดนานกว่านั้น ต้องขึ้นอยู่กับลูกค้า



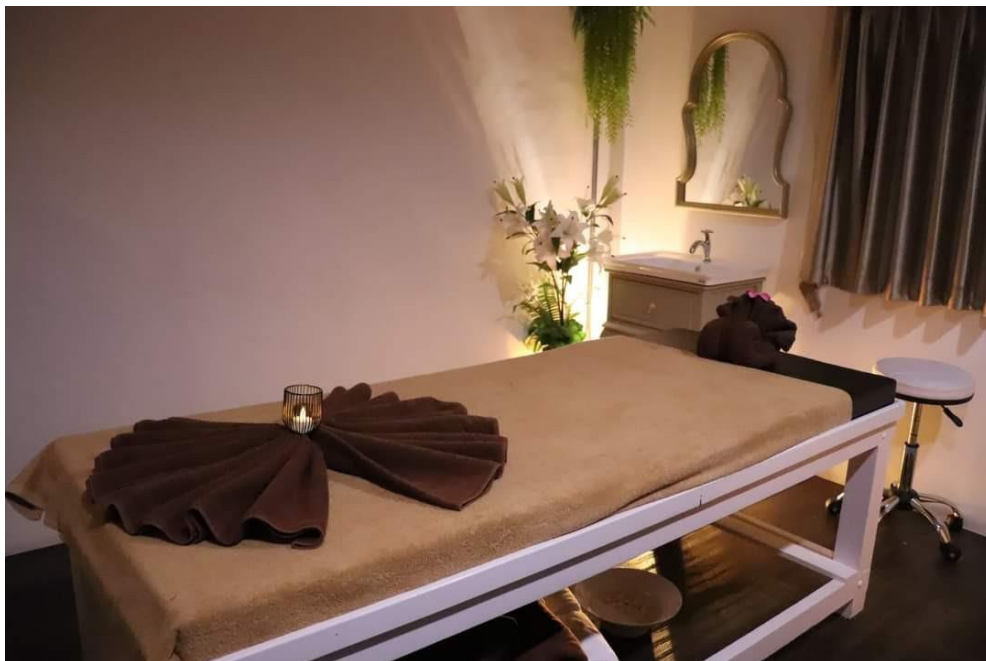
ภาพที่ 38 สถานที่ล้างเท้าก่อนเข้ารับบริการต่าง ๆ

ดังคำกล่าวที่ว่า

“... การล้างเท้าก่อนนวดนั้น นอกจากความสะอาดแล้วยังเป็นช่วงเวลาที่ หมอนวด สามารถพูดคุยถึง อาการปวดเมื่อยและข้อจำกัดในการนวดของลูกค้าได้อีกด้วย ...” (ผู้ให้ข้อมูล สำคัญคนที่ 13, สัมภาษณ์, วันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)



ภาพที่ 39 เติงสำหรับวางของใช้ ของมีค่าของผู้รับบริการ



ภาพที่ 40 เตียงนวดสปา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14 และ คนที่ 15 (2563) กล่าวว่า การนวดของทางร้าน มีหลายแบบ หลายศาสตร์ และได้มาเรียนรู้ที่นี้ อาทิ เช่น

ศาสตร์การนวดที่ใช้เทคนิคของชาวอินเดีย ที่เรียกว่า *“Champissage”* ซึ่งจะมี ความนุ่มนวล โดยการนวดจะกระตุ้นและเพิ่มให้การไหลเวียนของโลหิตบริเวณสะบัก ไหล่ คอ และศีรษะดีขึ้น

นวดด้วยหินร้อน (Lava stone massage) การนวดด้วยหินร้อน เป็นการนวดแบบ ผสมผสานศาสตร์การนวดแบบไทยและศาสตร์การนวดแบบตะวันตกที่ใช้การถ่ายทอดแบบ ชาวธิเบตที่ใช้หินบะซอลต์ในการนวดซึ่งจะอาศัยความร้อนจากก้อนหินในการบรรเทาและผ่อนคลายอาการปวดบวม ปวดเมื่อยเพื่อคลายความตึงของกล้ามเนื้อ ผ่อนคลายความตึงเครียด และจัดการอุดตันภายในร่างกาย การนวดอโรมาเป็นการนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย ซึ่งเป็นสูตรเฉพาะ ของทางร้าน ที่มีความหอมพิเศษทำให้เกิดความผ่อนคลาย และช่วยบำรุงผิวพรรณขณะที่นวด นอกจากนี้การนวดอโรมายังมีข้อดีคือปรับสมดุลของร่างกาย เพิ่มการหมุนเวียนของโลหิต และลดอาการตึงของกล้ามเนื้อ



ภาพที่ 41 บรรยากาศภายในห้องนวดสปา นวดตัว นวดหน้า



ภาพที่ 42 เตียงสลายไขมัน ซึ่งเป็นตุ๊กคลุมไฟฟ้ามีความร้อนอุ่น ๆ ออกมา ช่วยสลายไขมันลดน้ำหนัก

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมภายในรีสอร์ท นอกจากบริเวณโดยรอบจะรายล้อมไปด้วยธรรมชาติที่แสนสบายตาและสบายใจแล้ว ภายในตัวอาคารยังมีการให้การดูแลเสริมสร้างสุขภาพ โดยบริการหลักที่จัดไว้ประกอบด้วย การนวดเพื่อสุขภาพ และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ รวมไปถึงการนวดโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการผ่อนคลาย กล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้า ความเครียด ด้วยวิธีการกด การคลึง การบีบ การจับ การตัด การดึง การประคบ การอบ หรือโดยวิธีการอื่นตามศาสตร์และศิลปะของการนวดเพื่อสุขภาพ

จากผลการวิจัยที่ได้จากวิธีสนทนากลุ่ม (Focus groups) กับผู้ประกอบการและพนักงานสรุปได้ว่าสภาพปัจจุบันของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเกือบทุกประเภทจะมีการวางแผนไทยเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการบริการ เนื่องจากประเทศไทยมีชื่อเสียงด้านการวางแผนไทยที่แพร่หลายไปทั่วโลก และมีผู้เชี่ยวชาญด้านการนวดเป็นจำนวนมาก ประเทศไทยมีสมุนไพรมากกว่า 100 ชนิด และมีเกษตรกรที่เพาะปลูกสมุนไพรอยู่หลายจังหวัด สมุนไพรเหล่านี้สามารถนำมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปาได้ ช่วยลดการนำเข้าสมุนไพรจากต่างประเทศซึ่งเป็นการส่งเสริมธุรกิจสปาให้เกิดขึ้นในประเทศไทย มีแหล่งธรรมชาติน้ำพุร้อนประมาณ 100 แห่ง แหล่งน้ำพุร้อนที่มีอยู่สามารถพัฒนาให้เป็นสถานบริการสปา Mineral Spring Spa หรือ Resort Spa ได้ นับว่าเป็นจุดแข็งอย่างหนึ่งของธุรกิจสปาในประเทศไทย

คนไทยมีนิสัยอ่อนน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และรักงานบริการ การทำธุรกิจสปาเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ดังนั้นบุคลิกภาพและอุปนิสัยของคนไทยจึงมีส่วนสำคัญที่จะเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจประเภทนี้เป็นอย่างยิ่ง ในปัจจุบันธุรกิจสปามีลักษณะเป็นการหันกลับไปสู่วิถีชีวิตแบบธรรมชาติ และอาศัยสิ่งที่เป็นธรรมชาติแท้ๆ เพื่อสร้างความสงบสุขและบูรณาการให้แก่ร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ สังคมไทยจึงเหมาะต่อการทำธุรกิจสปามากกว่าสังคมตะวันตก การทำธุรกิจสปา ต้องใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติหลายอย่าง เช่น ผลไม้ ดอกไม้ ต้นไม้ พืชสมุนไพร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ประเทศไทยมีพร้อมอยู่แล้ว จึงช่วยประหยัดเงินทุนในการทำธุรกิจสปาได้ ด้านรัฐบาลได้ส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ทั้งยังต้องการให้ธุรกิจสปาเป็นจุดขายแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วย ธุรกิจสปาจึงมีโอกาที่จะเกิดขึ้นได้ และประเทศไทยเป็นประเทศที่มีประชากรผู้ใช้แรงงานและคนหนุ่มสาวจำนวนมาก จึงเป็นโอกาสดีที่นำบุคคลเหล่านี้มาพัฒนาและฝึกอบรมให้มีความรู้ ความเข้าใจในธุรกิจสปา

**สภาพปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ**

จากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม (Focus groups) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ มีปัญหาในการดำเนินการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### **ด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human resource)**

พบว่าสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการสปา เช่น ผู้จัดการ พนักงานบริการ มีค่อนข้างจำกัด ทำให้เป็นอุปสรรคในการทำธุรกิจสปา ซึ่งส่วนใหญ่แล้วมีจำนวนพนักงานนวดที่ทำงานประจำมีประมาณ 1-5 คนเท่านั้น ซึ่งยังมีปัญหา

ในเรื่องของการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่มีฝีมือและความชำนาญในการนวด ปัญหาในการเปลี่ยนงานบ่อยมากมีการซื้อตัวพนักงานนวดจากร้านหนึ่งไปอีกร้านหนึ่ง และการไปทำงานในต่างประเทศของพนักงานนวดชาวไทยทำให้บางแห่งต้องใช้แรงงานชาวต่างชาติ มาเป็นพนักงานนวดแทนซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพและภาพลักษณ์ของสปาและนวดแผนไทยของประเทศไทยในอนาคตได้

สำหรับอัตราค่าบริการนวดของพนักงานนวดอาจเป็นรายเดือนบวกกับค่าตอบแทนจากการให้บริการในแต่ละครั้ง และบางแห่งจะเป็นพนักงานนวดแบบไม่มีเงินเดือนประจำ แต่จะได้เฉพาะค่าตอบแทน ที่เป็นส่วนแบ่งจากการนวดในแต่ละครั้ง ประมาณร้อยละ 30-50 ของราคาค่าบริการ เช่น ค่าบริการนวดชั่วโมงละ 300 พนักงานนวด จะได้ค่าตอบแทนเป็นจำนวน 100 ถึง 150 บาท นอกจากนี้ร้านนวดแผนไทยหรือร้านสปาบางแห่งในช่วงวันหยุดที่มีลูกค้าจำนวนมาก อาจมีพนักงานนวดบางส่วนที่เป็น Freelance ที่จะมารับนวดให้ในช่วงวันหยุด

คนไทยมีพื้นฐานความรู้ด้านภาษาไม่ดีเท่าใดนัก ทำให้มีปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ซึ่งอาจส่งผลให้การบริการไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ ถึงแม้ประเทศไทยจะมีสมุนไพรและเกาะแก่งมากมาย แต่ถ้าเปรียบเทียบกับประเทศอินโดนีเซียแล้วจัดว่าเป็นคู่แข่งที่น่าเกรงขาม เนื่องจากเป็นประเทศที่นักท่องเที่ยวนิยมไปใช้บริการสปามากที่สุด ในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้รองจากประเทศไทย

ธุรกิจสปาส่วนใหญ่มีเป้าหมายที่จะสนองความต้องการของกลุ่มคนชั้นกลางและชั้นสูง ดังจะเห็นได้จากค่าบริการของ Hotel และ Resort Spa ที่อยู่ในระดับที่สูง และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักเป็นชาวต่างชาติ เมื่อชาวต่างชาติไม่มาเที่ยวประเทศไทย อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของธุรกิจสปาอย่างแน่นอน

### **ด้านเงินทุน (Capital)**

สำหรับสถานประกอบการสปาและร้านนวดยังมีขนาดเล็ก จะใช้เงินทุนเริ่มแรกประมาณ 910,000 บาท และต้องการเงินทุนหมุนเวียนต่อเดือนประมาณเดือนละ 1.5 แสนบาท และถ้าเป็นธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพระดับหรูจะใช้เงินลงทุนเฉลี่ยตั้งแต่ 10 ล้านบาทไปจนถึงประมาณ 50 ล้านบาท แต่เนื่องจากธุรกิจสปาและนวดแผนไทยมากกว่าร้อยละ 90 เป็นวิสาหกิจขนาดเล็ก ไม่มีการทำบัญชีหรือระบบบัญชีไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ธนาคารพาณิชย์ทั่วไปจึงมองว่าธุรกิจนี้มีความเสี่ยงสูง การขอกู้ยืมหรือขอสินเชื่อจากธนาคารจึงได้ยากและเป็นปัญหาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ประกอบการบางส่วนที่จำเป็นต้องพึ่งเงินทุนเพื่อเปิดกิจการใหม่หรือเพื่อขยายกิจการ

### **ด้านวัตถุดิบ (Raw material)**

วัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ ที่ใช้กับสปาและบริการสุขภาพ วัตถุดิบที่ใช้สำหรับสปาในการนวด ได้แก่ สมุนไพรสด สารสกัดสมุนไพร ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางสำหรับผิวหน้า ผิวกาย การประคบตัว อบตัว บำรุงผิว เป็นต้น ซึ่งวัตถุดิบเหล่านี้โดยเฉพาะสมุนไพรในประเทศไทย มีปริมาณเพียงพอ และมีคุณภาพดีสามารถหาได้ง่าย แต่ในบางพื้นที่อาจมีคุณภาพไม่ดีนัก ต้องสั่งซื้อจากจังหวัดอื่น ๆ ซึ่งผู้ประกอบการจะนำเอาผลผลิตทางการเกษตรเหล่านั้นมาผ่านกระบวนการ เพื่อแปรรูปมาเป็น วัตถุดิบ เพื่อใช้ในสปาไทยและเพื่อการส่งออก อีกทั้งระบบการควบคุมคุณภาพการผลิตที่ดีจะทำให้ ผลิตภัณฑ์สปาไทยเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และสามารถปรุงแต่งส่วนผสมวัตถุดิบ เพื่อให้ ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพและกลิ่นพิเศษตามที่ลูกค้าต้องการได้ซึ่งจัดว่าบางประเด็นยังเป็นปัญหา การค้นหาวัตถุดิบสมุนไพรที่มีคุณภาพได้ยาก บางประเด็นก็เป็นจุดเด่นของสปาไทย แต่ด้วยวัตถุดิบ เหล่านั้น จะต้องหาจากหลายๆ แห่งจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพวัตถุดิบอย่างเข้มงวดและบางชนิด หรือบางฤดูกาลก็หาไม่ได้เลย

### **ด้านการจัดการ (Management)**

จากการดำเนินการด้านการจัดการต่าง ๆ ของสถานประกอบการแต่ละแห่ง พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางร้านส่วนใหญ่เป็น ร้อยละ 60 เป็นลูกค้าชาวไทย ร้อยละ 40 เป็นลูกค้า ชาวต่างชาติ ซึ่งการจัดการด้านต่าง ๆ ของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย จะพิจารณาได้จาก ความต้องการของลูกค้าในประเทศและลูกค้าต่างประเทศหรือนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เข้ามารับ บริการในประเทศไทย ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวสุขภาพ ปัจจุบันมูลค่ารายได้จากนักท่องเที่ยวเชิง สุขภาพชาวต่างชาติสูงขึ้นตามลำดับ สามารถสร้างรายได้เป็นมูลค่าประมาณ 98,500 ล้านบาท ทั้งนี้ เนื่องมาจากการกำหนดให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจในหลาย ๆ เรื่อง รวมถึงการเป็น Medical Hub of Asia ซึ่งส่งผลให้ในปัจจุบันแต่ละปีมีจำนวนนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเดินทางเข้ามา ประเทศไทยไม่ต่ำกว่า 2 ล้านคน ซึ่งนักท่องเที่ยวเหล่านี้มีความพึงพอใจกับการให้บริการแพทย์ แผนไทยและสปาไทย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพให้บริการของพนักงานนวด ราคาและความ หลากหลายของการให้บริการ ตลอดจนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้หันมาให้ความสนใจกับวิธีการ ผ่อนคลายและบำบัดแบบตะวันออกมากขึ้น

อย่างไรก็ตามจำนวนนักท่องเที่ยวจะมากน้อยเพียงใดแต่ละช่วงนั้นก็ขึ้นอยู่กับปัจจัย หลายประการ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ และการเมืองภายในประเทศด้วย

### **ด้านข้อมูลข่าวสาร (Information)**

เนื่องจากจำนวนธุรกิจสปาและนวดแผนไทย มีจำนวนมากและมีจำนวนธุรกิจที่จัด ทะเบียนใหม่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ สะท้อนถึงการแข่งขันที่สูงขึ้นในธุรกิจนี้ ส่วนผู้ประกอบการรายเดิมก็มี

การแข่งขันกันสูงเช่นกัน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่ามีกลยุทธ์สำคัญในการประกอบกิจการด้านข้อมูลข่าวสาร คือ ต้องส่งข้อมูลข่าวสารถึงกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการที่หลากหลายและการรักษาคุณภาพของการให้บริการการนัดตามที่ลูกค้าต้องการเช่นการนัดตัว นัดหน้าจัดผิวอวดตัว เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ามีความประทับใจ กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องและนำความประทับใจเหล่านั้นไปบอกต่อยังกลุ่มอื่น ๆ ต่อไป หรือกลยุทธ์แบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่เรียกว่าแบบ “ปากต่อปาก” (Word of mouth) โดยจะเสนอการบริการในลักษณะ Package เช่น ถ้าซื้อแพคเกจ 10 ครั้งจะได้ฟรีอีก 2 ครั้ง หรือมีบริการอื่น ๆ แถมให้ สถานประกอบการสปาและนวดแผนไทยบางแห่งร่วมเป็นพันธมิตรทางการค้ากับบัตรเครดิต ปล่อยให้สมาชิกบัตรเครดิตมาใช้บริการได้ในราคาพิเศษกว่าบุคคลทั่วไปและการให้ข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ จำเป็นจะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย มีความน่าสนใจและโดดเด่น เป็นจุดสะท้อนที่แสดงถึงศักยภาพของสถานประกอบการเหล่านั้น สร้างความน่าเชื่อถือให้กลุ่มลูกค้าหันมาใช้บริการในสถานบริการของตน

อย่างไรก็ตามอาจจะมีผู้ประกอบการบางรายส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ตามตึกแถวหรือในแหล่งชุมชนที่มีเนื้อเรื่องความสวยงามของสถานที่ จะแข่งขันข้อมูลข่าวสารหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ในเรื่องของการตัดราคาซึ่งมีผลทำให้คุณภาพของการให้บริการลดลงและจะไม่เป็นผลดีต่อธุรกิจโดยรวมในระยะยาว

จากผลการวิจัยที่ได้จากสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม (Focus groups) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในภาคตะวันออก สรุปได้ว่าสภาพปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ยังมีปัญหาเรื่องพนักงานนวดที่มีฝีมือมีจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจแอบแฝงและสร้างความเสียหายให้กับภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยของประเทศไทย ซึ่งถ้าสามารถแก้ไขปัญหเหล่านี้ได้จะทำให้ธุรกิจสปาและนวดแผนไทยของไทยมีความเข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน

## **ตอนที่ 2 กระบวนการที่เหมาะสมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก**

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของโลกในหลายๆประเทศและในยุคปัจจุบัน รวมทั้งประเทศไทย ที่มีการเติบโตและขยายตัวในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่สามารถสร้างรายได้ เข้าสู่ประเทศอย่างมหาศาล ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา เนื่องจากประเทศไทย มีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลายและมีทรัพยากร ทางธรรมชาติที่สวยงาม ประกอบกับ การมีเอกลักษณ์ และวัฒนธรรมเฉพาะตัว จึงดึงดูดให้นักท่องเที่ยว ทั้งไทยและ



ต่างประเทศ ให้เข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากขึ้น นับเป็นโอกาสดีที่ประเทศไทย จะพัฒนาการท่องเที่ยวแบบใหม่ รวมทั้งพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และส่งเสริมให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบวงจร เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น นักท่องเที่ยว จะเลือกการบริการที่มีคุณภาพที่ดี คำนึงการซื้อด้วยเหตุผลไม่ใช่อารมณ์ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลัก ใช้ระยะเวลาการพำนักในระยะยาวและมีความสามารถในการซื้อบริการสูง ขณะเดียวกันก็คำนึงถึงความมั่นใจในด้านความปลอดภัย ความมั่นใจด้านการบริการที่ใส่ใจการดูแลสภาพที่ดี เลือกกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับวัยและสุขภาพ ดังนั้นจึงต้องมีกระบวนการที่เหมาะสมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก จากผลการวิจัยที่สำรวจ สอบถามจากสภาพปัจจุบันและการสะท้อนปัญหา รวมถึงความต้องการของผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากแหล่งพื้นที่ศึกษา ผู้วิจัยจะอธิบายตามกรอบแนวคิดที่ตั้งไว้ตามกระบวนการ 5 ขั้นตอนดังนี้

### 1. ทรัพยากรมนุษย์ (Human resource)

จากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2 (2563) กล่าวว่า การบริหารจัดการทางด้านทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรในธุรกิจสปา มีความแตกต่างกับธุรกิจประเภทอื่น ๆ เนื่องจากว่าบุคลากรในธุรกิจสปาจำเป็นต้องมีความสามารถพิเศษทางด้านทักษะ เช่น พนักงานนวดไทย จำเป็นต้องมีทักษะและความชำนาญ ประสบการณ์ด้านการนวดประเภทต่าง ๆ มาก่อน ตลอดจนลักษณะงานยังต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมจึงจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ แล้วเมื่อนาธุรกิจมีขนาดเล็ก ยังต้องมีความจำเป็นต้องใช้ผู้ดำเนินการสปา หรือผู้บริหารที่มีความสามารถเฉพาะตัวและความสามารถทางด้านอื่น

“... พนักงานหรือผู้ให้บริการของเรา จะรับเฉพาะที่จบปริญญาตรี เท่านั้นและมีประสบการณ์ทำงานด้านสุขภาพ มักจะเป็น วิชาชีพการแพทย์แผนไทย การแพทย์แผนไทยประยุกต์ นักกายภาพ นักโภชนาการ และพยาบาลวิชาชีพ ร่วมกันทำงานเป็นทีมสุขภาพเพื่อความหลากหลายแสดงถึงองค์รวมทางสุขภาพ สาขาวิชาชีพ แต่เรามาเรียนร่วมกันเป็นสูตรเฉพาะของที่นี่ เพื่อตอบสนอง โจทย์ปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการ ได้อย่างเต็มที่ ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, สัมภาษณ์, วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)

“... พนักงานไม่มีการโยกย้าย ส่วนใหญ่ทำงานร่วมกันหลายปี มากสุดเกือบ 10 ปี เราทำงานกันแบบเป็นครอบครัว ให้พัก กินอาหาร ฟรี ในที่ๆ ของเราเลย ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, สัมภาษณ์, วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)

“... ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสปามากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำข้อมูลต่างๆ สำหรับบริการที่มีในสปา พนักงานนวดมีความเชี่ยวชาญและชำนาญในการนวด ราคาเหมาะสมกับการบริการและสมเหตุสมผล ...”  
 ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, สัมภาษณ์, วันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)

จากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2 กล่าวว่า ในภาวะปัจจุบัน การประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หรือธุรกิจสปาไทยมีอัตราการเจริญเติบโตที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับ สภาพการแข่งขันที่รุนแรง ทำให้ประสบปัญหา เกี่ยวกับคุณภาพ มาตรฐานการบริการ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีฝีมือ ความรู้และทักษะ ในการให้บริการสปา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็มีความสำคัญจะต้องมุ่งที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ในปัจจุบันและในอนาคตของปัจเจกบุคคล เพื่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร กระบวนการเพื่อการพัฒนา และสร้างความเชี่ยวชาญให้กับมนุษย์ โดยผ่านการพัฒนาองค์กร และการฝึกอบรม และการพัฒนาโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร กระบวนการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขึ้นตอนที่เกี่ยวข้องมีอยู่ 4 ขั้นตอนคือ

1. การประเมินความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การประเมินความจำเป็นของพนักงาน ที่จะได้รับการพัฒนา ในเรื่องของการมีจิตใจ รักการบริการ Service Mind ก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน รวมทั้งเรื่องบุคลิกภาพของพนักงานที่เหมาะสม ค้นหาความต้องการ ในการพัฒนาที่แตกต่างกัน โดยนำเอาข้อมูลจากการประเมินผล การพัฒนาบุคลากรมาพิจารณา ถึงความต้องการ เพื่อประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสม

2. การออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ประกอบการจะต้องให้พนักงานมีมาตรฐาน มาตรฐานการบริการที่เป็นรูปแบบเดียวกัน และนำมาใช้ ในการพัฒนางานในปัจจุบันได้ เปิดโอกาสให้พนักงาน และแสดงความคิดเห็น การแสดงออกถึงความต้องการในการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการ ได้ข้อมูลในการทำงานเชิงลึก และได้ทราบว่าพนักงานแต่ละคน ควรได้รับการพัฒนาไปในทิศทางใด รวมทั้งยังทำให้พนักงานได้เปิดตัวเอง ตู้อารมณ์สร้างสรรค์ ในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ

3. การนำแผนกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปปฏิบัติได้จริง การดำเนินการส่วนใหญ่ในเรื่องของบุคลากรนั้น จะใช้วิธีการสอนงานเป็นเครื่องมือ ในการพัฒนาความสามารถของพนักงานในองค์กร เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ทักษะ แล้วความสามารถ ซึ่งต้องอาศัยเวลาในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในการสร้างมาตรฐานการทำงานของตนเองและ

สนับสนุนให้พนักงานตนเอง โดยสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกไม่ว่าจะเป็นจากภาครัฐหรือผู้ดำเนินการพัฒนาเอง

4. การประเมินผลกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรของเราในการให้บริการ นั้น ผู้ประกอบการจะประเมินหลังการรับบริการข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย เอามาถึงความพร้อมของพนักงาน ผู้ให้บริการที่อาจจะส่งผลต่อการให้บริการได้ จะมีการเชื่อมโยงผลการประเมินในการพัฒนา ให้สอดคล้องกับการบริหารค่าตอบแทนให้กับพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาด้วยตนเอง

“... ผู้ประกอบการสถาปนา ที่ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจการบริหารค่าตอบแทนที่เป็นธรรมให้กับพนักงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ให้กับพนักงานในองค์กร เพราะองค์ประกอบดังกล่าว สามารถสร้างแรงกระตุ้นให้กับพนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง มีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีความสุข จบการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยในการสร้างความผูกพัน ให้เกิดขึ้น บุคลากรในองค์กร ทั้งนี้การบริหารจัดการของธุรกิจสปาแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการ และนโยบายการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานในการส่งเสริมด้านการพัฒนาบุคลากร เช่นองค์กรสามารถมีกำลังจ่ายค่าตอบแทนสูง ก็ดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถได้มากกว่า ...” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7, สัมภาษณ์, วันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)

จากการสัมภาษณ์ของผู้จัดการ คนที่ 2 (2563) กล่าวว่า การบริหารจัดการทางด้านบุคลากร สิ่งแรกที่ต้องทำ คือ พัฒนาบุคลากรขององค์กรตนเองก่อน หรือเปิดสถาบันรับสอน เนื่องจากบุคลากรรุ่นใหม่ยังขาดประสบการณ์ ทุกคนสามารถนำไปเป็นแนวทางในการฟื้นฟูเศรษฐกิจได้ จากปัญหาต่างๆ จะถือเป็นโอกาสในการทำให้แพทย์แผนไทย ธุรกิจสปาไทย การท่องเที่ยวในรูปแบบสุขภาพหรือรูปแบบอื่นๆ ที่ประเทศไทยกำลังจะพัฒนาสามารถเจริญเติบโตได้จากปัญหาเหล่านี้ โดยการนำเอาภูมิปัญญาไทยเข้ามาช่วย เป็นตัวนำ

หน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการ ธุรกิจทางร้านสปาไทย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร เน้นการพัฒนาพนักงานในด้านการบริการ และคุณภาพมาตรฐาน ทั้งนี้จะให้ความสำคัญ ตั้งแต่กระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานก่อนเข้ามาปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และคำนึงถึงความตั้งใจจริงของพนักงาน ที่ต้องการมาประกอบอาชีพพนักงานนวดประกอบกับความพยายามในการเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่เสมอ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ มีส่วนช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างมาตรฐานการบริการได้

“... บุคลากรทรัพยากรมนุษย์นั้นการอบรมพนักงานนวดให้มีความเชี่ยวชาญและความชำนาญในการนวดและบริการต่างๆ พนักงานควรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำข้อมูลต่างๆ ที่สามารถเข้าใจได้สำหรับบริการที่มีในสปา จัดหาพนักงานนวดให้เพียงพอกับการบริการและพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้า ส่วนนี้มีความสำคัญมาก การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน การรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเป็นสิ่งจำเป็น ...” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11, สัมภาษณ์, วันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ควรมีบทบาทในการบริการอำนวยความสะดวก มากกว่าบุคคลที่มาใช้บริการทั่วไป อีกทั้งจะต้องมีการบริการ โดยบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อผู้รับบริการที่หลากหลายและมากขึ้น เพื่อเป็นการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ตลอดจนจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยสำหรับผู้รับบริการ เน้นการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพดี คุ่มค่า ให้มีความสำคัญ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก กลยุทธ์การตลาดเชิงรุก จึงใช้กลยุทธ์การจูงใจแบบซึ่งหน้า

## 2. เงินทุน (Capital)

ทรัพยากรทุนสำหรับสถานประกอบการสปาและการนวดแผนไทยขนาดเล็ก จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัยพบว่า จะใช้เงินทุนเริ่มแรก ประมาณ 910,000 บาท และต้องการเงินทุนหมุนเวียนต่อเดือนประมาณเดือนละ 1.5 แสนบาท ถ้าเป็นธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพระดับหรู จะใช้เงินลงทุนเฉลี่ยตั้งแต่ 10 ล้านบาทไปจนถึงประมาณ 50 ล้านบาท แต่เนื่องจากธุรกิจสปาและนวดแผนไทยมากกว่าร้อยละ 90 เป็นวิสาหกิจขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ไม่มีการทำบัญชีหรือมีระบบบัญชีที่ไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ธนาकरพาณิชย์ทั่วไปจึงมองว่าธุรกิจเหล่านี้มีความเสี่ยงสูง การขอกู้ยืมหรือขอสินเชื่อจากธนาคารจึงเป็นไปได้ยาก และเป็นปัญหาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ประกอบการบางอย่างที่จำเป็นต้องพึ่งเงินทุนเพื่อเปิดกิจการใหม่หรือเพื่อขยายกิจการ

จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัยพบว่า ร้อยละ 60 มักจะเป็นลูกค้าชาวไทยและเป็นลูกค้าชาวต่างชาติประมาณร้อยละ 40 อุปสงค์ของธุรกิจสปาไทยและนวดแผนไทย จะพิจารณาได้จากความต้องการของลูกค้าในประเทศและลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เข้ามาใช้บริการในประเทศไทย ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ปัจจุบันมูลค่ารายได้จากนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชาวต่างชาติสูงขึ้นตามลำดับ สามารถสร้างรายได้เป็นมูลค่าประมาณ 80,000 ล้านบาท ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากกำหนด ให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจในหลายๆเรื่อง รวมถึงการเป็น Medical Hub of Asia ซึ่งส่งผลให้ในปัจจุบันแต่ละปีมีจำนวนนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเดินทางเข้ามาประเทศไทย 2 ล้านคนซึ่งนักท่องเที่ยวเหล่านี้ มีความพึงพอใจการให้บริการแพทย์แผนไทยและสปา มีความพึงพอใจต่อ

คุณภาพในการให้บริการของพนักงานนวด ราคา และความหลากหลายของการให้บริการ ตลอดจนนักท่องเที่ยวต่างชาติได้หันมาให้ความสนใจกับวิธีการผ่อนคลายและบำบัดแบบวิถีตะวันออกมากขึ้น อย่างไรก็ตามจำนวนนักท่องเที่ยวจะมากหรือน้อยเพียงใดในแต่ละปีนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการเช่น ภาวะเศรษฐกิจ และการเมืองภายในประเทศด้วย

ธุรกิจ ของสถานประกอบการทางด้านสปา และนวดแผนไทยมีจำนวนมาก และมีจำนวนธุรกิจที่จดทะเบียนใหม่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ สะท้อนถึงการแข่งขันที่สูงขึ้นในธุรกิจนี้ ส่วนผู้ประกอบการรายเดิม ก็ไม่ทันแข่งขันกันสูงเช่นกัน จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ แสดงถึงว่า มีกลยุทธ์สำคัญในการประกอบกิจการคือ การรักษาคุณภาพของการให้บริการ การนวดตามที่ถูกคำต้องการ เช่น การนวดตัว นวดหน้าขัดผิวอบตัวเป็นต้น เพื่อให้ลูกค้า มีความประทับใจ กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และนำความประทับใจเหล่านั้นไปบอกต่อยังกลุ่มอื่นๆต่อไป หรือกลยุทธ์แบบปากต่อปาก (Word of Mouth) โดยจะเสนอการบริการในลักษณะแพ็คเกจเช่นถ้าซื้อแพ็คเกจ 10 ครั้งจะได้ฟรีอีก 2 ครั้ง หรือมีการบริการอื่นๆ แถมให้ ธุรกิจสปาและนวดแผนไทยบางแห่งร่วมเป็นพันธมิตรทางการค้ากับบัตรเครดิต โดยให้สมาชิกบัตรเครดิตมาใช้บริการได้ในราคาพิเศษกว่าบุคคลทั่วไป

### 3. วัตถุดิบ (Raw material)

จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัย พบว่า การทำธุรกิจสปา สิ่งที่จะขาดไม่ได้เลยก็คือ ผลิตภัณฑ์จากพืชสมุนไพรไทย เพราะเป็นส่วนประกอบที่มีบทบาทสำคัญมาก โดยมีการนำวัตถุดิบมาแปรรูปและประยุกต์ใช้เป็นผลิตภัณฑ์ในร้านนวดสปาหลายรูปแบบ ซึ่งสมุนไพรที่นิยมใช้ในสปา คือ

1. ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางจากพืช สำหรับผิวหน้า ได้แก่ ครีมล้างหน้า ครีมขัดผิว โลชั่นปรับสภาพผิว ครีมบำรุง เซรั่ม ครีมนวดหน้า และครีมพอกหน้า ซึ่งจะใช้สารสกัดจากพืชสมุนไพรเป็นส่วนประกอบหลัก
2. ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผลิตจากสารสกัดที่ได้จากพืชสมุนไพร ใช้สำหรับผิวกาย ได้แก่ น้ำมันนวด ครีมขัดผิว ครีมพอกตัว ครีมบำรุงผิว ขัดตัว พอกตัว
3. สมุนไพรสำหรับประคบตัว มักผลิตออกมาในรูปแบบของลูกประคบสมุนไพร ซึ่งมีส่วนผสมของเหง้าไพล ผิวมะกรูด ตะไคร้บ้าน ใบมะขาม ขมิ้นชัน ขมิ้นอ้อย ใบส้มป่อย เปลือกแกลง และการบูร
4. การใช้สมุนไพรอบตัวในร้านนวดสปา เช่น เกสรดอกไม้ 5 ชนิด อันได้แก่ มะลิ กุหลาบ ดอกบัวหลวง พิกุล และบุรณาค
5. สมุนไพรใช้สำหรับบำรุงผิวในธุรกิจสปา เช่น มะขาม ทานาคา (สมุนไพรจากพม่า) ชะเอมเทศ งาดำชาเขียว พญารากเดียว และโลดทะนง

6. สมุนไพรที่ใช้แช่่างน้ำอุ่น เช่น มะกรูด ตะไคร้ พืชมเสน และข่า
7. น้ำมันหอมระเหยที่ใช้ในร้านนวดสปา เช่น น้ำมันหอมระเหยที่ได้จากสระระแห่น กระดังงา กายาน มะกรูด โหระพา การบูร ตะไคร้ และกระวาน เป็นต้น
8. เครื่องดื่มหรืออาหารเพื่อสุขภาพที่ได้จากพืชสมุนไพร เช่น เครื่องดื่มหรืออาหารที่มีส่วนผสมของกล้วย มะละกอ ฝรั่ง มะเขือเทศ มะนาว ส้ม กระเพรา โหระพา ขิง ข่า หัวผักกาด และแตงโม เป็นต้น

ประเภทของสมุนไพรที่ใช้ในธุรกิจสปา

1. ประเภทผงหรือครีมสำหรับขัดหน้า นวดตัว และพอกหน้าในร้านนวดสปา ได้แก่ ขมิ้นชัน ไพล ขมิ้นอ้อย ว่านนางคำ แตงกวา และน้ำผึ้ง
2. ประเภทใช้พอกตัว ขัดผิว ได้แก่ ดินสอพอง ไพล ขมิ้นอ้อย ขมิ้นชัน มะขามเปียก มะขามป้อม มะกรูด เกสรดอกไม้ น้ำผึ้ง มะนาว และงาดำ
3. ประเภทใช้ประคบตัวในธุรกิจสปา ได้แก่ ไพล ขมิ้นอ้อย ขมิ้นชัน ตะไคร้ ใบมะขาม ใบมะกรูด ใบส้มป่อย การบูร และพืชมเสน
4. ประเภทใช้อบตัว ได้แก่ เกสรดอกไม้อ่าง 5 ชนิด คือ มะลิ กุหลาบ ดอกบัวหลวง พิทูเรีย และบุนนาค และเกสรดอกไม้อื่นที่มีกลิ่นหอม เช่น รสสุคนธ์ ผสมกับการบูร
5. ประเภทบำรุงฟื้นฟูเพิ่มความขาวใสให้กับผิวหนัง ได้แก่ หม่อน มะขาม ชะเอมเทศ ทานาคา พญารากเดียว และโลดทะนง
6. ประเภทใช้ในอ่างแช่สมุนไพร ได้แก่ ผลมะกรูด ตะไคร้ ใบมะกรูด ข่า และพืชมเสน
7. ประเภทน้ำมันที่ใช้ในร้านนวดสปา ได้แก่ น้ำมันดอกทานตะวัน ดอกคำ ฝอย และน้ำมันรำ
8. ประเภทน้ำมันหอมระเหยที่นิยมใช้ในร้านนวดสปา เช่น กลิ่นสดชื่น ได้แก่ มะลิ กุหลาบ กลิ่นผ่อนคลาย ได้แก่ มะลิ โหระพา มะนาว ไพล กลิ่นอารมณ์สงบเยือกเย็น ได้แก่ กระดังงา ลาเวนเดอร์ และกลิ่นมีชีวิตชีวา ได้แก่ ขิง ข่า

จุดเด่นของการจัดการ และผลิตภัณฑ์สปาในประเทศไทย จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 และ 3 กล่าวคือการใช้สมุนไพรที่หลากหลายในการป้องกันและดูแลสุขภาพด้วยการควบคุมมาตรฐาน และการอบรมพนักงานที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะ การได้รับการรับรอง ISO 9001-2000 การได้รับการรับรอง OEM (Original Equipment Manufacturing) การมีเครื่องมือเทคโนโลยีที่สามารถรองรับการผลิตได้สูง การทำธุรกิจโรงแรมที่มีมาตรฐาน ซึ่งจะสร้างความมั่นใจ และความรู้จักปลอดภัยให้กับลูกค้า ประสบการณ์การทำธุรกิจกับต่างประเทศ รวมทั้ง

ในต่างประเทศ ที่มีมากการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีสรรพคุณที่น่าสนใจ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ช่วยสร้างเส้นเอ็นต่อเพศตรงข้าม แต่ประเด็นนี้อาจเป็นคาบสองคมได้ในระยะยาว

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, 6 และ 11 กล่าวว่า ประเด็นของกระบวนการจัดการ และผลิตภัณฑ์สปาจากประเทศไทยในอนาคตกับตลาดต่างประเทศ กฎเกณฑ์การนำเข้าผลิตภัณฑ์สมุนไพรไปยังต่างประเทศ การสร้างตลาด การสร้างแบรนด์ และการนำเสนอข้อเด่นที่แตกต่าง ของการจัดการและผลิตภัณฑ์ สปาจากประเทศไทย ประเด็นการนำเสนอการรับรอง หรือ การควบคุมมาตรฐาน ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ เช่น มาตรฐานผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกส์ ที่มักมีการจัดการหลายมาตรฐาน หรือ การรับรองความสามารถบุคลากร

ประเด็นอื่น ๆ ที่น่าสนใจจากประสบการณ์ของต่างประเทศเรื่องวัตถุดิบในการเป็นผลิตภัณฑ์สปา จากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (ผู้จัดการและผู้ให้บริการ, Focus groups, วันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563) พบว่า

การสร้างศูนย์การเรียนรู้ หรือการอบรมระดับภูมิภาค ที่มีการรับรองในระดับสากล ดังที่ผู้ประกอบการจาก กัมพูชา และเวียดนามบางคนได้เข้ามาเรียนรู้การนวดจากในประเทศไทยก่อนไปเริ่มกิจการที่ประเทศของตน หรือ การที่ประเทศเพื่อนบ้านส่วนใหญ่ยังไม่มีระบบการรับรองมาตรฐานที่เท่าเทียมประเทศไทย

การสร้างภาพของการมีส่วนร่วมต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ในธุรกิจสปา เช่น การลงทุนปลูกตะไคร้ในเกาะที่แร้นแค้นในฟิลิปปินส์ ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยเหลือสังคมแล้วยังเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจ และ ผลิตภัณฑ์

การนำประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมมาเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำธุรกิจสปา เช่น การใช้ไม้หอมที่เป็นวัสดุสร้างพระพุทธรูปตามวัฒนธรรมโบราณในเวียดนามมาเป็นวัตถุดิบในการเป็นผลิตภัณฑ์สปา หรือ การทำ สปาแบบเฉพาะแนวท้องถิ่น เช่น สปาสไตล์บาห์ลีจะแตกต่างกับสปาในเกาะชวา หรือ ในแถบอื่นๆ ในประเทศ อินโดนีเซีย

การทำธุรกิจกับประเทศในแถบยุโรป หรือในโรงแรมชั้นนำเครื่องต่างประเทศ จะสามารถยกระดับภาพลักษณ์ของสินค้าและผลิตภัณฑ์ได้อย่างอัตโนมัติ เพิ่มความเชื่อถือต่อผู้บริโภคชาวต่างชาติได้ดี

“... ตลาดสปา บริการเพื่อผ่อนคลายและเสริมความงาม ได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งที่เริ่มมีบทบาทสูงขึ้น ในธุรกิจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และเชื่อกันว่าจะกลายเป็นธุรกิจที่ต้องอยู่คู่กันในทุกๆ ที่ในระยะต่อจากนี้ไป เมื่อตลาดขยายตัวกว้างขึ้นมูลค่าการค้าสูงขึ้น ก็ทำให้เป็นที่สนใจของประเทศต่างๆ ที่จะเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่ง ... จุดแข็งของไทย คือการมีสมุนไพรธรรมชาติจำนวนมากที่เป็นตัวยา กลิ่น (aroma) มีเอกลักษณ์แบบเอเชีย และที่สำคัญคือ hospitality ที่บรรจุอยู่

ในบริการ ซึ่งชาวต่างชาติต่างรับรู้ว่ามีคุณค่าและเป็นจุดขายสำคัญ ...” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, สัมภาษณ์, วันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)

#### 4. การจัดการ (Management)

จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของผู้วิจัย พบว่า การจัดการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ภาคตะวันออก มีองค์ประกอบที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) ความรู้และจิตสำนึก 2) การมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีที่เกี่ยวข้อง 3) การจัดการแหล่งท่องเที่ยว

##### 4.1 ความรู้และจิตสำนึก

การส่งเสริมให้การศึกษา สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับคนในพื้นที่ หรือพนักงาน ของร้านเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ต่อการสร้างความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับ สุขภาพจะเกิดสำนึกที่ดีต่อการดูแลสุขภาพ ที่ช่วย ส่งเสริมการอนุรักษ์และฟื้นฟูการท่องเที่ยว ในระบบสุขภาพรวมถึงกระบวนการสร้างสำนึก และเสริมความรู้ทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นสามารถทำได้ผ่านช่องทาง 3 ช่องทาง ได้แก่

4.1.1 การให้การศึกษา เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ทักษะทัศนคติในเรื่องทั่วไปอย่างกว้าง ๆ โดยมุ่งเน้นการสร้างคนให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ ด้วยการศึกษาเป็นการสนองความต้องการของบุคคล ในการเตรียมความพร้อม หรือสร้างพื้นฐานในการเลือกอาชีพ มากกว่าการมุ่งเน้นให้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง และการศึกษาเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ตลอดชีวิต ไม่จำกัดระยะเวลา ดังนั้นการให้การศึกษาแก่ประชาชนกลุ่มใหญ่ จึงก่อให้เกิดพลัง ในการเปลี่ยนแปลง และมีอิทธิพล ในการตัดสินใจ ที่เข้าสู่ การดูแลสุขภาพประกอบการเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ภาคตะวันออก

การให้ศึกษานั้น จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ หน่วยงานภาครัฐและภาคประชาสังคม มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า กระบวนการให้การศึกษาแก่ประชาชนและชุมชน จะเป็นแนวทาง ให้การจัดการทางระบบสุขภาพบรรลุผลสำเร็จในระยะยาว หากคนมีความรู้ ความสนใจ และมีความตั้งใจจริง จะเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลรักษา และเมื่อมีการริเริ่มการทำโครงการใด ๆ ชุมชนที่เข้มแข็ง จะตั้งใจ และมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติให้สำเร็จ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ภาครัฐผู้นำชุมชน ยังให้ความเห็นว่าควรเริ่มและเน้นให้การศึกษาแก่เด็กและเยาวชนที่จะเป็นกำลังสำคัญในการอนุรักษ์ ดูแลรักษาระบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนี้ต่อไปในอนาคต ทั้งนี้การให้การศึกษาควรดูตาม



กลุ่มเป้าหมายและเลือกใช้สื่อและวิธีนำเสนอที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มให้คิดอย่างมีเหตุผล เพื่อเป็นพื้นฐานขั้นต้นของการเรียนรู้ร่วมกัน ดังคำกล่าวที่ว่า

“... รุ่นเราแก่แล้ว พวกเราก็มีแต่นักวิชาการ ข้าราชการที่มีความสนใจทำงานด้านนี้ นอกจากร้านเราจะเปิดให้บริการด้านสุขภาพแล้ว ยังรับเป็นศูนย์ฝึกอบรมไปประกาศนวดต่าง ๆ ตามราชการให้เปิด และผ่านการรับรองฯ...” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10, สัมภาษณ์, วันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)

“... เริ่มปลูกฝังจากพวกเด็ก ๆ ก่อนเพราะเขายังเป็นวัยที่สอนง่าย เรียนรู้และซึมซับ ได้เร็วรวมทั้งผู้ที่สนใจในการดูแลสุขภาพทางการแพทย์แผนไทยต้องปลูกฝังพวกเขาให้เห็นถึงความสำคัญและคุณค่าในวิชาชีพด้วย ถ้าเขามาเรียนรู้กับแหล่งเรียนรู้จะช่วยให้เขาเกิดความรู้สึกรัก ห่วงแหน และอยากจะทำหน้าที่ทั้งให้ความรู้และปลูกฝังไปในตัว ยิ่งเรียนรู้ตั้งแต่เด็ก ๆ จะได้ผลดี...” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11, สัมภาษณ์, วันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)

4.1.2 การฝึกอบรมสำหรับเสริมสร้างความรู้แก่ประชาชนทั่วไป พบว่า ประชาชนมากกว่า 400 คนประชาชนต้องการให้จัดการเรียนรู้ในเรื่องของการดูแลสุขภาพแบบวิถีไทย และการอนุรักษ์เชิงการพัฒนาทางด้านการท่องเที่ยวสุขภาพ การฝึกอบรม เสริมสร้างความรู้แก่ประชาชนทั่วไปนั้น คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติของบุคคลที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน จนเกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมในการปฏิบัติไปในทิศทางที่ถูกต้อง

นอกจากประเด็นดังกล่าวข้างต้นแล้วผู้ให้สัมภาษณ์ จากกลุ่มภาครัฐ และภาคประชาชน มีความเห็นคล้ายคลึงกันว่า ควรเริ่มอบรมโดยให้ความรู้เกี่ยวกับระบบสุขภาพแบบพึ่งพาตนเอง ก่อนเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจถึงการพัฒนาและการดูแลตนเองรวมทั้งการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมสุขภาพในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านกายภาพเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมนอกจากนี้ควรให้ความรู้เกี่ยวกับความสำคัญ ในเรื่องของผลิตภัณฑ์ และการนำมา ซึ่งการใช้พืชสมุนไพรเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการดูแลสุขภาพภาคีในชุมชนแก่ทุกคน ที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่ ของตน โดยขบวนการเหล่านี้มีความสำคัญ ในการสร้างพื้นฐานทัศนคติให้เห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ ความตระหนักถึงคุณค่าและห่วงใยในมรดกทางด้านสุขภาพหรือวัฒนธรรมสุขภาพของไทย ดังคำกล่าวที่ว่า

“... จังหวัดเรามีสถานที่สำคัญหรือโบราณสถานที่สำคัญมากมาย ทั้งทางด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จำเป็นจะต้องเผยแพร่ให้ความรู้ หรือจัดนิทรรศการหรือสื่อประชาสัมพันธ์ ต่าง ๆ ที่ต้องการให้คนเห็นถึงการพัฒนาและเป็นจุดสร้างรายได้ และส่งเสริมสุขภาพของคนทั้งใน

ประเทศและต่างประเทศ จะได้เกิดความภาคภูมิใจและรู้สึกหวงแหนความเป็นไทย ทั้งด้านสุขภาพ และพืชสมุนไพรไทย...” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, สัมภาษณ์, วันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563)

#### 4.1.2 การมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีที่เกี่ยวข้อง

การจัดการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลาง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชน และภาคีที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เป็นสำคัญ จึงจะเกิดผลที่ยั่งยืนการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดการตัดสินใจ และร่วมรับผิดชอบต่อการดูแลรักษา การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของชุมชนนั้นซึ่งองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคี เครือข่าย ที่เกี่ยวข้องในการจัดการการท่องเที่ยวประกอบไปด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการ และขั้นตอนการมีส่วนร่วม

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการการท่องเที่ยว เป็นกลุ่มคนที่จะส่งผลกระทบต่อ ทั้งทางบวกและทางลบในการสนับสนุนการจัดการการท่องเที่ยว ให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งจากการ สัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มของหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนและสถานประกอบการพบว่าการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้น

จะมีหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหลักในการดูแลรับผิดชอบและมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีก เช่น การท่องเที่ยวและการกีฬาสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ในแต่ละกลุ่มจะมีบทบาท สำคัญคือ คนในชุมชนเนื่องจากคนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เดียวกัน ย่อมจะมีความรู้สึกและมีจิต ที่จะเข้า มาดูแล รักษาผดุงทางด้านวัฒนธรรมนั้น รวมถึง การมีบทบาทร่วมรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง และชุมชน เทศบาลเมืองจังหวัดนั้นๆเป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิด กับคนในพื้นที่ รวมถึง มีอำนาจในการบริหารท้องถิ่น ในการจะขับเคลื่อนการพัฒนา เมืองให้เป็น ศูนย์ กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออกเฉียงเหนือไปสู่ความยั่งยืน นอกจากนี้ยังมีกลุ่ม ภาคประชาคมอย่างอื่นเช่นชมรมต่างๆ ที่ดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยการดำเนินงานสนับสนุนควบคู่ไปกับหน่วยงานของภาครัฐในจังหวัดนั้น

#### 4.1.3 การจัดการแหล่งท่องเที่ยว

การจัดการแหล่งท่องเที่ยว ให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญ หักพื้นที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้น อาจนำไปสู่ ความเสื่อมโทรมของสถานที่ท่องเที่ยว และการสูญเสียคุณค่า และมูลค่ามรดกทางด้านวัฒนธรรม ดังนั้นจึงต้องมีการวางแผนการบริหาร จัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างเหมาะสมเพื่อรักษาสมดุลของแหล่งการท่องเที่ยวทางด้าน วัฒนธรรมให้ได้อย่างยั่งยืนได้แก่ จิตความสามารถในการรองรับ ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริหารจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

จากการสนทนากลุ่มของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความเห็นตรงกันว่า การบริหารจัดการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นจะต้องคำนึงถึงสมรรถนะในการรองรับของการเป็นแหล่งท่องเที่ยว และการเป็นศูนย์กลาง ที่มีภาพลักษณ์ของตนเองได้อย่างชัดเจน หากนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่มากเกินไป โดยไม่มีการจัดการที่ดี แหล่งท่องเที่ยวก็จะชำรุดทรุดโทรม และเสื่อมสภาพในที่สุด ในการสนทนากลุ่ม จากหน่วยงานภาครัฐให้ข้อมูลว่าตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2561 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในจังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่ของงานวิจัยเพิ่มขึ้น จากปีที่แล้วเป็นจำนวนมาก จากกระแสของละครหรือจากสื่อประชาสัมพันธ์ทางการท่องเที่ยว ที่เน้นทางด้านสุขภาพ ทำให้นักท่องเที่ยวเองต้องการที่จะมาเที่ยวชม ชิมซับบ้านทางด้านของสมุนไพรตามสื่อประชาสัมพันธ์ และมากจนเกินไป จนบางครั้งสถานที่เองเกิดความแออัด โดยเฉพาะ ตอนที่นักแสดงนำในละครเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของแหล่งท่องเที่ยวนั้นทำให้นักท่องเที่ยวจำนวนมากเข้ามาในพื้นที่เพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน กว่าจะเกิดพื้นที่นั้นเสียหายชำรุดเนื่องจากพื้นที่ไม่ได้มีการเตรียมการรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนมากขนาดนี้มาก่อน

จากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนจากภาครัฐ และภาคเอกชน พบว่า ในส่วนของการบริหารจัดการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวก็เป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัดชลบุรีเอง พบว่ามีลิงเป็นจำนวนมากอาศัยอยู่ในใจกลางชุมชนเมืองและเป็นจุดสนใจของผู้มาเยือน ในการบริหารจัดการความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวไม่ให้เกิดเรื่องความปลอดภัยตนเองและทรัพย์สิน จะต้องมีการวางแผนจัดการเป็นระบบ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ถึงความปลอดภัยเมื่อมาเยือน แต่ที่ผ่านมานักท่องเที่ยวหรือประชาชนเอง ได้รับความเดือดร้อนบ้างและเสียหายจากการที่ลิงกัดทำลายแย่งชิงสิ่งของ เช่น เตรียมกระเป๋า นักท่องเที่ยวกับสายไฟฟ้า เป็นต้น ร้านค้าพาณิชย์ขายของได้ยากลำบากและหลายแห่งได้ปิดตัวลง และย้ายไปตั้งร้านในเขตนอกเมือง ดังนั้นจึงต้องมีการควบคุมเวลา ในการให้อาหารลิงให้ตรงกับรอบตารางการทำความสะอาดของเทศบาลเพื่อความสะดวกของพื้นที่โดยรอบนอกจากนี้ยังมีหลายหน่วยเสนอให้มีการทำหมันลิง เพื่อควบคุมจำนวนประชากรลิงและการย้ายลิงในพื้นที่เมืองไปที่อื่น

##### 5. ข้อมูลข่าวสาร (Information)

การให้ข้อมูลข่าวสาร ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ในการสร้างศักยภาพ ของการจัดการสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพภาคตะวันออก เนื่องจากการสื่อสารไปยังคนรุ่นหลังให้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของสุขภาพ และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้น การสื่อความหมายของมรดกวัฒนธรรม สุขภาพ คนผสมผสานไปกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่เน้นการศึกษาความรู้ในพื้นที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี ซึ่งแหล่งมรดกวัฒนธรรมสุขภาพเหล่านี้ จะบอกเล่าเรื่องราวพัฒนาทางสังคมผ่านประวัติศาสตร์

โดยสะท้อนให้เห็นถึง สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนแต่ละยุคสมัย ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ นับเป็นมรดกทางด้านวัฒนธรรมไทย จะทำให้สาธารณชนเข้าใจและรู้คุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ทางมรดกวัฒนธรรม และการสื่อความหมายมรดกวัฒนธรรมการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความตระหนัก เกี่ยวกับความสำคัญของแหล่งมรดกวัฒนธรรม และทำให้ทั้งประชาชนและ นักท่องเที่ยวเองร่วมป้องกันแหล่งมรดกวัฒนธรรมการท่องเที่ยวเหล่านี้ไม่ให้ถูกทำลาย

ผลจากการสนทนากลุ่ม (Focus groups) พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็น สอดคล้องกันว่า วิธีการของข้อมูลข่าวสารหรือสื่อประชาสัมพันธ์นั้น ควรที่จะสื่อความหมายของ มรดกวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ การสื่อความหมาย โดยมัคคุเทศก์ ที่เป็นคนในท้องถิ่นเป็นผู้สื่อความหมาย และเข้าถึงระบบสุขภาพของคน ได้มากขึ้น และดีที่สุด ซึ่งอาจจะเป็นมัคคุเทศก์น้อย หรือมัคคุเทศก์ที่เป็นผู้ใหญ่ที่ผ่านการอบรมแล้ว ก็มาทำ หน้าที่เล่าเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวกับพืชสมุนไพรพื้นบ้าน ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการพัฒนา หรือระบบ การดูแลสุขภาพ ของไทย นอกเหนือจากการใช้วิทยากรของหน่วยงานภาครัฐเองแล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์ จากกลุ่มเอกชนให้ข้อมูลว่า การสื่อสารระหว่างมัคคุเทศก์ท้องถิ่นกับนักท่องเที่ยว จะช่วยสร้าง ความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้ความเข้าใจในข้อมูล ขณะเดียวกัน ก็จะเพลิดเพลินกับความรู้ที่ได้รับด้วย ผู้ให้ข้อมูลจากกลุ่มผู้นำชุมชน มีความเห็นว่าหน่วยงาน ภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นควรจัดอบรมมัคคุเทศก์และวางแผนการบริหารจัดการสู่ การปฏิบัติจริง เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยว ที่มาท่องเที่ยวและต้องการดูแลสุขภาพตัวเองด้วยนั้นเกิด ความตระหนักถึงความสำคัญของระบบการดูแลสุขภาพแบบไทย ด้วยวิถีธรรมชาติ และส่งผลให้ เกิดความรักและความห่วงแหนรักษาแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป

### ตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับ การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก

จากแนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็น ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก ผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาดมกรอบแนวคิด จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และผลการวิจัยจากตอนที่ 1 และตอนที่ 2 นำข้อมูลมา สังเคราะห์ สรุปได้ว่า

จากการคัดเลือกสถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจ จำนวน 3 แห่ง ได้สะท้อนสภาพปัจจุบันและปัญหาในการประกอบกิจการต่างๆ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

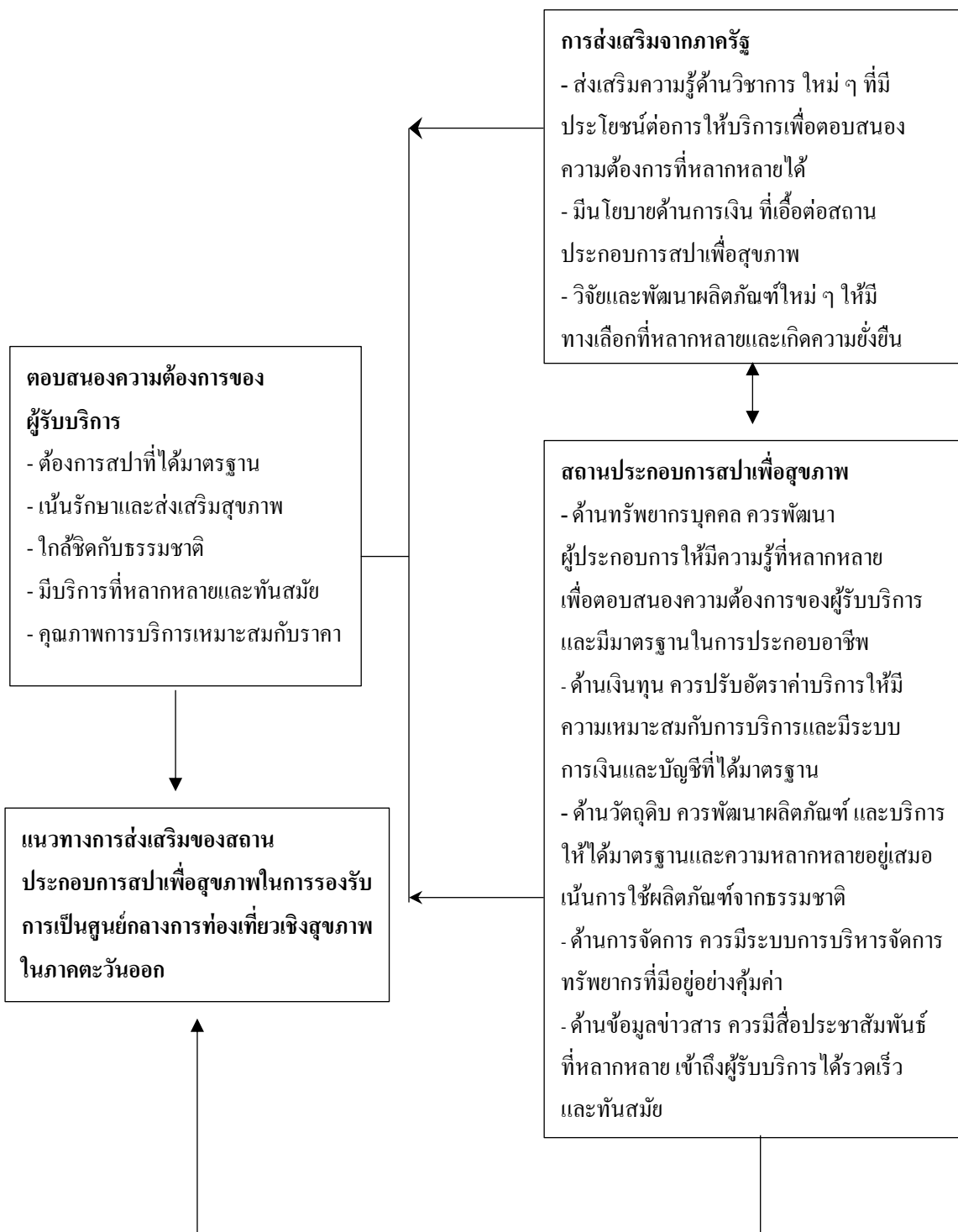
สภาพปัจจุบัน สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพมีบุคลากรซึ่งเป็นพนักงานนวด ที่มีความรู้เกี่ยวกับสรีระร่างกายและผิวพรรณ ประกอบกับมีความเชี่ยวชาญด้านการนวดที่มี

ประสบการณ์ในการนวดอย่างต่ำ 3-5 ปี ในด้านผลิตภัณฑ์เองถือว่าได้มีการคิดค้นสูตรผลิตภัณฑ์  
 ขึ้นใหม่ที่มีส่วนผสมจากวัตถุดิบธรรมชาติ อาทิเช่น สมุนไพรไทยและสมุนไพรนานาชาติ  
 มีคุณสมบัติที่ช่วยในการรักษาอาการปวดเมื่อยและบำรุงผิวพรรณ นอกจากนี้เป็นผลิตภัณฑ์ที่ผลิต  
 จากธรรมชาติผ่านกรรมวิธีการผลิตที่มีการควบคุมคุณภาพภายใต้มาตรฐานการรับรองระดับโลก  
 GMP HACCP HALAL จึงมีความปลอดภัยสูง ที่สำคัญวัตถุดิบที่นำมาใช้ยังมีสรรพคุณช่วยบรรเทา  
 อาการปวด เมื่อยล้า และผ่อนคลายความเครียด สถานประกอบการแต่ละแห่งมีการให้บริการนวด  
 สปาและนวดแผนไทยรวมถึงบริการปรนนิบัติผิวพรรณตั้งแต่ศีรษะจรดเท้าอย่างครบวงจร ด้วยวัสดุ  
 อุปกรณ์ และเครื่องมือ ที่มีแหล่งการผลิตที่น่าเชื่อถือและมีมาตรฐาน จึงมีความปลอดภัยในการใช้งาน  
 และทุกสถานประกอบการยังมีการบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ที่เข้ามารับ  
 บริการทุกท่านอย่างเท่าเทียมและให้คำแนะนำในการรับบริการที่เหมาะสมกับสรีระร่างกายและ  
 ผิวพรรณ นอกจากนี้ยังมีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย และ ระบบการเชื่อมต่อเสียงเพลง  
 กับลำโพงภายในห้องสปาส่วนตัว

สภาพปัญหา บุคลากรประจำร้านสปาเพื่อสุขภาพยังขาดทักษะการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษ  
 เป็นอุปสรรคต่อการสนทนาและสื่อสารกับนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการชาวต่างชาติ ส่งผล  
 ให้ร้านสปาขาดโอกาสในการที่จะให้บริการและสูญเสียรายได้ หากไม่สามารถสนทนาได้ วัตถุดิบ  
 ที่นำมาใช้เป็นส่วนผสมของผลิตภัณฑ์บางกลุ่มของร้านสปาเพื่อสุขภาพ ได้มีการนำเข้ามาจาก  
 ต่างประเทศ จึงทำให้มีต้นทุนสูงกว่าคู่แข่ง วัสดุ อุปกรณ์ รวมถึงเครื่องมือต่าง ๆ ที่นำมาใช้  
 ภายในร้านสปาเพื่อสุขภาพบางประเภท ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ หากมีผู้ที่เข้ามาใช้บริการ  
 พร้อมกันในเวลาเดียวกัน ทำให้ขาดโอกาสในการให้บริการ สูญเสียรายได้ และอาจทำให้ผู้ที่เข้ามา  
 รับบริการเกิดความไม่พอใจ หรือเปลี่ยนใจไปใช้บริการของร้านคู่แข่ง

จากวิเคราะห์กระบวนการ การบริหารจัดการของสถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จ  
 ทางธุรกิจ มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) 2) เงินทุน (Capital)  
 3) วัตถุดิบ (Raw material) 4) การจัดการ (Management) 5) ข้อมูลข่าวสาร (Information) ซึ่งจาก  
 การวิเคราะห์ของผู้วิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการสปาส่วนใหญ่ มีอายุที่อยู่ในช่วงวัยกลางคนขึ้นไประดับ  
 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทหรือคนในประเทศและต่างประเทศ มีรายได้เฉลี่ย  
 ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปและมักจะใช้โปรแกรมสุขภาพที่ใช้ส่วนใหญ่คือ สปา ปัจจัย  
 สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการสปา คือ มาตรฐาน ส่วนใหญ่ตัดสินใจเข้าใช้บริการสปาด้วยตนเอง  
 โดยซื้อบริการเป็น Package สปาที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็น Day Spa ที่ดำเนินการในย่านชุมชน  
 มีการตกแต่งเน้นความเป็นธรรมชาติ รูปแบบการนวดในสปาที่เข้าใช้บริการบ่อยที่สุดคือ การนวดไทย  
 พฤติกรรมการใช้บริการส่วนใหญ่ไปคนเดียว และปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

การใช้บริการสปา เพื่อสุขภาพและความงามคือ ทางด้านของผลิตภัณฑ์และบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หรือแม้แต่ด้านกระบวนการจัดการต่างๆ และการนำเสนอลักษณะภาพลักษณ์ที่น่าสนใจและน่าเชื่อถือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะทำให้เกิด การสร้างศักยภาพ ของสถานประกอบการสปาเพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออกได้ ผู้วิจัยจึงขอแนะนำแนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 43 แนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัย ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันและปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก

ตอนที่ 2 กระบวนการที่เหมาะสมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก

ตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก

#### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันและปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก

จากสภาพปัจจุบันและปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก พบว่า สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแต่ละแห่ง สิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นในฐานะข้อมูลผู้รับบริการ หรือหัวใจหลัก ๆ ในการบริการเพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้นั้น ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ประการคือ การประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการบอกต่อด้วยวาจา ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ที่ผ่านมาในการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการ เป็นข้อมูลโดยตรงที่ทำให้ผู้จะเลือกใช้บริการมีทัศนคติ แนวคิดและความนิยมต่อสถานประกอบการ

การที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการ จะต้องมี ความสามารถในการนำเสนอสินค้า และบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในที่สุด ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพนั้นจัดอยู่ในช่วงที่มีอัตราการเติบโตสูง จำเป็นต้องหาจุดแข็งของตัวเองให้ได้ และพัฒนาจุดแข็งนั้นให้เป็นข้อได้เปรียบเหนือคู่แข่ง เน้นสร้างความแตกต่างหรือปรับปรุงการให้บริการที่ต่อเนื่องตลอดเวลา นอกจากนั้น ต้องทำการวิจัย และศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคเป็นระยะระยะเพื่อเตรียมตัวหรือปรับตัวให้เข้ากับเปลี่ยนแปลง



ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ต้องมีการทำการวิเคราะห์คู่แข่ง เพื่อหากลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสม และแข่งขันได้ ตัวอย่างเช่น ทำเลสถานที่ตั้งและการออกแบบร้าน เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่ผู้รับบริการจะเลือกใช้หรือตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งจะต้องมีความสะดวกในการเดินทางไปมา ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย นอกจากนั้นแล้วยังรวมถึง สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยของทำเลที่ตั้ง ปัจจัยทางมาตรฐาน การยอมรับและบุคลากร ความชำนาญของพนักงาน และการให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ กับผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เนื่องจากว่า ผู้ที่มาใช้บริการในสปา เพื่อสุขภาพ ต้องการสุขภาพที่แข็งแรง รวมถึงความผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ ส่วนมากยังไม่ค่อยมีความรู้ และเข้าใจ ถึงข้อดี หรือประโยชน์ของการใช้บริการในสปา หรือกระทั่งวิธีการนวด ในแบบต่าง ๆ ที่แท้จริง ปัจจัยทางด้านรูปแบบของการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ผู้เข้ามาใช้บริการในสปาให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการเข้ารับบริการ เนื่องจากว่า บริการหลักในสปา คือ การให้บริการนวด ซึ่งการนวดในแต่ละแบบนั้น จะต้องมีการนวดหรือสัมผัสเส้นต่าง ๆ ของร่างกาย ดังนั้นพนักงานนวดต้องอธิบายหรือให้ความมั่นใจกับลูกค้า และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ต้องสะอาดถูกสุขลักษณะและปลอดภัย

จากสภาพปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ พบว่า สถานประกอบการแต่ละแห่งมีสภาพปัญหาดังนี้

1. ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนสูง หากต้องการให้บริการอย่างครอบคลุมหรือครบวงจร และมีการแข่งขันสูง เมื่อธุรกิจสปาเป็นที่ต้องการ ทำให้การแข่งขันสูงตามไปด้วย
2. บุคลากรที่ให้บริการต้องผ่านการอบรมธุรกิจสปา หรือได้รับการสอนนวดสปา เพื่อให้มีทักษะเฉพาะ แต่การฝึกอบรมต้องใช้เวลานานเพื่อให้เกิดความชำนาญ จึงเป็นปัญหาทำให้ขาดบุคลากรที่มีทักษะเนื่องจากการเรียนรู้ต้องเวลาทำให้ขาดรายได้ และผู้ที่เรียนรู้ส่วนใหญ่เป็นบุคคลวัยทำงานที่ต้องมีภาระเรื่องค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว ขาดบุคลากรที่มีทักษะเนื่องจากบุคลากรที่มีทักษะฝีมือดีมีจำกัด ทำให้ต้องฝึกพนักงานหรือบุคลากรใหม่ ซึ่งต้องใช้เวลาและมีต้นทุนค่าใช้จ่ายมากขึ้น
3. มีปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการแก่ชาวต่างชาติ เนื่องจากขาดทักษะความเชี่ยวชาญทางด้านภาษาต่างประเทศของผู้ให้บริการ
4. การหาทำเลที่เหมาะสมในการเปิดกิจการค่อนข้างยาก หรือทำเลก็มีราคาเช่าหรือราคาขายที่ทำให้เป็นปัญหาต่อการลงทุน

## ตอนที่ 2 กระบวนการที่เหมาะสมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก

กระบวนการที่เหมาะสมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก พบว่า มี 5 ขั้นตอนหลัก ๆ คือ

1. ด้านบุคลากรผู้ประกอบการควรพัฒนาพนักงาน ให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พัฒนาบุคลากรให้มีบุคลิกภาพ กริยามารยาทของพนักงาน ให้มีใจรักงานบริการที่ดีแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม กระตือรือร้นในการให้บริการ ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถ ความชำนาญให้ได้มาตรฐานในการประกอบอาชีพเพื่อสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

2. ด้านการเงินหรือด้านราคาผู้ประกอบการควรปรับอัตราค่าบริการให้มีความเหมาะสมกับการบริการอัตราค่าบริการควรจัดให้อยู่ในหลายรูปแบบเช่น บริการเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งก็เป็นราคาต่อชั่วโมงหรือต่อครั้ง บริการแบบครบวงจรก็จัดให้มีส่วนลดในภาพรวม เพราะมีการบริการหลายรูปแบบในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้อัตราค่าบริการควรจัด ให้กับลูกค้าประจำในราคาสมาชิก ส่วนการชำระค่าบริการควรให้มีการชำระโดยบัตรเครดิตเงินสดได้

3. ด้านวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ประกอบการควรพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการให้มีความหลากหลาย เช่นนวดน้ำมันสมุนไพรนวดแผนไทยนวดฝ่าเท้าไอน้ำสมุนไพร คนมีการบริการแบบครบวงจรและทำงานร่วมกับสาขาวิชาชีพ รวมไปถึง แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด และนักโภชนาการบำบัด เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความต้องการหลากหลายรูปแบบ เพราะต้องการความสบายมีสุขภาพดี ตลอดจนถึงต้องการความสวยงามในการทำสปากับร่างกาย ซึ่งเป็นที่นิยมและเป็นธรรมชาติในการดูแลสุขภาพร่างกาย

4. ด้านการจัดการ ควรมีการจัดการอย่างมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ผู้ประกอบการควรมีบริการเสริมต่าง ๆ เช่น มีเครื่องดื่มไว้บริการลูกค้าการให้บริการสปาที่มีคุณภาพครบตามขั้นตอน ตรงต่อเวลาในการให้บริการ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ และสามารถติดต่อได้ทางเว็บไซต์รวมทั้งให้มีการสื่อสารติดต่อถึงลูกค้าประจำเมื่อมีโปรโมชั่นพิเศษรวมทั้งการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีเครือข่ายด้วย จะยิ่งทำให้คนในชุมชนรู้จักและเห็นคุณค่าของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคตให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

5. ด้านข้อมูลข่าวสาร และช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการ ควรมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย คิดป้ายบอกเส้นทางให้ชัดเจนหรือให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตได้ เปิดปิดสถานบริการในเวลาที่เหมาะสม ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะมาใช้บริการในวันหยุดหรือในวันเสาร์อาทิตย์ดังนั้นควรเพิ่มเวลาเปิดปิด ในวันหยุดให้มากกว่าเดิม

และสามารถติดต่อผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตเพื่อความสะดวกในการติดต่อดำเนินการเพื่อใช้บริการ

### ตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก

กระแสความนิยมในการเข้าใช้บริการในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้แพร่กระจายไปทั่วโลกสาเหตุเพราะวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปทางไกลธรรมชาติ การแข่งขันความเครียดเป็นเหตุให้ผู้คน โดยเฉพาะในเมืองใหญ่เห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพในรูปแบบของธรรมชาติบำบัด ที่ผ่านมามีผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพเป็นเพียงผู้ที่มีกำลังซื้อสูงเท่านั้น แต่ปัจจุบันผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นมีทุกเพศทุกวัยและมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันไป โดยมีแนวทางการส่งเสริมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก สรุปผลการวิจัยได้ว่า

ด้านบุคลากรหรือด้านทรัพยากรบุคคล ควรมีการสร้างพนักงานด้วยตนเองโดยส่งบุคลากรที่มีความสนใจ และมีคุณลักษณะเหมาะสมเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการและการท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพโดยสถานประกอบการเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมทั้งหมด เมื่อบุคคลดังกล่าว ผ่านการฝึกอบรมแล้วจึงกลับมาทำงานให้แก่สถานประกอบการ โดยธรรม สัญญาว่าจ้าง เป็นลายลักษณ์อักษรคล้ายลักษณะการใช้ทุนว่าจะต้องทำงานชดใช้เป็นเวลาเท่าไร หากผู้ประกอบการอยากให้พนักงานที่มีคุณภาพอยู่กับองค์กรของตนและไม่อยากเผชิญปัญหาพนักงานเข้าออกตลอดเวลา ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่บุคลากรของตน เปิดใจพร้อมรับฟังปัญหาทำหน้าที่เป็นหัวหน้าและที่ปรึกษาที่ดีมีความยุติธรรมต่อค่าจ้างและสวัสดิการ ค่าตอบแทนที่พอเพียงและยุติธรรมเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน การให้รางวัลเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ใ้แรงจูงใจด้านสวัสดิการต่าง ๆ เช่น การให้ทุนการศึกษา การช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร เปิดโอกาสในการเติบโตของพนักงาน และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและอบอุ่น เพื่อให้เกิดความผูกพันและภักดีต่อองค์กร สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและศึกษาพฤติกรรมของพนักงานแต่ละคน เพื่อให้เข้าใจพนักงานผู้ได้บังคับบัญชายิ่งขึ้น นอกจากนี้สามารถใช้วิธีการสร้างเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนหรือยืมตัวพนักงานบริการระหว่างสถานประกอบการที่ทำความร่วมมือกัน ในกรณีที่ขาดพนักงาน

ด้านของวัตถุดิบหรือตัวผลิตภัณฑ์และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็น การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ควรมีแนวทางเดียวกัน คือ มีการใช้ชื่อที่แสดงออกถึงความเป็นไทยและอนุรักษ์ไว้ซึ่งผลิตภัณฑ์แบบไทย เช่น แป้งรำดินสอพอง พืชสมุนไพรพื้นบ้านไทย ภาครัฐอาจจัดงานแสดงผลิตภัณฑ์ด้วยภูมิปัญญาแบบไทยเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้

ชาวโลกรู้จักผลิตภัณฑ์ไทย นอกจากนี้อาจารย์และเอกชนควรมีการสนับสนุนให้มีโรงเรียนหรือสถาบันอบรมและพัฒนาธุรกิจสปาบริการนวดไทยที่มีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งพัฒนาหลักสูตรที่มีระบบอย่างต่อเนื่อง

ในปัจจุบันนี้แนวทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยกระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อความมั่นใจของลูกค้าในความปลอดภัยทางด้านของสมุนไพร โดยมีมาตรฐานในการดูแลคุ้มครองความปลอดภัย 5 ด้าน ได้แก่มาตรฐานสถานที่ประกอบการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ มาตรฐานผู้ดำเนินการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ มาตรฐานผู้ให้บริการกิจการสปาเพื่อสุขภาพ มาตรฐานการบริการกิจการสปาเพื่อสุขภาพและมาตรฐานความปลอดภัยกิจกรรมสปาเพื่อสุขภาพ นอกจากนี้ยังมีเกณฑ์รับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเกณฑ์การรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพยังมีการกำหนดมาตรฐานอีก 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านการบริหารและการจัดการองค์กรและด้านสถานที่

## อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยทำการอภิปรายผลจากข้อค้นพบที่สำคัญเรียงตามลำดับตามความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในรูปแบบหนึ่งต้องใช้น้ำในแง่ของการให้การรักษาและบำบัด โดยมีพื้นฐานจากการใช้ประโยชน์ของวิตามิน และเกลือแร่จากธรรมชาติ สปาพร้อมสมัย ยังให้การบรรเทาอาการบาดเจ็บจากการเล่นกีฬา ผ่านการรักษาด้วยวิธีการแพทย์ที่ครบครัน ผ่อนคลายความตึงเครียด ให้การดูแลและทะนุถนอม ทั้งความงามทั้งร่างกายและอารมณ์ความรู้สึก ปัจจุบันนี้ สปาได้สร้างเอกลักษณ์ขึ้นมาได้อย่างเด่นชัดในเรื่องของสถานที่และการตกแต่ง จะต้องให้ความสำคัญและความเคารพเรื่องธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก ตัวอย่างสถานประกอบการได้ระบุว่า หัวใจสำคัญของศูนย์สุขภาพรีสอร์ทแห่งนี้ คือ การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ซึ่งประกอบด้วยการล้างพิษระดับลึกด้วยคลื่นพลังงานอินฟราเรดและประจุลบ วารีบำบัดสวนล้าง ลำไส้ใหญ่เสริมสร้างร่างกายด้วยอาหารสุขภาพและการปรับโครงสร้างร่างกายที่ล้ำสมัยด้วยการวินิจฉัยอย่างละเอียด โดยผู้เชี่ยวชาญของรีสอร์ท

จะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นเป็นหลักการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ธุรกิจสปาสามารถที่จะนำศาสตร์ต่าง ๆ ของการแพทย์นอกระบบหรือการแพทย์ทางเลือกมาเป็นส่วนเสริมในการกินคืออยู่ที่ ภายใต้อาชีพสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ประเพณีที่แตกต่างกันไปตามแต่ละภูมิภาค

ซึ่งสอดคล้องกับ “ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐกิจสุขภาพองค์รวมของไทย เพื่อเป็นศูนย์กลางรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มประชาคมอาเซียน” ซึ่งเป็นการบูรณาการผลจากโครงการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “ความพึงพอใจและความภักดีต่อตราของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อรัฐกิจสุขภาพองค์รวมของไทยเพื่อการพัฒนากลยุทธ์สู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” และโครงการวิจัยเชิงคุณภาพ เรื่อง “ปัจจัยสู่ความสำเร็จของผู้ให้บริการด้านสุขภาพเพื่อการพัฒนาศูนย์กลางสุขภาพองค์รวมต้นแบบสู่ตลาดอาเซียน” การท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสุขภาพ คือ การมีสุขภาพดี มีความรู้สึกรักเป็นสุข ความสมดุล ความเป็นองค์รวมของ 4 มิติ คือ กาย จิต สังคม ปัญญาหรือจิตวิญญาณที่บูรณาการอยู่ในการพัฒนามนุษย์และสังคม เพื่อสร้าง “ความอยู่เย็นเป็นสุข” แนวคิดสุขภาพองค์รวม (Holistic wellness) ยังคงเป็นแนวคิดใหม่สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจด้านสุขภาพ ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันในการตีความขอบเขตของการให้บริการธุรกิจสุขภาพองค์รวม ดังนั้น การให้การจำกัดความแนวคิด “ธุรกิจสุขภาพองค์รวมของไทย” จึงถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการส่งเสริมการขยายธุรกิจสุขภาพองค์รวมและการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการของธุรกิจนี้ (มโน เมตตานันโท เลาหวนิช, 2555)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันธุรกิจสปาและบริการทางการแพทย์ในประเทศไทยมีความโดดเด่น และได้รับการยอมรับจากชาวต่างชาติมากขึ้นทั้งด้านศักยภาพการบริการบุคลากรทางการแพทย์เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยและค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศคู่แข่งอื่น ๆ นอกเหนือจาก Destination Spa ที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลกอย่างชีวาธรรมแล้ว เมดิคอลสปา (Medical Spa) ยังเป็นธุรกิจสปาอีกรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจ เพราะมีรูปแบบที่แตกต่างไปจากตลาดสปาเพื่อความงาม แต่ให้ความสำคัญด้านการดูแลสุขภาพมากขึ้น ทั้งการป้องกันโรคร้าย และฟื้นฟูสุขภาพหลังการบำบัดรักษา และยังเป็นการสนับสนุนโมเดลธุรกิจแนวใหม่อย่างการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical tourism) ที่หน่วยงานภาครัฐทั้งในประเทศและหลายประเทศให้การสนับสนุน

จากข้อค้นพบดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้น ไม่ว่าจะมีการพัฒนาในรูปแบบของสปาเพื่อเป็นสถานบำบัดเพื่อฟื้นฟูสุขภาพของผู้รับบริการโดยสหสาขาวิชาชีพแล้ว ยังมีสปาอีกรูปแบบที่พึงพิงธรรมชาติของมนุษย์และสิ่งแวดล้อม เช่น อากาศ แสงแดด และสารของธรรมชาติ ซึ่งแต่ละปัจจัยจะช่วยให้สุขภาพร่างกายกลับคืนปกติโดยเร็วขึ้น เป็นการแพทย์ทางเลือกก่อนที่จะใช้ยารักษา โดยผู้รับบริการจะได้รับการประเมินและส่งไปยังสถานที่พักผ่อนที่เหมาะสม มีสหสาขาวิชาชีพที่คอยให้คำแนะนำแต่ละปัญหา สถานประกอบการเพื่อสุขภาพนั้นจะเป็นสถานที่ที่สวยงามและมีมาตรฐานกระจายทั่วประเทศทำให้คุณภาพชีวิตของผู้รับบริการนั้นดีขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยจำแนกกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1 กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness tourism) แบบทั่วไป (Generic) เช่น สปา ฟิตเนส คลินิกเสริมความงาม เป็นต้น และแบบเฉพาะตามที่ตั้ง เช่น โยคะ สำนัก เป็นต้น 2 กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์แบบทั่วไป เช่น โรงพยาบาล คลินิก สปาในสถานพยาบาล (Medical Spa) เป็นต้น (Global Spa Summit, 2011)

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการของสถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจ มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ทรัพยากรมนุษย์ 2) เงินทุน 3) วัตถุดิบ 4) การจัดการ 5) ข้อมูลข่าวสารจะเห็นได้ว่า สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจะต้องคำนึงถึงการตลาดการดำเนินการธุรกิจจึงต้องมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์อย่างรอบคอบชัดเจนและมีประสิทธิภาพซึ่งหนึ่งในกระบวนการดังกล่าวคือการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ชัดเจน เพื่อที่จะสามารถวางแผนการตลาดต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น กลยุทธ์ด้านราคาหรือสินค้าและบริการ เนื่องจากตลาดธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้น เป็นธุรกิจใหม่ ซึ่งยังมีผู้รับบริการจำนวนมากที่ไม่รู้จักว่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีกี่รูปแบบอะไรบ้าง ดังนั้นด้วยงบประมาณที่จำกัดจึงต้องมีการวางแผนการลงทุน ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดเรื่องรูปแบบการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพ (Health tourism) จัดอยู่ในรูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special interest tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรมเพื่อการพักผ่อนและเรียนรู้วิธีการรักษาสุขภาพกายใจ ได้รับความเพลิดเพลิน และสุนทรียภาพ มีความรู้ต่อการรักษาคุณค่า และคุณภาพชีวิตที่ดีมีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน อนึ่งการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนี้บางแห่งอาจจัดรูปแบบเป็นการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพและความงาม (Health beauty and spa)

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก มีพื้นที่ภายในรีสอร์ท กว้างขวาง อยู่ใกล้ชุมชนชาติ และใช้ประโยชน์จะทรัพยากรธรรมชาติ เหล่านั้น โดยการนำจัดกิจกรรมภายในสถานประกอบการที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของสมาชิกทุกคนในครอบครัวไม่ว่าจะเป็นเด็ก ผู้ใหญ่ หรือผู้สูงอายุก็สามารถมาทำกิจกรรมร่วมกันเป็นหมู่คณะ ได้

จะเห็นได้ว่า สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ให้ความสำคัญใส่ใจกับโครงสร้างสถาบันครอบครัว และระบบสุขภาพ โดยต้องการให้การทำกิจกรรมร่วมกันของสมาชิกในครอบครัว จะเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว ทำให้ระบบครอบครัว และเครือญาติ มีความเข้มแข็งต่อไป

สอดคล้องกับทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยมของ A.R. Radcliffe-Brown ได้มองสังคมเป็นลักษณะโครงสร้างโดยรวม (Social structure) โดยมีระบบย่อยของสังคมเป็นตัวค้ำจุน (Sub social structure system) ให้สังคมมีความมั่นคง โครงสร้างย่อยเหล่านี้ประกอบด้วย 1) ระบบครอบครัว และเครือญาติ 2) ระบบการศึกษาถ่ายทอด 3) ระบบเศรษฐกิจ 4) ระบบการปกครอง 5) ระบบสุขภาพ 6) ระบบความเชื่อศาสนา โดยแต่ละโครงสร้างย่อย ๆ จะมีการส่งเสริม เกื้อหนุน ค้ำจุน ซึ่งกันและกัน หากโครงสร้างย่อย ๆ มีความเข้มแข็ง ก็จะส่งผลทำให้โครงสร้างสังคมโดยรวม (Social structure) มีความมั่นคงต่อไปเช่นกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. จากผลการวิจัยนี้สามารถสร้างความร่วมมือระหว่างสถานศึกษา ผู้ประกอบการ สถานประกอบการ สมาคม องค์กร หรือหน่วยงานวิชาชีพ ที่จะร่วมมือกันจัดทำหลักสูตร พัฒนา ผู้สอน พัฒนาการจัดการเรียนการสอน เพื่อผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม สปาไทย บัณฑิตที่จบใหม่จะได้มีงานทำ สถานประกอบการจะได้บุคลากรตรงตามความต้องการ เป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศอีกทางหนึ่งด้วย
2. หลักสูตรการเรียนการสอน อาจนำผลการวิจัยนี้ไปบูรณาการร่วมกับสถานประกอบการ เช่น การวางแผนการสอนได้เรียนรู้ไปพร้อมกับการปฏิบัติงานจริงที่สถานประกอบการ เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะในการทำงาน เปิดโอกาสให้ผู้เรียน ได้เรียนรู้ทักษะการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการคิด วิเคราะห์ รู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า นำไปสู่การผลิตบุคลากรที่มีประสิทธิภาพภายใต้ความต้องการของสถานประกอบการอย่างแท้จริง
3. จากผลการวิจัย สามารถนำแนวคิดนี้ไปพัฒนาบุคลากรในธุรกิจของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพราะยังขาดความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จึงควรสร้างภาคีเครือข่ายในภูมิภาคตะวันออก ให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้พัฒนาองค์ความรู้ของผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการในธุรกิจสปาไปพร้อมกัน
4. จากผลการวิจัย สามารถพัฒนาข้อมูลด้านการส่งเสริมการพัฒนาสถานประกอบการ ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินการให้มากขึ้น เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินการและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำฐานข้อมูลด้านผู้ให้บริการ ฐานข้อมูลสถานประกอบการ ฐานข้อมูลบุคลากรกลุ่มภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ข้อมูลประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมและการพัฒนาบุคลากรในแต่ละจังหวัดในภูมิภาคตะวันออก

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจ หรือความต้องการของผู้รับบริการ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบสนับสนุน ให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น
2. การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม และพัฒนาในสายอาชีพ ของพนักงาน ในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนเพื่อการพัฒนาบุคลากร
3. ควรมีการวิจัย เพื่อหาหรือศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพื่อเป็น แนวทางในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถให้บริการกับกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในระดับประเทศต่อไป



## บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2562). ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย ให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (MEDICAL HUB) (พ.ศ. 2560-2569). เข้าถึงได้จาก <https://www.thailandmedicalhub.net>.
- กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. (2559). แผนแม่บทแห่งชาติว่าด้วยการพัฒนาสมุนไพรไทย ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2560-2564. นนทบุรี: บจก.ทีเอส อินเทอร์เน็ต. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2559). คู่มือเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ระดับสากล. กรุงเทพฯ: บริษัทเจเนซิส มีเดียคอม จำกัด.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2563). รายงานจำนวนสถานประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพ จำแนกตามพื้นที่. เข้าถึงได้จาก [http://203.157.7.49/secrereport/myReportViewer.aspx?reportpath=/HSS\\_SPA\\_Report/Spa](http://203.157.7.49/secrereport/myReportViewer.aspx?reportpath=/HSS_SPA_Report/Spa).
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2559). คู่มือธุรกิจสปา. เข้าถึงได้จาก [http://hssnew.hss.moph.go.th/fileupload\\_doc\\_slider/2016-12-08--438.pdf](http://hssnew.hss.moph.go.th/fileupload_doc_slider/2016-12-08--438.pdf).
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.). (2562). แผนปฏิบัติการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ 2562. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กันยานุช เทาประเสริฐ. (2551). การศึกษารูปแบบและแนวทางในการพัฒนาสปาเพื่อการดูแลสุขภาพแบบการแพทย์พื้นบ้าน: กรณีศึกษา สปาเพื่อการดูแลรักษาสุขภาพแบบการแพทย์พื้นบ้านล้านนา. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการแพทย์แผนไทย, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ขวัญกมล คอนขวา. (2563). การจัดการธุรกิจชุมชนบนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. เข้าถึงได้จาก <http://sutir.sut.ac.th:8080/sutir/bitstream/123456789/5402/2/Fulltext.pdf>.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาการท่องเที่ยว ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564). กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- จิตภา วิเศษฐ์. (2551). องค์การและการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- จินตนา เอี่ยมคง. (2558). ร้อยเรื่อง...เมืองไทย: ศูนย์กลางแห่งความเป็นเลิศด้านการท่องเที่ยวและสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา คณะอนุกรรมการฝ่ายข้อมูล.

- จूरรัตน์ น้อยเพลง, ธนวันต์ สิทธิไทย, และสาโรช เผือกบัวขาว. (ม.ป.ป.). การน่านโยบาย การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพไปปฏิบัติในจังหวัดระนอง. (รายงานผลการวิจัย). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ชนิดา ทวีศรี. (2551). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism). เข้าถึงได้จาก <https://www.l3nr.org/posts/166878>.
- ชัยภัทร ห่อทอง. (2552). การศึกษาการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีนครินทร์ เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ชนินทร์ ชุนหพันธ์รักษ์. (2550). แนวคิดการจัดการสายใหม่ในการอสังหาริมทรัพย์และทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ณัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์. (2562). การพัฒนารอบการประเมินการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้ประกอบการกิจการสปาไทย. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา, วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐจัวร์ดี คณิดินสุทธิทอง. (2558). แรงจูงใจและปัจจัยในการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว, คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ณิศรา ชัยวงศ์. (2555). การวิจัยและพัฒนาารูปแบบโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยในมิติทางวัฒนธรรม. วิทยานิพนธ์การแพทย์แผนไทยมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการแพทย์แผนไทย, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ธนากร เกียรติบันลือ. (2554). คุณภาพการบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ธีรพงษ์ เทียงสมพงษ์. (2551). โมเดลเชิงสาเหตุของความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ สถานีบริการน้ำมันของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นวพร บุญประสม. (2557). การปรับใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการแพทย์แผนไทยเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา สวนสมุนไพรแอนนี อำเภอบัวโพธิ์ ไร่ จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 9(2), 85-98.

- น้ำฝน เจนสมบูรณ์. (2561). การพัฒนาส่วนประกอบทางการตลาดท่องเที่ยวฟ้านักกระยะยาวแม่บ้านแม่แม่ อำเภอลำปาง จังหวัด เชียงใหม่. *FEU academic review*, 12(2), 179-179
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2558). การพัฒนาองค์การและการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: ทริปปี้ลกรุ๊ป.
- ปรีณัฐ ชินโชติ. (2016). รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของสวนผึ้ง. *Veridian e-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 9(1), 250-268.
- ภักดี เกตุบรรจง. (2561). มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์: ศึกษาเปรียบเทียบประเทศไทยกับสาธารณรัฐเกาหลี. *วารสารบัณฑิตศึกษานิติศาสตร์*, 11(2), 370-386.
- ภูษิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด. (2550). ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธุรกิจสถานที่พักผ่อนในเมืองพัทยาที่มีผลต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ. *วารสารพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 3(1), 60-72.
- มโน เมตตานันโท เลหาวิช. (2555). ยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจสุขภาพองค์รวมของไทย เพื่อเป็นศูนย์กลางรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. กรุงเทพฯ: สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- เมตตา นกเกตุ. (2546). การนำเสนอรูปแบบการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการศึกษาในโรงเรียนสังกัดเทศบาล. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รุ่งสวรรค์ วรรณสุทธิ, ชาติชาย โยเหลา, อริญญา ภูรอด, สมใจ เปรมสมิทธิ์, อรทัย สารกุล และเบญจวรรณ ศฤงคาร. (2551). การพัฒนาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์: กรณีศึกษา-วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย. เข้าถึงได้จาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/329>
- ลัคนา ศรีอัมพรเอกกุล และ ชีระวัฒน์ จันทิก. (2561). การท่องเที่ยวคุณภาพเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ. *Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University*, 4(1), 12-28.
- วรวิมล จันทรมุข และจินตนา สมสวัสดิ์. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพการใช้ปัจจัยการผลิตของประเทศในกลุ่มประเทศ CLMV. *MBA-KKU Journal*, 9(1), 87-99.
- วรินทรา ศิริสุทธิกุล, สุพาดา สิริกุดตา, ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ และมโน เมตตานันโท เลหาวิช. (2557). ความพึงพอใจและความภักดีต่อตราของนักท่องเที่ยวต่างชาติ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยและสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2547). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- วิเชียร วิทญูดม. (2558). การจัดการสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.

- วิวัฒน์ วิริยกิจจา. (2563). *ธุรกิจสุขภาพ*. เข้าถึงได้จาก <https://www.doctor.or.th/article/detail/1524>.
- วีรวิชัย ปิยนนทศิลป์. (2559). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. เชียงใหม่: ปรึกษาการพิมพ์. .
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และปิยะพร ธรรมชาติ. (2559). รูปแบบการท่องเที่ยวชุมชนเชิงสุขภาพของจังหวัดปราจีนบุรี เพื่อการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนอย่างยั่งยืน. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 21(3), 59-68.
- สมเจตน์ วิมลเกษม. (2546). *การจัดการเรียนการสอนเพื่ออนุรักษ์และสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นภาษาล้านนาของสถานศึกษาในจังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สมคิด บางโม. (2558). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ฯ.
- สิรินกัศรา ศิรินกัศโกสิน. (2561). ความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมเครื่องสำอางไทยกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *Journal of Rangsit Graduate Studies in Business and Social Sciences*, 4(2), 15-28.
- สำนักงานกิจการนักศึกษา กลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2554). *คู่มือมาตรฐานการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2560). *แผนปฏิบัติการการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ. 2560-2564*. เข้าถึงได้จาก <https://www.eeco.or.th/ภาพรวมการพัฒนา/แผนพัฒนา/แผนปฏิบัติการการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2562). *การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical-tourism) ขยายตัวต่อเนื่องในปี 2561*. เข้าถึงได้จาก <https://www.kasikornbank.com/th/personal>.
- อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2550). *การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- อาพัทธ์ เตียวตระกูล. (2548). *การวิเคราะห์สัมฤทธิ์ผลของการบริหารองค์กรกีฬาของมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา, สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณี มูลละ และสมบัติ กาญจนกิจ. (2557). แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวนานาชาติ เพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการ สถาบันการพลศึกษา*, 6(1), 99-110.
- อริศรา ห่องทรัพย์ และกุลพิชญ์ โภคยอุดม. (2557). *แนวทางการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแหล่งน้ำพุร้อนในภูมิภาคทางตอนเหนือของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อัญชณา ณ ระนอง. (2011). ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจกับการเป็นศูนย์กลางบริการด้านสุขภาพของประเทศไทย. *NIDA Development Journal*, 51(1), 47-81
- Boon-Anan Phinaitrup. (2018). Health tourism management: The case of Thai health tourism industry. *NIDA Development Journal*, 58(3), 221-245.
- Chamchan, C., & Soparat, O. (2012). Long-stay of the Japanese in Chiangmai: analysis of the determining factors in the pre-and post-period of the visit. *Jpn Stud J*, 29(1), 16-34.
- Collier, A., & Harraway, S. (1997). *Principle of tourism*. Auckland: Longman.
- Cooper, C., & Boniface, B. G. (1998). *Geography of travel and tourism*. UK: Butterworth Heinemann.
- Dimanche, F., & Andrades, L. (2015). *Tourism in Russia: A management handbook*. Bingley: Emerald.
- Erfurt-Cooper, P., & Cooper, M. (2009). *Health and wellness tourism: Spas and Hot Springs*. Exeter: Short Run Press.
- Etzel, M. J., Walker, B. J., & Stanton, W. J. (2001). *Marketing* (12<sup>th</sup> ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Global Spa Summit. (2011). *Wellness tourism and medical tourism: Where do SpasFit?*. Retrieved from [http://www.globalspaandwellnesssummit.org/images/stories/pdf/spas\\_wellness\\_medical\\_tourism\\_report\\_final.pdf](http://www.globalspaandwellnesssummit.org/images/stories/pdf/spas_wellness_medical_tourism_report_final.pdf).
- Global Wellness Institute. (2014). *The global wellness tourism 2013*. Retrieved from [http://www.globalwellnesssummit.com/images/stories/pdf/wellness\\_tourism\\_economy\\_exec\\_sum\\_final\\_10022013.pdf](http://www.globalwellnesssummit.com/images/stories/pdf/wellness_tourism_economy_exec_sum_final_10022013.pdf).
- Global Wellness Institute. (2017). *The global wellness tourism January 2017*. Retrieved from [https://static1.squarespace.com/static/54306a8ee4b07ea66ea32cc0/t/58862a472994ca37b8416c61/1485187660666/GWI\\_WellnessEconomyMonitor2017\\_FINALweb.pdf](https://static1.squarespace.com/static/54306a8ee4b07ea66ea32cc0/t/58862a472994ca37b8416c61/1485187660666/GWI_WellnessEconomyMonitor2017_FINALweb.pdf).
- Global Wellness Institute. (2018). 2018 Global wellness tourism economy. Retrieved from <https://globalwellnessinstitute.org/industry-research/globalwellness-tourism-economy/>
- Hofer, S., Honegger, F., & Hubeli, J. (2012). Health tourism: Definition focused on the Swiss market and conceptualization of health(i)ness. *Journal of Health Organization and Management*, 26(1), 60-80.

- Kelly, C. (2010). Analysing Wellness tourism provision: A retreat operators' Study. *Journal of Hospitality & Tourism Management*, 17(1), 108-116.
- Kinicki, A., & Williams, B. K. (2006). *Management: A practical introduction*. Boston: McGraw Hill/ Irwin.
- Kotler, P. (2000). *Strategic marketing for newport organizations*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Krishnamoorthy, S., & Venkatesh, S. (2015). Wellness Tourism: Investigation of Tourists' Profiles and Motivational Factors. *International Journal of Pharmaceutical Sciences Review and Research*, 33(2), 274-280.
- Longenecker, J. G., & Pringle, C. D. (1981). *Management*. Ohio: Merrill.
- Lovelock. C. (2002). *Principle of service marketing and management*. Bangkok: Pearson Education Indochina
- McIntosh R.W., & Goeldner, C.R. (1995). *Tourism principles, practices, philosophies* (7<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Son.
- Mueller, H., & Kaufmann, E. L. (2001). Wellness tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications. *Journal of Vacation Marketing*, 30(2), 254-270.
- Pongwiritthon, R., Pakvipak, K., & et al. (2016). Foreign tourists' behaviors and marketing mix towards. *Journal of Community Development Research (Humanities and Social Sciences)*, 9(3), 127-139.
- Reid, D. G. (2002). *Development of cultural tourism in Africa: A community based approach*. In J.S. Akama and P. Sterry (Eds.), *Cultural tourism in Africa: Strategies for the new millennium* (pp. 25–34). Arnhem: Association for Tourism and Leisure Education.
- Rongruang, S., & Sunkunpong, S. (2011). Health promoting behavior among University students in Prince of Songkla University, Pattani Campus. *Journal of Behavioral Science*, 17(1), 109-123.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2003). *Management*. London: Prentice-Hall.
- Salazar, N. B. (2012). Community-based cultural tourism: Issues, Threats and opportunities. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(1), 9-22.
- Sharafuddin, M. A. (2015). Type of tourism in Thailand. *e-Review of Tourism Research*, 12(3/4), 210-219.

- Sittichai, S., & Khunon, S. (2015). Measuring customer loyalty for hotel industry. *Executive Journal*, 35(1), 64-74.
- Smith, M., & Puczko, L. (2009). *Health and wellness tourism*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Snyder, K. A., & Sulle, E. B. (2011). Tourism in Maasai communities: A chance to improve livelihoods. *Journal of sustainable tourism*, 19(8), 935-951.
- Suthamma Nitikasetsoontorn. (2015). The success factors of community-based tourism in Thailand. *NIDA Development Journal*, 55(2), 24-58.
- Tasci, A. D., Semrad, K. J., & Yilmaz, S. S. (2013). *Community based tourism finding the equilibrium in the COMCEC context setting the pathway for the future*. Ankara: COMCEC Coordination Office.
- Vanagas, N., & Jagminas, J. (2011). The potential of community-based tourism development in vilnius district Municipality. *Management theory and studies for rural business and infrastructure development*, 28(3), 157-163.
- Voigt, C., Brown, G., & Howat, G. (2014). Wellness tourists: in search of transformation. *Tourism Review*, 66(1/2), 16-30.
- Voigt, C. (2014a). *Defining wellness broadly as an alternative health paradigm*. New York: Routledge
- Voigt, C. (2014b). *Exploring existing definitions and conceptualizations*. New York: Routledge.
- Voigt, C. (2014c). *The role of the environment, natural and culture resources*. New York: Routledge.
- Weiler, B., & Ham, S. H. (2002). Tour guide training: A model for sustainable capacity building in developing countries. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1), 52-69.
- Zeithaml, B., & Parasuraman, C. (1990). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

**แบบเก็บรวบรวมข้อมูล**  
**เครื่องมือการวิจัยสำหรับการทำดัชนีพันธ**

ชื่อผู้วิจัย นายธีระพงษ์ อาญาเมือง คณะกรรมการควบคุมดัชนีพันธ  
 รหัสสถิติ 57810231 รศ.ดร.สุวิชัย โกศัลยวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
 หลักสูตร ปรัชญาคุณธิบัณฑิต ผศ.ดร.วรวิมล เฟื่องพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
 สาขา การศึกษาและการพัฒนาสังคม  
 ปีการศึกษา 2563

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) การส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการเป็นศูนย์กลาง  
 การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) THE HEALTH SPA PROMOTION SERVICE FOR HEALTH  
 TOURISM CENTER IN EASTERN REGION OF THAILAND

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

(สำหรับใช้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ)

รหัสนามสมมุติผู้ให้ข้อมูล

.....

สถานที่สัมภาษณ์

.....

สัมภาษณ์วันที่

.....

เวลาที่เริ่มสัมภาษณ์.....น. เวลาที่สิ้นสุดการสัมภาษณ์.....น. เวลารวม.....นาที

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

- 1) เพศ.....
- 2) อายุ..... ปี
- 3) ตำแหน่ง.....
- 4) อายุงาน..... ปี

2. ให้ท่านอธิบายความต้องการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในปัจจุบันเพื่อสะท้อนสภาพปัจจุบันและปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นในการประกอบกิจการ ดังนี้

- 1) ปัญหา อุปสรรค และความวิตกกังวลเกี่ยวกับการดำเนินการตามนโยบายหรือประเด็นการทำงานในปัจจุบัน ทั้ง 5 ประเด็นดังนี้

ทรัพยากรบุคคล

.....

.....

เงินทุน

.....

.....

วัตถุประสงค์

.....  
.....

การจัดการ

.....  
.....

ข้อมูลข่าวสาร

.....  
.....

2) ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ สภาพสังคมปัจจุบัน ที่เกิดขึ้น

ทรัพยากรบุคคล

.....  
.....

เงินทุน

.....  
.....

วัตถุประสงค์

.....  
.....

การจัดการ

.....  
.....

ข้อมูลข่าวสาร

.....  
.....

## 3) การแข่งขันในภาคธุรกิจเอกชนปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ทรัพยากรบุคคล

.....  
 .....

เงินทุน

.....  
 .....

วัตถุดิบ

.....  
 .....

การจัดการ

.....  
 .....

ข้อมูลข่าวสาร

.....  
 .....

## 4) การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ

.....  
 .....

3. วิธีการบริหารจัดการสถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจ ท่านมีความ  
 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไรในประเด็นต่อไปนี้

## 1) ทรัพยากรบุคคล

.....  
 .....

2) เงินทุน

.....  
.....

3) วัตถุประสงค์

.....  
.....

4) การจัดการ

.....  
.....

5) ข้อมูลข่าวสาร

.....  
.....

4. แนวทางการบริหารองค์กรหรือสถานประกอบการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิง  
สุขภาพ ให้เกิดความยั่งยืน ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

(ใช้สำหรับ กลุ่มนักวิชาการ/ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ)

รหัสนามสมมติผู้ให้ข้อมูล

.....

สถานที่สัมภาษณ์

.....

สัมภาษณ์วันที่

.....

เวลาที่เริ่มสัมภาษณ์.....น. เวลาที่สิ้นสุดการสัมภาษณ์.....น. เวลารวม.....นาที

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

- 1) เพศ.....
- 2) อายุ..... ปี
- 3) ตำแหน่ง.....
- 4) อายุงาน..... ปี

2. ให้ท่านอธิบายบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการให้ผู้ประกอบการดำเนินการไปตามนโยบายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ท่านมีความความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไรในประเด็นต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ให้ท่านสะท้อนถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาอุปสรรคกับการดำเนินการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นไปตามนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ท่านมีความความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไรในประเด็นต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. การสนับสนุนหรือบริหารจัดการการดำเนินการในการส่งเสริมการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันภาคเอกชน ผู้บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ท่านมีความความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. แนวทางการส่งเสริมและข้อเสนอแนะในการกำหนดกลยุทธ์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ท่านมีความความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง

(ใช้สัมภาษณ์ ผู้ประกอบการ/นักวิชาการ/ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ)

รหัสนามสมมติผู้ให้ข้อมูล

.....

สถานที่สัมภาษณ์

.....

สัมภาษณ์วันที่

.....

เวลาที่เริ่มสัมภาษณ์.....น. เวลาที่สิ้นสุดการสัมภาษณ์.....น. เวลารวม.....นาที่

#### 1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

- 1) เพศ.....
- 2) อายุ..... ปี
- 3) ตำแหน่ง.....
- 4) อายุงาน..... ปี

#### 2. ให้ท่านอธิบายเหตุผล ข้อดี ข้อเสีย และแนวทางการส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการการรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก

- 1) สภาพปัจจุบันและปัญหาในการบริหารกิจการ
- 2) กระบวนการ การบริหารจัดการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ
  - ด้านทรัพยากรบุคคล
  - ด้านเงินทุน
  - ด้านวัตถุดิบ
  - ด้านการจัดการ
  - ด้านข้อมูลข่าวสาร

3) สะท้อนแนวทางในการส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับ  
การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในภาคตะวันออก

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### แบบสนทนากลุ่ม

(ใช้สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ/ นักวิชาการ/ ข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ)

รหัสนามสมมุติผู้ให้ข้อมูล

.....

สถานที่สัมภาษณ์

.....

สัมภาษณ์วันที่

.....

เวลาที่เริ่มสัมภาษณ์.....น. เวลาที่สิ้นสุดการสัมภาษณ์.....น. เวลารวม.....นาที่

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่ม

1)  ผู้ประกอบการ  นักวิชาการ  ข้าราชการ  เจ้าหน้าที่ภาครัฐ

2) ชื่อสถานที่ทำงานของผู้ให้ข้อมูล .....

2. สภาพปัจจุบันของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลาง  
การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อสถาน  
ประกอบการหรือสภาวะจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

1) ความเหมาะสมของผู้ประกอบการ

2) รูปแบบในการบริหารจัดการ

3) ความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ ด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

3. สภาพปัญหาของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลาง  
การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อสถาน  
ประกอบการหรือสภาวะจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

1) ด้านทรัพยากรบุคคล

2) ด้านเงินทุน

3) ด้านวัตถุดิบ

4) ด้านการจัดการ

5) ด้านข้อมูลข่าวสาร

4. กระบวนการที่เหมาะสมของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็น ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อสถานประกอบการหรือสภาวะจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน
- 1) ด้านทรัพยากรบุคคล
  - 2) ด้านเงินทุน
  - 3) ด้านวัตถุดิบ
  - 4) ด้านการจัดการ
  - 5) ด้านข้อมูลข่าวสาร
5. แนวทางการส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการรองรับการเป็นศูนย์กลาง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออก ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อสถานประกอบการหรือสภาวะจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน
- 1) ด้านทรัพยากรบุคคล
  - 2) ด้านเงินทุน
  - 3) ด้านวัตถุดิบ
  - 4) ด้านการจัดการ
  - 5) ด้านข้อมูลข่าวสาร
6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

## เครื่องมือการวิจัย

## แบบสังเกต

(ใช้สังเกตกิจกรรมในการดำเนินการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่คัดเลือกมา)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

รหัสสถานที่.....

## 1. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกและอาคารสถานที่

บริเวณที่สังเกต	สิ่งที่ปรากฏที่สังเกตได้	หมายเหตุ
1.พื้นที่โดยรอบ		
1.1 ถนน		
1.2 สวนหย่อม		
1.3 ความสะอาด		
1.4 ที่เก็บขยะ/แยกขยะ		
1.5 การตกแต่ง การใช้วัสดุ		
1.6 ห้องน้ำ		
1.7 ป้ายชื่อสถานประกอบการ		
1.8 สถานที่จอดรถ		
1.9 อื่น ๆ		

## 2. ด้านสิ่งแวดล้อมภายในอาคาร

บริเวณที่สังเกต	สิ่งที่ปรากฏที่สังเกตได้	หมายเหตุ
2.ห้องให้บริการ		
2.1 ความสะอาด		
2.2 การแบ่งห้อง		
2.3 อุปกรณ์ที่ใช้		
2.4 แสงสว่าง		
2.5 ป้ายแสดงห้อง		
2.6 อื่น ๆ		

## 3. ด้านผลิตภัณฑ์

สิ่งที่สังเกต	สิ่งที่ปรากฏที่สังเกตได้	หมายเหตุ
3.ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ใน สถานประกอบการ		
3.1 ลักษณะของ ผลิตภัณฑ์		
3.2 รูปแบบของใช้		
3.3 การเลือกสีที่เห็น		
3.4 วัสดุของ ผลิตภัณฑ์		
3.5 อื่น ๆ		

## 4. ด้านผู้ให้บริการและพนักงาน

สิ่งที่สังเกต	สิ่งที่ปรากฏที่สังเกตได้	หมายเหตุ
4.เครื่องแต่งกายของผู้ให้บริการและพนักงาน		
4.1 รูปแบบเสื้อผ้าที่ใช้		
4.2 ความสะอาด		
4.3 การตกแต่ง เครื่องประดับ		
4.4 อื่น ๆ		

ภาคผนวก ข  
ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล



ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล กลุ่มผู้ประกอบการในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากผู้มีประสบการณ์ทำงานในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ไม่น้อยกว่า 1 ปี

ด้วยวิธีการบอกต่อ (Snow ball) จำนวน 15 ราย

ผู้ให้ข้อมูล รายที่	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	จังหวัด	อายุ (ปี)	เพศ	ประสบการณ์ ทำงาน (ปี)	วัน/ เดือน/ ปี ที่สัมภาษณ์
1	ผู้จัดการ	เรนโบว์ อโรคารีสอร์ทสุขภาพ	ฉะเชิงเทรา	50	หญิง	10	15 พฤศจิกายน 2563
2	ผู้ดำเนินการสปา	เรนโบว์ อโรคารีสอร์ทสุขภาพ	ฉะเชิงเทรา	45	หญิง	8	15 พฤศจิกายน 2563
3	พนักงาน	เรนโบว์ อโรคารีสอร์ทสุขภาพ	ฉะเชิงเทรา	27	หญิง	5	15 พฤศจิกายน 2563
4	พนักงาน	เรนโบว์ อโรคารีสอร์ทสุขภาพ	ฉะเชิงเทรา	35	หญิง	7	15 พฤศจิกายน 2563
5	พนักงาน	เรนโบว์ อโรคารีสอร์ทสุขภาพ	ฉะเชิงเทรา	33	หญิง	6	15 พฤศจิกายน 2563
6	ผู้จัดการ	อภัยภูเบศร เดย์สปา	ปราจีนบุรี	43	หญิง	16	17 พฤศจิกายน 2563
7	ผู้ดำเนินการสปา	อภัยภูเบศร เดย์สปา	ปราจีนบุรี	35	หญิง	9	17 พฤศจิกายน 2563
8	พนักงาน	อภัยภูเบศร เดย์สปา	ปราจีนบุรี	45	หญิง	8	17 พฤศจิกายน 2563
9	พนักงาน	อภัยภูเบศร เดย์สปา	ปราจีนบุรี	43	หญิง	6	17 พฤศจิกายน 2563
10	พนักงาน	อภัยภูเบศร เดย์สปา	ปราจีนบุรี	38	หญิง	5	17 พฤศจิกายน 2563
11	ผู้จัดการ	สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	ชลบุรี	55	หญิง	10	19 พฤศจิกายน 2563
12	ผู้ดำเนินการสปา	สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	ชลบุรี	45	หญิง	8	19 พฤศจิกายน 2563

ผู้ให้ข้อมูล รายที่	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	จังหวัด	อายุ (ปี)	เพศ	ประสบการณ์ ทำงาน (ปี)	วัน/ เดือน/ ปี ที่สัมภาษณ์
13	พนักงาน	สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	ชลบุรี	36	หญิง	4	19 พฤศจิกายน 2563
14	พนักงาน	สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	ชลบุรี	42	หญิง	6	19 พฤศจิกายน 2563
15	พนักงาน	สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ	ชลบุรี	40	หญิง	5	19 พฤศจิกายน 2563

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล กลุ่มนักวิชาการ นักวิชาการ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่จากภาครัฐ

โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากผู้มีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จำนวน 6 ราย

ผู้ให้ข้อมูล รายที่	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	จังหวัด	อายุ (ปี)	เพศ	ประสบการณ์ ทำงาน (ปี)	วัน/เดือน/ปี ที่สัมภาษณ์
1	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร	ปราจีนบุรี	56	ชาย	30	20 พฤศจิกายน 2563
2	ผู้อำนวยการ	กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	นนทบุรี	51	หญิง	25	20 พฤศจิกายน 2563
3	หัวหน้ากลุ่มงาน คุ้มครองผู้บริโภค	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	ชลบุรี	52	หญิง	29	20 พฤศจิกายน 2563
4	ท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัด	สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด	ปราจีนบุรี	54	หญิง	30	20 พฤศจิกายน 2563
5	ท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัด	สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด	ระยอง	46	หญิง	24	20 พฤศจิกายน 2563
6	ท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัด	สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด	ชลบุรี	57	ชาย	33	20 พฤศจิกายน 2563

ภาคผนวก ค  
หนังสือขอความอนุเคราะห์  
จริยธรรมการวิจัย



ที่ อว ๘๑๑๘/๖๘๙๗

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.พพ.สุรัสวดี สินวัต

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำโครงการบับย่อ จำนวน ๑ เล่ม  
๒. เครื่องมือ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายธีระพงษ์ อาญาเมือง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาและการพัฒนาสังคม รหัสประจำตัว ๕๗๘๑๐๒๓๑ ได้รับอนุมัติให้ทำคชภูนิพนธ์ เรื่อง การส่งเสริมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพใน ภาคตะวันออก โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิชัย โกศัยยะวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ใน ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในครั้งนี้คณะศึกษาศาสตร์ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชษฐุ์ สิริสวัสดิ์)  
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน  
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ ปฏิบัติการแทน  
ผู้ปฏิบัติหน้าที่อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

ภาควิชาการอาชีวศึกษาและพัฒนาสังคม

โทรศัพท์ ๐ ๓๘๑๐ ๒๐๖๗

โทรสาร ๐ ๓๘๓๙ ๑๐๔๓



ที่ อว ๘๑๑๘/ว ๙๕/๗

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ภก.มงคลศิลป์ บุญเย็น

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เค้ําโครงฉบับย่อ จำนวน ๑ เล่ม  
๒. เครื่องมือ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายธีระพงษ์ อาญาเมือง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาและการพัฒนาสังคม รหัสประจำตัว ๕๗๘๑๐๒๓๑ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง การส่งเสริมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพใน ภาคตะวันออก โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิชัย โกศัยยะวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ใน ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้คณะศึกษาศาสตร์ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็น ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรง ของเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชษฐ ศิริสวัสดิ์)  
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน  
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ ปฏิบัติการแทน  
ผู้ปฏิบัติหน้าที่อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

ภาควิชาการอาชีวศึกษาและพัฒนาสังคม  
โทรศัพท์ ๐ ๓๘๑๐ ๒๐๖๗  
โทรสาร ๐ ๓๘๓๙ ๑๐๔๓



ที่ อว ๘๑๑๘/ว๗๙๗

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศาสตรา เหล่าอรรคะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เค้าโครงฉบับย่อ จำนวน ๑ เล่ม

๒. เครื่องมือ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายธีระพงษ์ อาญาเมือง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาและการพัฒนาสังคม รหัสประจำตัว ๕๗๘๑๐๒๓๑ ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปการนิพนธ์ เรื่อง การส่งเสริมสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพใน ภาคตะวันออก โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิชัย โกศัยยะวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ใน ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในกรณีนี้คณะศึกษาศาสตร์ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชษฐ ศิริสวัสดิ์)  
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน  
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ ปฏิบัติการแทน  
ผู้ปฏิบัติหน้าที่อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

ภาควิชาการอาชีวศึกษาและพัฒนาสังคม

โทรศัพท์ ๐ ๓๘๑๐ ๒๐๖๗

โทรสาร ๐ ๓๘๓๙ ๑๐๔๓



ที่ อว ๘๑๑๘/๑๓๐๘

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓


เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

ด้วยนายธีระพงษ์ อาญาเมือง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา การศึกษาและการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยบูรพา รหัสประจำตัว ๕๗๘๑๐๒๓๑ ได้รับอนุมัติให้ทำ ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง การส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิง สุขภาพในภาคตะวันออก โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิชัย โกศัยยะวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย จึงมีความประสงค์ขอ ความอนุเคราะห์ให้ติดต่อเก็บข้อมูลจาก ผู้ประกอบการสปาสุขภาพ/ ผู้ดำเนินการสปา/ ผู้ให้บริการสปา โดยผู้วิจัยจะเข้าสัมภาษณ์ด้วยตนเองระหว่างวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓ อนึ่ง โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชษฐ์ ศิริสวัสดิ์)  
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน  
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ ปฏิบัติการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

ภาควิชาการอาชีวศึกษาและพัฒนาสังคม

โทร. ๐ ๓๘๑๐ ๒๐๖๗

โทรสาร ๐ ๓๘๓๙ ๑๐๔๓

ผู้วิจัยโทร ๐๘ ๑๒๘๐ ๕๘๔๗





ที่ ๑๗๖/๒๕๖๓

**เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์  
มหาวิทยาลัยบูรพา**

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : G-HU 190/2563

โครงการวิจัยเรื่อง : การส่งเสริมสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ในการเป็นศูนย์กลาง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ  
ในภาคตะวันออก

หัวหน้าโครงการวิจัย : นายธีระพงษ์ อาญาเมือง

หน่วยงานที่สังกัด : นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

- |   |  |
|---|--|
| ๑. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์  | ฉบับที่ ๒ วันที่ ๔ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓ |
| ๒. เอกสารโครงการวิจัยฉบับภาษาไทย  | ฉบับที่ ๑ วันที่ ๒๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓  |
| ๓. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย  | ฉบับที่ ๒ วันที่ ๔ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓ |
| ๔. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย   | ฉบับที่ ๒ วันที่ ๔ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓ |
| ๕. เอกสารแสดงรายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยซึ่งผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว หรือชุดที่ใช้เก็บข้อมูลจริงจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ ๑ วันที่ ๒๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓  |
| ๖. เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี)   | ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. -            |

วันที่รับรอง : วันที่ ๑๔ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

วันที่หมดอายุ : วันที่ ๑๓ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ลงนาม

(ดร.พิมลพรรณ เลิศล้ำ)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
สำหรับโครงการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา และระดับปริญญาตรี  
ชุดที่ ๔ (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)