

การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาศักยภาพการให้บริการของธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวเพื่อเสนอยุทธศาสตร์พัฒนาธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวของประเทศไทย

Synthesis of Research Related to the Study of Service Potential Assessment for Strategy Development of Healthy Long Stay Business in Thailand

วรรณิดา วิทยากุล¹, เมธี จันทะ¹, โสพรรณ โพทะยะ², สุชาติ เลาบรียพัตร³
Wannida Vittayakul¹, Methee Chanted¹, Soparn Potaya², Suchart Laoboriphunta³

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹School of Business Management, Eastern Asia University

²คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

²School of Nursing, Eastern Asia University

³ผู้อำนวยการสำนักผู้เชี่ยวชาญ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

³Department of Health Service Support, Ministry of Public Health

Received: October 26, 2020

Revised: December 21, 2020

Accepted: December 22, 2020

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจศักยภาพการให้บริการธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวในประเทศไทย เพื่อนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาว การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ตามกรอบแนวคิด 7S model พบว่า (1) การวางกลยุทธ์มีความชัดเจน มีการนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาปรับใช้ แต่ไม่มีการสร้างเครือข่ายพันธมิตร ผู้ประกอบการท้องถิ่นยังขาดทักษะและประสบการณ์ระดับสากล (2) การจัดทำโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชา มีการแบ่งเป็นแผนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (3) มีการวางระบบหลักและระบบรองเพื่อการดำเนินการ แต่การนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบสนับสนุนยังมีน้อย ขาดระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (4) รูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวมีความหลากหลาย (5) มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะผู้ที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะสาขา มีการสร้างแรงจูงใจโดยให้รางวัลและผลตอบแทน (6) ทักษะ เน้นความเป็นไทยร่วมกับความสามารถเฉพาะบุคคล ทำให้พนักงานมีทักษะในการให้บริการแต่ยังขาดทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (7) การสร้างค่านิยมร่วมกันระหว่างคนในองค์กร มีการกระตุ้นเตือนให้ยึดถือปฏิบัติช่วยให้องค์กรมีความเข้มแข็ง ซึ่งจากการศึกษาได้นำผลมาประมวลจัดทำเป็นร่างยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวของประเทศไทยใน 5 ยุทธศาสตร์ดังนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเตรียมความพร้อมบุคลากร ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ยุทธศาสตร์การพัฒนากลไกการบริหารจัดการโดยการสร้างเครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ และยุทธศาสตร์การส่งเสริมการบริหารจัดการโดยการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค การคมนาคม และความปลอดภัย

คำสำคัญ: การสังเคราะห์งานวิจัย, การศึกษาศักยภาพการให้บริการ, ธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาว, ยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวของประเทศไทย

Abstract

This article is part of the research with an objective in exploring the service potential of long-stay businesses in Thailand. The development of long-stay business has led to the formation of policies and strategies proposals. A systemic review of the literature, in-depth interviews with entrepreneurs and non-participating observations were utilized in this study. The results compiled according to the 7S model conceptual framework (1) marketing strategies are applied but not having network business. Local entrepreneurs lack of universal skills and experiences (2) organisational structure and the chain of command are divided into departments according to responsibilities (3) division between primary and secondary systems for operation management but less usage in technology support system. Database systems linked to relevant agencies have not been set up (4) use of diverse management style using long-term hospital operators (5) selection of competent personal, especially the ones who have specific skill. It is incentivized by providing rewards and incentives (6) skill, focus on Thai culture with individual abilities make employees have service skills. But still lacking of foreign language (7) a common value is shared amongst people within the organization. That's making the organization to be strong. The results from this study has been compiled into a draft of Thailand's long-stay business development strategy with 5 core principles: human resource development and readiness; the development of communication and public relation systems; strategies in management mechanisms using the building of networks and business alliances; utilization of database and information systems; management promotion strategies of developing utilities, transport and safety.

Keywords: Synthesis Research, The Study of Service Potential, Long Stay business, Strategy for Long Stay business development in Thailand



บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย เนื่องจากเป็นแหล่งที่มาของรายได้หลักของประเทศ ก่อให้เกิดการจ้างงานทั้งในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง นำมาซึ่งการกระจายความเจริญและรายได้ไปสู่ภูมิภาค อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น รวมทั้งมีส่วนช่วยในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศทั้งด้านคมนาคม และสาธารณูปโภคเพื่อรองรับการท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจการท่องเที่ยวมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในเชิงจำนวนและรายได้จากนักท่องเที่ยว โดยในปี พ.ศ. 2562 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้งสิ้น 39,916,251 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.55

เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2561 และเพิ่มขึ้น 7.27 จากปี พ.ศ. 2560 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวหลัก คือ จีน มาเลเซียและรัสเซีย สำหรับรายได้จากการท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2562 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ 1,911,807.95 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.90 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2561 และเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.46 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2560 โดยนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนสร้างรายได้สูงสุดเท่ากับ 531,576.6 ล้านบาท ตามมาด้วยนักท่องเที่ยวจากยุโรป (รวมรัสเซีย) 448,743.81 ล้านบาท และนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน (รวมมาเลเซีย) 342,370.64 ล้านบาท (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) ซึ่งองค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization--WTO) ได้คาดการณ์ไว้ว่า ในปี

พ.ศ. 2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ 1,600 ล้านคน โดยภูมิภาคที่มีแนวโน้มเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมคือ เอเชียตะวันออก เอเชียแปซิฟิก และกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เกิดขึ้นในปี 2563 ไม่เป็นไปตามการคาดการณ์ข้างต้น สาเหตุสำคัญมาจากวิกฤติการณ์การแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส 2019 (Covid-19) ที่แพร่ระบาดมาตั้งแต่ปลายปี 2562 และยังคงระบาดอย่างหนักต่อเนื่องมาจนถึงขณะนี้ ซึ่งการระบาดดังกล่าวส่งผลกระทบโดยตรง และรุนแรงต่อธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในทุกประเทศทั่วโลก เช่นเดียวกับประเทศไทย แม้จะมีมาตรการการรับมือกับโรคระบาด COVID-19 ได้ในระดับที่น่าพอใจ แต่ด้วยจำนวนผู้ป่วย ผู้ติดเชื้อทั่วโลกยังคงมีแนวโน้มสูงขึ้นมากโดยอัตราผู้ติดเชื้อทั่วโลก ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2563 มีจำนวนสูงถึง 63,036,282 ราย (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) โดยประเทศที่มีอัตราผู้ติดเชื้อสูงสุดคือสหรัฐอเมริกา มีผู้ติดเชื้อทั้งสิ้น 13,749,317 ราย รองลงมาคืออินเดีย 9,432,039 ราย ส่วนประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาประเทศไทยสูงสุดคือ จีน และรัสเซีย นั่น ปัจจุบัน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2563) มีจำนวนผู้ติดเชื้อทั้งสิ้น 86,512 ราย และ 2,269,316 รายตามลำดับ (ทริโอดี, 2563)

แต่อย่างไรก็ดี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคที่เริ่มควบคุมสถานการณ์ได้ในหลายประเทศ ส่งผลให้เริ่มมีการผ่อนคลายมาตรการการปิดสถานที่และ ควบคุมการเดินทาง ทำให้ภาพรวมเศรษฐกิจโลกเริ่มมีสัญญาณการฟื้นตัวดีขึ้น สะท้อนจากดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อโลก (Global PMI) ปรับตัวขึ้นมาอยู่ที่ระดับสูงสุดในรอบ 17 เดือนนับตั้งแต่เดือนเมษายน 2562 (ประชาชาติธุรกิจ, 2563) สำหรับสถานการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศ แม้จำนวนผู้เดินทางด้วยจุดประสงค์ต่างๆ จะยังคงมีอยู่ แต่ก็ยังไม่มากเท่าที่ควร จำนวนการเข้าพักในโรงแรมเฉลี่ยทั่วประเทศในเดือนสิงหาคม 2563 ปรับตัวดีขึ้นจากเดือนก่อนหน้า แต่ยังคงอยู่ในระดับต่ำกว่าช่วงเดียวกันของปีก่อน และยังไม่มีครอบคลุมในพื้นที่จังหวัดที่ห่างไกลกรุงเทพฯ และปริมณฑล ประเทศไทยจึงพยายามที่จะกระตุ้นการใช้จ่ายของคนในประเทศมากขึ้น โดยการสนับสนุนค่าใช้จ่ายผ่านโครงการต่างๆ นอกจากนี้รัฐบาลไทยยังได้ดำเนินการสนับสนุนเศรษฐกิจรายสาขา เช่น การกระตุ้นการลงทุนของ

นักลงทุนไทยและต่างชาติ อาทิ การขยายสิทธิประโยชน์เพื่อส่งเสริมการลงทุน การจูงใจให้เกิดการลงทุนภายในประเทศ การอำนวยความสะดวกให้ผู้เชี่ยวชาญ/นักลงทุนต่างชาติเดินทางเข้าประเทศ และการลดอุปสรรคจากการดำเนินงานของภาครัฐ ด้วยการปรับปรุงกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ และการสร้างระบบนิเวศให้เอื้ออำนวย เพื่อให้ครอบคลุมภาคการผลิตที่สำคัญ อาทิ ภาคเกษตร ภาคอุตสาหกรรม ภาคการท่องเที่ยว ภาคการค้า และ ภาคบริการ (ประชาชาติธุรกิจ, 2563)

แม้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส 2019 จะยังคงมีอยู่ แต่เพื่อให้การดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ของประเทศยังคงดำเนินต่อไป โดยเฉพาะการดึง เม็ดเงินจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีศักยภาพสูงในการใช้จ่าย ด้วยการดำเนินการอย่างระมัดระวังและค่อยเป็นค่อยไป รัฐบาลจึงเลือกเปิดรับนักท่องเที่ยวในประเทศที่มีความเสี่ยงของโรคต่ำ แต่มีการใช้จ่ายสูง ซึ่งได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มาตรการสุขภาพ หรือสัลยกรรมด้านความงาม รวมถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวพำนักระยะยาว (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติในหลักการ ในการเปิดรับนักท่องเที่ยวประเภทพิเศษ Special Tourist VISA (STV) เพื่อให้คนต่างด้าวเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ โดยต้องมีคุณสมบัติดังนี้ 1) เป็นบุคคลต่างด้าวที่ประสงค์จะเดินทางมาพำนักระยะยาว (Long Stay) ในประเทศไทย 2) ยอมรับปฏิบัติตามมาตรการด้านสาธารณสุขที่ประกาศใช้ภายในประเทศไทยและยินยอมกักตัวในห้องพัก 14 วัน และ 3) มีหลักฐานแสดงสถานที่พักอาศัยระยะยาวในประเทศไทย เป็นต้น (EXIM Knowledge Center ข่าวเศรษฐกิจ, 2563)

การท่องเที่ยวพำนักระยะยาวหรือพักพำนักระยะยาว (Long stay tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่ครอบคลุมการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ มีลักษณะเป็นการไปพักอาศัยชั่วคราว และมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเพื่อการใดการหนึ่ง โดยเฉพาะ แบ่งเป็น 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) กลุ่มที่ต้องการใช้วันหยุดชีวิตในการท่องเที่ยว เช่น ผู้เกษียณอายุการทำงาน หรือผู้สูงอายุที่ขาดผู้ดูแล (2) กลุ่มที่ต้องการดูแลสุขภาพ เช่น ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ระยะพักฟื้น หรือฟื้นฟูสภาพร่างกาย หรือชาวต่างชาติที่ต้องการหลบสภาพอากาศที่รุนแรงในประเทศของตนในบางฤดู (3) กลุ่มที่มีจุดประสงค์เพื่อการศึกษา เช่น นักเรียน นักศึกษา

ที่เข้ารับการศึกษาหรือฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ และ (4) กลุ่มนักศึกษาที่เข้ามาเก็บตัวหรือฝึกซ้อมกีฬา (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549) ซึ่งนักท่องเที่ยวสองกลุ่มแรกเป็นตลาดเป้าหมายหลักที่ภาครัฐให้ความสำคัญและพยายามส่งเสริม เพื่อให้กลุ่มดังกล่าวเข้ามาพำนักรและใช้บริการในประเทศไทยให้มากขึ้น จากโครงสร้างประชากรโลกที่ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Ageing Society) โดยเฉพาะในประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งในภูมิภาคเอเชีย ยุโรป และอเมริกา ซึ่งมีจำนวนประชากรสูงอายุเพิ่มมากขึ้นและมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์การสหประชาชาติคาดการณ์ว่าจะมีประชากรสูงอายุเพิ่มสูงขึ้นจาก 687.9 ล้านคน ในปี พ.ศ.2549 เป็น 1,968 ล้านคนในปี พ.ศ.2593 ซึ่งทวีปเอเชียจะมีประชากรสูงอายุมากที่สุด (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2552) ส่วนประเทศสมาชิกในอาเซียนช่วงปี พ.ศ.2558-2563 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่า 2 เท่าตัว โดยสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีสัดส่วนจำนวนประชากรสูงอายุมากที่สุดในอาเซียนสำหรับประเทศไทยสัดส่วนผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 9.4 ในปี พ.ศ.2545 เพิ่มเป็นร้อยละ 10.7 ในปี พ.ศ.2550 และร้อยละ 16.7 ในปี 2560 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) โดยประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้วตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจศักยภาพการให้บริการของธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวของประเทศไทย
2. เพื่อจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวของประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสังเคราะห์งานวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

1. สถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยว
2. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวพักผ่อนระยะยาว
3. ศักยภาพการให้บริการของธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวของประเทศไทย
4. แนวคิดการวัดปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจตามหลัก 7s ของ McKinsey

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยว

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ก่อนเกิดการระบาดของ Covid-19 ทั่วโลกนั้น สถานการณ์การท่องเที่ยวระหว่างประเทศของประเทศไทยมีแนวโน้มจะขยายตัวตามการท่องเที่ยวโลก โดยมีปัจจัยหลักจากค่าเงินดอลลาร์สหรัฐและค่าเงินยูโรที่มีแนวโน้มแข็งค่าขึ้น การเปิดเส้นทางบินใหม่ของสายการบินต่าง ๆ และการขยายเส้นทางการบินของสายการบินต้นทุนต่ำ ร่วมกับปัจจัยบวกอื่น ๆ เช่น แผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงกีฬา การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และการท่องเที่ยวกลุ่มสูงอายุ ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ซึ่งเป็นไปตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๕) ประเด็น พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐ ซึ่งให้ความสำคัญกับการรักษาการเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวระดับโลก ซึ่งถูกระบุอยู่ในแผนย่อยที่ 3 “การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงาม และแพทย์แผนไทย” ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงาม และแพทย์แผนไทย ทั้งสินค้า บริการ บุคลากร ผู้ประกอบการ และแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ, น. 1-2) เช่นเดียวกับแผนยุทธศาสตร์ 10 ปี ที่กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้จัดทำขึ้น ในชื่อ “ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) ๒๕๖๐-๒๕๖๙” ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนนโยบายด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical and Wellness Tourism) โดยมีจุดมุ่งหมายให้การส่งเสริมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสอดคล้องกับแผนและนโยบายของประเทศไทย โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนตามกรอบแนวคิด หลักการของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ที่ให้ความสำคัญกับการยึดคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยมุ่งเน้นใน 4 ผลผลิตหลัก ได้แก่ การเป็นศูนย์กลางในการบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Hub), ศูนย์กลางบริการสุขภาพ (Medical Service Hub), ศูนย์กลางบริการวิชาการและงานวิจัย (Academic Hub), และศูนย์กลางยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ

(Product Hub) ซึ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ระยะ ๑๐ ปีทั้ง 4 ผลผลิตหลักนี้ คณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบในหลักการแล้ว ตั้งแต่วันที่ 13 กันยายน 2559 (ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติฯ, น. 3)

จากจำนวนประชากรสูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วผนวกกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้ความต้องการของธุรกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศทางตะวันตกที่พัฒนาแล้ว ซึ่งสมาชิกในครอบครัวให้ความสำคัญต่อการดูแลผู้สูงอายุค่อนข้างน้อย ขณะเดียวกันประเทศในแถบเอเชียที่เริ่มมีแนวโน้มเปลี่ยนไปมากขึ้น เช่น ประเทศจีน จากสังคมเดิมที่ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุอย่างมาก แต่ด้วยการขยายตัวของเศรษฐกิจทำให้สมาชิกในครอบครัวต้องออกไปทำงานไกลบ้าน และทอดทิ้งบิดามารดาที่ชราภาพให้ดูแลตนเอง จนทำให้รัฐบาลจีนต้องใช้กฎหมายดูแลสิทธิผู้สูงอายุ (elderly rights law) บังคับลูกหลานให้กลับไปเยี่ยมและดูแลบิดามารดาที่บ้านมากขึ้น เช่นเดียวกับประเทศไทย แม้ว่าสังคมไทยจะให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุ แต่ด้วยแนวโน้มการเติบโตของจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทยที่สวนทางกับจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้สมาชิกวัยทำงานต้องออกไปทำงานนอกบ้านมากขึ้น และมีเวลาในการดูแลผู้สูงอายุน้อยลง ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้สะท้อนให้เห็นความต้องการบริการดูแลผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นโอกาสสำคัญสำหรับการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาว และธุรกิจการให้บริการ เพื่อรองรับผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้มากขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวพักฟื้นระยะยาว

องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (www.unwto.org) ได้กำหนดรูปแบบการท่องเที่ยว เป็น 3 รูปแบบหลัก ได้แก่ 1) การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural based tourism) 2) การท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural based tourism) และ 3) การท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special interest tourism) ซึ่งการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวหรือพักฟื้นระยะยาว (Long stay tourism) อยู่ในรูปแบบที่ 3

การท่องเที่ยวพักฟื้นระยะยาว เกิดขึ้นจากประชากรในประเทศตะวันตกที่มีรายได้สูงที่ต้องการแสวงหาความสุขด้วยการไปท่องเที่ยวต่างถิ่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยการท่องเที่ยวแต่ละครั้งจะมีวัตถุประสงค์ที่เจาะจงชัดเจน และใช้ระยะเวลาพักอาศัยยาวนาน ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมไปกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น การท่องเที่ยวพำนักระยะยาวหรือพักฟื้นระยะยาว (longstay) จึงหมายถึง กลุ่มผู้ใช้ชีวิตในบ้านปลายหลังเกษียณอายุการทำงานที่ต้องการมาใช้ชีวิตในต่างแดนเป็นหลัก เพื่อเพิ่มปัจจัยที่ห้าของชีวิต คือ การท่องเที่ยว สำหรับประเทศไทย การท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวหรือพักฟื้นระยะยาว เกิดจากการที่สำนักธุรกิจบริการกรมส่งเสริมการส่งออกกระทรวงพาณิชย์ได้ริเริ่มโครงการธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพระยะยาว (longstay health care service) ขึ้นในเดือนมกราคม พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นช่วงที่ประเทศไทยเกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมนักท่องเที่ยวสูงอายุจากประเทศที่มีฤดูหนาวยาวนานให้เดินทางมาท่องเที่ยวและรักษาสุขภาพที่ประเทศไทย และเนื่องจากโครงการธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพระยะยาวนี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) จึงได้เสนอและจัดตั้งโครงการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวพำนักระยะยาวขึ้น โดยเน้นที่ 2 กลุ่มหลัก คือกลุ่มที่ต้องการเข้ามาใช้ชีวิตบั้นปลายในการท่องเที่ยว และกลุ่มที่เข้ามาเพื่อรักษาสุขภาพ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ อันจะก่อให้เกิดการสร้างงานสร้างรายได้ในภาคอุตสาหกรรมและภาคการบริการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะทำให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจไทยและขยายกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549)

ศักยภาพการให้บริการของธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวในประเทศไทย

ศักยภาพการให้บริการของธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาว หมายถึง ความสามารถสูงสุดหรือคุณสมบัติของธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวที่จะดำเนินการ ปฏิบัติกิจกรรม หรือให้ความสะดวกต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ จากแนวโน้มความต้องการด้านการท่องเที่ยวและพักฟื้นระยะยาวที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้ธุรกิจสถานพัก

พื้นที่ระยะยาวเติบโตตามขึ้นไปด้วย อีกทั้งรัฐบาลให้ความสำคัญกับการส่งเสริมนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อพัฒนาและส่งเสริมประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical & Wellness Tourism) ตลอดจนผลักดันให้ประเทศไทยก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางสุขภาพระดับโลก โดยการพัฒนาศักยภาพของสถานบริการสุขภาพทุกระดับ และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้ได้คุณภาพและมีมาตรฐาน และมีการขยายเวลาพำนักในประเทศไทยให้แก่ชาวต่างชาติที่เข้ามารับการรักษาและฟื้นฟูสุขภาพจากหลายกลุ่มประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ชาวต่างชาติกลุ่มเป้าหมายให้เดินทางเข้ามารับการรักษาพยาบาลในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น (ธนะศักดิ์ ปฏิมาประกร, 2560)

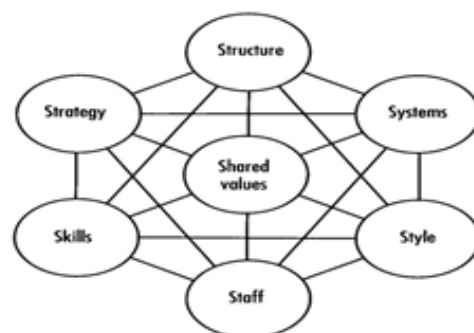
การให้บริการธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาว แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่ (1) การให้บริการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุในการใช้ชีวิตประจำวัน การจัดกิจกรรมพักผ่อน และการสร้างสังคมระหว่างหมู่เพื่อน การดูแลผู้สูงอายุในระยะพักฟื้นจากการรักษาพยาบาล หลังการผ่าตัด และการฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งการให้บริการด้านการแพทย์สำหรับผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพและจำเป็นต้องได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอ (2) ประเภทสังฆาริมทรัพย์ในรูปแบบบริการบ้านพักหรือห้องพักระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการย้ายถิ่นฐานเข้ามาในโครงการเพื่อความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตหลังเกษียณ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียว

ธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวยังเป็นหนึ่งในสาขาธุรกิจที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (Board of Investment--BOI) ให้การสนับสนุน ทำให้มีผู้ประกอบการชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนในประเทศไทยมากขึ้น เช่น ญี่ปุ่น เยอรมัน และประเทศในสแกนดิเนเวีย เป็นต้น การทำธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวของผู้ประกอบการไทยจึงควรหาพันธมิตรทางธุรกิจโดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ เข้ามาสนับสนุนการให้บริการด้านสุขภาพที่ดีซึ่งเป็นจุดแข็งของไทยเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น (SCB Economic Intelligence Center, 2558)

แนวคิดการวัดปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจตามหลัก 7s ของ McKinsey

7s McKinsey เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ทางธุรกิจที่ใช้วิเคราะห์องค์กรกับกลยุทธ์ที่ใช้ ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นจากงานวิจัยของ ดร.โทมัส เจ. ปีเตอร์ส และโรเบิร์ต เอช. วอเตอร์แมน (Tom J Peter & Robert H. Waterman) ที่ปรึกษาทางธุรกิจของ McKinsey & Company ซึ่งแนวคิด 7s McKinsey เป็นการวิเคราะห์ที่สามารถนำมาใช้ได้หลากหลายสถานการณ์ และเป็นแนวคิดที่เน้นว่า “ค่านิยม” เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาทุกองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบของ 7s McKinsey เกี่ยวข้องกับปัจจัย 7 ประการของการพึ่งพาซึ่งกันและกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ องค์ประกอบ “สัมผัสจับต้องได้” มีลักษณะที่ง่ายต่อการกำหนดหรือระบุวิธีการจัดการโดยตรง และมีอิทธิพลต่อคนในองค์กร จำเป็นต้องใช้แผนภูมิองค์กรสายการบังคับบัญชา กระบวนการที่เป็นทางการ รวมถึงระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุน ซึ่งองค์ประกอบส่วนนี้ได้แก่ กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) และระบบการทำงาน (System) อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบส่วนแรกนี้สามารถลอกเลียนแบบได้ แต่ความสำเร็จขององค์กรจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สองคือ องค์ประกอบ “สัมผัสจับต้องไม่ได้” ซึ่งได้แก่ ทักษะการทำงาน (Skill) สไตล์ (Style) และพนักงาน (Staff) ทั้งสามตัวนี้เป็นตัวขับเคลื่อนองค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่าหากรูปแบบองค์กรดี กลยุทธ์ดี ระบบการทำงานดี แต่คนทำงานขาดทักษะ คนทำงานไม่พอ หรือผู้นำองค์กรมีรูปแบบการทำงานไม่ดี ก็ยากที่จะประสบความสำเร็จเช่นกัน

จากผัง McKinsey 7s แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบทั้งหมดมีเส้นเชื่อมประสานกันโดยมีค่านิยมร่วมกัน (Shared value) เป็นศูนย์กลาง ส่งผลให้เกิดการหลอมรวมกันขององค์ประกอบทั้งหมด



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัยพบว่า นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 หลังมติคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบและสนับสนุนการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวหรือพักพื่นระยะยาว ได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพำนักระยะยาวหรือพักพื่นระยะยาวอย่างหลากหลาย โดยผลการศึกษาพบว่า แม้ประเทศไทยจะมีความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในระดับมากถึงมากที่สุดก็ตาม แต่ในการประกอบธุรกิจบริการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการไทยควรมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับตลาดกลุ่มพักพื่นระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวสูงอายุแต่ละประเทศซึ่งมีความชอบและวัฒนธรรมที่ต่างกันรวมถึงการเตรียมความพร้อมทางด้านภาษาต่างประเทศ (ศูนย์วิจัยกิจการไทย, 2560) การศึกษาที่ผ่านมาพบว่าภาคธุรกิจการท่องเที่ยวพักพื่นระยะยาวมีระบบการบริหารจัดการที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ในระดับหนึ่ง โดยศักยภาพการให้บริการของธุรกิจสถานพักพื่นระยะยาวเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และช่วยขับเคลื่อนความสำเร็จของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งผลการสำรวจศักยภาพของสถานประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพักพื่นระยะยาวในด้านรูปแบบกิจกรรมการให้บริการและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมีความพร้อมในการให้บริการตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวและตามกลยุทธ์การตลาด รวมทั้งภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีศักยภาพพร้อมที่จะสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวแบบพักพื่นระยะยาวได้เช่นกัน (จำเนียร ชุณหโสภาค, 2554) แต่ยังพบว่าประเด็นปัญหาและความต้องการของนักท่องเที่ยวพักพื่นระยะยาวโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ ความไม่สะดวกในการขอวีซ่าและการขยายระยะเวลาในการพำนัก การมีหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร การประสานงาน และการอำนวยความสะดวกต่างๆ (กมลรัฐ อินทรทัศน์ และคณะ, 2549) รวมถึงด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (เฉลิมพล แจ่มจันทร์ และ อรไท โสภารัตน์, 2555) การปรับปรุงระบบการขนส่ง การจราจร และการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคลากรที่ให้บริการ (วิดิพร ศรีอาภรณ์ และ ณรงค์พันธุ์ ณุรัมย์, 2558; นฤมล จิตรเอื้อ และเขมนารี รัชชชีพ, 2557)

นอกจากนี้ ยังพบว่าการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องเข้าใจความต้องการและลักษณะเฉพาะของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และบริหารจัดการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด การเข้าใจลูกค้า ให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือไว้วางใจได้ และมีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วยบริการที่เป็นรูปธรรม (กาญจนา ทวินันท์ และ แวมยุรา คำสุข, 2558) สิ่งอำนวยความสะดวก (จันทร์จิรา ตันตยานุสรณ์, 2552) รวมทั้งคุณภาพบริการล้วนส่งผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของลูกค้าทั้งสิ้น (นฤมล จิตรเอื้อ และ เขมนารี รัชชชีพ, 2557) อย่างไรก็ตาม การศึกษาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในธุรกิจการท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ แต่ยังขาดความชัดเจนในกลุ่มของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทย ซึ่งเป็นสังคมสูงอายุที่ต้องเตรียมการรองรับไว้ด้วยเช่นกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ในระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการของธุรกิจสถานพักพื่นระยะยาวของประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ.2545-2560 โดยการสืบค้นจากวารสาร งานวิจัยในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และห้องสมุดต่างๆ ทั้งงานวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยสืบค้นจากคำสำคัญหรือดัชนีคำค้นที่กำหนดขึ้น เช่น “พำนักระยะยาว” “สถานที่พักระยะยาว” “การท่องเที่ยวพำนักระยะยาว” “สถานพักพื่นระยะยาว” “Long stay” “Long stay tourism” “Long stay business” เป็นต้น โดยดำเนินการดังนี้

1.1 กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกงานวิจัย (criteria) ซึ่งประกอบด้วย เกณฑ์การเลือกเข้า (Inclusion criteria) ได้แก่ รายงานการวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ระหว่างปี พ.ศ.2545-2560วัตถุประสงค์การศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพการให้บริการของธุรกิจสถานพักพื่นระยะยาวหรือปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของธุรกิจสถานพักพื่นระยะยาว ศึกษาในกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการพักผ่อน การดูแลสุขภาพ การพักพื่นหลังผ่าตัดหรือการฟื้นฟูสภาพร่างกาย เอกสารที่ศึกษาในประเทศไทย เอกสารเฉพาะภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์รายงานประเมินผลโครงการ และเกณฑ์การคัด

ออก (Exclusion criteria) เอกสารหรือบทความที่มีเฉพาะ บทความคัดย่อการศึกษาอื่นๆ ที่ไม่ใช่รูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

1.2 การประเมินคุณภาพเอกสาร มีเกณฑ์ในการพิจารณาตามรูปแบบของรายงานวิจัย โดยแบ่งผลการประเมินเป็น 2 ระดับ คือ ผ่าน และไม่ผ่าน โดยกำหนดให้เอกสารที่ผ่านต้องมีข้อมูลครบทุกข้อของการประเมินกรณีเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ต้องมีการตรวจสอบสามเส้า เช่น ใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งหรือใช้วิธีการเก็บข้อมูลหลากหลาย วิธีการเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ต้องมีการควบคุมอคติในการเลือกกลุ่มศึกษา และมีการควบคุมตัวแปรกวน

1.3 การดึงข้อมูล เมื่อสืบค้นเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้แล้ว จะนำมาพิจารณาอย่างละเอียด ด้วยการดึงกรอบข้อมูลตามรูปแบบ 7s model

2. การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาว โดยทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยวิธีการคัดเลือกอย่างเจาะจง คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และทำการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวในสถานประกอบการที่มีขนาดต่างกันทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวนรวม 10 แห่ง

3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เนื่องจากคณะผู้วิจัย ไม่ได้ขออนุญาตทำการสอบถามหรือพูดคุยกับผู้สูงอายุ และ/หรือกลุ่มลูกค้ายูสเซอร์ในสถานพักฟื้น เนื่องจากเห็นว่าไม่เหมาะสม จึงเลือกใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เพื่อศึกษาพฤติกรรม และการดำเนินชีวิตทั่วไปของผู้สูงอายุและผู้ให้บริการในสถานพักฟื้นต่างๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบบันทึกข้อมูลศักยภาพและขีดความสามารถของสถานประกอบการธุรกิจพักฟื้นระยะยาวได้แก่ ประเภทของสถานประกอบการ สถานที่ตั้ง ขนาดของสถานประกอบการ จำนวนปีที่เปิดให้บริการ จำนวนพนักงาน กลุ่มผู้รับบริการหลัก ปริมาณผู้มาใช้บริการ ระบบและนโยบายด้านคุณภาพ

2. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับศักยภาพและขีดความสามารถของผู้ประกอบการธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาว โดยใช้กรอบแนวคิดการวัดปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจตามหลัก 7s Model ของ McKinsey

ผลการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบและการสังเคราะห์อภิमानงานวิจัยมีรายละเอียดผลการคัดเลือกเอกสารจาก ฐานข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการทั้ง 10 แห่ง และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม พบว่า การให้บริการของธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวหรือพักฟื้นระยะยาวส่วนใหญ่เน้นกลุ่มชาวต่างชาติสูงอายุหรือผู้ที่เกษียณจากการทำงาน โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทหลักๆ ได้แก่ (1) สถานพักฟื้นระยะยาวที่ให้บริการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุหรือผู้ที่เกษียณจากการทำงานที่ต้องการเข้ามาพักผ่อนหรือใช้ชีวิตประจำวัน ผู้ที่ต้องการหลบสภาพอากาศที่รุนแรงในประเทศของตน และผู้สูงอายุในระยะพักฟื้นจากการรักษาพยาบาล เพื่อการฟื้นฟูสุขภาพ (2) ธุรกิจสังหาริมทรัพย์สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น คอนโดมิเนียม (อาคารชุด) แมนชั่นเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ หรือบ้านพัก ในลักษณะของการครอบครองที่พำนักซึ่งเป็นการเช่าและการซื้อ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นชาวอเมริกัน ยุโรป สแกนดิเนเวีย ซึ่งมักพำนักตามจังหวัดท่องเที่ยวริมทะเล ส่วนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่พำนักอาศัยในจังหวัดภาคเหนือตอนบนโดยอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด การมาท่องเที่ยวมีทั้งแบบมาคนเดียว และมากับคู่สมรส ส่วนใหญ่เคยเดินทางมาประเทศไทยอย่างน้อย 1 ครั้ง ระยะเวลาการพำนักในประเทศไทย 2-3 เดือน เหตุผลที่ต้องการมาท่องเที่ยวพักผ่อนในประเทศไทยเนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามและหลากหลาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ มีสภาพอากาศดี อีกทั้งขนบธรรมเนียมประเพณีไทย วิถีชีวิตความเป็นอยู่และอรรถาธิบายไมตรีของคนไทยที่มีความเป็นมิตร และรสชาติของอาหารไทย กิจกรรมท่องเที่ยวที่ได้รับความสนใจมากที่สุด กิจกรรมพักผ่อนตามชายหาด การท่องเที่ยวทางทะเล ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ท่องเที่ยวเชิงเกษตร ชมวิถีชีวิตพื้นบ้าน ทำงานศิลปะโดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลจากญาติหรือเพื่อนสนิท มีส่วนน้อยที่ได้รับข้อมูลจากหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

ด้านผู้บริโภค จากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมพบว่ากลุ่มผู้สูงอายุชาวต่างชาติจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างมีความสุข เหมือนการมาพักผ่อน มีการออกกำลังกาย

โดยการว่ายน้ำ การสนทนาการระหว่างเพื่อนๆ และการออกไปจับจ่ายซื้อของภายนอกด้วยรถบริการที่สถานพักผ่อนจัดไว้ให้ ส่วนผู้สูงอายุชาวไทย หากเป็นบ้านพักหรือที่พักระยะยาวที่ตนเองตัดสินใจเลือกซื้อ หรือครอบครองด้วยตนเอง การใช้ชีวิตประจำวันจะคล้ายกับชาวต่างชาติ แต่จะมีกิจกรรมเพิ่มเติมที่จัดขึ้นโดยผู้ประกอบการธุรกิจเอง เช่น การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวต่างประเทศ การสอนวาดรูป ทำอาหาร และปลูกพืชสวนครัว เป็นต้น แต่หากเป็นผู้สูงอายุที่ครอบครัวนำมาให้อยู่ในความดูแล ก็จะมีลักษณะเงียบเฉย กิจกรรมจะทำก็ต่อเมื่อมีการแนะนำจากผู้ดูแล และจะอยู่ในความดูแลของแพทย์และหรือเจ้าหน้าที่ของสถานพักฟื้นอย่างใกล้ชิด เช่นมีการทำกายภาพบำบัด เป็นต้น

สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจภาคเอกชน เห็นว่าในอนาคตการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว/พักพำนักระยะยาวในประเทศไทยจะเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุผลว่า ประเทศไทยมีความเหมาะสมที่จะเป็นที่ยุ่อาศัยหลังเกษียณการทำงาน เนื่องจากมีอากาศดี มีแหล่งท่องเที่ยวสวยงาม สินค้าราคาไม่แพง คนไทยมีไมตรีจิต ธุรกิจการให้บริการแบบพักพำนักระยะยาวมีความพร้อมในด้านศักยภาพของบุคลากร การบริหารจัดการ การตลาด การส่งเสริมการขาย การประสานงาน ศักยภาพการบริการ ทั้งในเรื่องความสะดวก ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และมีการจัดกิจกรรมตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว แต่ยังมีปัญหาด้านกฎหมายและนโยบายภาครัฐ ขาดเสถียรภาพทางการเมือง และขาดข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การสนับสนุนจากภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการดำเนินการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว โดยการเบิกจ่ายงบประมาณให้รวดเร็วและทันเวลา การจัดกิจกรรมในเทศกาลประจำปีเพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี และการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนในพื้นที่จัดการประชาสัมพันธ์งานและกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ การดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในสภาพเดิมให้มากที่สุด และการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นให้คงอยู่ตลอดไป การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค การให้ความรู้ด้านวิชาการแก่ภาคธุรกิจท่องเที่ยวและผู้นำชุมชนและการส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากยิ่งขึ้น

ขึ้น การเป็นศูนย์กลางให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวและการให้บริการด้านการทำเรื่องขอต่ออายุการพักอาศัยให้รวดเร็ว และลดขั้นตอนการดำเนินงานจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวที่มีแนวโน้มขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง ภาครัฐต้องกำหนดนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

การอภิปรายผล

จากการสำรวจศักยภาพการให้บริการของธุรกิจสถานพักพำนักระยะยาวเพื่อเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจสถานพักพำนักระยะยาวของประเทศ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ (Strategy) ทำเลที่ตั้งของสถานพักพำนักระยะยาว มีทั้งเน้นความเป็นธรรมชาติ และอยู่ใกล้แหล่งชุมชน การวางกลยุทธ์ของธุรกิจมีความชัดเจน มีการนำกลยุทธ์ทางการตลาด 16P มาปรับใช้ และการนำเสนอเอกลักษณ์ของสถานประกอบการที่มีความแตกต่างหรือโดดเด่นกว่าสถานประกอบการอื่น หรือ brand ส่งผลให้มีผู้มาใช้บริการและมีความพึงพอใจในบริการ สถานประกอบการส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจโดยไม่มีการสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ โดยเฉพาะผู้ประกอบการท้องถิ่นที่ขาดทักษะและประสบการณ์ในระดับสากล ทำให้การดำเนินธุรกิจประสบปัญหา และขาดวิธีการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การให้ความรู้ทางวิชาการ นโยบาย และยุทธศาสตร์เกี่ยวกับธุรกิจสถานพักพำนักระยะยาวที่ชัดเจน และการสนับสนุนจากภาครัฐที่เป็นรูปธรรม จะช่วยสร้างความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการ

2. โครงสร้างองค์กร (Structure) การจัดทำโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชาแบ่งเป็นแผนกตามหน้าที่รับผิดชอบ มีสายการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อน สะดวกต่อการบริหารจัดการและการตัดสินใจ มีการให้อำนาจหน้าที่แก่ผู้จัดการที่เป็นผู้ประสานการติดต่อ สั่งการควบคุมและประเมินผลบุคลากรในความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็ว การออกแบบและการจัดสรรเนื้อที่ในลักษณะ universal design มีอาคารหลักพื้นที่ส่วนกลาง พื้นที่ทำกิจกรรมและอื่นๆ ที่ใช้ประโยชน์ได้สูงสุด ตามมาตรฐานที่พักแบบพำนักระยะยาว และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร

3. ระบบ (System) มีการวางระบบหลักและระบบรองเพื่อการดำเนินการ การบริหารจัดการ และการ

อำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างเพียงพอและครบวงจร การนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบสนับสนุน เช่น ระบบสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ระบบการเงินยังมีน้อย ขณะที่ความต้องการเกี่ยวกับระบบการรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและมาตรฐานความปลอดภัยของการบริการ ทั้งในสถานประกอบการและแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้น ควรเพิ่มมาตรการการรักษาความปลอดภัยโดยการประสานงานระหว่างสถานประกอบการและเจ้าหน้าที่ของรัฐเพิ่มการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบและต่อเนื่อง ทั้งในกลุ่มผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยว รวมทั้งความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวผ่านระยะยาวหรือพักพื่นระยะยาวแก่ผู้ประกอบการ ภาครัฐ ชุมชนท้องถิ่นและผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และช่วยลดค่าใช้จ่ายร่วมกันระหว่างทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

4. สไตล์ (Style) รูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจสถานพักพื่นระยะยาวมีความหลากหลาย มีทั้งเป็นธุรกิจครอบครัว เป็นนิติบุคคล มีคณะกรรมการบริหาร และเป็นกิจการที่มีเจ้าของคนเดียว โดยอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารสูงสุดหรือเจ้าของกิจการ ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจและธำรงรักษาบุคลากรไว้ในองค์กร

5. บุคลากร (Staff) มีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะผู้ที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะสาขา เช่น บุคลากรทีมสุขภาพ มัคคุเทศก์ การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ทุกคน และการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษพื้นฐาน และภาษาที่สามเพื่อลดปัญหาการสื่อสารกับผู้ให้บริการ มีการนิเทศติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

6. ทักษะ (Skill) บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดี มีจิตบริการและมีความชำนาญในการให้บริการ แต่มีข้อจำกัดในด้านการสื่อสารและการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาที่สาม ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ จึงควรมุ่งเน้นพัฒนาในด้านการใช้ภาษา

7. ค่านิยมร่วม (Shared Value) การสร้างค่านิยมร่วมกันระหว่างคนในองค์กร โดยการสื่อสารทั่วทั้ง

องค์กร การกระตุ้นให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของคำขวัญหรือสโลแกนขององค์กร และมีการปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร จะนำองค์กรสู่ความเข้มแข็ง

จากการวิจัย คณะผู้จัดทำได้นำข้อมูลมาประมวลผลและจัดทำเป็นร่างยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐกิจสถานพักพื่นระยะยาวของประเทศไทย ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและเตรียมความพร้อมบุคลากรด้านธุรกิจสถานพักพื่นระยะยาว ในทุกระดับและทุกภาคส่วน โดยการกำหนดสมรรถนะหลักของผู้ให้บริการ การฝึกอบรมและให้คำปรึกษาด้านการบริหารจัดการ กลยุทธ์การตลาด การบริการ การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ โดยการใช้สื่อและเทคโนโลยีที่เหมาะสมและยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนากลไกการบริหารจัดการธุรกิจสถานพักพื่นระยะยาวโดยการสร้างเครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ที่เชื่อมโยงทุกระดับทุกภาคส่วน เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมการบริหารจัดการตลาดธุรกิจสถานพักพื่นระยะยาวโดยพัฒนาระบบสาธารณูปโภค การคมนาคม ระบบและมาตรการความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะ

จากยุทธศาสตร์ข้างต้น สิ่งสำคัญที่ทุกภาคส่วนต้องให้ความสนใจและต้องเตรียมพร้อมในการรับมือ ตลอดจนดำเนินการได้แก่ ภาครัฐ ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง จำเป็นจะต้องมีแนวนโยบาย และกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการส่งเสริม สนับสนุนเพื่อให้การดำเนินการของธุรกิจสถานพักพื่นระยะยาวประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน การสนับสนุนของภาครัฐอย่างจริงจัง ด้วยการกำหนดนโยบาย กฎเกณฑ์ หรือการออกเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการกำกับดูแลให้การดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากที่จะทำให้ผู้ประกอบการมีทิศทางในการดำเนินธุรกิจของตนเองที่มีความชัดเจน สามารถวางแผนการดำเนินการในอนาคตได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการของผู้ประกอบการทุกคน ภาคเอกชน การดำเนินงานของผู้ประกอบการปัจจุบันยังอาศัยความรู้ ความสามารถ ความถนัดและประสบการณ์ ตลอดจนชื่อ

เสียงของผู้ประกอบการโดยตรง ส่งผลให้ผู้เข้าสู่ธุรกิจนี้กว่าร้อยละเก้าสิบเป็นผู้ที่อยู่ในแวดวงของบุคลากรที่มีสุขภาพ เช่น แพทย์ พยาบาล เป็นต้น การดำเนินการของสถานพำนักระยะยาวหรือพักฟื้นระยะยาว จึงมีลักษณะเป็นสถานดูแลช่วยเหลือร่วมกับการรักษาพยาบาลผู้สูงอายุและ/หรือผู้ป่วยที่ต้องพึ่งพาและขาดผู้ดูแล ซึ่งโดยทั่วไปในปัจจุบันโรงพยาบาลใหญ่ๆ หลายแห่งได้นำเสนอทางเลือกที่มีความพร้อมและศักยภาพในการดูแลบุคคลข้างต้นได้ดีกว่า และที่สำคัญมีความน่าเชื่อถือมากกว่าเพราะมีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านที่มากกว่า จึงส่งผลให้การยอมรับและการเลือกใช้บริการกับสถานพักฟื้นระยะยาวอาจไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร นอกจากนี้ การที่สถานพักฟื้นระยะยาวยังขาดการสนับสนุนอย่างชัดเจนจากภาครัฐ ทำให้ต้นทุนในการดำเนินการสูง ค่าใช้จ่ายในการให้บริการจึงเพิ่มสูงขึ้น ผลที่ตามมาคือ กลุ่มผู้ใช้บริการมีจำนวนค่อนข้างจำกัด หน่วยงานองค์กรไม่แสวงหากำไร ทั้งของประเทศไทย เช่น สภาอากาศไทย และหน่วยงานของต่างประเทศ มีข้อได้เปรียบกว่ากลุ่มภาคเอกชนซึ่งลงทุนเองค่อนข้างมาก กล่าวคือ เป็นกลุ่มที่มีการสนับสนุนที่ชัดเจน มีเงินลงทุนสูง และมีอำนาจในการต่อรอง และที่สำคัญมีการสนับสนุนที่ชัดเจนจึงสามารถคัดสรร และ/หรือเลือกกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะสถานประกอบการที่ลงทุนโดยชาวต่างชาติและได้รับการสนับสนุนจากสำนักงาน

คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (สกท.หรือ BOI)ซึ่งให้บริการเฉพาะชาวต่างประเทศในกลุ่มของตนเท่านั้น และกลุ่มธุรกิจใหม่ เช่น ผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มธุรกิจโรงแรม กลุ่มโรงพยาบาล รวมถึงกลุ่มทุนต่างประเทศ ซึ่งกลุ่มเหล่านี้มีกำลังทรัพย์สูงมาก บางแห่งมีการลงทุนกว่าพันล้านบาท การดำเนินงานโครงการมีรูปแบบที่ชัดเจน มีลักษณะการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพรองรับสังคมเมืองของผู้สูงอายุขนาดใหญ่ มีการจัดสถานที่พักอาศัยที่สวยงาม มีความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัยครบครัน มีกิจกรรมสันทนาการต่างๆ ที่จะช่วยให้การใช้ชีวิตของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีประสิทธิภาพสูงสุด และที่สำคัญมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางและเข้าถึงด้วยงบประมาณที่สูงมาก

ฉะนั้น สิ่งสำคัญที่จะต้องเร่งดำเนินการคือการผลักดันให้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสถานพักฟื้นระยะยาวได้มีผลใช้บังคับ รวมทั้งการกำหนดมาตรการการสนับสนุนจากภาครัฐที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำ และคำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการธุรกิจปัจจุบันและผู้ประกอบการรายใหม่ที่จะเข้าสู่ธุรกิจประเภทนี้ เพื่อให้สามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการกำหนดทิศทางในการดำเนินธุรกิจของตนในอนาคตให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป



Reference

- Chalermopol, C., & Oratai, S. (2012). Long-Stay of the Japanese in Chiangmai: Analysis of the determining factors in the pre-and post-period of the visit. *Japanese Studies Journal*, 29(1), 16-34 (in Thai)
- Department of Disease Control, Ministry of Public Health. (2020). *Corona Virus 2019 (Covid-19) The Situation in Thailand and the world*. Retrieved from <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/index.php> (in Thai)
- Exim Knowledge Center, Economic News. (2020). *Cabinet approves long stay policy for foreign tourists*. Retrieved from <https://kmc.exim.go.th/> (in Thai)
- Janjira, T. (2009). *Needs of Japanese for long stay accommodations on Changklan road, Amphoe Mueang Chiangmai*. Independent Study Business Administration Chiang Mai University (in Thai)

- Jumnian, J. (2011). Making a strategic plan for development and promotion of business of long stay tourism in Thailand (2011-2017). *Social Sciences Journal*, 1(2), 24-37 (in Thai)
- Kamolrat, T. et al. (2006). *Thailand's potential long-stay tourism*. Sukhothai Thammathirat University (in Thai)
- Kanjana, T., & Wawmayura, C. (2015). Service quality that affecting customer satisfaction in long stay tourism industry in Thailand. *Business Review Journal*, 7(2) 151-167 (in Thai)
- Kanyaporn, P. (2020). *Covid Update as of 20 Oct 2020 the Bangkok Insight*. Retrieved from <https://www.thebangkokinsight.com/> (in Thai)
- Naruemon, J., & Khemaree, R. (2012). Strategic management in motivating retired foreign tourist staying longer with full happiness. *RMUTT Global Business and Economic Review*, 7(2), 65-75 (in Thai)
- Pobporn, O. (2012). *The model of service quality, destination image, and satisfaction influencing behavioral intention of European and American visitors in long stay tourism*. Doctor of Business Administration (Marketing), Eastern Asia University. (in Thai)
- Thitiporn, S., & Narongpun, C. (2015). Factor influencing of the Japanese tourists' decision making in long stay visit in Chiang Mai. *Journal of Graduate Research*, 6(1), 177-184 (in Thai)
- Office of the Permanent Secretary for Tourism and Sports. (2020). *Number of foreign tourists entering Thailand classified by country of residence, 2010 – 2019 National Statistical Office*. Retrieved from <http://statbbi.nso.go.th/> (in Thai)
- Office of the National Economic and Social Development Council. *Master plan under the national strategy (5) tourism issues (2018-2017) 1-2, 8-9*, Retrieved from <http://nscr.nesdb.go.th/> (in Thai)
- Statistical Forecasting Division. (2018). *Report on the 2017 Survey of the older persons in Thailand*. Bangkok: National Statistical Office, Ministry of Digital economy and society (in Thai)
- Thurakit, P. (2020). *Domestic economy "Reveal the meeting of the economic situation center from the effects of the outbreak of infectious diseases of the Corona Virus 2019"*. Retrieved from <https://www.prachachat.net/economy/> (in Thai)
- The Ministry of Sport and Tourism. (2017). *The Academic conferences and press conferences on the condition report tourism economy, No. 3*. Retrieved from <http://www.mots.go.th>. (in Thai)
- Tourism and Sports Economy Division. (2020). *Summary of the number of foreign tourists in 2016 – 2019: Ministry of tourism and sport*. Retrieved from <https://www.mots.go.th>. (in Thai)
- True ID. (2020). *Latest update infected Covid-19 people around the world 2020*. Retrieved from <https://travel.trueid.net>. (in Thai)
- Warittha, P., Tipprapa, R., & Nichapat, S. (2020). *How to switch on the tourism sector to make it worth the risk*. Macroeconomic department, Bank of Thailand. Retrieved from <https://www.bot.or.th>. (in Thai)

