

การพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยว เชิงสุขภาพในอนาคต

The Development of Hotel Operating System by Creative Innovation to Promote Health Tourism in the Future

◆ ดวงกมล พ่องพรรณแห

นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Duangkamol Pongphankae

Ph.D. Student, (Management), Faculty of Management Science, Silpakorn University

E-mail: duangkamol.ppk@gmail.com

◆ ธีระวัฒน์ จันทิก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Thirawat Chantuk

Assistant Professor, Ph.D., Department of Faculty of Management Science

Silpakorn University, E-mail: thirawat.scb@gmail.com

Abstract

This research aims to study hotel operating system developed by creative innovation to promote health tourism in the future, unit of analysis is in the western region of Thailand. Data was collected by documentary research and future research techniques (Ethnographic Delphi Futures Research; EDFR) by interviewed 17 key informants about the prospects of the development of hotel operation system. And using Cohen's Kappa technique for summary report to develop the hotel operating system with creative innovation to promote health tourism in the future. The research found that the development of hotel operating system by creative innovation to promote health tourism in the future, Consists of 4 main components, and 19 secondary elements.

Keyword: Hotel Operating System Creative Innovation Health Tourism

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อ
ยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคตของภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย กระบวนการศึกษา ใช้การ

วิจัยเอกสาร เทคนิคการวิจัยอนาคต (Ethnographic Delphi Futures Research; EDFR) และการประยุกต์ใช้ค่าสัมประสิทธิ์โคเฮน แคปปา (Cohen' Kappa) โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทั้งสิ้น 17 คน เพื่อศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบในการพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก และ 19 องค์ประกอบย่อย โดยองค์ประกอบหลัก ประกอบด้วย 1) การให้บริการ 2) การมีนวัตกรรม 3) การส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และ 4) การเพิ่มสมรรถนะไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้

คำสำคัญ : ระบบปฏิบัติงานโรงแรม นวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน ต่างกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ เพื่อเป็นแผนพัฒนาหลักในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ

เห็นได้ว่าธุรกิจการให้บริการไม่ว่าจะเป็นโรงแรม ภัตตาคาร และบริษัทนำเที่ยวจะมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้น ในการที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ เพราะการบริการที่ดี หมายถึง ความสามารถที่จะสร้างลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้ได้ (Suwongworn, T., 1996) นอกจากนี้ยังเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่ากลยุทธ์ในการบริหารที่ดีที่สุดคือ การมุ่งเน้นคุณภาพ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้เกิดขึ้นกับองค์กร การสร้างศักยภาพขององค์กรธุรกิจทางหนึ่งคือ การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ (Management System) ภายในองค์กรให้พร้อมรับทุกสถานการณ์ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีผลกำไรสูง ดังนั้นองค์กรภาคธุรกิจจึงให้ความสำคัญกับระบบบริหารโดยมุ่งให้ผลผลิตมีคุณภาพและถูกใจลูกค้า รวมถึงคำนึงถึงประสิทธิภาพของการลงทุนด้วย (Sethapanit, S., 2007) ซึ่งนวัตกรรมด้านการบริการสามารถนำพาองค์กรทางธุรกิจให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน การสร้างนวัตกรรมจึงมีความสำคัญต่อการขยายตลาด และการสร้างตลาดใหม่ทั้งในและต่างประเทศ (National Innovation Agency, 2007)

นวัตกรรม (Innovation) ในอดีตจนถึงปัจจุบันมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับเรื่องของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมของมนุษย์ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างต่าง ๆ อย่างหลากหลายไม่ว่าจะเป็นทางด้านอุตสาหกรรมการผลิต การบริการ และการตลาดต่าง ๆ (Thayosyingyong, Y., 2015) องค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) เป็นแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะขององค์กร หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เคยปรับเปลี่ยนมาก่อน เพื่อตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมในบริบทของโลกาภิวัตน์ที่มีความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มคุณค่า พัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีคุณภาพ อย่างไรก็ตามนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์มีการใช้สลับกันไปมาหรือใช้ในความหมายเดียวกัน (Smith, 2002) แต่ด้านของความคิดสร้างสรรค์มีความแตกต่างชัดเจนจาก

แนวความคิดของนวัตกรรม (Howkins, 2008) โดยความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการในระดับบุคคลหรือทีม ในขณะที่นวัตกรรมเป็นกระบวนการระดับองค์การเป็นความสำเร็จของการนำความคิดสร้างสรรค์ไปปฏิบัติ (Amabile, 1983) ด้วยการนำทักษะ ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารจัดการกับการเปลี่ยนแปลงทางระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับองค์กรและผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนการผลิตเพื่อยกระดับศักยภาพ และสร้างให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันทั้งในตลาดระดับประเทศและระดับโลกต่อไป (Chaiprasith, S., 2010)

เมื่อดำเนินการปฏิบัติงานภายใต้ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมแล้วจะเกิดการนำไปปฏิบัติ โดยในกลุ่มธุรกิจโรงแรมได้ให้ความสำคัญกับการสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน สร้างองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ตามแนวคิดของปีเตอร์เซ็งเก้ (Peter Senge, 1990) ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงอย่างที่จะทำให้ให้องค์การอยู่รอดเจริญเติบโต และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีเป้าหมายหลักคือ การเพิ่มคุณภาพการบริการและการนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในการผลิตสินค้าและบริการใหม่ ๆ และช่วยให้องค์การปรับตัวได้กับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วสำหรับการพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ในบทความนี้ผู้เขียนได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานโรงแรม ความหมาย ประเภท และความเป็นองค์การแห่งนวัตกรรม สำหรับการที่แสวงหาโอกาสและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ในกระแสของการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจสมัยใหม่ผ่านนวัตกรรมการให้บริการ ตลอดจนสามารถนำแนวคิดไปใช้ในการพัฒนานวัตกรรมและกำหนดมาตรฐานระบบการบริหาร เพื่อนำไปสู่การนำเสนอกรอบแนวทางระบบการบริหารงานโรงแรมโดยเน้นนวัตกรรมการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวโน้มของระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มธุรกิจโรงแรมของภูมิภาคตะวันตกในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มธุรกิจโรงแรม ภูมิภาคตะวันตกในประเทศไทย
3. เพื่อพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ในอนาคตของภูมิภาคตะวันตกในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเอกสารและวรรณกรรม อันประกอบไปด้วย ทฤษฎีทางการจัดการลักษณะและการจัดการของธุรกิจโรงแรมที่สอดคล้องกับหลักแนวคิดระบบปฏิบัติงานโรงแรม ศึกษาลักษณะของแนวคิดนวัตกรรมเชิง

สร้างสรรค์ของธุรกิจโรงแรม โดยวิเคราะห์และสังเคราะห์แยกประเด็นตามบทบาทหน้าที่การจัดการ เพื่อให้ เกิดการศึกษาอย่างเป็นขั้นตอนของระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อวิเคราะห์ องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยเพื่อนำมาพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลักในส่วนของกรณีศึกษาเชิงลึก

ผู้วิจัยกำหนดผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 17 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ภาครัฐและนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบปฏิบัติงานโรงแรม ในขั้นตอนการใช้เทคนิควิจัย อนาคต ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้เชี่ยวชาญโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่มผู้บริหารธุรกิจ โรงแรม 2) กลุ่มนักวิชาการ ได้แก่ อาจารย์หรือผู้เชี่ยวชาญทางวิชาการด้านการจัดการ สังคมศาสตร์ 3) กลุ่ม ภาครัฐ

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการเก็บข้อมูลจากโรงแรมจังหวัดในภูมิภาคตะวันตกที่จัดแบ่งตามคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประกอบไปด้วย 8 จังหวัด ได้แก่ นครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร เพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยมุ่งเน้นการศึกษากลุ่มธุรกิจโรงแรมใน ภูมิภาคตะวันตกเนื่องจากประกอบไปด้วยจังหวัดที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านการ ท่องเที่ยว และด้านอุตสาหกรรม ซึ่งครอบคลุมเขตการท่องเที่ยว Royal Coast บางส่วน ได้แก่ จังหวัด เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นเขตที่มีโรงแรมเชิงสุขภาพมากแห่งหนึ่งของประเทศ

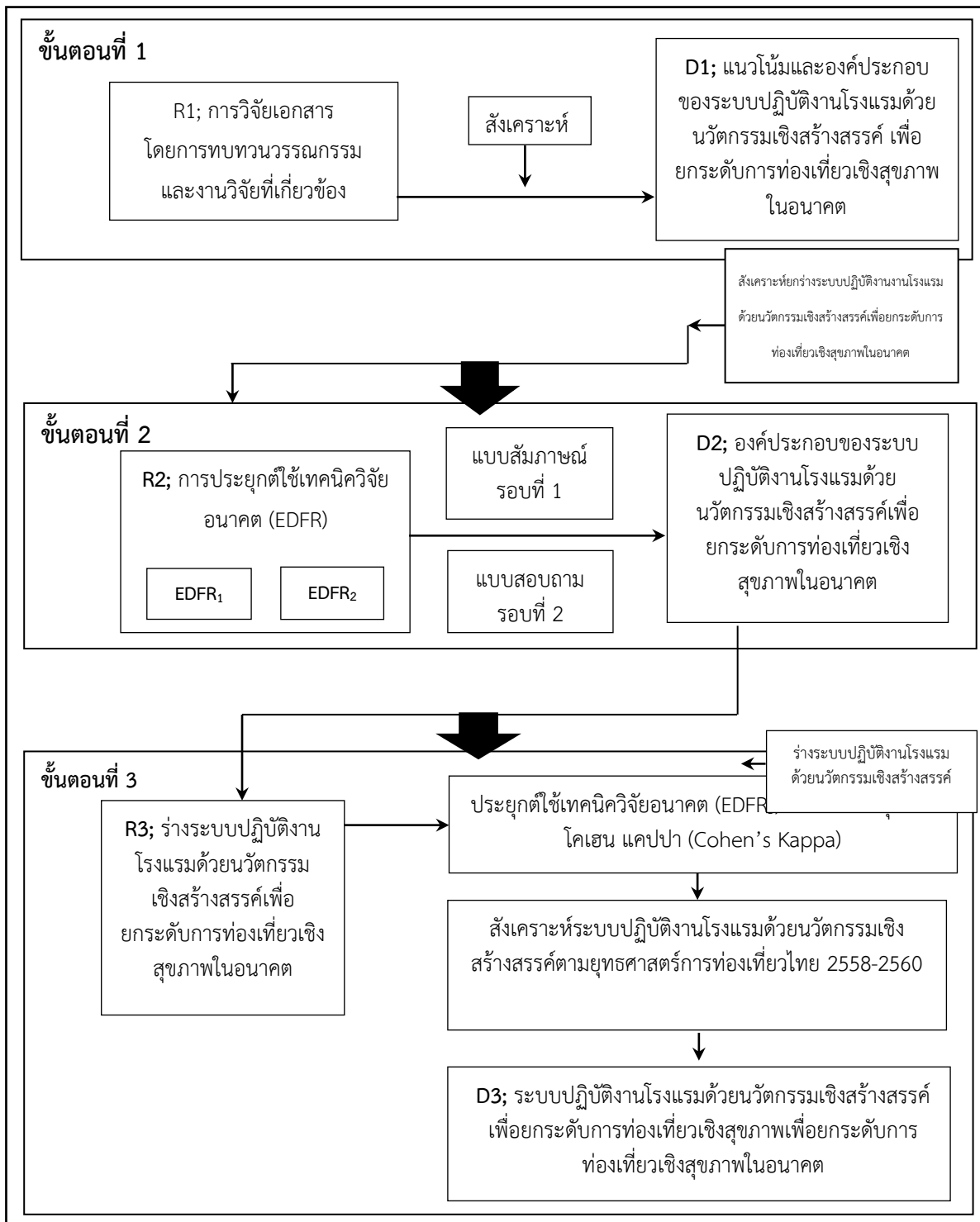
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงแนวโน้มองค์ประกอบระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ในอนาคต เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต ประกอบด้วย การ จัดการด้านการมีนวัตกรรม ด้านการส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ด้านการจัดการด้วยทฤษฎีวงจร คุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA) และด้านการเพิ่มสมรรถนะไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ จากการที่ผู้วิจัยได้นำ เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR มาใช้ในการพัฒนาองค์ประกอบ สามารถยืดหยุ่นนำไปเป็นแบบอย่างในการ ดำเนินงานด้วยการนำนวัตกรรม ที่เกิดจากกระบวนการความคิดสร้างสรรค์ ร่วมกับการดำเนินงานในลักษณะ ของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อีกทั้งผลของงานวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการเรียนการสอนใน รายวิชาที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวได้ โดยสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนได้ตามบริบท ของการเรียนการสอนให้ทันสมัยยิ่งขึ้น นอกจากนี้การจัดการด้วยทฤษฎีวงจรคุณภาพสามารถพัฒนาผลของ การปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบในการวางแผนการดำเนินงาน การปฏิบัติงาน การตรวจเช็ค และการนำมา ปรับปรุงแก้ไข ซึ่งนำไปสู่การยกระดับและพัฒนาระบบปฏิบัติงานด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ในธุรกิจโรงแรม ที่ให้บริการเชิงสุขภาพต่อไป

2. ประโยชน์ต่อองค์กรธุรกิจ ทำให้ทราบว่าประโยชน์ของการสร้างระบบปฏิบัติงานที่เห็นได้ในการพัฒนาการจัดการ คือ เพื่อสร้างให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ดำเนินการให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงความเหมาะสมของระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ และการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ส่งผลให้เกิดระบบปฏิบัติงานโรงแรมที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มธุรกิจโรงแรมของประเทศไทย ช่วยให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานโดยนำระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ไปพัฒนาเป็นนโยบายและแผนปฏิบัติการในองค์กรธุรกิจโรงแรม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง เหมาะสม มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตรงตามมาตรฐานยกระดับและมีความสามารถทางการแข่งขันในอนาคตได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต มีรูปแบบวิธีการตามแนวทางของระเบียบวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R & D) ทำให้ผู้วิจัยพัฒนารอบแนวคิดเป็นเชิงขั้นตอนออกเป็น 3 ขั้นตอนหลักโดยเริ่มจากการวิจัยเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษาแนวโน้มองค์ประกอบของระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต ทฤษฎีและแนวคิดด้านรูปแบบการจัดการเชิงระบบ แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทำให้เกิดการสังเคราะห์และพัฒนาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบปฏิบัติงานไปสู่กระบวนการบริการและการจัดการด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ ในขั้นตอนที่ 2 เป็นการศึกษาแนวโน้มขององค์ประกอบระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยเทคนิควิจัยอนาคตและนำองค์ประกอบไปสังเคราะห์ร่างเป็นระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และขั้นตอนสุดท้ายคือนำไปปรับปรุงพัฒนาด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิควิจัยอนาคต (EDFR₃) ร่วมกับประยุกต์วิธีโคเฮน แคปปา (Cohen's Kappa) เป็นระบบการปฏิบัติงานโรงแรมนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงขั้นตอน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยทั้งหมดออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเอกสาร เพื่อศึกษาแนวโน้มและองค์ประกอบของระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต

ขั้นตอนที่ 1.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research)

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ และบทความที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ อันได้แก่ หนังสือ บทความ งานวิจัย เอกสารเผยแพร่ โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูล และทำการบันทึกข้อมูลที่ต้องการไว้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบในการศึกษา ออกแบบและกำหนดวิธี วิจัยเอกสาร

ขั้นตอนที่ 1.2 สังเคราะห์ประเด็น

โดยการสังเคราะห์ข้อมูลเป็นการสังเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินอภิมาน (Meta-analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์เชื่อมโยงในแต่ละแนวคิดทฤษฎีทางการจัดการอย่างองค์รวมและมีระบบเป็นขั้นเป็นตอน และสุดท้ายการวิเคราะห์เอกสาร ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบการเทียบเคียงรูปแบบ (Pattern Matching) (Yin, 2003) ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ในขั้นตอนที่ 1 คือ การลดข้อมูล (Data Reduction) เป็นกระบวนการลดข้อมูลดิบ และคัดเลือกเฉพาะข้อมูลหรือตัวแปรที่ใช้ในการทำงานวิจัย และขั้นตอนที่ 2 การจัดรูปข้อมูล (Data Display) เป็นกระบวนการสร้างรูปแบบหรือจัดกลุ่มของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย เพื่อพิจารณาข้อมูลที่มีความเหมือนกัน เพื่อยืนยันความถูกต้องและพิจารณาถึงความแตกต่างกันของข้อมูลดังกล่าวเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อสรุปการวิจัย และขั้นตอนที่ 3 คือการหาข้อสรุป และจัดกลุ่มเนื้อหาที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อมาจัดกระทำเป็นแนวโน้มขององค์ประกอบในแต่ละด้านพร้อมทั้งจัดทำตารางข้อมูลแสดงความสัมพันธ์จากการใช้ประโยชน์จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อนำไปใช้ในการสร้างข้อคำถามสัมภาษณ์ EDFR

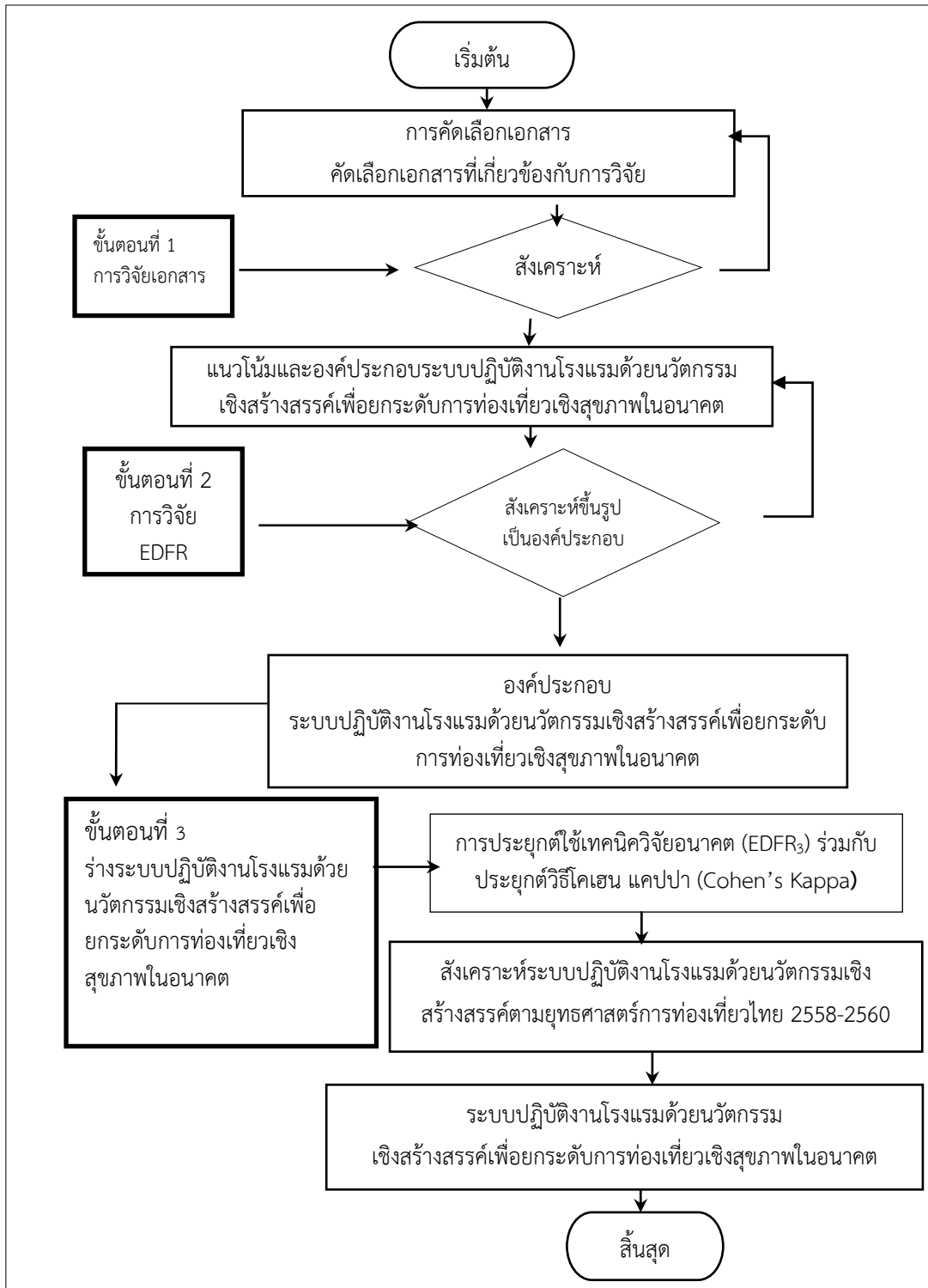
ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาองค์ประกอบระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต

ขั้นตอนที่ 2.1 การวิจัยอนาคตแบบ (EDFR) รอบที่ 1

สร้างข้อคำถาม โดยนำผลองค์ประกอบระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต มาสร้างข้อคำถามเพื่อนำมาใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ข้อคำถามที่ใช้ในการสร้างแบบสัมภาษณ์ มีลักษณะแบบปลายเปิด (Opened-ended Questionnaire)

ขั้นตอนที่ 2.2 การวิจัย EDFR รอบที่ 2 เป็นขั้นตอนการนำแบบสอบถามที่ได้จากการทดสอบทสนทนาจากการสัมภาษณ์ในรอบที่ 1 มานำเสนอเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 คน เพื่อยืนยันคำตอบหรือเพิ่มเติมตัวแปรที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีสำคัญอีกครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้เชี่ยวชาญกับผู้วิจัย เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ค่าทางสถิติมาคำนวณค่าเพื่อสังเคราะห์ขึ้นรูปเป็นองค์ประกอบ โดยเกณฑ์พิจารณาค่ามัธยฐาน (Median) ตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range หรือค่า Q3-Q1) เป็นค่าความสอดคล้องกันของความเห็นของผู้เชี่ยวชาญต้องไม่เกิน 1.5 ถือว่ามีค่าที่เหมาะสม จากนั้นนำผลที่ได้มาสรุป และสร้างระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต

ขั้นตอนที่ 3 การวิจัยเชิงประเมิน การพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคตด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิควิจัยอนาคต (EDFR3) ร่วมกับประยุกต์วิธีการประเมินระบบปฏิบัติงานด้วยวิธีโคเฮน แคปปา (Cohen's Kappa) เพื่อสังเคราะห์เป็นระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต



ภาพที่ 2 แผนผังแสดงขั้นตอนรวมกระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) พบว่า แนวโน้มของระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มธุรกิจ โรงแรมของภูมิภาคตะวันตกในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีวงจรคุณภาพ (PDCA) ในการจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลปฏิบัติงานที่มีคุณภาพภายใต้วงจร 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข เมื่อก้าวถึงการจัดการระบบปฏิบัติงานที่มีคุณภาพทำให้เกิดการเชื่อมโยงกับทฤษฎีการจัดการตามสถานการณ์ (Contingency Management) โดยมุ่งเน้นที่การกำหนดเลือกแนวทางทางการจัดการที่ดีที่สุดสำหรับองค์การในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และเมื่อผู้วิจัยได้นำทฤษฎีด้านการจัดการ ทฤษฎีด้านระบบ ทฤษฎีวงจรคุณภาพ ทฤษฎีการจัดการตามสถานการณ์ แนวคิดนวัตกรรม แนวคิดและทฤษฎีการจัดการเชิงสร้างสรรค์ และทฤษฎีองค์การแห่งการเรียนรู้ รวมถึงข้อมูลสนับสนุน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์และจัดหมวดหมู่ พบว่า ในการกำหนดแนวคิดการจัดการกลุ่มธุรกิจโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์นั้นสามารถสังเคราะห์แนวโน้มองค์ประกอบออกมาได้ทั้งหมด 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การมีนวัตกรรม (Innovative) การเพิ่มสมรรถนะไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) การจัดการเชิงสุขภาพ (Service Management)

จากการวิจัยอนาคต (Ethnographic Delphi Future Research : EDFR) พบว่า องค์ประกอบของระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มธุรกิจโรงแรมของภูมิภาคตะวันตกในประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 2.1 ผลการวิจัย EDFR รอบที่ 1 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นถึงระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคตว่าควรมีองค์ประกอบดังนี้ องค์ประกอบหลักที่ 1 การจัดการเชิงสุขภาพ ซึ่งเป็นหัวใจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ ต้องมีการพัฒนารูปแบบวิธีการให้บริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการศึกษาพบว่า ในเรื่องการให้บริการเชิงสุขภาพผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลถึงการให้บริการเชิงสุขภาพประกอบด้วย 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านบริการเชิงสุขภาพ 3) ด้านบริหารจัดการ 4) ด้านบุคลากร 5) ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย และ 6) ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการ องค์ประกอบหลักที่ 2 การมีนวัตกรรม จากการศึกษาพบว่าในเรื่องของการมีนวัตกรรม ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลถึงการสร้างนวัตกรรมประกอบด้วย 3 แนวโน้มย่อยประกอบด้วย 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ 2) นวัตกรรมด้านกระบวนการ 3) นวัตกรรมด้านการบริหาร องค์ประกอบหลักที่ 3 การส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วย 1) ความคิดคล่องแคล่ว 2) ความคิดยืดหยุ่น 3) ความคิดริเริ่ม และ 4) ความคิดละเอียดละออ องค์ประกอบหลักที่ 4 การเพิ่มสมรรถนะไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มสมรรถนะไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วย 1) การฝึกอบรม 2) การพัฒนากรอบแห่งภูมิปัญญา 3) การแชร์วิสัยทัศน์ร่วมกัน 4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และ 5) การคิดอย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนที่ 2.2 ผลการวิจัย EDFR รอบที่ 2 จากการสังเคราะห์คะแนนจากการตอบข้อคำถามของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 คน พบว่า องค์ประกอบหลักที่ 1 การจัดการเชิงสุขภาพ องค์ประกอบหลักที่ 2 ด้านการมีนวัตกรรม องค์ประกอบหลักที่ 3 ด้านการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ องค์ประกอบหลักที่ 4 ด้านการเพิ่มสมรรถนะไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ มีโอกาสเป็นไปได้ สำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต ได้จริงในทุกตัวบ่งชี้ โดยมีค่ามัธยฐาน (Median) มากกว่า 3.5 และพิสัยระหว่างควอไทล์ ($Q3 - Q1$) ≤ 1.5 ทุกตัวบ่งชี้ ถือว่ามีความเหมาะสม

ผลจากการประยุกต์ใช้เทคนิควิจัยอนาคตแบบ EDFR รอบที่ 3 ร่วมกับประยุกต์วิธีโคเฮน แคปป์ (Cohen's Kappa) ผลการศึกษาพบว่า ระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต ทั้ง 4 องค์ประกอบหลัก การวิจัยสถิติมีค่าโคเฮน แคปป์ Cohen's Kappa ที่ 0.65 โดยมีระดับความสอดคล้องในระดับมาก แสดงว่าระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์สามารถใช้พัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคตได้จริง

อภิปรายผล

จากข้อสรุปของการพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ในอนาคต เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย ผู้วิจัยพบว่า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่สนับสนุนองค์ประกอบต่าง ๆ ภายในองค์ประกอบของระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย

1. ด้านการส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ (Creative) เป็นทักษะของบุคคลของแต่ละคนไม่เท่ากัน สามารถปรับแก้ปัญหาหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ตนเองเผชิญได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถทางการคิดอย่างหนึ่งของมนุษย์ สอดคล้องกับแนวคิดของกิลฟอร์ด (Guilford, 1980) เสนอว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถทางสมองที่จะคิดได้กว้างไกลหลายทิศทาง (Divergent Thinking) ซึ่งมีลักษณะนำไปสู่การคิดประดิษฐ์ความแปลกใหม่ รวมไปถึงการคิดค้นวิธีการแก้ปัญหาได้สำเร็จและความคิดสร้างสรรค์นี้จะประกอบไปด้วยความคล่องแคล่วในการคิด (Fluency) ความคิดยืดหยุ่น (Flexibility) และความคิดแปลกใหม่ (Originality) ซึ่งคนในลักษณะดังกล่าวจะเป็นคนกล้าคิด ไม่กลัวการถูกวิจารณ์และมีอิสระทางความคิด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของเบอเน่และโครแมค (Martin Beirne & Chris Cromack 2009) ที่ได้เสนอว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นจินตนาการประยุกต์ (Applied imagination) คือ เป็นจินตนาการที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาที่ยากที่มนุษย์ประสบอยู่ นำไปสู่ผลผลิตที่แปลกใหม่ที่เป็นประโยชน์ อีกทั้งแอนเดอร์สัน (Anderson, 1959) เสนอว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถของบุคคลในการคิดแก้ปัญหาอย่างลึกซึ้ง นอกเหนือจากการคิดอย่างปกติธรรมดาซึ่งความคิดสร้างสรรค์เป็นลักษณะภายในบุคคลที่สามารถจะคิดได้หลายแง่มุมและผสมผสานจนได้สิ่งใหม่ที่ถูกต้องและสมบูรณ์กว่าสิ่งเดิมที่มีอยู่ อีกทั้ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของฮอว์กิน (Howkins, J. 2008). ที่กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์คือความสามารถ เชื่อมโยงสัมพันธ์องค์ประกอบในแบบใหม่ ๆ ได้ อีกทั้งงานวิจัยของเปเรซ ฟลูและแองเกล (Javier Perez-Freue & Ellen Enkel. 2007) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์นั้น หมายถึง ความคิดโยงสัมพันธ์ได้คนที่มี ความคิดสร้างสรรค์คือ คนที่สามารถคิดอะไรได้อย่างสัมพันธ์กันเป็นลูกโซ่ ยิ่งคิดได้มากเท่าไรยิ่งแสดงศักยภาพ ด้านความคิดสร้างสรรค์มากเท่านั้น นอกจากนี้ทอร์แรนซ์ (Torrance, 1971) ให้ข้อเสนอว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่มีข้อจำกัด แต่ละบุคคลสามารถที่จะมีความคิดสร้างสรรค์ในหลาย แบบและผลนั้นก็มีมากมายไม่มีข้อจำกัดเช่นกัน

2. ด้านการมีนวัตกรรม (Innovation) ในการบริหารจัดการเพื่อนำพาให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จนั้น สิ่ง ที่ขาดไม่ได้ในยุคสมัยนี้คือ นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ การสร้างศักยภาพขององค์กรธุรกิจทางหนึ่งคือ การปรับปรุงระบบบริหารจัดการ (Management System) ภายในองค์กรให้พร้อมรับทุกสถานการณ์ เพื่อให้ องค์กรประสบความสำเร็จและมีผลกำไรสูง ดังนั้นองค์กรภาคธุรกิจจึงให้ความสำคัญกับระบบบริหารโดยมุ่งให้ ผลผลิตมีคุณภาพและถูกใจลูกค้า รวมถึงคำนึงถึงประสิทธิภาพของการลงทุนด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Sethapanit, S., 2007) ซึ่งนวัตกรรมด้านการบริการสามารถนำพาองค์กรทางธุรกิจให้มีความได้เปรียบ ทางการแข่งขัน การสร้างนวัตกรรมจึงมีความสำคัญต่อการขยายตลาด และการสร้างตลาดใหม่ทั้งในและ ต่างประเทศ (National Innovation Agency., 2007) องค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) เป็นแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะองค์กร หรือ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เคยปรับเปลี่ยนมาก่อนสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Laundry, 2006) เพื่อตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมในบริบทของโลกาภิวัตน์ที่มีความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการ เพิ่มคุณค่า พัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของ ลูกค้า ความอยู่รอด และความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์กรในตลาดการค้าโลกเสรี ด้วยการนำทักษะ ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารจัดการกับการ เปลี่ยนแปลงทางระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Smith, 2002) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับองค์กรและผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (McKeown, 2008) นอกจากนี้ยังช่วยให้องค์กร สามารถลดต้นทุนการผลิตเพื่อยกระดับศักยภาพ และสร้างให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันทั้งในตลาด ระดับประเทศและระดับโลกต่อไปสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Chaiprasith, S., 2010)

3. ด้านการเพิ่มสมรรถนะไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ทำให้เกิดบรรยากาศ ของการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงการเรียนรู้กับผลการ ปฏิบัติงาน โดยมีเป้าหมายหลักคือ การเพิ่มผลผลิตและการนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในการผลิตสินค้า และบริการใหม่ ๆ และช่วยให้องค์กรปรับตัวได้กับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เป็น กลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งแนวคิดของการ์วิน (Gavin, 1985) ได้เสนอว่าเป็น องค์กรที่มี

ลักษณะในการสร้าง แสวงหา และถ่ายโยงความรู้ และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากความรู้ใหม่ และสอดคล้องกับแนวคิดของปีเตอร์ เซงเก้ (Senge, P.M. 1990) กล่าวว่า องค์กรที่ซึ่งมีบรรยากาศของการเรียนรู้รายบุคคลและกลุ่ม มีการสอนคนของตนเองให้มีกระบวนการคิดวิเคราะห์ ขณะเดียวกันทุกคนก็ช่วย องค์กร จากความผิดพลาดและความสำเร็จ ซึ่งเป็นผลให้ทุกคนตระหนักในการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ความรู้เป็นเครื่องมือไปสู่ความสำเร็จควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โดย องค์กรประกอบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พลวัตการเรียนรู้ การปรับเปลี่ยน องค์กร การเพิ่มอำนาจแก่บุคคล การจัดการความรู้ และการใช้เทคโนโลยี

4. ด้านการจัดการเชิงสุขภาพ (Management) จากการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรม เชิงสร้างสรรค์ เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต ผู้วิจัยดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อก่อให้เกิด ประโยชน์ในการนำไปใช้พัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมเริ่มจากการนำระบบวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ของเดมมิงมาใช้ในระบบการปฏิบัติงานเริ่มตั้งแต่ การวางแผนงาน (Plan) การปฏิบัติงานตามแผน (Do) การ ตรวจสอบแผน (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) ความสำคัญของการจัดการสามารถทำให้เกิดผลผลิตใน องค์กรได้เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Lussier, 2006) นอกจากนี้ระบบการจัดการที่มีความ สร้างสรรค์ (Creative Management) ได้นั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการที่มีความสอดคล้องกัน ได้แก่ 1) การสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าและบริการ (Value Added) 2) มีการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Valuable) และ 3) มีผลประโยชน์ที่เหมาะสมนอกจากนี้ (Roopjumlong, P., 2009) ได้ศึกษาเรื่องกรอบนโยบายเชิง ยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การศึกษาค้นคว้าได้เผยให้เห็นประเด็นต่าง ๆ ที่มีความ เกี่ยวเนื่องกัน โดย (Samitanont, N., 2010) ได้ศึกษากลยุทธ์สำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพใน จังหวัดนนทบุรี ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า การให้บริการที่เป็นระบบ สามารถผสมผสานเพื่อการพัฒนาแนวคิดการ ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการปฏิบัติได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ในการพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิง สุขภาพนั้นประกอบไปด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย ในงานวิจัยนี้ผลการศึกษาที่ได้เป็นองค์ประกอบหลักที่ บุคลากรทุกคนในการให้บริการเชิงสุขภาพควรมี แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบด้านการมีนวัตกรรมมีส่วนสำคัญ มากต่อประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติงานด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ไม่ว่าจะเป็นกรณีนวัตกรรมในการ ผลิตภัณฑ์ของสินค้าและบริการเชิงสุขภาพ การมีนวัตกรรมในด้านกระบวนการปฏิบัติงานและการบริหาร จัดการ อีกทั้งยังต้องมีนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีศักยภาพและขีด ความสามารถทางการแข่งขัน อีกทั้งการส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ การเพิ่มสมรรถนะไปสู่องค์กรแห่ง การเรียนรู้ที่ได้จากการวิจัยนั้นสามารถนำไปเป็นพื้นฐานของระบบปฏิบัติการของการบริหารเป็นแนวทางการ คัดเลือก ประเมิน และพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้โดยองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยนั้นสามารถ

พัฒนาและปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทของโรงแรม เช่น หากองค์การมีวัฒนธรรมองค์การที่ไม่สอดคล้องกับองค์ประกอบย่อยบางข้อ องค์การสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การได้ เป็นต้น เนื่องจากในแต่ละองค์การนั้นขับเคลื่อนได้โดยบุคลากรประกอบกับแต่ละองค์การมีบริบทภายในองค์การที่แตกต่างกัน ดังนั้นการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบย่อยให้มีความเหมาะสมกับองค์การนั้นส่งผลให้ระบบปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับระบบการปฏิบัติงานของโรงแรมนั้น ๆ ด้วย

2. สถานประกอบการสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและเพื่อยกระดับการให้บริการเชิงคุณภาพในการนำองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ได้จากงานวิจัย ด้านการให้บริการเชิงคุณภาพ ด้านการมีนวัตกรรมซึ่งนำมาใช้ในระบบปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ อีกทั้งยังเป็นการพัฒนามาตรฐาน นอกจากนี้ผู้บริหารควรส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ นำมาใช้ในระบบปฏิบัติงาน และการเพิ่มสมรรถนะไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อไปพัฒนามาตรฐานการให้บริการ กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ในการให้บริการเชิงคุณภาพ

3. สำหรับผู้ที่สนใจเข้ามาทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรมที่ให้บริการเชิงคุณภาพสามารถใช้ผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยนี้ในการประเมินและพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับการทำงานในธุรกิจโรงแรมที่ให้บริการเชิงคุณภาพได้อย่างเหมาะสม เพื่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของตนเอง และผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพขององค์การ เช่น หากบุคลากรมีความประสงค์เข้าร่วมงานกับองค์การที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการเชิงคุณภาพด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์นั้นสามารถฝึกฝนตนเองให้มีความสามารถเหมาะสม เป็นต้น
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาการพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยงเชิงสุขภาพ พบว่า ความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการเชิงสุขภาพ การมีนวัตกรรม การส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับธุรกิจโรงแรมที่ให้บริการเชิงสุขภาพด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยงเชิงสุขภาพ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งศึกษารายละเอียดคุณสมบัติของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง เช่น เรื่องของวิธีการพัฒนาที่มีในตัวบุคลากรที่ให้บริการเชิงสุขภาพด้วยการมีนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์ ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดสมรรถนะนี้ เป็นต้น เนื่องจากในปัจจุบันพบว่ายังมีความต้องการงานวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการการมีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ โดยหากมีผู้สนใจศึกษาในด้านต่าง ๆ ของการยกระดับการท่องเที่ยงเชิงสุขภาพจึงสามารถพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้วิจัยศึกษาองค์ประกอบหลักในการยกระดับการท่องเที่ยงเชิงสุขภาพของธุรกิจโรงแรมผลการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการเชิงสุขภาพ เพราะบุคลากรมีส่วนสำคัญในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปควรมุ่งศึกษาสมรรถนะตามตำแหน่งงาน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการเชิงสุขภาพของบุคลากร เช่น ตำแหน่งผู้จัดการสปา ตำแหน่งพ่อดริว และ

ตำแหน่งให้บริการแนะนำข้อมูลด้านสุขภาพ เป็นต้น เนื่องจากในปัจจุบันการศึกษาในตำแหน่งงานต่าง ๆ นั้น ยังมีน้อยเมื่อเทียบกับความต้องการของตลาด ดังนั้นหากสามารถสร้างงานวิจัยในตำแหน่งต่าง ๆ ได้จะส่งผลให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถทำได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาและยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพต่อการพัฒนาระดับการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป

References

- Chaiprasith, Sasiprapa. (2010). *Innovative Organizations of New Age Entrepreneurs*. Journal of Management: Bangkok University.
- National Innovation Agency. (2007). *The best thai innovative*. Bangkok: National Innovation Agency Ministry of Science and Technology.
- Roopjumlong, Pornpathu. (2009). *Strategic Policy Framework for Promoting Health Tourism*. Doctor of Public Administration: National Institute of Development Administration.
- Samitanont, Nopphadol. (2010). *Strategy for Promoting Health Tourism in Nonthaburi Province*, Master of science. Sports science: Chulalongkorn University.
- Sethapanit, Suphaluck. (2007). *Development of an administrative system that focuses on the excellence of private educational institutions*. Doctor of Education: Chulalongkorn University.
- Suwongwarn, Thanin. (1996). *Important factors to the services quality of hotel front office in Bangkok*. Industrial and Organizational Psychology: Thammasat University.
- Thayosyingyong, Yongyut. (2015). *Management element and organizational development into an innovation organization*. <https://www.gotoknow.org/posts/176802>
- Anderson, H. (1959). *Creativity and its cultivation*. New York: Harper.
- Amabile, (1983); Stein, (1974); Woodman et al., (1993) "How to kill creativity". In Harvard Business Review on Breakthrough Thinkng. Boston, MA: Harvard Business School Press, p.1-28.
- Garvin, D. A. (1985). *Building a learning organization*. Org Dev & Trng, 6E (Iae), 274.
- Gibbons, A. (1997). *Innovation and the Developing System of Knowledge Production*, University of Sussex.
- Guilford, J.P. (1980). "Cognitive Styles: What are they?". Journal of Educational and Psychological Measurement.
- Howkins, J. (2008). "What are Creative Economies? And Why?" In *Creative Thailand*. Bangkok: Thailand Creative & Design Center (TCDC).

- Javier Perez-Freue & Ellen Enkel. (2007). "Creative Tension in the Innovation Process: How to Support the Right Capabilities" *European Management Journal* 25(1)
- Laundy, P. (2006). "An Innovation Discipline Model." From <http://www.bpmnstitute.org/articles/article/article/aninnovation-discipline-model.html>.
- Lussier, Robert N. (2006). *Management fundamentals: concepts, applications, skill development*. 3rd ed. Mason, OH: Thomson/South-Western.
- McKeown, M. (2008). *The Truth About Innovation*. London, Prentice Hall.
- Marquardt, M., & Reynolds, A. (1994). *The global learning organization*. Burr Ridge, IL: Irwin Professional.
- Martin Beirne & Chris Cromack. (2009). "Managing creative coalitions: Reflections on the social side of services innovation" *European Management Journal*.
- Robbins, Stephen P. (1999). *Organizational theory : Structure, design and application*. 3rd ed. New Jersey : Englewood Cliffs.
- Senge, P.M. (1990). *The fifth discipline: the art and science of the learning organization*. NY: Random House.
- Smiths, R. (2002) "Innovation studies in the 21 th century: Questions from a user's perspective" *Technological Forecasting & Social Change*. Vol.69
- Torrance, E.P. (1971). "Education and Creativity" In *Creativity: Progress and Potential*. New York: McGraw-Hill.



Duangkamol Pongphankae, Ph.D. Student (Management),
Faculty of Management Science, Silpakorn University.



Assistant Professor, Thirawat Chantuk, Ph.D., Ph.D., (Research and
Statistics in Cognitive Science), Burapha University, Lecturer Faculty
of Management Science, Silpakorn University.