

รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

Model of Human Resource Development in the Spa Business to Promote Wellness Tourism for Senior Tourists

◆ ชุติมา นุตยะสกุล

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Chutima Nootayasakul

Ph.D. Students, Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University,

E-mail: cnchutima@gmail.com

◆ นรินทร์ สังข์รักษา

รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Narin Sungrugsa

Associate Professor, Ph.D., Community Management, Faculty of Management Science,

Silpakorn University. E-mail: narin_324349@yahoo.com

Received: July 9, 2018; Revised: July 16, 2018; Accepted: July 20, 2018

Abstract

The purpose of this research were (1) to study the current condition of personnel development in spa business to promote wellness tourism for senior tourists (2) to synthesizing the personnel development model in the spa business for promote wellness tourism for senior tourists. This research was a Qualitative research, collected information by in-dept interviews. the key informations by puposive sampling from government, spa operator and senior tourists. Research findings showed that Human Resource Development in the Spa Business focus on developing knowledge and service capabilities and service quality standards for employees by using teaching and self-learning. The increased compensation as an incentive to motivate employees to develop themselves. Tourism promotion not have a program to senior tourists but use the selection of skilled service personnel and have experience in providing services to senior tourists, senior tourists will have confidence The senior tourists hope that the service personnel can talk with them while providing services, and create an atmosphere.

Keywords: Human Resource Development, Spa Business, Senior Tourists

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ในปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา (2) เพื่อสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออก งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยวิธีการเลือกตัวอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) จากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในภาคตะวันออก จำนวน 17 คน ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปามุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ความสามารถการบริการ และคุณภาพมาตรฐานด้านการบริการให้กับพนักงาน โดยใช้วิธีการสอนงาน และการเรียนรู้ด้วยตนเอง การให้ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นเป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาตนเอง การส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการสปาส่วนใหญ่ยังไม่มีโปรแกรมในการดูแลนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรม แต่ใช้การคัดเลือกพนักงานผู้ให้บริการที่มีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการบริการให้กับผู้สูงอายุมาก่อนเพื่อให้นักท่องเที่ยวสูงอายุเกิดความเชื่อมั่นในความปลอดภัย นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการให้พนักงานผู้ให้บริการสื่อสารพูดคุยด้วยในขณะที่ให้บริการเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี

คำสำคัญ : การพัฒนาบุคลากร ธุรกิจสปา นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของโลกของหลายประเทศในยุคปัจจุบัน รวมทั้งประเทศไทยที่มีการเติบโตและขยายตัวในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศอย่างมหาศาลในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา เนื่องจากประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลายและมีทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงาม ประกอบกับการมีเอกลักษณ์และวัฒนธรรมเฉพาะตัว จึงดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างประเทศให้เข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากขึ้น แนวโน้มตลาดท่องเที่ยวในกลุ่มผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นสาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของประชากรโลก ในกลุ่มประชากรที่เกิดในช่วง baby boom กำลังก้าวเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ นอกจากนี้อัตราการเกิดของประชากรมีจำนวนลดลงซึ่งส่งผลให้อีกไม่เกิน 10 ปี จะมีผู้สูงอายุที่เพิ่มจำนวนขึ้น (Madhyamapurush, W., 2013: 45-61) นับเป็นโอกาสดีที่ประเทศไทยจะพัฒนาการท่องเที่ยวแบบใหม่ รวมทั้งพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและส่งเสริมให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบวงจร เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการซึ่งเป็นกลุ่มผู้สูงอายุให้มากยิ่งขึ้น (Wattanakamonchai, S., 2010: 95-103) นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุจะเลือกการบริการที่มีคุณภาพที่ดีคุ้มค่า เน้นการซื้อด้วยเหตุผลไม่ใช่อารมณ์ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลัก ใช้ระยะเวลาการพำนักในระยะยาว และมีความสามารถในการซื้อบริการสูง ขณะเดียวกันก็คำนึงถึงความมั่นใจในด้านความปลอดภัย ความมั่นใจด้านการบริการที่ใส่ใจการดูแลสุขภาพที่ดี เลือกรูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับวัยและสุขภาพ แต่ผู้สูงอายุมีข้อจำกัดในการเดินทางมากกว่านักท่องเที่ยวในกลุ่มอื่น (Ratanapaiboonchai, J.,

2014) ดังนั้นจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นและยังเป็นการสร้างโอกาสในการเติบโตทางการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้สูงขึ้นได้

จากนโยบายการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ได้มีการสนับสนุนธุรกิจสปา โดยส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็น “Capital Spa of Asia” ด้วยการผลักดันการสร้างมาตรฐานและเอกลักษณ์ของธุรกิจสปาไทยสู่มาตรฐานสากล และเน้นการทำตลาดเชิงรุก (Department of International Trade Promotion, 2017) แต่ในภาวะปัจจุบันธุรกิจสปาไทยมีอัตราการเจริญเติบโตที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับสภาพการแข่งขันที่รุนแรงทำให้ประสบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการบริการ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีฝีมือ ความรู้และทักษะในการให้บริการสปา (Choibamroong, T., 2007: 9) สอดคล้องกับการวิจัยศึกษาศักยภาพสถานประกอบการ สปาไทย พบว่า ความคาดหวังปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่อยู่ในความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของสถานประกอบการสปา (Esichaikul, R., 2017: 17)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่าการพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผู้วิจัยจึงเลือกพื้นที่ในการศึกษาในภูมิภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด ซึ่งเป็นเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออกที่มีทรัพยากรทางธรรมชาติจำนวนมาก และเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ แต่ยังคงขาดงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งพื้นที่นี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจสปาเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้โดดเด่นอย่างชัดเจน ทั้งยังเป็นแนวทางการรูปแบบในการพัฒนาบุคลากรทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกลุ่มธุรกิจสปาให้พัฒนาทักษะ เสริมสร้างความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงและลดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากบุคลากร รวมทั้งมีการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการตลาดกลุ่มผู้สูงอายุ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออก
- 2) เพื่อสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออก

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดของ Gilley Eggland and Maycunich (2002) หมายถึง การมุ่งที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและในอนาคตของปัจเจกบุคคล เพื่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร นอกจากนี้แนวคิดของ Swanson and Holton (2009) อธิบายความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการเพื่อการพัฒนาและสร้างความเชี่ยวชาญให้กับมนุษย์ โดยผ่าน

การพัฒนาองค์การและการฝึกอบรม และการพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร

กระบวนการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขึ้นตอนที่เกี่ยวข้องอยู่ 4 ขั้นตอน คือ (Wongtongdee, S., 2014: 16) 1) การประเมินความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2) การออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3) การนำแผนกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปปฏิบัติจริง 4) การประเมินผลกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แนวคิดผู้สูงอายุกับการท่องเที่ยว

การเพิ่มจำนวนของประชากรสูงอายุของโลกและของประเทศไทย มีผลกระทบทางบวกโดยตรงต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ ได้มีการศึกษาของนักวิชาการดังนี้ สมยศ วัฒนามลชัย และเยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน (2553) ได้วิจัยเรื่อง นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว พบว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ธุรกิจท่องเที่ยวไม่ควรมองข้าม โดยเฉพาะในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน กลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่กำลังซื้อไม่จำกัดและมีเวลาในการเดินทาง มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ผู้ประกอบการธุรกิจควรหาช่องทางทางการตลาดเพื่อเปิดโอกาสกับธุรกิจของตน เช่นเดียวกับการศึกษาของ พิทักษ์ ศิริวงศ์ (2559) พบว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จะทำให้มีแนวโน้มของการเติบโตทางการตลาดที่มีศักยภาพ และการเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ

ในการศึกษาวิจัยของ สุธาวิ ปฏิการ และ ฌกมล จันทรสม (2555) การตัดสินใจใช้บริการธุรกิจสปาของบุคคลที่อยู่ในวัยกลางคนขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันต่างก็มีความคาดหวังในการใช้บริการแตกต่างกันประเด็นของด้านสถานที่และบุคลากร ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการบริการอำนวยความสะดวกมากกว่าบุคคลที่มาใช้บริการทั่วไป อีกทั้งจะต้องมีการบริการโดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพราะร่างกายของผู้สูงอายุนั้นค่อนข้างไม่แข็งแรงมากกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทักษ์ ศิริวงศ์ และคณะ (2559) ที่ได้ศึกษาการยกระดับการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพในภูมิภาคตะวันตกของนักท่องเที่ยวสูงอายุเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการท่องเที่ยว ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ตลอดจนคำนึงถึงความปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุโดยเน้นการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพดี คุ่มค่า ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลัก กลยุทธ์การตลาดเชิงรุกจึงใช้กลยุทธ์การจูงใจแบบซึ่งหน้า

โดยสรุปผู้สูงอายุกับการท่องเที่ยวนั้นเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ควรมองข้ามเพราะเป็นกลุ่มที่กำลังซื้อไม่จำกัด มีเวลาในการเดินทาง และสามารถช่วยฟื้นฟูกิจการท่องเที่ยว ดังนั้นผู้ประกอบการควรศึกษาและทำความเข้าใจถึงความต้องการ พฤติกรรม และแรงจูงใจในการมาใช้บริการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ที่กำลังมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง รูปแบบการท่องเที่ยวที่ทำให้พักผ่อนรู้สึกผ่อนคลายเรียนรู้วิธีการรักษา มุ่งหาความสงบสบาย มุ่งดูแลรักษาสุขภาพแบบองค์รวมสร้างความสมดุลในร่างกาย จิตใจ ให้มีความสุขภาวะที่ดีในแต่ละบุคคล เสริมพลังให้แก่ตนเองด้วยการเดินทางไปพักผ่อนในรีสอร์ทหรือสปา โดยไม่ใช้การรักษาทางการแพทย์และไม่ได้มีการเจ็บป่วยทางกาย แต่เพื่อป้องกันตนเองจากความเจ็บป่วยที่อาจหลีกเลี่ยงได้เพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรงและช่วยในการชะลอวัย (Rupjumlong, P., : 2009)

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอาจแบ่งออกได้ตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของโปรแกรมและกิจกรรมการท่องเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยวแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (Tourism Authority of Thailand, 2012)

1. การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ เป็นการเดินทางไปท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมเพื่อการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งมาทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในที่พักผ่อนหรือที่พักแรมอย่างถูกวิธี ตามหลักวิชาการและมีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง เช่น การนวด/ อบ/ ประคบสมุนไพร การบริการสวดคนธบำบัด (Aroma Therapy) และวาริบำบัด (Water Therapy) อาบน้ำแร่หรือน้ำพุร้อน การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีดัดตน และอื่น ๆ โดยทั่วไป จึงมักนิยมการเดินทางไปท่องเที่ยวที่มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมที่สวยงาม โดยจัดโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพที่หลากหลายบรรจุไว้ในโปรแกรมการท่องเที่ยวด้วย เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในสถานที่พักผ่อนนั้น ๆ จัดไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการจึงต้องดำเนินการพัฒนาบริการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวและกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและได้มาตรฐานคุณภาพที่เหมาะสม

2. การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ หรือการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ เป็นการเดินทางไปท่องเที่ยวเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมเพื่อการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจหรือเป็นสถานที่จัดไว้บำบัดรักษา โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยว ไปรับบริการบำบัดรักษาสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน เช่น การตรวจร่างกาย การรักษาโรค และอื่น ๆ โดยทั่วไปมักมีการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวที่บรรจุโปรแกรมการเข้ารับบริการบำบัดรักษาโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพจึงเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มุ่งประโยชน์ต่อการรักษาฟื้นฟูสุขภาพนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวทั้ง 2 ประเภทนี้มีจุดประสงค์หลัก คือ การส่งเสริมบำรุงรักษาสุขภาพกายและสุขภาพจิต การบำบัดรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ ตลอดจนการได้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และสังสรรค์ทางสังคมเพื่อการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีกับผู้อื่นในระหว่างการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทักษะ และค่านิยมในการส่งเสริมและรักษาฟื้นฟูสุขภาพให้สมบูรณ์ด้วยตนเองมากขึ้น

สำหรับธุรกิจสปา นับเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย เพราะเป็นการบริการสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและเป็นการท่องเที่ยวที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้มาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี ประกอบกับลักษณะพฤติกรรมของคนที่เริ่มให้ความสนใจในสุขภาพของตนเองมากขึ้น รวมทั้งเอกลักษณ์ของสปาไทย การมีอรรถาจารย์ไม่ตรี และการบริการที่เอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ

การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจสปา

การบริหารจัดการธุรกิจสปา คือ การดูแลรักษาสุขภาพโดยการบำบัดด้วยน้ำ ไม่ว่าจะเป็นการอาบน้ำแร่ และสถานที่พักผ่อน เพื่อให้ได้มาซึ่งสุขภาพองค์รวมที่ดีโดยมีวัตถุประสงค์หลักของการให้บริการสปาที่เน้นการฟื้นฟูสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจสปา มีความแตกต่างกับธุรกิจประเภทอื่น ๆ เนื่องจากบุคลากรในธุรกิจสปาจำเป็นต้องมีความพิเศษทางด้านทักษะ เช่น พนักงานนวดจำเป็นต้องมีทักษะหรือความชำนาญ ประสบการณ์ด้านการนวดประเภทต่าง ๆ มาก่อน ตลอดจนลักษณะงานยังต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม จึงจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และเมื่อขนาดธุรกิจมีขนาดเล็กก็ยังคงมีความจำเป็นต้องใช้ผู้ดำเนินการสปาหรือผู้บริหารที่มีความสามารถเฉพาะตัว และความสามารถด้านอื่น ๆ

จึงเป็นความท้าทายของผู้ดำเนินการสปา ที่ต้องพัฒนาตัวเองอย่างมาก เพราะประเทศไทยยังขาดแคลนพนักงานในด้านผู้จัดการสปาหรือผู้ดำเนินการสปา และผู้ให้บริการ (Spa Therapists/ Spa Supervisor/ Spa Trainers) เนื่องจากภาวะการแข่งขันในธุรกิจที่สูงขึ้น บุคลากรขยายตัวเติบโตตามจำนวนสปาที่เพิ่มขึ้นไม่ทัน รวมถึงการเคลื่อนย้ายตลาดแรงงาน ขาดการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้และทักษะที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานซึ่งส่งผลคุณภาพการบริการในอนาคต มีความจำเป็นที่ผู้ดำเนินการสปาจะต้องพัฒนาความสามารถ และทักษะด้านการบริหารจัดการด้านแรงงาน การส่งเสริม การพัฒนาในการผลิตบุคลากรเพื่อลดความผิดพลาดหรือความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของตนได้ (Ministry of Public Health, 2013)

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเอกสารและวรรณกรรม อันประกอบไปด้วย แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเชื่อมโยงการพัฒนาทรัพยากรกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ และแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบเพื่อกำหนดประเภทของรูปแบบ แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แนวคิดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่ออธิบายความเชื่อมโยง

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสบการณ์และปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาที่ขึ้นทะเบียนกับกองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเลือกแบบ

เจาะจง (Purposive Selection) แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1. หน่วยงานภาครัฐ และผู้เชี่ยวชาญสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ จำนวนรวมทั้งสิ้น 4 คน 2. ผู้ประกอบการสปา จำนวน 7 คน และ 3. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจำนวน 6 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 17 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานประกอบการสปาที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ปี 2560 ในภูมิภาคตะวันออกเฉียง ประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด

ขอบเขตด้านระยะเวลา

เดือนมิถุนายน 2560 – เดือนมิถุนายน 2561

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) โดยวิธีการเลือกตัวอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) จากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เป็นจำนวนทั้งหมด 17 คน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักต้องเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียง โดยผู้วิจัยได้บันทึกข้อมูลภาคสนามเพื่อทำการบันทึกข้อมูลภาคสนาม (Field Note) ประกอบการวิเคราะห์และใช้เครื่องบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และปัญหาอุปสรรคในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียง โดยไม่จำกัดคำตอบเพื่อจับประเด็นนำมาตีความ และใช้การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จากเอกสารของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง สื่อสิ่งพิมพ์วิชาการ และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์

ผลการวิจัย

1) สถานการณ์ปัจจุบันด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกเฉียง

ข้อมูลผลการวิจัยเชิงคุณภาพในการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า หน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการสปาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์การเน้นการพัฒนาพนักงานในด้านการบริการ และคุณภาพมาตรฐาน ทั้งนี้ให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานก่อนเข้ามาปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และค่านึง

ความตั้งใจจริงของพนักงานที่ต้องการมาประกอบอาชีพพนักงานนวด ประกอบกับความพยายามในการเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่เสมอ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้มีส่วนช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างมาตรฐานการบริการได้

ผู้ประกอบการสปา ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจ การบริหารค่าตอบแทนที่เป็นธรรมให้กับพนักงาน และการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ให้กับพนักงานในองค์กร เพราะองค์ประกอบดังกล่าวสามารถสร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง มีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีความสุขกับการทำงานซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยในการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้การบริหารจัดการของธุรกิจสปาแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการและนโยบายการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานในการส่งเสริมด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น องค์กรสามารถมีกำลังจ่ายค่าตอบแทนสูง ก็ดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถได้มากกว่า กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรควรประกอบด้วยดังนี้

1. การประเมินความจำเป็นของพนักงานที่จะได้รับการพัฒนาในเรื่องการมีจิตใจรักการบริการ (Service Mind) ก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน รวมทั้งเรื่องบุคลิกภาพของพนักงานที่เหมาะสม ทั้งนี้ควรหาความต้องการในการพัฒนาที่แตกต่างกันโดยนำข้อมูลจากการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรมาพิจารณาถึงความต้องการเพื่อประเมินถึงความจำเป็นในฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสม

2. การออกแบบวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ประกอบการสปามุ่งเน้นให้พนักงานมีมาตรฐานการบริการที่เป็นรูปแบบเดียวกันและนำมาใช้ในการพัฒนางานในปัจจุบันได้ และควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเพื่อแสดงออกถึงความต้องการในการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการได้ข้อมูลในการทำงาน เชิงลึกและได้ทราบว่าพนักงานแต่ละคนควรได้รับการพัฒนาไปในทิศทางใด รวมทั้งยังทำให้พนักงานได้เปิดตัวเองสู่การคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนานวัตกรรมใหม่

3. การดำเนินการพัฒนาบุคลากรผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้วิธีการสอนงานเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของพนักงานภายในองค์กร เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ ซึ่งต้องอาศัยเวลาในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการสร้างมาตรฐานการทำงานของตนเอง และสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเอง โดยสนับสนุนให้การฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกที่มาจากภาครัฐเป็นผู้ดำเนินการพัฒนา

4. การประเมินการพัฒนาบุคลากร โดยเห็นว่าควรนำผลการปฏิบัติงานที่ได้มาจากแบบประเมินหลังการรับบริการ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งการประเมินถึงความพร้อมของพนักงานผู้ให้บริการที่อาจจะส่งผลต่อการให้บริการ ทั้งนี้ควรเชื่อมโยงผลการประเมินในการพัฒนาให้สอดคล้องกับการบริหารค่าตอบแทนให้กับพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาด้วยตนเอง

ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการสปา พบว่า การจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออกยังไม่มีบริการให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุโดยเฉพาะเจาะจง และไม่ได้เลือกเจาะตลาดนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพราะแต่ผู้ประกอบการบางส่วนมีการเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุในด้านโครงสร้างพื้นฐานในการปรับเปลี่ยนสถานที่ให้บริการให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ และส่งเสริมกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้พนักงานมีการพัฒนาในเรื่องการมีจิตใต้สำนึกการบริการ (Service Mind) มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความใส่ใจ สนใจ สอบถามและหมั่นสังเกตถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งเรื่องบุคลิกภาพของพนักงานที่เหมาะสม บุคลิกลักษณะที่ดี แต่งตัวสะอาด มีกิริยามารยาทเรียบร้อย

จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาใช้บริการในสปาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพร้อมในการใช้จ่ายและต้องการให้การเข้ามาใช้บริการสปาเพื่อสร้างความผ่อนคลายร่างกายและจิตใจ ต้องการได้รับการบริการจากพนักงานบริการนวดที่มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการบริการนวดกับผู้สูงอายุมาก่อน เพราะจะเข้าใจถึงความต้องการของผู้สูงอายุได้ดี และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการสื่อสารพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันกับพนักงานเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างรับบริการ นอกเหนือจากคุณภาพการบริการที่ได้ตามมาตรฐานที่ได้รับจากพนักงานแล้ว การบริการที่ประทับใจที่มาจากตัวพนักงานจะทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำจากนักท่องเที่ยวได้

ปัญหาและอุปสรรค ผู้ประกอบการสปาเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคคลทำได้ยาก เนื่องจากมีการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อย จึงต้องมีการสอนงานบ่อยครั้ง ขาดการส่งเสริมการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานนวด ปัญหาของพนักงานนวดที่ไม่ได้มาตรฐาน และปัญหาเรื่องภาพลักษณ์ของพนักงานนวด ทั้งนี้การพัฒนาบุคลากรต้องอาศัยระยะเวลาในการฝึกอบรมเฉพาะประสบการณ์จากการทำงาน และต้องมีการเตรียมการวางแผนไว้ล่วงหน้า และการบริการให้กับผู้สูงอายุจะใช้การสื่อสารเชิงพาณิชย์เป็นตัวรุกไม่ได้ จะต้องเข้าใจผู้สูงอายุ และสร้างความรู้สึกเชิงบวก

2. การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออก

จากการวิเคราะห์เอกสาร ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้สังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปา องค์ประกอบ ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

1) การสร้างมาตรฐานการบริการ

- มาตรฐานการให้บริการของพนักงานทุกคน ให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ ความเชื่อมั่นถึงต่อผลิตภัณฑ์และการบริการ ที่ในเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยในการบริการ
- การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ การสื่อสารกับผู้สูงอายุ การเข้าใจธรรมชาติของผู้สูงอายุ

- มีความรักในงานบริการ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีบุคลิกลักษณะที่ดี แต่งตัวสะอาดมี
กิจกรรมยามว่างเรียบร้อย มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีความใส่ใจ สนใจ สอบถามและหมั่นสังเกตถึง
ความต้องการของผู้รับบริการ

2) การสร้างแรงจูงใจและการบริหารค่าตอบแทน

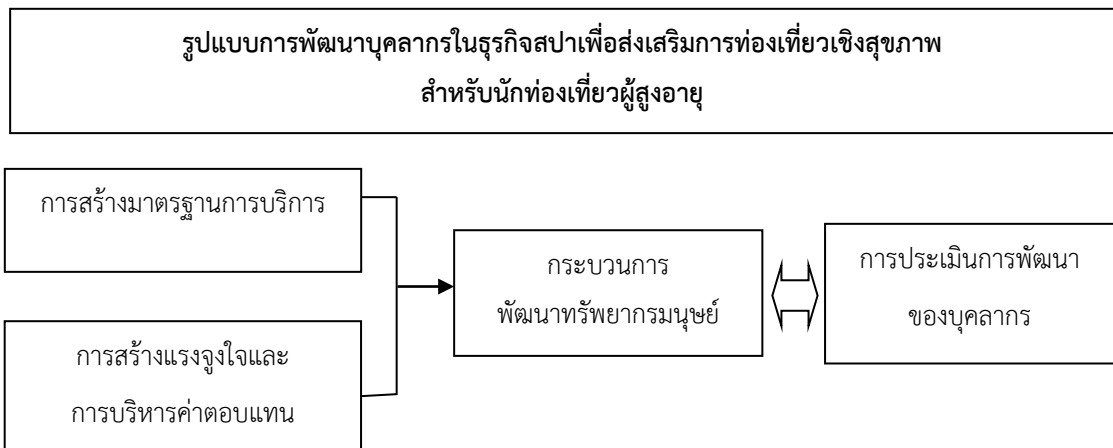
- กระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นพร้อมจะเรียนรู้สิ่งใหม่
- สร้างแรงจูงใจในการปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือพฤติกรรมของพนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมี
ประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

3) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความรู้ ทักษะใน
การปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการพัฒนา คือ การสอนงาน เพื่อสอนแนะวิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมกับการ
ให้บริการผู้สูงอายุ

4) การประเมินการพัฒนาศักยภาพ

- ผลมาจากการปฏิบัติงานที่ได้มาจากแบบประเมินหลังการรับบริการ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ จาก
ผู้รับบริการ
- ประเมินถึงความพร้อมของพนักงานก่อนปฏิบัติงานแก่ผู้ให้บริการที่อาจจะส่งผลต่อการ
ให้บริการ

แผนภูมิรูปภาพ รูปแบบการพัฒนาศักยภาพในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ดังต่อไปนี้



อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า สภาพการณ์และความต้องการพัฒนาศักยภาพในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริม
การท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันออก พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญผู้ให้บริการตั้งแต่กระบวนการ
สรรหาและคัดเลือกพนักงานก่อนเข้ามาปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากคุณสมบัติเบื้องต้นและคุณสมบัติตาม
มาตรฐานด้านบุคลากรของสถานประกอบเพื่อสุขภาพตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้ วิธีการพัฒนานั้น
ใช้การสอนงานจากผู้ประกอบการ หรือผู้สอนฝึกอบรมภายในองค์กร โดยมุ่งพัฒนาความรู้ ทักษะ และ

พฤติกรรมบริการที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน กรณีที่ต้องบริการให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้เน้นบริการเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่สูงอายุ แต่ผู้ประกอบการบางส่วนก็มีการปรับเปลี่ยนสถานที่ให้เหมาะสมในการให้บริการและประเมินถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในการทำงาน กิริยามารยาท การดูแลเอาใจใส่ พุดคุยแนะนำและเข้าใจถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของยศวดี แช่วณะ (2558) ศึกษาการพัฒนาธุรกิจสปาไทยสู่ความยั่งยืน : วิธีการทางจิตวิทยาบริการ พบว่า ปัจจัยความสำคัญในการพัฒนาเพื่อให้ธุรกิจสปาสู่ความยั่งยืนจะต้องประกอบด้วยทำเลที่ตั้งและการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดี สถานประกอบการควรมีความพร้อมในด้านบุคลากรและควรมีข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการหรือพนักงานว่าต้องมีคุณสมบัติและความรู้ความสามารถทางด้านใดบ้าง ต้องมีความรักในงานบริการ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีบุคลิกลักษณะที่ดี แต่งตัวสะอาดมีกิริยามารยาทเรียบร้อย มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีความใส่ใจ สนใจ สอบถามและหมั่นสังเกตถึงความต้องการของผู้รับบริการนอกจากนี้ ปริญา นาคปฐม และระชานนท์ ทวีผล (2561) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพงานบริการทางการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ พบว่า การให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องอาศัย 4 องค์ประกอบ คือ 1) ผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้สูงอายุ จำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสม มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการ 2) สถานกิจการต้องคำนึงถึงการออกแบบโครงสร้างอาคาร การจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยของบริเวณโดยรอบ 3) ผู้รับบริการในแต่ละรายจะมีความต้องการแตกต่างกันไปตามช่วงอายุ 4) ผู้ประกอบการต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ในการดำเนินการ โดยต้องอาศัยประสบการณ์ร่วมกับความคิดสร้างสรรค์ในการผลักดันให้เกิดกลยุทธ์ที่แตกต่างจากคู่แข่งรายอื่น ๆ

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสปาเพราะต้องการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพการบริการของพนักงาน รวมการดูแลเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม คอยพุดคุยและคอยซักถาม เต็มใจให้คำแนะนำในการบริการ การจดจำลูกค้าได้ และสามารถสร้างความผ่อนคลายได้ รวมทั้งผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานจึงจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์ ธรรมิกบวรและชุกาศิรี อภินันท์เดชา (2559) เรื่อง การพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุตามวิถีวัฒนธรรมสุขภาพลุ่มแม่น้ำโขง หมู่บ้านชะของจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุมีลักษณะแบบองค์รวมซึ่งต้องมีความเหมาะสมกับสภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุ และมีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุแบบองค์รวม 4 มิติได้แก่ ทางร่างกาย จิตใจ สังคม และปัญญา (จิตวิญญาณ)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมบางประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. การบริหารจัดการองค์การของธุรกิจสปาบางแห่งยังไม่มีระบบการบริหารจัดการที่ชัดเจนและขาดแหล่งเงินทุนในการดำเนินงานในการพัฒนาองค์การเพื่อปรับเปลี่ยนองค์การให้เป็นไปตามมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ ดังนั้นภาครัฐควรเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมภาคเอกชนให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนหรือมีนโยบายในการจูงใจเพื่อเอื้อประโยชน์ในการดำเนินงานในการพัฒนาองค์การต่อไป

2. การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพยังขาดความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จึงควรสร้างภาคีเครือข่ายในภูมิภาคตะวันออก เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ พัฒนาการความรู้ของผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการในธุรกิจสปาไปพร้อมกัน

3. พัฒนาข้อมูลด้านการส่งเสริมพัฒนาสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินการให้มากขึ้นเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินการและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำฐานข้อมูลด้านผู้ให้บริการ ฐานข้อมูลสถานประกอบการ ฐานข้อมูลบุคลากร กลุ่มภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ข้อมูลประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรม และการพัฒนาบุคลากรแต่ละจังหวัดในภูมิภาคตะวันออก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนาในสายอาชีพของพนักงานในธุรกิจสปา เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนเพื่อการพัฒนาบุคลากร

2. ควรมีวิจัยเพื่อหาศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถให้บริการกับกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน

3. ควรมีการศึกษาต้นแบบองค์การที่มีการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจสปาที่ประสบความสำเร็จโดยศึกษาวิธีการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างเป็นแนวทางในการจัดทำองค์ประกอบการพัฒนาบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

References

Choibamroong, Therdchai (2007). Annual of international Thai tourism journal Thailand Development research institute.

Delahaye, B. L. (2005). Human Resource Development: Adult Learning and Knowledge Management: Milton :John Wiley & Sons Australia, Ltd.

Department of International Trade Promotion. (2017).Thai spa business. Retrieved from: http://www.ditp.go.th/contents_attach/143532/143532.pdf.

- Esichaikul, Raneer and Chansawang, Rochaporn. (2017). A Study of Potentials of spa businesses in thailand. *Modern Management Journal* 18 (1) : 17-32.
- Gilly, J. W., Eggland, S. A. and Maycunich. A. G. (2002) *Principles of Human Resource Development*. Cambridge, MA: Perseus Publishing.
- Kaevatana Yossavadee. (2015). Thai Spa Development toward Sustainability Service Psychology Method. *Acedemic Journal Bangkokthonburi University*. 4(1) : 174-184
- Madhyamapurush, Warach. (2013). Tourism Marketing for Long Stay Japanese Pensioner Tourists in Chiang Mai. *Journal of Thai Hospitality & Tourism*. 8(2): 48-61.
- Ministry of Public Health. (2013). Knowledge document Health spa operator . Nonthaburi. Bureau of Sanatorium and Art of Healing. Department of Health Service Support.
- Nakpathom, Parinya and Taweephol, Rachanon (2018) SERVICE QUALITY DEVELOPMENT OF TOURISM FOR THE SERNIOR TORISTS. Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage. 12(1), 264.
- Patikorn, Sutavee and Jangsum, nakamon. (2012). THE DECISION MAKING TO USE THE SPA SERVICE OF MIDDLE AGE PEOPLE IN BANGKOK .*Finance Investment Marketing and Business Management*. 2(4), 221-222.
- Ratanapaiboonchai, Jirawadee (2014) Senior Tourists Market: Thai Opportunity grow to receive AEC. Retrieved from: <http://www.itd.or.th>.
- Rupjumlong, Pornphatu .(2009) .Policy framework for health Wellness Tourism Promition Thesis. National Institute of Development Admistration.
- Siriwaiprapan, Somsri and Soonthonsmai, Vuttchi (2016). A Collaborative Human Capital Development Model for small spa and thai Massage business in Pataya. *Modern Management Journal* 14(1), 82.
- Siriwong, Phitak.,et al. (2016). Changing Higher Tourism Quality in the Western Region for Senior Tourist towards ASEAN Community. The office of the National Research Council of Thailand (NRCT) and The Thailand Research Fund (TRF).
- Swanson, R. A., and Holton, E. F. (2009). *Foundations of Human Resource Development*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publisher.
- Tourism Authority of Thailand. (2012). Wellness Tourism. Retrieved from: <http://www.thaitravellhealth.com/blog/archives/3440>.

Trumikaborworn, Suree and Apinandacha, Chupasiri.(2016). Development of Senior Health Promotion Tourism in Mae Khong River Cultural Lifestyle Model(Sa-Som Village), Ubon Ratchathani Province Journal of Nursing Science Chulalongkorn University. 28(1), 25-40.

Wattanakamonchai, Somyot and Yeion, Yaowalak (2010). Senior Tourists : A Market with Potential for the Tourism Industry .Panyapiwat Journal, 2(1), 95-103.

Wongtongdee Sripatsorn. (2014).Human Resource Development. 2nd ed Bangkok: Vprint.



Chutima Nootayasakul, Master of Management, Burapa University and Ph.D. Students in Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University, is currently a lecturer at Rajabhat Rajanagarindra University.



Associate Professor, Narin Sungruga, Ed.D., Head of Community Management Program, Cert in Qualitative Research, Western Australia University, Lecturer, Faculty of Management Science, Silapakorn University.