

แนวทางการจัดการที่พักเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ

Guidelines for the Management of the Senior Wellness Accommodation

สุภาวดี ไหมเกตุ¹, และ ผกามาต ชัยรัตน์²

Supawadee Maiket¹, and Pakamas Chairatana²

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Thailand

E-mail: Supawadee.p@rmutp.ac.th¹, Pakamas.ch@rmutp.ac.th²

Received October 15, 2024; Revised November 27, 2024; Accepted December 20, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้สูงอายุ ในการเลือกใช้บริการที่พักเชิงสุขภาพ 2) ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการที่พักเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ เป็นการวิจัยเชิงผสม การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บแบบสอบถามผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 400 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่พัก/ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 15 คน ผลการศึกษพบว่า 1) พฤติกรรมผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรม ในจังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่เดินทางด้วยตนเอง/ครอบครัว/ญาติ โดยใช้รถยนต์ส่วนตัว มาพักผ่อนวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลาในการพักผ่อน 1 – 3 วัน รู้จักจังหวัดเพชรบุรีผ่าน Facebook/Instagram/YouTube/ เลือกพักรีสอร์ท/โฮมสเตย์/เกสต์เฮาส์ ใช้การจองที่พักผ่านตัวแทน ช่องทางการชำระเงินด้วยเงินสด/บัตรเครดิต/บัตรเดบิต กิจกรรมเชิงสุขภาพที่ใช้บริการและสนใจคือ การฝึกสมาธิ แนวพุทธศาสนา ส่วนใหญ่กลับมาและแนะนำให้มาทำกิจกรรมเชิงสุขภาพ 2) แนวทางการบริหารจัดการที่พักเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ โดยใช้แนวคิด 7S McKinsey ด้านโครงสร้าง ควรมีการบริหารงานที่ชัดเจน สามารถปรับเปลี่ยน ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ ด้านระบบการปฏิบัติงานควรมีคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดรายละเอียดในการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ด้านทักษะควรมีการจัดฝึกอบรมโปรแกรมพื้นฐานในด้านการให้บริการเพื่อเพิ่มความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับกระบวนการสรรหาคัดเลือกและการประเมินผลการปฏิบัติการของพนักงาน ด้านพนักงานควรมีการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากร พัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านกลยุทธ์ ให้ความสำคัญกลยุทธ์การตลาด และด้านค่านิยมร่วม มีการปลูกฝังค่านิยมขององค์กร ความเป็นบริการที่เป็นเลิศ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ; ที่พักเชิงสุขภาพ; ผู้สูงอายุ

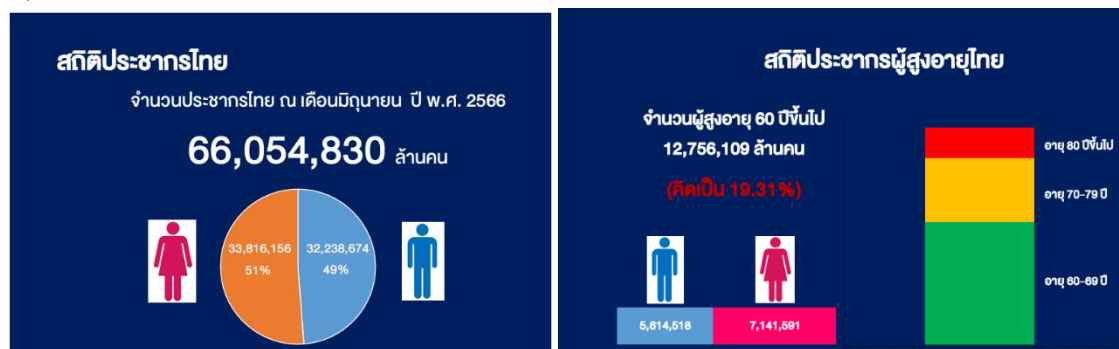
Abstract

This article aims to 1) analyze the behavior of senior citizens in selecting wellness accommodations and 2) develop guidelines for managing senior wellness accommodations. It is a mixed-methods research study. The quantitative research involved collecting a questionnaire from 400 elderly adults who traveled to Phetchaburi province for an overnight stay, while the qualitative research consisted of interviews with 15 wellness accommodation operators. The study revealed that senior citizens visiting Phetchaburi Province typically traveled alone or with family, using private vehicles and arriving on weekdays. They stayed for one to three days, primarily learning about the area through social media like Facebook and Instagram. Accommodations such as resorts, homestays, and guesthouses were often booked through sales agents, with payment made via cash, debit, or credit cards. The most popular wellness activity was Buddhist meditation, and many participants intended to return and recommend wellness activities to others. Guidelines for Managing Senior Wellness Accommodations Using the 7S McKinsey Model are proposed: 1. Structure: Maintain a straightforward and adaptable management structure; 2. System: Provide a handbook detailing tasks and responsibilities; 3. Skill: Implement foundational training courses for service delivery; 4. Style: Focus on effective hiring and evaluation processes for staff; 5. Staff: Support staff development and skill enhancement; 6. Strategy: Prioritize effective marketing strategies; and 7. Shared Values: Foster organizational values and a commitment to excellent service.

Keywords: management; wellness accommodation; senior citizens

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ให้ข้อมูล ณ วันที่ 30 เดือนมิถุนายน 2566 ประเทศไทยมีประชากรไทยทั้งหมด 66,054,830 คน เป็นผู้สูงอายุจำนวน 12,756,109 คน คิดเป็นร้อยละ 19.31 ของประชากรทั้งหมด และในปี 2585 จำนวนผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นเป็น 18.86 ล้านคน (The Bureau of Registration Administration, 2023) ซึ่งทำให้สังคมไทยเป็น สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ การเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุนี้ ถือเป็นโอกาสในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวของตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ



ภาพที่ 1 สถิติประชากรไทย และสถิติประชากรผู้สูงอายุไทย

ที่มา: The Bureau of Registration Administration (2023)

องค์การสหประชาชาติ ได้ให้นิยามว่า "ผู้สูงอายุ" คือ ประชากรทั้งเพศชาย และเพศหญิงซึ่งมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป เพราะฉะนั้นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุหรือนักท่องเที่ยวสูงอายุจะมีรูปแบบที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไป คือ เน้นการท่องเที่ยวและการบริการที่คุ้มค่า มีคุณภาพดี ปราศจากอารมณ์ในการตัดสินใจซื้อ โดยเน้นความพึงพอใจของตนเองเป็นอันดับแรก สามารถพักผ่อนได้ในช่วงเวลาว่างและมีค่าใช้จ่ายสูง ตลอดจนสามารถซื้อสินค้าและบริการที่มีราคาสูง เนื่องจากนักท่องเที่ยวสูงอายุมีเงินเหลือเก็บจากการทำงาน จึงมีอำนาจในการใช้จ่ายใช้สอยสูงในการเลือกสินค้าและบริการ แต่สิ่งสำคัญที่สุดที่นักท่องเที่ยวสูงอายุจะคำนึงถึงเป็นลำดับต้น ๆ คือความปลอดภัย ความมั่นใจด้านการบริการ และการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานบริการ รวมทั้งการเลือกกิจกรรมที่เหมาะสมกับวัยและสุขภาพ โดยตัดสินใจจากประสบการณ์ในการดำรงชีวิตมากกว่าวัยรุ่นและวัยทำงาน นักท่องเที่ยวสูงอายุจึงใช้ประสบการณ์เป็นที่ตั้งในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจด้านการบริการจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในการรองรับตลาดนักท่องเที่ยวสูงอายุที่จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และหากธุรกิจไหนสามารถเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุได้ตรงตามความต้องการก็จะมีรายได้จำนวนมาก จากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ (Sukhothai Thammathirat Open University, 2022)

จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่รวดเร็ว และเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายเพียงสัมผัสหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงทำให้มีผู้คนเดินทางท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นวัยรุ่น วัยทำงาน รวมไปถึงวัยเกษียณหรือวัยสูงอายุ จึงทำให้ตลาดการท่องเที่ยวได้ให้ความสนใจกับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มและกลุ่มที่มีแนวโน้มคาดการณ์ได้ว่าจะสามารถสร้างรายได้จำนวนมากแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุซึ่งเป็นตลาดขนาดใหญ่และมีศักยภาพสูงตลอดจนน่าสนใจมากขึ้น โดยสหประชาชาติคาดการณ์ว่าจะมีผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้นจาก 687.9 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2549 เป็น 1,968 ล้านคน ในปีพ.ศ. 2593 และคนในทวีปเอเชียจะมีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุดของโลก และในปัจจุบันผู้สูงอายุในประเทศไทยมีปริมาณมากถึง 9,934,309 คน คิด

เป็นร้อยละ 15.07 ของจำนวนประชากรคนไทยทั่วประเทศ โดยจังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นจังหวัดที่มีประชากรสูงอายุมากที่สุดของประเทศมีจำนวนถึง 936,865 คน ด้วยปัจจัยหลายๆ อย่างนักท่องเที่ยวสูงอายุมีเวลาเพียงพอที่จะใช้เวลาในการพักผ่อนด้วยการเลือกกิจกรรมท่องเที่ยวที่ตนเองชื่นชอบและเดินทางท่องเที่ยวไปด้วยกัน (Department of Provincial Administration, 2018)

จังหวัดเพชรบุรี มี 8 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมือง อำเภอบ้านแหลม อำเภอเขาย้อย อำเภอบ้านลาด อำเภอแก่งกระจาน อำเภอท่ายาง และอำเภอชะอำ โดยอำเภอหนองหญ้าปล้อง เป็นอำเภอหนึ่งที่มีขนาดใหญ่ครอบคลุมพื้นที่ทางตอนเหนือและตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศพม่า มีความอุดมสมบูรณ์ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ คือบ่อน้ำพุร้อน มีลักษณะ ทางกายภาพเป็นบ่อน้ำอุ่น ชาวบ้านเชื่อว่าสามารถรักษาโรคผิวหนังต่าง ๆ ได้ และจังหวัดเพชรบุรี ยังเป็นจังหวัดที่สามารถคว่ำรางวัลเป็นเครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ด้านอาหาร ประจำปี 2564 จากยูเนสโก (National News Bureau of Thailand, 2022) นอกจากกิจกรรมทางการท่องเที่ยวแล้ว ปัจจัยที่สำคัญของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุคือที่พักแรม เพราะนักท่องเที่ยวสูงอายุมีการใช้ประสบการณ์ในอดีต เป็นปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่พัก และที่พักในจังหวัดเพชรบุรี ก็เป็นตัวเลือกน่าสนใจในการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวได้เข้ามาเยี่ยมชมเยือนจังหวัดเพชรบุรีเพิ่มมากขึ้น

จากปัจจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี จึงต้องการศึกษา แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่พักเชิงสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในจังหวัดเพชรบุรี โดยผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพของธุรกิจที่พัก เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่จะมีจำนวนมากขึ้นในอนาคต สามารถสร้างรายได้ให้กับตลาดการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี และผลักดันให้จังหวัดเพชรบุรี เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวสูงอายุต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้สูงอายุ ในการเลือกใช้บริการที่พักเชิงสุขภาพ ในจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการที่พักเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ในจังหวัดเพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

Kwanngern (2016) ได้ให้ความสำคัญของการจัดการ 1) การจัดการเป็นสมองขององค์กร ซึ่งองค์กรจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการที่ดี 2) การจัดการเป็นเทคนิควิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดจิตสำนึกร่วมกันในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจ

เต็มใจช่วยเหลือให้องค์กรประสบความสำเร็จ 3) การจัดการเป็นการกำหนดขอบเขตในการทำงานของสมาชิกในองค์กรไม่ให้ซ้ำซ้อนกัน 4) การจัดการเป็นการแสวงหาวิธีการที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด

Waterman et al. (1980) กล่าวว่า McKinsey 7-S Framework เป็นกรอบแนวคิด ที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้อย่างกว้างขวางในการตรวจประเมินความพร้อมขององค์กรเพื่อใช้ประเมินสมรรถนะขององค์กรด้วยปัจจัย 7 ประการ ซึ่งประกอบด้วย กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ บุคลากร สไตล์ ทักษะ และค่านิยมร่วม การประเมินสมรรถนะขององค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สร้างความเป็นไปได้ให้ประสบความสำเร็จ เพราะการประเมินความพร้อมทำให้เราได้รับสภาพความเป็นจริงว่าองค์กรของเรามีสมรรถนะอย่างไรเป็นต้นแบบที่สามารถใช้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรด้วยการให้ความสำคัญต่อความสมดุลและสอดคล้องกันขององค์ประกอบทั้ง 7 ที่แสดงถึงความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยต่าง ๆ (Pornleartkochakorn et al., 2022)

กล่าวโดยสรุปแล้ว การบริหารจัดการตามแนวคิด 7S ของแมคคินซี ช่วยให้การบริหารองค์กร ประสบความสำเร็จโดยมีปัจจัย 7 ด้าน ดังนี้ 1) กลยุทธ์ (Strategy) คือ การกำหนดยุทธศาสตร์ของการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร 2) โครงสร้าง (Structure) คือ การจัดตำแหน่งงาน การกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ตามสายงานในองค์กร 3) ระบบ (System) คือ ระบบที่อำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการภายในองค์กร 4) รูปแบบการบริหาร (Style) คือ การบริหารจัดการของผู้บริหารทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย 5) พนักงาน (Staff) คือ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 6) ทักษะ (Skills) คือ ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของพนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และ 7) ค่านิยมร่วม (Shared Values) คือ ความเชื่อพื้นฐานที่พนักงานยึดถือ ปฏิบัติร่วมกันโดยสะท้อนออกมาจากทัศนคติ และพฤติกรรม

แนวคิดธุรกิจเชิงสุขภาพ

ในประเทศไทยการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Tourism) มีรูปแบบการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่แตกต่างหลากหลาย ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็น 7 รูปแบบ คือ (Tourism Authority of Thailand, 2009)

ทัวร์แพทย์แผนไทย การฟังบรรยายและชมการสาธิตการนวดแผนโบราณเพื่อการรักษาโรค และการส่งเสริมสุขภาพ ตลอดจนการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติวิธีการนวดแผนโบราณจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะของวัดโพธิ์

ทัวร์อาหารสมุนไพร การเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์สมุนไพรและศูนย์การเกษตร เพื่อเรียนรู้ภูมิปัญญาไทย ศึกษาเครื่องดื่มสมุนไพรที่ไร้พิษและมีแคลอรีต่ำ และชมการสาธิตการทำอาหารและเครื่องดื่มสมุนไพร

ทัวร์สมุนไพรชนบท การเยี่ยมชมสวนสมุนไพรในสถานที่จริงและรับฟังการบรรยายสรรพคุณสมุนไพรเพื่อการรักษาโรคและบำรุงร่างกายในชนบทต่างจังหวัดที่ยังอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและหมอพื้นบ้าน

ทัวร์เกษตรธรรมชาติ การเยี่ยมชมแหล่งเกษตรกรรมธรรมชาติ เกษตรอินทรีย์ เกษตรทฤษฎีใหม่ตามแนวพระราชดำริ เรียนรู้การปลูกผักพื้นบ้าน ภูมิปัญญาไทยในการทำการเกษตรยั่งยืนแผนใหม่ ทัวร์น้ำพุร้อนและอาบน้ำแร่ การเยี่ยมชมแหล่งบ่อน้ำแร่และน้ำพุร้อน ที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงกับบริเวณสถานที่ให้บริการอาบน้ำแร่เพื่อบำบัดสุขภาพ

ทัวร์ฝึกสมาธิและบำเพ็ญภาวนา การเยี่ยมชมวัดป่าท่ามกลางธรรมชาติและสงบสุข ทำการฝึกปฏิบัติแนวสมาธิพุทธหรือนั่งวิปัสสนาบำเพ็ญภาวนาในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ในวัดป่าธรรมชาติ

ทัวร์แหล่งธรรมชาติ การเยี่ยมชมแหล่งธรรมชาติโดยการเดินป่าสมุนไพร หรือขี่จักรยานชมธรรมชาติในอุทยานแห่งชาติและป่าธรรมชาติ

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

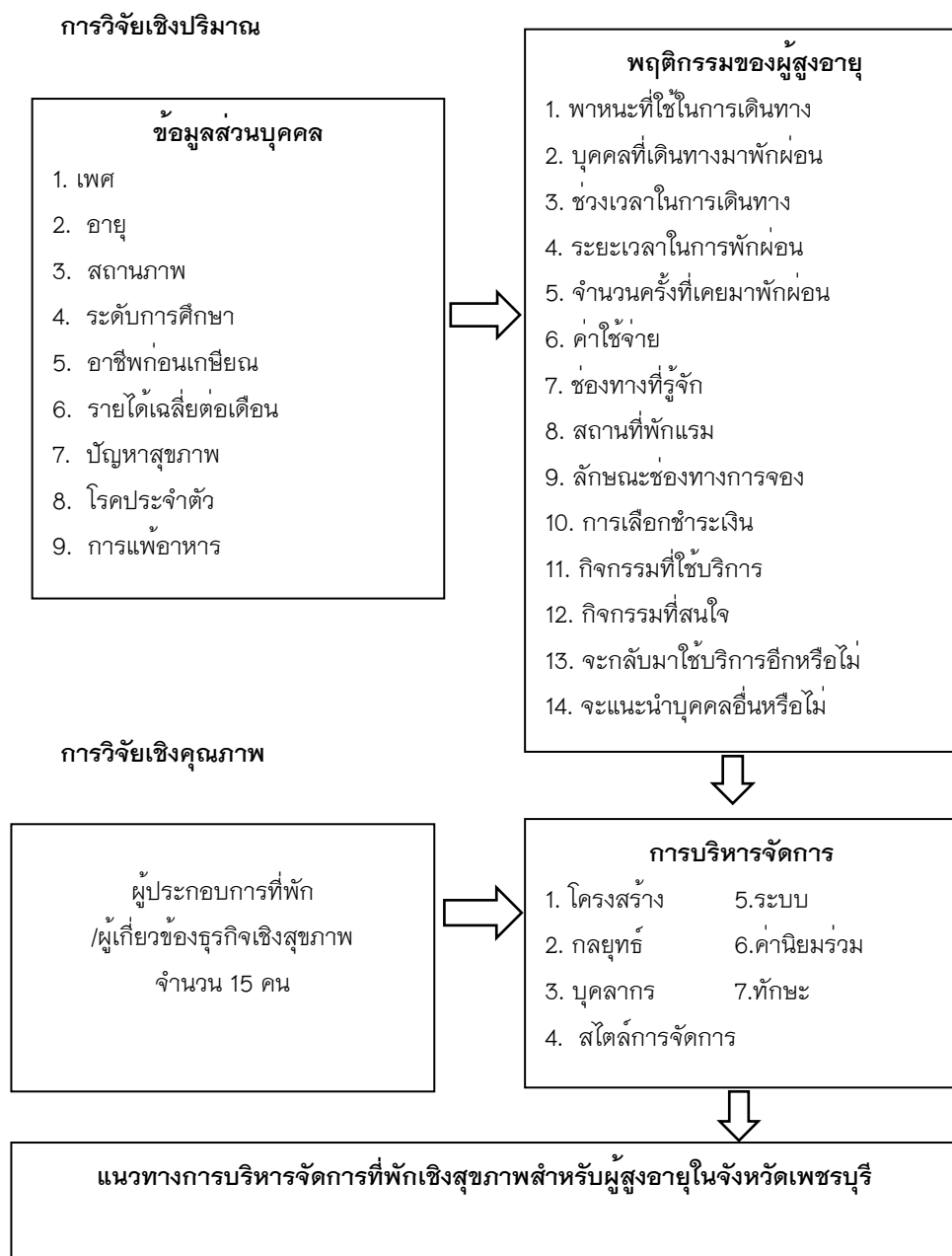
Esichaikul and Songsoonthornwong (2009) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (Senior Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวพักผ่อนในช่วงเวลาว่าง ที่มีแรงจูงใจ และความสนใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในขณะท่องเที่ยว เช่น การพักผ่อนหย่อนใจ การผ่อนคลายความตึงเครียด การส่งเสริมสุขภาพ และการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม หรือวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่น โดยมีจิตสำนึกต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรท่องเที่ยวควบคู่กัน ซึ่งการท่องเที่ยวผู้สูงอายุประกอบด้วย การท่องเที่ยวตามธรรมชาติ การท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม รวมถึงการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว เช่น การประกอบอาหารไทยหรือการนวดแผนไทย เป็นต้น

Lieux et al. (1994) ได้แบ่งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุตามพฤติกรรมการท่องเที่ยว ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มวัยใกล้เกษียณและมีรายได้สูง ชอบหาประสบการณ์แปลกใหม่ (Novelty Seekers) 2) กลุ่มวัยใกล้เกษียณและมีรายได้ปานกลาง เหมือนกับกลุ่มแรก แต่ชอบเดินทางท่องเที่ยวในช่วงที่มีอากาศอบอุ่นและร้อน (Active Enthusiasts) 3) กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 2 กลุ่มแรก แต่มีรายได้น้อยกว่า และชอบเดินทางระยะสั้น (Reluctant Travelers)

ดังนั้น จากการศึกษาแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการที่พักจะต้องมีการบริหารจัดการธุรกิจที่พักเชิงสุขภาพ สำหรับผู้สูงอายุ โดยการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่พัก และกิจกรรมเพื่อสุขภาพ เช่น ทัวร์แพทย์แผนไทย ทัวร์อาหารสมุนไพร ทัวร์สมุนไพรชนบท ทัวร์เกษตรธรรมชาติ ทัวร์น้ำพุร้อนและอาบน้ำแร่ ทัวร์ฝึกสมาธิและบำเพ็ญภาวนา และทัวร์แหล่งธรรมชาติ โดยอาศัยปัจจัยในการบริหารจัดการ ได้แก่ โครงสร้าง กลยุทธ์ บุคลากร สไตล์การจัดการ ระบบ ค่านิยม และทักษะ เพื่อนำมาพัฒนา และปรับใช้ในธุรกิจที่พัก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดและทฤษฎีของ 7-S Model ของ McKinsey ประกอบด้วย ปัจจัยในการบริหารจัดการ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการที่พักเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดเพชรบุรี” ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณ ผ่านกองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ 2566 เลขที่สัญญา 4192420 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method) มีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน โดยการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมจังหวัดเพชรบุรี ใน 4 อำเภอ คือ อำเภอชะอำ อำเภอหนองหญ้าปล้อง อำเภอยาง และอำเภอแก่งกระจาน จำนวน 400 คน และการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก/ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สำหรับขั้นตอนการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางวิธีการดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการ และวิธีวิเคราะห์วิจัย กำหนดเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม โดยวิธีการเก็บแบบสอบถามแบบสะดวก (Convenience Sampling) กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดเพชรบุรี ใน 4 อำเภอ คือ อำเภอชะอำ อำเภอหนองหญ้าปล้อง อำเภอยาง และอำเภอแก่งกระจาน จำนวน 400 คน ผู้วิจัยทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำไปตรวจสอบความเชื่อมั่นหรือความเที่ยงก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง (Try Out) โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างกับประชากร จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการดำเนินการคำนวณหาความเชื่อมั่นหรือความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม ในการทดสอบความเชื่อถือนั้นจะเลือกเฉพาะที่สามารถนำมาตีเป็นค่าคะแนนได้ 0.70 โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1970) ซึ่งในการวิเคราะห์และประมวลผลความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพก่อนเกษียณ รายเฉลี่ยต่อเดือน ปัญหาสุขภาพ โรคประจำตัว การแพ้อาหาร มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ในเรื่องการบริหารจัดการที่พักเชิงสุขภาพ สำหรับผู้สูงอายุ โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงเอกสาร (Document Research) และผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ ตำรา บทความวิชาการ ข้อมูลจากเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการหาแนวทางการจัดการที่พักเชิงสุขภาพ สำหรับผู้สูงอายุ โดยใช้แนวคิดการบริหารจัดการของ Seven-S Framework of McKinsey ได้กำหนดผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ประกอบการที่พัก/ผู้เกี่ยวข้อง ใน 4 อำเภอ ของจังหวัดเพชรบุรี คือ อำเภอชะอำ อำเภอหนองหญ้าปล้อง อำเภอท่ายาง และอำเภอแก่งกระจาน จำนวน 15 คน ได้แก่ Centra by centara resort Cha-am, Tara Mantra Cha-am Resort, โรงแรมเมธาวิลล่า ชะอำ, บริษัท The Kee Ree Massage Spa จำกัด, Boathouse Paradise Resort, The Tree Riverside Kaeng Krachan, Nana Resort Kaeng Krachan, Montoro Resort Nongyaphong, Kenaray Farm stay, สวนเพชรริเวอร์วิว รีสอร์ท, ฟินเดอร์แลนด์ รีสอร์ท, โรงแรมรอยัลโดมอนด์, สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรี, คลินิกบ้านหมอยชอน, วิสาหกิจชุมชน กลุ่มอาชีพเกลือทะเลแก่งหันทอง

การศึกษานี้เป็นการดำเนินการตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้จัดทำหนังสือให้ความยินยอมพร้อมชี้แจงขั้นตอนและกระบวนการที่จะดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เข้าร่วมการดำเนินโครงการวิจัยในฐานะผู้ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยการเข้าร่วมการดำเนินโครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปโดยความสมัครใจและหากไม่ประสงค์สามารถยกเลิกหรือออกจากการเข้าร่วมกิจกรรมและ/หรือกระบวนการตามแผนการวิจัยได้ตลอดเวลา ซึ่งความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นผลจากการฝึกอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2566 จาก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามสัมฤทธิ์บัตรเลขที่ วจ.6620315 โดยวุฒิบัตรนี้มีผลวันที่ 31 ตุลาคม 2566 ถึงวันที่ 30 ตุลาคม 2568

ผลการวิจัย

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้สูงอายุ ในการเลือกใช้บริการที่พักเชิงสุขภาพ ในจังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ

พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาพักผ่อนในครั้งนี้		
1.1 รถยนต์ส่วนตัว	301	75.25
1.2 รถโดยสารประจำทาง/รถเช่า/รถไฟ/อื่นๆ	99	24.75
2. ในการเดินทางมาพักผ่อนจังหวัดเพชรบุรี ท่านเดินทางมากับบุคคลใด		
2.1 เดินทางด้วยตนเอง/ครอบครัว/ญาติ	206	51.50
2.2 เพื่อน/คู่รัก/บริษัทนำเที่ยว	194	48.50
3. ช่วงเวลาในการเดินทางมาพักผ่อน จังหวัดเพชรบุรี		
3.1 วันจันทร์-วันศุกร์	252	63.00
3.2 วันเสาร์-วันอาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์	148	37.00
4. ระยะเวลาในการพักผ่อนต่อครั้ง		
4.1 1 – 3 วัน	347	86.75
4.2 3 – 6 วัน	38	9.50
4.3 7 วันขึ้นไป	15	3.75
5. จำนวนครั้งที่ท่านเคยเดินทางมาพักผ่อน จังหวัดเพชรบุรี		
5.1 ครั้งแรก	164	41.00
5.2 2 ครั้ง	39	9.75
5.3 3 ครั้ง	128	32.00
5.4 มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป	69	17.25
6. ค่าใช้จ่ายรวมในการเดินทางมาพักผ่อน จังหวัดเพชรบุรี		
6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	100	25.00
6.2 5,001-10,000 บาท	249	62.25
6.3 มากกว่า 10,001 บาทขึ้นไป	51	12.75
7. ท่านรู้จักจังหวัดเพชรบุรีจากช่องทางใด		
7.1 เว็บไซต์ท่องเที่ยว	17	4.25
7.2 การบอกต่อ	166	41.50
7.3 Social Media เช่น Facebook/Instagram/Youtube	157	39.25
7.4 บริษัททัวร์/อื่นๆ	60	15.00
8. สถานที่พักผ่อนประเภทใดที่ท่านใช้บริการในจังหวัดเพชรบุรี		
8.1 โรงแรม	168	42.00
8.2 รีสอร์ท/โฮมสเตย์/เกสต์เฮาส์	223	55.75
8.3 ที่พักของหน่วยงานราชการต่าง ๆ/ที่พักอื่น ๆ	9	2.25
9. ลักษณะช่องทางการจองที่พัก		
9.1 จองกับที่พักโดยตรง	128	32.00
9.2 จองผ่านตัวแทนขาย เช่น บริษัททัวร์ เว็บไซต์ Agoda, Booking ฯลฯ	272	68.00

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ (ต่อ)

10. ลักษณะการเลือกชำระเงินในการจองที่พัก		
10.1 เงินสด/บัตรเครดิต/บัตรเครดิต	197	49.25
10.2 Mobile Banking	190	47.50
10.3 Application ต่าง ๆ	13	3.25
11. กิจกรรมเชิงสุขภาพที่ท่านใช้บริการ ในจังหวัดเพชรบุรี		
11.1 นวดแผนไทย	94	23.50
11.2 การนวดเท้า/สปา/การอบและประคบสมุนไพร	31	7.75
11.3 สูดคนอบบำบัด(การบำบัดด้วยกลิ่นหอม)/วาริบำบัด	25	6.25
11.4 อาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ/การอาบน้ำแร่/การบริหารร่างกายโยคะ	91	22.75
11.5 การฝึกสมาธิแนวพุทธศาสนา	119	29.75
11.6 ทวีร์เกษตรธรรมชาติ/ทวีร์สมุนไพรเพื่อการรักษาโรค/การออกกำลังกาย/ การบริการผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพและความงาม	40	10.00
12. ลักษณะกิจกรรมเชิงสุขภาพที่ท่านสนใจ ในจังหวัดเพชรบุรี		
12.1 นวดแผนไทย	92	23.00
12.2 การนวดเท้า/สปา/การอบและประคบสมุนไพร	34	8.50
12.3 สูดคนอบบำบัด(การบำบัดด้วยกลิ่นหอม)/วาริบำบัด	24	6.00
12.4 อาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ/การอาบน้ำแร่/การบริหารร่างกายโยคะ	91	22.75
12.5 การฝึกสมาธิแนวพุทธศาสนา	116	29.00
12.6 ทวีร์เกษตรธรรมชาติ/ทวีร์สมุนไพรเพื่อการรักษาโรค/การออกกำลังกาย/ การบริการผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพและความงาม	43	10.75
13. ท่านจะกลับมาใช้บริการที่พักในจังหวัดเพชรบุรีอีกหรือไม่		
13.1 กลับมา	345	86.25
13.2 ไม่แน่ใจ	55	13.75
14. ท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาทำกิจกรรมเชิงสุขภาพในจังหวัดเพชรบุรีหรือไม่		
14.1 แนะนำ	381	95.25
14.2 ไม่แน่ใจ	19	4.75

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้สูงอายุ ในการเลือกใช้บริการที่พักเชิงสุขภาพ ในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี มากกว่าครึ่งเดินทางมาพักผ่อนโดยรถยนต์ส่วนตัว รองลงมาเดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง/รถเช่า/รถไฟ/อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 75.25 และ 24.75 ตามลำดับ ในการเดินทางมาพักผ่อนจังหวัดเพชรบุรี เดินทางด้วยตนเอง/ครอบครัว /ญาติ รองลงมาเดินทางกับเพื่อน/คู่รัก/บริษัทนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 51.50 และ 48.50 ตามลำดับ เดินทางมาพักผ่อนระหว่างวันจันทร์-วันศุกร์ รองลงมาวันเสาร์-วันอาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์ คิดเป็นร้อยละ 63.00 และ 37.00 ตามลำดับ ระยะเวลาในการพักผ่อนต่อครั้งระหว่าง 1 – 3 วัน รองลงมาระหว่าง 3 – 6 วัน และ 7 วันขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 86.75, 9.50 และ 3.75

ตามลำดับ ส่วนใหญ่เพิ่งเดินทางมาครั้งแรก รองลงมาเคยเดินทางมาแล้ว 3 ครั้ง มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป และ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.00, 32.00, 17.25 และ 9.75 ตามลำดับ มากกว่าครึ่งมีค่าใช้จ่ายรวมในการเดินทางระหว่าง 5,001–10,000 บาท รองลงมาต่ำกว่า 5,000 บาท และมากกว่า 10,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 62.25, 25.00 และ 12.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่รู้จักจังหวัดเพชรบุรี ผ่านการบอกต่อ รองลงมาผ่าน Social Media เช่น Facebook/Instagram/Youtube ผ่านบริษัททัวร์/อื่นๆ และผ่านเว็บไซต์ท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 41.50, 39.25, 15.00 และ 4.25 ตามลำดับ มากกว่าครึ่งเลือกพักรีสอร์ท/โฮมสเตย์/เกสต์เฮาส์ รองลงมา เลือกพักโรงแรม และเลือกพักที่พักของหน่วยงานราชการต่าง ๆ/ที่พักอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 55.75, 42.00 และ 2.25 ตามลำดับ เลือกจองที่พักผ่านตัวแทนขาย เช่น บริษัททัวร์ เว็บไซต์ Agoda, Booking ฯลฯ รองลงมาจองกับที่พักโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 68.00 และ 32.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เลือกชำระเงินในการจองที่พักด้วยเงินสด/บัตรเครดิต/บัตรเครดิต รองลงมาชำระด้วย Mobile Banking และ Application ต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 49.25, 47.50 และ 3.25 ตามลำดับ กิจกรรมเชิงสุขภาพที่ใช้บริการ ได้แก่ การฝึกสมาธิแนวพุทธศาสนา รองลงมานวดแผนไทย อาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ/การอาบน้ำแร่/การบริหารร่างกายโยคะ ทัวร์เกษตรธรรมชาติ/ทัวร์สมุนไพรเพื่อการรักษาโรค/การออกกำลังกาย/การบริหารผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อสุขภาพและความงาม การนวดเท้า/สปา/การอบและประคบสมุนไพร และสวนคนบำบัด(การบำบัดด้วยกลิ่นหอม)/วาริบำบัด คิดเป็นร้อยละ 29.75, 23.50, 22.75, 10.00, 7.75 และ 6.25 ตามลำดับ ลักษณะกิจกรรมเชิงสุขภาพที่สนใจ ได้แก่ การฝึกสมาธิแนวพุทธศาสนา รองลงมานวดแผนไทย อาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ/การอาบน้ำแร่/การบริหารร่างกายโยคะ ทัวร์เกษตรธรรมชาติ/ทัวร์สมุนไพรเพื่อการรักษาโรค/การออกกำลังกาย/การบริหารผลิตภัณฑ์สมุนไพร เพื่อปัญหาสุขภาพและความงาม การนวดเท้า/สปา/การอบและประคบสมุนไพร และสวนคนบำบัด(การบำบัดด้วยกลิ่นหอม)/วาริบำบัด คิดเป็นร้อยละ 29.00, 23.00, 22.75, 10.75, 8.50 และ 6.00 ตามลำดับ ผู้สูงอายุมากกว่าครึ่งจะกลับมาใช้บริการที่พักในจังหวัดเพชรบุรีอีก รองลงมาไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 86.25 และ 13.75 ตามลำดับ จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาทำกิจกรรมเชิงสุขภาพในจังหวัดเพชรบุรี รองลงมาไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 95.25 และ 4.75 ตามลำดับ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการที่พักเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า

1.1 ผลการสัมภาษณ์ด้านโครงสร้างในการบริหารงาน พบว่า สถานประกอบการมีโครงสร้างที่ชัดเจนในการบริหารงาน แต่สำหรับรูปแบบการบริหารงานส่วนใหญ่เป็นแบบครอบครัว เนื่องจากขั้นตอนในการบริหารงานไม่ยุ่งยาก ตัดสินใจรวดเร็ว สามารถเปลี่ยนแปลงอะไรได้ง่าย แต่มีข้อเสีย คือ ความเป็นระบบยังมีน้อย ควรปรับปรุงการบริหารงานเป็นแบบผสมผสาน และควรเพิ่มเติมในส่วนของภาพลักษณ์ และการประชาสัมพันธ์

1.2 ผลการสัมภาษณ์ด้านระบบ พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่มีคู่มือปฏิบัติงาน แต่อาจจะไม่ครบทุกตำแหน่ง มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน โดยดูจากความถนัด ประสบการณ์ ความเหมาะสมของพนักงาน แต่ต้องเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานโดยการอบรมพนักงาน ฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ สถานประกอบการ ส่วนใหญ่เน้นให้พนักงานรอบรู้งานหลายด้าน ทำงานได้หลากหลายหน้าที่ เพื่อต้องการลดต้นทุนในการจ้างงาน

1.3 ผลการสัมภาษณ์ด้านทักษะ พบว่า สถานประกอบการมีการพัฒนาทักษะของพนักงาน โดยแบ่งการฝึกอบรมพนักงานเป็น 2 ส่วนคือ 1) การฝึกอบรมภายในสถานประกอบการ ในเรื่องทักษะทั่วไป การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ผ่านการทำงานจริง (On the Job Training) ทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน โดยให้แผนกทรัพยากรบุคคล เป็นผู้จัดฝึกอบรมและพี่เลี้ยง หรือหัวหน้าแผนกเป็นคนสอนงาน 2) ส่งไปอบรมกับหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สมาคมธุรกิจโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในเรื่องของกลยุทธ์ด้านการตลาด การรักษาความปลอดภัย ชีวอนามัย การเป็นหัวหน้างานที่ดี การให้บริการที่เป็นเลิศ ภาษาต่างประเทศ การนวดเพื่อสุขภาพ อาหารเชิงสุขภาพ เป็นต้น และยังมีการพาไปศึกษาดูงานสถานประกอบการที่มีความคล้ายคลึงกัน

1.4 ผลการสัมภาษณ์ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ พบว่า สถานประกอบการ มีการวางแผนกำลังคน แต่ละแผนกใช้ตำแหน่งอะไรบ้าง ทักษะแบบไหน สำหรับวิธีการสรรหาบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน ใช้วิธีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ปฏิภาณไหวพริบ บุคลิกภาพที่เหมาะสม และมีการสอบสัมภาษณ์โดยแผนกทรัพยากรมนุษย์ และหัวหน้าแผนก สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานจะใช้การชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator) ในการประเมินว่าพนักงานมีความเหมาะสมและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ และประเมินจากความคิดเห็น คำติชมต่าง ๆ ของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น สำหรับพนักงานใหม่มีการประเมิน 3 รอบ คือ 30 วัน 60 วัน และ 119 วัน ในการประเมิน 1-2 เดือนแรก เป็นการปรับตัวเข้ากับที่ทำงาน แต่ในเดือนที่ 3 ดูความพร้อมในการทำงาน แต่สำหรับพนักงานเก่าจะประเมินทุก 6 เดือน เพื่อดูประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน หากพนักงานทำงานไม่มีประสิทธิภาพก็จะให้โอกาสปรับปรุงในช่วง 6 เดือนหลัง และมีการพูดคุย เพื่อให้โอกาสในการปรับปรุงตนเอง

1.5 ผลการสัมภาษณ์ด้านพนักงาน พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถพิเศษ ความชำนาญที่โดดเด่น สำหรับวิธีการพัฒนา จะให้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ ใช้ทักษะในการทำงานมากขึ้นในการแก้ปัญหาของลูกค้า มีการส่งเสริมให้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีการส่งไปศึกษาต่อเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ เชิญหน่วยงานภายนอกมาอบรม และส่งพนักงานไปอบรมกับหน่วยงานภายนอก

1.6 ผลการสัมภาษณ์ด้านกลยุทธ์ พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของการ ตลาดเป็นอันดับแรกโดยเน้นกลยุทธ์ด้านการตลาด การทำแผนการตลาด เช่น ทำโปรโมชั่น

ต่าง ๆ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ ผ่านสังคมออนไลน์ การทำการตลาดผ่านตัวแทนขายออนไลน์ การตลาดเชิงรุกกับหน่วยงานราชการ บริษัททัวร์ ลำดับต่อมาคือเรื่อง กลยุทธ์ในการดำเนินงาน การวางแผนกำลังคนในการปฏิบัติงาน และกิจกรรมในสถานประกอบการเพื่อรองรับลูกค้า ในเรื่องอาหาร กิจกรรมเชิงสุขภาพ

1.7 ผลการสัมภาษณ์ด้านค่านิยมร่วม พบว่า การปลูกฝังค่านิยมขององค์กรจะเน้นในเรื่อง การให้บริการดูแลลูกค้าให้เกิดความคาดหวัง ความใส่ใจลูกค้า ความรับผิดชอบ การอยู่แบบครอบครัว แบบพี่น้องพึ่งพาอาศัยกัน เพื่อให้เข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น ปลูกฝังให้รักองค์กร ความซื่อสัตย์กับตัวเอง และองค์กร การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำทุกอย่างด้วยความใส่ใจ เน้นเรื่องการสร้าง ความผูกพันในองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

พฤติกรรมของผู้สูงอายุ ในการเลือกใช้บริการที่พักเชิงสุขภาพ ในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ผู้สูงอายุ ที่เดินทาง มาพักแรมในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี มากกว่าครึ่งเดินทางมาพักผ่อนโดยรถยนต์ส่วนตัว ในการเดินทางมาพักผ่อนจังหวัดเพชรบุรี เดินทางด้วยตนเอง/ครอบครัว/ญาติ เดินทางมาพักผ่อนระหว่างวัน จันทร์-วันศุกร์ ระยะเวลาในการพักผ่อนต่อครั้งระหว่าง 1 – 3 วัน ส่วนใหญ่เพิ่งเดินทางมาครั้งแรก มากกว่าครึ่งมีค่าใช้จ่ายรวมในการเดินทางระหว่าง 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่รู้จักจังหวัดเพชรบุรี ผ่านการบอกต่อ มากกว่าครึ่งเลือกพักรีสอร์ท/โฮมสเตย์/เกสต์เฮาส์ เลือกจองที่พักผ่านตัวแทนขาย เช่น บริษัททัวร์ เว็บไซต์ Agoda, Booking ฯลฯ ส่วนใหญ่เลือกชำระเงินในการจองที่พักด้วยเงินสด/บัตรเครดิต/บัตรเครดิต กิจกรรมเชิงสุขภาพที่ใช้บริการ ได้แก่ การฝึกสมาธิแนวพุทธศาสนา ลักษณะ กิจกรรมเชิงสุขภาพที่สนใจ ได้แก่ การฝึกสมาธิแนวพุทธศาสนา มากกว่าครึ่งจะกลับมาใช้บริการที่พัก ในจังหวัดเพชรบุรีอีก และจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาทำกิจกรรมเชิงสุขภาพในจังหวัดเพชรบุรี สอดคล้องกับ Tib-Intha and Chairatana (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยว มีความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่เดือนละ 1 ครั้ง มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อนและท่องเที่ยว นิยมเดินทาง โดยรถยนต์ส่วนตัว และเลือกพักที่พักประเภทโรงแรม มีระยะเวลาเข้าพักจำนวน 2 คืนและเลือก กิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ ตลอดจนนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครอบครัว และ สอดคล้องกับแนวคิดของ Engle et al. (1990) กล่าวว่าพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งการบริโภค และการใช้จ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการ อย่างไรก็ตามนั้นการเดินทางจะเพิ่มสีสันมากขึ้นหากมีเพื่อนร่วมเดินทางไปด้วยกัน

แนวทางการบริหารจัดการที่พึงประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ ในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า

ด้านโครงสร้างการบริหารงาน พบว่า สถานประกอบการมีโครงสร้างที่ชัดเจนในการบริหารงาน แต่สำหรับรูปแบบการบริหารงานส่วนใหญ่เป็นแบบครอบครัว เนื่องจากขั้นตอนในการบริหารงานไม่ยุ่งยาก ตัดสินใจรวดเร็ว สามารถเปลี่ยนแปลงอะไรได้ง่าย แต่มีข้อเสีย คือความเป็นระบบยังมีน้อย ควรปรับปรุงการบริหารงานเป็นแบบผสมผสาน และควรเพิ่มเติมในส่วนของภาพลักษณ์ และการประชาสัมพันธ์ สอดคล้องกับ Diloktassanon (2015) ขยายความเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดการ ด้านกระบวนการ (Process) ว่า เป็นหน้าที่ต่าง ๆ ด้านการจัดการหรือกิจกรรมพื้นฐานของการจัดการ ที่ถูกประสานงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์การบรรลุเป้าหมายของการจัดการ โดยกิจกรรมพื้นฐานของการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำหรือการสั่งการ และการควบคุมคุณภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kiawmeesuan et al. (2018) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจสปา เพื่อตอบสนองความคาดหวังในการใช้บริการ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ บริเวณอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านโครงสร้างองค์การ พบว่ามีการแบ่งฝ่ายงานกันอย่างชัดเจน

ด้านระบบ พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่มีคู่มือปฏิบัติงาน แต่อาจจะไม่ครบทุกตำแหน่ง มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน โดยดูจากความถนัด ประสบการณ์ ความเหมาะสมของพนักงาน แต่ต้องเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานโดยการอบรมพนักงาน ฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ สถานประกอบการ ส่วนใหญ่เน้นให้พนักงานรอบรู้งานหลายด้าน ทำงานได้หลากหลายหน้าที่ เพื่อต้องการลดต้นทุนในการจ้างงาน สอดคล้องกับแนวคิด Gulick and Urwick (1937) ได้อธิบายถึง คนหรือบุคคล (Staffing) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณภาพและมี ความรับผิดชอบต่อองค์การหรือหน่วยงานนั้น ๆ อย่างไรก็ตามการประกอบธุรกิจประสบความสำเร็จในด้านบุคลากรต้องเน้นการฝึกอบรม การสร้างขวัญกำลังใจ การมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดความภักดีต่อองค์กร

ด้านทักษะ พบว่า สถานประกอบการมีการพัฒนาทักษะของพนักงาน โดยแบ่งการฝึกอบรมพนักงานเป็น 2 ส่วนคือ 1) การฝึกอบรมภายในสถานประกอบการ ในเรื่องทักษะทั่วไป การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ผ่านการทำงานจริง (On the Job Training) ทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน โดยให้แผนกทรัพยากรบุคคล เป็นผู้จัดฝึกอบรม และพี่เลี้ยง หรือหัวหน้าแผนกเป็นคนสอนงาน 2) ส่งไปอบรมกับหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สมาคมธุรกิจโรงแรม สอดคล้องกับแนวคิดของ Koontz and O' Denell (1982) ได้อธิบายถึงทักษะ (Skills) ไว้ว่า ทักษะและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กร ซึ่งสามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านใหญ่ๆ คือ ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational Skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ตามหน้าที่ และลักษณะงานที่รับผิดชอบ ซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษาหรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม ส่วนทักษะความถนัดหรือความชาญฉลาดพิเศษ (Aptitudes and

special talents) เป็นความสามารถที่ทำให้พนักงานมีผลงานที่ดีและมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้อย่างรวดเร็ว

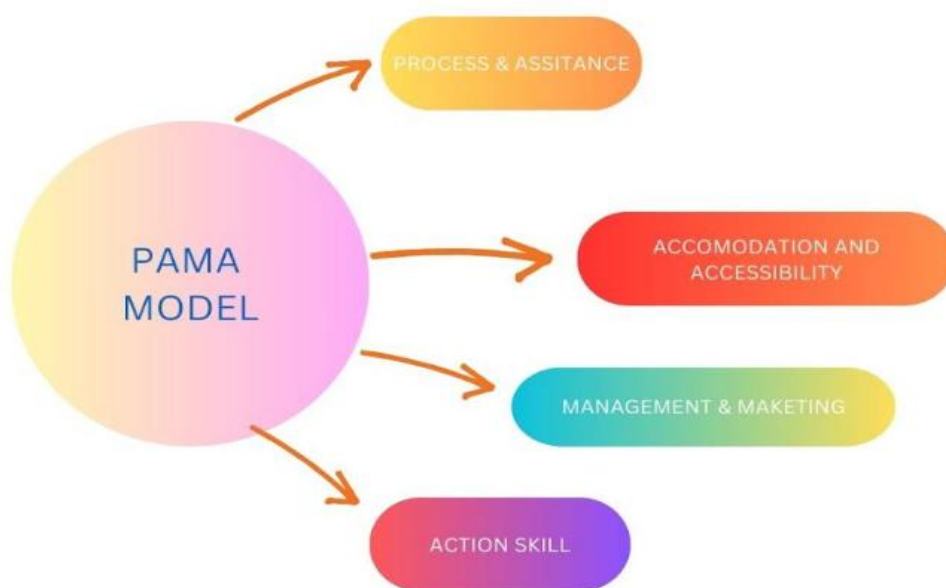
ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ พบว่า สถานประกอบการ มีการวางแผนกำลังคน แต่ละแผนกใช้ตำแหน่งอะไรบ้าง ทักษะแบบไหน สำหรับวิธีการสรรหาบุคลากรเข้าปฏิบัติงานใช้วิธีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถประสบการณ์ ปฏิภาณไหวพริบบุคลิกภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับ Diloktassanon (2015) ได้อธิบายถึงการจัดองค์การ (Organizing) หมายถึงภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ โดยพิจารณาว่างานอะไรบ้างที่ต้องทำให้สำเร็จ ใครเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานนั้น งานแต่ละอย่างสามารถจัดแบ่งกลุ่มงานได้อย่างไร การรายงานบังคับบัญชาตามลำดับชั้นอย่างไร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

ด้านพนักงาน พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถพิเศษ ความชำนาญที่โดดเด่น สำหรับวิธีการพัฒนา จะให้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ ใช้ทักษะในการทำงานมากขึ้นในการแก้ปัญหาของลูกค้า มีการส่งเสริมให้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2012) ได้อธิบายถึง บุคลากรหรือพนักงาน ไว้ว่า ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ด้านกลยุทธ์ พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของการ ตลาดเป็นอันดับแรกโดยเน้นกลยุทธ์ด้านการตลาด การทำแผนการตลาด เช่น ทำโปรโมชั่นต่าง ๆ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ ผ่านสังคมออนไลน์ การทำการตลาดผ่านตัวแทนขายออนไลน์ การตลาดเชิงรุกกับหน่วยงานราชการ บริษัททัวร์ ลำดับต่อมาคือเรื่อง กลยุทธ์ในการดำเนินงาน ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Payne (1993) ได้อธิบายถึง การตลาดของตลาดบริการไว้ว่า หลักการตลาดบริการนั้น จะมีความแตกต่างจากส่วนประสมการตลาดของสินค้าทั่วไป กล่าวคือ จะต้องมีความกระบวนกรให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งทั้ง 3 ส่วนประสมเป็นปัจจัยหลักในการส่งมอบบริการ ด้านค่านิยมร่วม พบว่า การปลูกฝังค่านิยมขององค์การจะเน้นในเรื่องการให้บริการดูแลลูกค้าให้เกิดความคาดหวัง ความใส่ใจลูกค้า เพื่อความเป็นเลิศในการบริการ และเกินความคาดหวังของลูกค้า ความรับผิดชอบ การเคารพสิทธิ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน การอยู่แบบครอบครัวแบบพี่น้องพึ่งพาอาศัยกัน เพื่อให้เข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น ปลูกฝังให้รักองค์กร ความซื่อสัตย์กับตัวเองและองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pornleartkochakorn et al. (2022) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยการบริหารจัดการตามแนวคิด 7S ของแมคคินซี ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ในด้านค่านิยมร่วมองค์การต้องปลูกฝังค่านิยมขององค์การแก่พนักงานให้เป็นหนึ่งเดียวกันซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ ในทางกลับกันด้านกลยุทธ์ โครงสร้างรูปแบบการบริหารและพนักงาน ไม่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถกำหนดแนวทางการบริหารจัดการที่พักเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ในจังหวัดเพชรบุรี ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3 PAMA Model

กระบวนการให้บริการและการอำนวยความสะดวก (Process and Assitance)

กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องตามมาตรฐานตามที่กำหนด พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการให้บริการ สามารถแก้ปัญหาและข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้

การอำนวยความสะดวก เนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ดังนั้นพนักงานที่ปฏิบัติงานต้องหมั่นสังเกต เอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุ

การออกแบบที่พักและการเข้าถึงการบริการ (Accommodation and Accessibility)

ด้านการออกแบบ มีการออกแบบที่พักเพื่อรองรับผู้สูงอายุ บรรยากาศที่ดี ร่มรื่น สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น, ห้องน้ำ, ราวสำหรับเกาะ, จุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุและที่พักมีมาตรฐานและมีรางวัลรับรอง

ด้านการเข้าถึงการบริการ มีการออกแบบการเข้าถึงบริการที่สะดวกแก่ผู้สูงอายุ สามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน เช่น ในการใช้งานที่พัก หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีคำอธิบายการใช้งาน หรือมีพนักงานคอยดูแล แนะนำ อำนวยความสะดวกต่าง ๆ

การจัดการ (Management and Marketing)

ด้านการจัดการ มีการวางแผนกำลังคน ให้สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของพนักงาน รวมถึงการสรรหาคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ ตลอดจนมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน มีการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม มีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติงาน

ด้านการตลาด มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ผ่านสื่อ Social media กิจกรรมออกบูธประชาสัมพันธ์ กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวในเทศกาลต่าง ๆ และการให้ส่วนลดแก่สมาชิก

ทักษะผู้ให้บริการ (Action skill) มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยผ่านการปฏิบัติงานจริง (On the Job Training) ในสถานประกอบการ หรือส่งพนักงานไปอบรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน หน่วยงานต่าง ๆ หรือไปศึกษาดูงานสถานประกอบการที่มีความคล้ายคลึงกัน

สรุป

จากผลการวิจัย สามารถกำหนดแนวทางการบริหารจัดการที่พักเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ในจังหวัดเพชรบุรี เรียกว่า PAMA Model มี 4 ด้าน ได้แก่ 1. กระบวนการให้บริการและการอำนวยความสะดวก (Process and Assitance) 2. การออกแบบที่พักและการเข้าถึงการบริการ (Accommodation and Accessibility) 3. การจัดการ (Management and Marketing) และ 4. ทักษะผู้ให้บริการ (Action skill) ซึ่งผู้ประกอบการด้านที่พัก ควรให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการให้บริการ ที่รวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อช่วยให้สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายขึ้น ด้านการออกแบบที่พักเพื่อรองรับผู้สูงอายุ ควรมีบรรยากาศร่มรื่น และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน สำหรับการบริหารจัดการในด้านกำลังคน ควรมีการสรรหาคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาต่าง ๆ สำหรับการทำการตลาด ควรมีกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมาใช้บริการที่พัก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. สถานประกอบการควรนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

2. สถานประกอบการควรมีช่องทางในการส่งเสริมการตลาดที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้

3. สถานประกอบการควรมีการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากร โดยการพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และความสามารถให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างจุดแข็งให้กับสถานประกอบการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาแนวทางในการบริหารจัดการที่พักเชิงสุขภาพ สำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดอื่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับจังหวัดเพชรบุรี

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกที่พัก ของผู้สูงอายุ

References

Department of Provincial Administration. (2018). *Official statistics registration systems 2018*.

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>

Diloktassanon, S. (2015). *Strategic management* (2nd ed.). 3 LADA Limited Partnership.

Engle, J. F., Blackwell, R.D., & Miniard, P.W. (1990). *Consumer behavior* (6th ed.) Dryden Press.

Esichaikul, R., & Songsoonthornwong, C. (2009). *Tourism promotion for senior tourists from Europe to Thailand: project of national agenda for tourism development and management*. The Thailand Research Fund.

Gulick, L., & Urwick, L. (1937). *Papers on the science of administration*. Institute of Public Administration.

Koontz, H., & O'Denell, C. (1982). *Principle of management: an analysis of management function* (5th ed.). McGraw-Hill.

Kotler, P. (2012). *Marketing management* (13th ed.). Practice Hall.

Kiawmeesuan, V., Khamsa-ard, S., & Siriwong. P. (2018). Guidelines for potential development of spa business focus on expectation of foreign tourists in Huahin District, Prachuapkirikhan Province. *Dusit Thani College Journal*, 12(2). 167–181. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtdc/article/view/125884>

Kwanngern. S. (2016). *Principles of management*. SE-EDUCATION.

Lieux. E.M., Weaver, P.A., & McCleary, K.W. (1994). Lodging preferences of the senior tourism market. *Annals of Tourism Research*, 21(4), 712–728. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(94\)90079-5](https://doi.org/10.1016/0160-7383(94)90079-5)

- National News Bureau of Thailand. (2022). *Wellness tourism routes in Phetchaburi*.
<https://thainews.prd.go.th/th/news/detail>
- Payne, A. (1993). *The essence of services marketing*. Prentice Hall.
- Peters, T. J., & Waterman, R. H. (2015). *In search of excellence: lessons from America's best-run companies* (8th ed.). Harper Business.
- Pornleartkochakorn, N., Limsiritong, K., & Santisarn, B. (2022). Factors of McKinsey's 7S model affecting learning organization of hotel business in Thailand. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, 16(2), 113–124. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/259021>
- Sukhothai Thammathirat Open University. (2022). *Aged society: implications for economic development*. <https://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sec/Lom12/05-01.html>
- The Bureau of Registration Administration. (2023). *Official statistics registration systems 2023*.
<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>
- Tib-Intha, T., & Chairatana, P. (2020). Factors affecting elderly tourists' decision making to choose the accommodations in Chiang Mai. *Dusit Thani College Journal*, 14(3), 512–525.
<https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtdc/article/view/245542>
- Tourism Authority of Thailand. (2009). *Health tourism*. <http://thai.tourismthailand.org>
- Waterman Jr, R. H., Peters, T. J., & Phillips, J. R. (1980). Structure is not organization. *Business Horizons*, 23(3), 14–26. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(80\)90027-0](https://doi.org/10.1016/0007-6813(80)90027-0)