

การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะ
และแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ*
MANAGEMENT OF HEALTH BUSINESS BASED ON THAI SOFT POWER IDENTITY:
COMPETENCY DEVELOPMENT FOR SERVICE PERSONNEL

ศุภจรี วงศ์รัตนโชคชัย^{1*}, เกียรติชัย วีระญาณนนท์¹, สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล²
Supajaree Wongratanachokechai^{1*}, Kietchai Veerayannon¹, Sanit Sirivisitkul²

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครกรุงเทพ ปทุมธานี ประเทศไทย

¹Faculty of Business Administration, North Bangkok University, Pathum Thani, Thailand

²คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครกรุงเทพ ปทุมธานี ประเทศไทย

²Faculty of Political Science, North Bangkok University, Pathum Thani, Thailand

*Corresponding author E-mail: ajpook.supajareew@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย 2) สมรรถนะการใช้ซอฟต์แวร์ของบุคลากรผู้ให้บริการในการโน้มน้าวและดึงดูดผู้ใช้บริการธุรกิจสุขภาพ และ 3) เสนอแนวทางการจัดการเพื่อพัฒนาสมรรถนะการใช้ซอฟต์แวร์ของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เลือกแบบเจาะจง จำนวน 21 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับซอฟต์แวร์และธุรกิจสุขภาพ และผู้ประกอบการในสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองเป็นศูนย์เวลเนสอัตลักษณ์ไทย ได้แก่ โรงแรมที่พัก สปาเพื่อสุขภาพ นวดไทยเพื่อสุขภาพ ภัตตาคารหรือร้านอาหาร และสถานพยาบาล ผลการศึกษาสรุปได้ 3 ประเด็น ดังนี้ 1) การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย มีกิจกรรมหลักในการจัดการ ได้แก่ การนำองค์กร การวางแผน การจัดการองค์กร การควบคุม การจัดการความรู้ และการจัดการบริการ 2) สมรรถนะการใช้ซอฟต์แวร์ของบุคลากรผู้ให้บริการในการโน้มน้าวและดึงดูดผู้ใช้บริการในธุรกิจสุขภาพ ได้แก่ ความอ่อนโยน ความเห็นอกเห็นใจ ความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ไทย แรงบันดาลใจในการให้บริการด้วยสุนทรียศาสตร์ และ 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการใช้ซอฟต์แวร์ของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพ ประกอบด้วย 3.1) สมรรถนะหลักที่สำคัญของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย ได้แก่ ความสามารถในการโน้มน้าวและดึงดูด การสื่อสารถ่ายทอดเชิงวัฒนธรรม การนำเสนออัตลักษณ์ไทยและภูมิปัญญาไทย และ 3.2) สมรรถนะเฉพาะของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักที่สำคัญและเหมาะสมตามสายอาชีพในธุรกิจแต่ละประเภท

คำสำคัญ: ซอฟต์แวร์, อัตลักษณ์ไทย, ธุรกิจสุขภาพ, สมรรถนะ, บุคลากรผู้ให้บริการ

Abstract

This qualitative research aimed to explore 1) The management of health business based on the concept of Thai Soft Power identity, 2) The competencies of service personnel in utilizing Soft Power to persuade and attract clients in the health business, and 3) Management guidelines

for developing the competencies of service personnel in the health business according to the concept of Thai Soft Power identity. The study employed semi-structured interviews as a tool to interview 21 purposively selected key informants, who were experts in Soft Power and health business, as well as entrepreneurs from establishments certified as Thai identity wellness centers “Thainess Wellness Destination: TWD” across 5 categories: hotel and accommodation, health spas, Thai massage for health, restaurants, and medical facilities. The results of the study can be summarized into three key points: 1) The management of health business based on the concept of Thai Soft Power identity includes core management activities such as leading, planning, organizing, controlling, knowledge management, and service management. 2) Competencies of service personnel in utilizing Soft Power to persuade and attract clients in the health business encompass traits such as gentleness, empathy, pride in Thai identity, and inspiration to provide aesthetically pleasing services. 3) The guidelines for developing competencies of service personnel in the health business include 3.1) Essential core competencies of service personnel in the health business, which involve the ability to persuade and attract, cultural communication, and the presentation of Thai identity and wisdom. 3.2) Specific competencies of service personnel in the health business, which align with the essential core competencies and are suitable for the professions in each business.

Keywords: Soft Power, Thai Identity, Health Business, Competency, Service Personnel

บทนำ

ธุรกิจสุขภาพ (Health Business) เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยและมีแนวโน้มการขยายตัวของอุตสาหกรรมนี้อย่างต่อเนื่อง จากรายงานผลการศึกษาของสถาบันโกลบอลเวลเนส (Global Wellness Institutes: GWI) วิเคราะห์แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจสุขภาพจะมีการเติบโตทางเศรษฐกิจแบบก้าวกระโดด จากการจัดอันดับในปี ค.ศ. 2020 ประเทศไทยมีมูลค่าตลาดในกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Wellness Tourism) เป็นอันดับ 15 ของโลก และมีเป้าหมายที่จะพัฒนาให้อยู่ 1 ใน 5 อันดับแรก ภายในปี 2027 (Global Wellness Institute, 2023) เมื่อพิจารณาการเจริญเติบโตทางผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) ประเทศไทยมีความโดดเด่นและคาดการณ์ว่าธุรกิจสุขภาพของไทยจะเติบโตอย่างต่อเนื่องสูงถึง 7.6 แสนล้านบาทในปี พ.ศ. 2570 (กรุงเทพธุรกิจ, 2566) จากการสำรวจเพื่อจัดอันดับจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวทั่วโลก พบว่า ประเทศไทยได้รับความสนใจและเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่นิยมของนักท่องเที่ยว สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศมากเป็นอันดับที่ 15 ของโลก มีจำนวนนักท่องเที่ยวมาประเทศไทยประมาณปีละ 6,500,000 ครั้ง และมีการจ้างงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 530,000 คน เมื่อธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการบริการทางการแพทย์มีการเติบโตมากยิ่งขึ้น กระทรวงสาธารณสุขจึงมีนโยบายสนับสนุนการแพทย์แผนไทย การแพทย์ทางเลือก สมุนไพรภูมิปัญญาไทย และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ผสมผสานอัตลักษณ์ความเป็นไทย ทำให้โปรแกรมการท่องเที่ยวมีกิจกรรมที่มีความน่าสนใจและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจของประเทศและมุ่งขับเคลื่อนศูนย์เวลเนสอัตลักษณ์ไทย (Thainess Wellness Destination: TWD) เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทย และช่วยกระตุ้นภาคเศรษฐกิจตามแผนขับเคลื่อนระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) (กรมประชาสัมพันธ์, 2566) ศูนย์เวลเนสอัตลักษณ์ไทยจึงให้ความสำคัญ



ในการสร้างสรรค์แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นไทย (Thainess) หรืออัตลักษณ์ไทย (Thai Identity) ที่มีลักษณะเด่นเฉพาะของตนเอง รายงานดัชนีซอฟต์แวร์โลก Global Soft Power index 2023 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 41 ของโลก และเมื่อปลายเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 Brand Finance ซึ่งเป็นองค์กรที่ทำการสำรวจและจัดทำรายงานดัชนีซอฟต์แวร์โลก ได้ให้คำนิยาม ซอฟต์แวร์ หมายถึง ความสามารถของประเทศที่มีอิทธิพลต่อความชอบ และพฤติกรรมของผู้มีบทบาทต่าง ๆ ในเวทีระหว่างประเทศ ผ่านการดึงดูดและโน้มน้าวใจมากกว่าการถูกบีบบังคับ โดยแต่ละประเทศจะได้รับคะแนนจากตัวชี้วัดหลัก 3 ด้าน ได้แก่ 1) ชื่อเสียง 2) ความคุ้นเคย และ 3) การมีอิทธิพลที่มีต่อประเทศอื่น เมื่อพิจารณามุมมองด้านธุรกิจสุขภาพ ประเทศไทยได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงด้านการดูแลสุขภาพที่ดีหรือมีความมั่นคงทางสุขภาพจาก Global Health Security (GHS) Index 2021 รายงานว่าระบบการดูแลสุขภาพของประเทศไทยอยู่ในอันดับ 5 ของโลก และเป็นอันดับ 1 ของเอเชีย ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ประเทศไทยแสดงศักยภาพความพร้อมในการรับมือการแพร่ระบาดรวมทั้งระบบสาธารณสุขและการปฏิบัติตามมาตรฐานสากลในภาพรวมอยู่ในระดับดี ส่วนคำรักษาพยาบาล พบว่า ประเทศไทยมีค่าใช้จ่ายทางการแพทย์ต่อประชากรต่ำที่สุดใน 10 ประเทศ โดยเฉลี่ยรายละ 296 ดอลลาร์สหรัฐต่อปี (ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีทีบี, 2566) ธุรกิจสุขภาพที่มีอัตลักษณ์ไทย มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ การบริการที่มีลักษณะเด่นเฉพาะของตนเอง (Farrelly, N., 2016) โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวจะพบเห็นลักษณะเด่นของความเป็นไทย ได้แก่ อนุสาวรีย์คนไทย ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทไทยที่นุ่มนวลอ่อนโยน การให้บริการแบบไทย อาหารไทย วัฒนธรรมประเพณี การละเล่น เทศกาล และสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในบริบทของประเทศไทยการสร้างสรรค์พลังซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทยในธุรกิจสุขภาพ จะช่วยให้เข้าถึงผู้คนทั่วโลก สร้างเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในชุมชนพื้นที่และสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งของซอฟต์แวร์ไทย และใช้จุดเด่นความเป็นไทยด้วยกลยุทธ์ “เร็วกว่า สร้างสรรค์กว่า มีข้อมูลมากกว่า” (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) จากการสืบสภาพ พบว่า ธุรกิจสุขภาพที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองเป็นศูนย์เวลเนสอัตลักษณ์ไทย ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 นั้น มีเพียง 36 กิจการ และอยู่ในเขตพื้นที่นำร่องของโครงการในบางจังหวัดเท่านั้น ดังนั้นการประเมินและให้การรับรองสถานประกอบการธุรกิจสุขภาพทั้ง 5 กลุ่มนี้ จึงเป็นเรื่องค่อนข้างใหม่สำหรับธุรกิจสุขภาพส่วนใหญ่ในประเทศไทย และเมื่อศึกษาเกณฑ์การประเมินเพื่อให้การรับรองเป็นศูนย์เวลเนสอัตลักษณ์ไทย พบว่า ยังไม่มีแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการด้านการจัดการองค์กรเพื่อความยั่งยืน และไม่มีข้อกำหนดและประเมินสมรรถนะเพื่อพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมคิดสร้างสรรค์ซอฟต์แวร์ กลไกการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจสุขภาพโดยการนำหลักการต่าง ๆ มาบูรณาการให้เกิดจุดแข็งและโอกาสทางธุรกิจ เพื่อยกระดับแรงงานฝีมือ สร้างงาน สร้างรายได้ให้กับชุมชน โดยใช้ทรัพยากรท้องถิ่นเพื่อนำเสนอสินค้าและบริการที่มีอัตลักษณ์ไทยและสร้างประสบการณ์การส่งมอบที่ประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรผู้ให้บริการ ให้มีความรู้ความเข้าใจที่ดีในเรื่องความเป็นไทยควบคู่ไปกับการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นด้านอื่น ๆ (ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์, 2560) ดังนั้น ควรมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ แบ่งปันประสบการณ์และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้วยโมเดลต้นแบบการพัฒนา หรือแบบอย่างการปฏิบัติที่ดี (Best Practices) เพิ่มการเข้าถึงของผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจสุขภาพต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจและแรงจูงใจในการดำเนินการ เพื่อยกระดับสถานประกอบการให้มีความพร้อมด้านคุณภาพมาตรฐาน และมีความโดดเด่นด้านอัตลักษณ์ไทยให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วโลก ดังนั้นหากมีการบูรณาการและพัฒนาต่อยอด เพื่อเพิ่มศักยภาพการจัดการองค์กรให้ผ่านเกณฑ์การประเมิน และได้รับการรับรองเป็นศูนย์เวลเนสอัตลักษณ์ไทย จะช่วยสร้างพลังดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในอันที่จะช่วยกระตุ้นภาคเศรษฐกิจตามแผนขับเคลื่อนระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาการจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์วอร์ธอัตลักษณ์ไทย สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการในองค์กรที่ได้รับการรับรองเป็นศูนย์เวลเนสอัตลักษณ์ไทย ซึ่งประกอบด้วย 1) กลุ่มธุรกิจโรงแรมที่พัก 2) กลุ่มธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ 3) กลุ่มธุรกิจนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพ 4) กลุ่มธุรกิจภัตตาคารหรือร้านอาหาร และ 5) กลุ่มธุรกิจสถานพยาบาล เพื่อศึกษาการจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์วอร์ธอัตลักษณ์ไทย ศึกษาสมรรถนะการใช้ซอฟต์แวร์วอร์ธของบุคลากรผู้ให้บริการในการโน้มน้าวและดึงดูดผู้ใช้บริการธุรกิจสุขภาพ และเสนอแนวทางการจัดการเพื่อพัฒนาสมรรถนะการใช้ซอฟต์แวร์วอร์ธของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์วอร์ธ อัตลักษณ์ไทยเพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ เสนอแนะผู้ประกอบการธุรกิจสุขภาพ และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาตามบริบทที่เหมาะสม และนำไปประยุกต์ใช้ หรือพัฒนาต่อยอดเพื่อขับเคลื่อนซอฟต์แวร์วอร์ธอัตลักษณ์ไทยและส่งเสริมธุรกิจสุขภาพ สร้างเศรษฐกิจสร้างสรรค์ให้เติบโตอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์วอร์ธอัตลักษณ์ไทย
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะการใช้ซอฟต์แวร์วอร์ธของบุคลากรผู้ให้บริการในการโน้มน้าวและดึงดูดผู้ใช้บริการธุรกิจสุขภาพ
3. เพื่อเสนอแนวทางการจัดการพัฒนาสมรรถนะการใช้ซอฟต์แวร์วอร์ธของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์วอร์ธอัตลักษณ์ไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีวิธีดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

1. **รูปแบบการวิจัย** การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเอกสาร (Documentary Research)

2. **ผู้ให้ข้อมูลหลัก** ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหารที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจสุขภาพและซอฟต์แวร์วอร์ธ และผู้ประกอบการในสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองเป็นศูนย์เวลเนสอัตลักษณ์ไทย ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดตัวอย่างในการวิจัยเพื่อให้ผลการศึกษามีน้ำหนักในการอธิบาย จึงมุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักไม่เกิน 30 คน (ชาย โปธิสิตา, 2559) การวิจัยนี้ได้เลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง (Purpose Sampling) จำนวน 21 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสุขภาพและซอฟต์แวร์วอร์ธ จำนวน 11 คน

กลุ่มที่ 2 ผู้ประกอบการ หรือตัวแทนจากสถานประกอบการในกลุ่มธุรกิจสุขภาพ ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ภัตตาคารหรือร้านอาหาร สปาเพื่อสุขภาพ นวดไทยเพื่อสุขภาพ สถานพยาบาลที่มีอัตลักษณ์ไทยและได้รับการรับรองมาตรฐานเป็นศูนย์เวลเนสอัตลักษณ์ไทย (Thainess Wellness Destination: TWD) ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จำนวน 10 คน ประกอบด้วยผู้ประกอบการด้านโรงแรมที่พัก 2 คน ร้านอาหาร 2 คน นวดไทย 2 คน สปาเพื่อสุขภาพ 2 คน และคลินิกแพทย์แผนไทย 2 คน

3. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เนื่องจากการวิจัยเกี่ยวกับศูนย์เวลเนสอัตลักษณ์ไทย และซอฟต์แวร์วอร์ธยังค่อนข้างเป็นเรื่องใหม่ ที่ต้องใช้การพูดคุย สันทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อการสรุปความ ตีความให้เกิด



ความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังมีขั้นตอนการดำเนินงานต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยทบทวนแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interviews) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

3.2 แบบสัมภาษณ์ได้รับการตรวจสอบ แก้ไข และคำแนะนำปรับปรุงจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในสัมภาษณ์ให้มีความสอดคล้อง ชัดเจนตรงประเด็นที่ทำการศึกษาลงไปทดลองสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ดังนี้ 1) การระบุคำถามให้มีความชัดเจน เนื้อหาครบถ้วน ถูกต้องเหมาะสม 2) การจัดเรียงลำดับคำถามให้มีความต่อเนื่อง 3) ข้อคำถาม ภาษาที่ถูกต้องและเข้าใจง่าย 4) เป็นคำถามปลายเปิด ไม่มีการถามนำหรือชี้นำคำตอบ และ 5) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่มีคำถามปลายเปิด ข้อคำถามอยู่ในขอบเขตประเด็นที่ทำการศึกษามีความยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสอธิบายขยายความ หรือสนทนาพูดคุยเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจจุดประสงค์และให้ข้อเสนอแนะ

ตัวอย่างคำถาม 1) “องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายการบริการที่สอดคล้องตามวิถีไทยหรือไม่ อย่างไร” 2) “ท่านมีแนวคิดหรือข้อเสนอแนะอย่างไรในการอนุรักษ์ภูมิปัญญาไทยเพื่อสร้างสรรค์การบริการตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย”

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยติดต่อ ประสานงาน นัดหมาย วันและเวลาที่ผู้เข้าร่วมวิจัยสะดวก เพื่อขอสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง และส่งเอกสารแนะนำตัวและโครงการวิจัยให้ล่วงหน้าก่อนนัดหมาย การดำเนินการสัมภาษณ์เริ่มจากการแนะนำตัว สร้างสัมพันธภาพกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยและการนำไปใช้ และสอบถามความสะดวกและความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อขออนุญาตบันทึกเสียง หรือภาพระหว่างการสัมภาษณ์ หากไม่ได้รับอนุญาตจะใช้วิธีการจดบันทึกเท่านั้น ระยะเวลาการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจะใช้เวลาประมาณคนละ 45 - 60 นาที โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่ 8 เมษายน 2567 ถึงวันที่ 15 มิถุนายน 2567

5. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนาในเนื้อหาสาระ (Content Analysis) ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความหมาย คำสำคัญของกลุ่มคำ หาความสัมพันธ์ของเรื่องราว และพิจารณาสร้างข้อสรุปของข้อมูลนั้น ๆ ตามแนวทางของ Cohen, M. Z. et al. (Cohen, M. Z. et al., 2000) ตรวจสอบข้อมูลโดยผู้ให้ข้อมูล (Member Checking) และตรวจสอบข้อมูลหลายมุมมอง (Triangulation) เปรียบเทียบข้อมูลจากการสัมภาษณ์แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านซอฟต์แวร์และเวลเนสอัตลักษณ์ไทย

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ 3 ประเด็น ดังนี้

1. การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย สามารถนำเสนอเป็นประเด็นหลักได้ 6 ประการ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 การนำองค์กร การกำหนดนโยบาย การดำเนินธุรกิจที่เน้นวิถีไทย การปลูกฝังค่านิยมคนในองค์กรให้มีความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ไทย สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมในการทำงานวิถีไทยที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมท้องถิ่นนั้น ผู้นำองค์กรต้องมีความมุ่งมั่นและเป็นแบบอย่างที่ดีในการถ่ายทอดองค์ความรู้และขับเคลื่อนซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 1 มีความคิดเห็น ดังนี้

“เจ้าของกิจการ ผู้นำองค์กร มีความสำคัญมากในการถ่ายทอดและขับเคลื่อนซอฟต์แวร์ การจัดการองค์กรให้มีเอกลักษณ์ สอดคล้องกับแนวทางการจัดการตามวิถีไทยและซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย การนำเสนอผลิตภัณฑ์ การบริการ การจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สถาปัตยกรรม การตกแต่งภายใน ภายในอาคาร อุปกรณ์ของใช้ รวมถึงการแต่งกาย ทรงผม เครื่องประดับของพนักงานผู้ให้บริการ จึงเป็นการนำเสนออัตลักษณ์ท้องถิ่นที่มีความเป็นไทยที่สามารถดึงดูดความสนใจและสร้างการจดจำของผู้ใช้บริการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 1, 2567)

1.2 การวางแผนเพื่อพัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการที่แสดงถึงอัตลักษณ์ท้องถิ่นและอัตลักษณ์ไทย จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 12 กล่าวไว้ว่า

“ผู้ประกอบการ ต้องมีการวางแผนการจัดการ พัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ หรือแผนการตลาด และใช้เครื่องมือการตลาดสมัยใหม่ในการนำเสนอเล่าเรื่องให้น่าสนใจ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 12, 2567)

1.3 การจัดการองค์กร จัดการคนในองค์กรและเครือข่ายชุมชน ประกอบด้วย 1) การบริหารกำลังคน 2) การสรรหา 3) การพัฒนาคน 4) การรักษาการคงอยู่ของคน 5) การปกครองให้มีระเบียบวินัย 6) การชื่นชม ให้รางวัล 7) การสื่อสารพูดคุยทำความเข้าใจกันภายในองค์กร และ 8) การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน สังคมรอบข้าง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 8 ได้แสดงความคิดเห็น ดังนี้

“ผู้ประกอบการ ต้องมีการวางแผนการจัดการด้านกำลังคน เพราะคนเป็นกลไกสำคัญของธุรกิจบริการ มีการสร้างเครือข่าย สร้างโอกาส สร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้คนในชุมชน มีการอบรม สอนงานบุคลากรให้มีความพร้อมในการบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ และต้องการดูแลคุณภาพชีวิต สร้างความผูกพัน เพื่อรักษาคนให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานฝีมือ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 8, 2567)

1.4 การควบคุมกำกับดูแลสินค้าและบริการให้มีมาตรฐาน ไม่เกิดข้อผิดพลาด หรือมีลูกค้าร้องเรียน ประกอบด้วย 1) การปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด และ 2) การทำงานตามกฎแห่งความปลอดภัย มีการประเมินและควบคุมความเสี่ยงและอันตรายในการทำงานและการบริการลูกค้า จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 1 และผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 3 ได้แสดงความคิดเห็น ตามลำดับ ดังนี้

“มาตรฐานธุรกิจสุขภาพในประเทศไทยเป็นที่ยอมรับในระดับสากล การใช้บริการแพทย์ทางเลือกศาสตร์ ภูมิปัญญาไทย สมุนไพรไทย กำลังอยู่ในกระแสนิยมสำหรับคนรักสุขภาพ ทั้งเชิงป้องกันและการบำบัดรักษา”

“ผู้ประกอบการและเครือข่าย ควรร่วมมือกับหน่วยงานองค์กรภาครัฐ เพื่อจัดทำแผนงาน โครงการพัฒนาผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติและการกำกับดูแล” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 3, 2567)

1.5 การจัดการความรู้ในองค์กรและชุมชน ประกอบด้วย 1) ความรู้ในการทำงาน 2) ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อบริการ 3) ความรู้เกี่ยวกับซอฟต์แวร์ 4) ความรู้เกี่ยวกับสินค้า ผลิตภัณฑ์ โปรแกรม การให้บริการ 5) ความรู้เกี่ยวกับโรคระบาด 6) ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือแปลภาษา 7) ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่น 8) ความรู้เกี่ยวกับสถานที่สำคัญ 9) ความรู้เกี่ยวกับประเพณี การละเล่นพื้นเมือง และ 10) ความรู้เกี่ยวกับอาหารพื้นเมือง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 20 กล่าวไว้ว่า



“องค์กรและผู้นำองค์กรควรมีส่วนร่วมกับเครือข่ายชุมชนท้องถิ่นและหน่วยงานภาครัฐ เพื่อร่วมกันจัดการความรู้และกระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรม ประเพณี การละเล่นพื้นเมือง ภูมิปัญญาไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่น และนำไปพัฒนาต่อยอด สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ โปรแกรมการท่องเที่ยว บริการสุขภาพ และเมนูอาหารพื้นถิ่น เพื่อสร้างอัตลักษณ์ไทยให้เป็นที่น่าสนใจ น่าจดจำ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 20, 2567)

1.6 การจัดการบริการเพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 1) การปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) 2) การไม่ละเมิดกฎ ข้อห้าม 3) การปฏิบัติตามมาตรฐานต่าง ๆ ที่กฎหมาย และ พ.ร.บ. ที่กำหนด และ 4) การบริการหรือนำเสนอสินค้าผลิตภัณฑ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงอัตลักษณ์ไทย ภูมิปัญญาไทยผ่านอายตนะทั้งหก ด้วยการสัมผัสด้วย ตา (เห็นเป็นภาพ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว) หู (ได้ยินเสียงในสภาพแวดล้อม บรรยากาศ) จมูก (ได้รับกลิ่น) ลิ้น (รับรส) ผิวหนัง (การสัมผัส) และจิตใจ (ความคิด) จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 17 และผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 21 ทั้งสองท่านได้แสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

“ผู้ประกอบการ ต้องมีการอบรม ประชุมชี้แจง จัดทำประกาศ ระเบียบปฏิบัติ หรือคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อแนะนำ กำกับดูแล ควบคุม ตรวจสอบ ความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และบริหารจัดการความเสี่ยง อันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการบริการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 17, 2567)

“ผู้ประกอบการ ควรร่วมมือกับเครือข่ายชุมชนในพื้นที่ เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ โปรแกรมการบริการที่มีอัตลักษณ์ไทย มีการบูรณาการอย่างสร้างสรรค์ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่น่าประทับใจ สร้างการจดจำให้กับนักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการได้สัมผัสผ่านอายตนะทั้งหก” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 21, 2567)

2. สมรรถนะการใช้ซอฟต์แวร์ของบุคลากรผู้ให้บริการในการโน้มน้าวและดึงดูดผู้ให้บริการธุรกิจสุขภาพ มีแนวโน้มสอดคล้องและสรุปเป็นสมรรถนะที่คาดหวังและต้องการให้นำไปใช้โน้มน้าวใจ 4 ประการ ดังนี้ 1) ความอ่อนโยน ที่แสดงออกถึงน้ำเสียง ภาษาพูด ภาษากาย 2) ความเห็นอก เห็นใจ ที่แสดงออกทางสายตา น้ำเสียง คำพูด และการสัมผัส 3) ความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ไทย ที่แสดงออกทางบุคลิกภาพ การแต่งกาย การเล่าเรื่องราว การนำเสนอสินค้า บริการ การสาธิต การยกตัวอย่าง การแนะนำ ให้ข้อมูล และ 4) แรงบันดาลใจในการให้บริการด้วยสุนทรียศาสตร์ที่แสดงออกถึงคุณค่า ความงดงาม และเกิดจากการรังสรรค์ การคิดค้น พัฒนา วิจัย สืบทอดจากรุ่นสู่รุ่น ความตั้งใจในการให้บริการ การนำเสนอสินค้าที่แสดงถึงความมั่นใจในความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ในการการปฏิบัติหน้าที่ มีความสุข ความภาคภูมิใจในสินค้า และการบริการ ที่ส่งมอบและสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้ลูกค้า การสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำหรือบอกต่อ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 9, 10, 5, 16 และ 18 ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการใช้ซอฟต์แวร์ของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพไว้ ดังนี้

“การสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ โดยพัฒนาสมรรถนะแรงงานในท้องถิ่น และปลูกฝังทัศนคติการเป็นเจ้าบ้านที่ดี และมีความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ไทย มีใจบริการที่มาจากจิตใจข้างใน” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 9, 2567)

“การจัดการความรู้ ถ่ายทอด ภูมิปัญญาท้องถิ่น และปราชญ์ชาวบ้าน ควรทำอย่างครบวงจร ตามโครงสร้างพื้นฐานทางสังคม ได้แก่ บ้าน วัด โรงเรียน หรือ ที่ใช้คำว่า “บวร” นั่นเอง” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 10, 2567)

“ผู้นำต้องปลูกฝังค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรให้คนในองค์กร มีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย การบริการที่เป็นเอกลักษณ์แบบไทย มีแรงบันดาลใจที่จะบริการด้วยความภาคภูมิใจ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 5, 2567)

“การนำเสนอโปรแกรมการนวด โดยให้ข้อมูลและสาธิตให้นักท่องเที่ยวหรือลูกค้าผู้ใช้บริการได้ความรู้ และตัดสินใจเลือกได้ด้วยตนเอง การนวดด้วยนาฏลีลาบนเรือนกายจากภูมิปัญญาอัตลักษณ์พื้นถิ่น ที่มีเทคนิคการลงน้ำหนักและความอ่อนช้อย” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 16, 2567)

“การนำเสนอเมนูอาหารพื้นถิ่น อัตลักษณ์พื้นเมือง การตกแต่งสถานที่ การแต่งกาย เสื้อผ้า ทรงผม การใช้ภาษากาย ภาษาพูด เสียงธรรมชาติ เพลงประกอบแบบล้านนา การใช้ภูมิปัญญาไทย สมุนไพร ของใช้ ของที่ระลึก เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจและน่าจดจำสำหรับนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการและเกิดการกลับมาใช้ซ้ำหรือบอกต่อ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 18, 2567)

3. จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการใช้ซอฟต์แวร์ของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทยนั้น สรุปสมรรถนะหลักที่สำคัญของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทยที่เป็นพื้นฐานสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพทั้ง 5 ประเภท ได้แก่ 1) การสื่อสารถ่ายทอดเชิงวัฒนธรรม 2) การนำเสนออัตลักษณ์ไทยและภูมิปัญญาไทย และ 3) ความสามารถในการโน้มน้าวและดึงดูด และจากการข้อสรุปความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจสุขภาพแต่ละประเภทที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพทุกประเภท ควรมีคุณลักษณะการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย และควรมีการวางแผน จัดทำโปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะเฉพาะตามสายอาชีพในธุรกิจแต่ละประเภท จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 9, 2 และ 5 ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพ ตามลำดับ ดังนี้

“คุณลักษณะของผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพ ที่เป็นเอกลักษณ์ของไทยและชาวต่างชาติประทับใจ และหาที่ไหนไม่ได้ คือ การเป็น “เจ้าบ้านที่ดี” มีการบริการที่อ่อนโยน เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีศาสตร์และศิลป์ในการให้บริการ มีฝีมือ มีความปรารถนา มีสุนทรีย์ในการบริการ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 9, 2567)

“หัวใจสำคัญของธุรกิจสุขภาพ คือ บุคลากร ผู้ให้บริการ ที่ต้องมีความรู้ในงาน มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการและมีทักษะความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพที่ให้ บริการ มีความสุขในการทำงาน มีใจรักงานบริการและมีภาคภูมิใจในวิชาชีพของตนเอง” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 2, 2567)

“บุคลากรผู้ให้บริการ ต้องพยายามสื่อสาร เพื่อทราบปัญหา และความต้องการของลูกค้า นักท่องเที่ยวผู้ที่ต้องการใช้บริการ ถ้าเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในแต่ละชาติจะมีความชอบที่แตกต่างกัน ดังนั้นบุคลากรผู้ให้บริการต้องพยายามสื่อสารด้วยภาษากาย และการพูดภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเบื้องต้น หากไม่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ ต้องฝึกฝนทักษะการใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีดิจิทัลหรือโปรแกรมการแปลภาษาเพื่อช่วยในการสื่อสาร” (ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 5, 2567)



อภิปรายผล

การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้วิจัยนำประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย ประกอบด้วย 1) กิจกรรมหลักในการจัดการ ที่ให้ความสำคัญกับการนำองค์กร การวางแผน การจัดการองค์กร การควบคุม การจัดการความรู้ และการจัดการบริการให้สอดคล้องตามวิถีไทย ส่งเสริมค่านิยมและเจตคติให้บุคลากรผู้ให้บริการมีความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ไทย สามารถสื่อสาร เล่าเรื่องราว เพื่อถ่ายทอดวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่มีอัตลักษณ์ไทยผ่านอายตนะทั้งหก เพื่อสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจและเป็นที่น่าจดจำให้แก่ผู้ใช้บริการ สร้างความร่วมมือเครือข่ายชุมชนในพื้นที่ เพื่อส่งเสริมการสร้างสรรค์ซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย พัฒนาระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร วิชัยดิษฐ์ ศึกษาการเพิ่มมูลค่าภูมิปัญญาผ้าทอท้องถิ่นสู่การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ที่กล่าวว่า ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นสิ่งที่แสดงถึงเอกลักษณ์วิถีชีวิตและพัฒนาการ ที่มีความสัมพันธ์กับสังคมและเศรษฐกิจ (สุภาพร วิชัยดิษฐ์ และคณะ, 2565) ซึ่งสอดคล้องกับเบญจภาคี เจริญมหาวิทยาลัย ที่กล่าวว่า มรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม สร้างสรรค์มูลค่าเพิ่มเศรษฐกิจ (เบญจภาคี เจริญมหาวิทยาลัย, 2567) การสร้างประสบการณ์การรับรู้ซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย ด้วยการเชื่อมความสัมพันธ์ของเรื่องราวของผลิตภัณฑ์และการบริการ สร้างความสนใจ ความเข้าใจ และการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์ในแต่ละประเภทธุรกิจ (นวรรตน์ ลัคนากุล, 2563) สร้างสรรค์ความเป็นไทยให้มีความแปลกใหม่ร่วมสมัยและผลักดันซอฟต์แวร์ในระดับท้องถิ่นด้วยการผ่านรูปแบบต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ (วิมลรักษ์ ศานติธรรม, 2565)

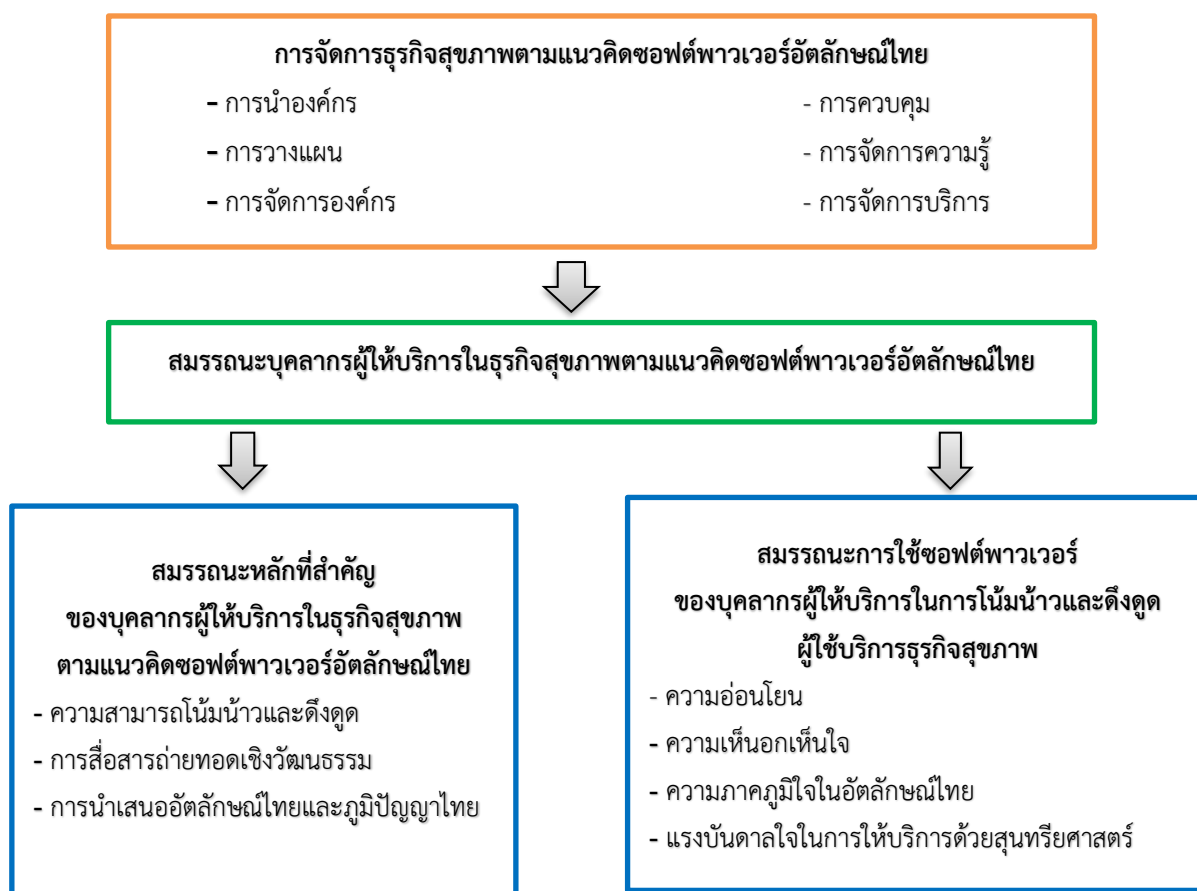
2. สมรรถนะการใช้ซอฟต์แวร์ของบุคลากรผู้ให้บริการในการโน้มน้าวและดึงดูดผู้ใช้บริการธุรกิจสุขภาพ ควรเริ่มจากรับรู้ ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง มีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับซอฟต์แวร์และมีความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ไทย มีกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์เชิงบูรณาการ ทั้งการศึกษาในระบบและนอกระบบ ด้วยเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานทางสังคม ได้แก่ บ้าน วัด โรงเรียน หรือที่ใช้คำย่อว่า “บวร” เริ่มจากการเป็น “เจ้าบ้านที่ดี” (กรมการท่องเที่ยว, 2562) เพื่อโน้มน้าวดึงดูดนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ ด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีความเห็นอก เห็นใจ มีความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ไทย มีแรงบันดาลใจในการบริการด้วยสุนทรียศาสตร์ มีทักษะความชำนาญในวิชาชีพ มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีอัตลักษณ์ไทยและใช้ภูมิปัญญาไทย ความเข้าใจในคุณค่าและมูลค่าของทรัพยากรในท้องถิ่น สามารถสื่อสาร เล่าเรื่องราว (Storytelling) มีทักษะการใช้เทคโนโลยีช่วยแปลภาษาและสื่อต่าง ๆ ที่ทางผู้ประกอบการเป็นผู้จัดทำหรือเกิดจากเครือข่าย หน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ผลิตหรือสนับสนุน การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลผลิตสื่อที่มีเนื้อหาการเล่าเรื่องราวที่น่าสนใจเพื่อช่วยโน้มน้าว ดึงดูดให้เกิดการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการด้วยการนำเสนอดำเนินเรื่องราวผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน เห็นด้วย คล้อยตาม สนับสนุน และสามารถยืนยันแหล่งข้อมูลจากประวัติศาสตร์อ้างอิงได้ (อิริยาพร อุดทา และอริชัย อรรถอุดม, 2560)

3. ภาพรวมของผลการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ควรมีการบูรณาการจัดการองค์กรและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพ ให้มีความสอดคล้องกับแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย ดังนั้น ผู้นำจึงมีบทบาทสำคัญในการนำและขับเคลื่อนแนวคิดในการสร้างสรรค์ซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย โดยเริ่มจากการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องตามวิถีไทย สร้างการรับรู้อัตลักษณ์ไทย สร้างค่านิยมและความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ไทยและอนุรักษ์ไว้ซึ่งวัฒนธรรมท้องถิ่น มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการตลาด จัดโครงสร้างองค์กรและกำลังคนให้เหมาะสม จัดการความรู้ด้วยการสื่อสาร ถ่ายทอดองค์ความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่นและสร้างการมีส่วนร่วมและกลไกสนับสนุนร่วมกับชุมชน หน่วยงานท้องถิ่นและภาครัฐ เพื่อสร้างสรรค์ สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ซอฟต์แวร์

อัตลักษณ์ไทยสู่สากล ซึ่งสอดคล้องกับองค์ความรู้ใหม่จากวิจัยของดวงฤทธิ เบ็ญจาทิกุล ชัยรุ่งเรือง ที่มีการนำเสนอแนวทางการขับเคลื่อนซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ท้องถิ่น ด้วยการสร้างการรับรู้อัตลักษณ์ สร้างความเข้าใจและภาคภูมิใจ และกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วม (ดวงฤทธิ เบ็ญจาทิกุล ชัยรุ่งเรือง, 2566) เมื่อพิจารณาด้านการจัดการการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจสุขภาพด้วยการควบคุมมาตรฐานและความปลอดภัย ส่งผ่านอายตนะทั้งหก สอดคล้องกับแนวทางการสร้างเอกลักษณ์ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ควรเชื่อมโยงกับการรับรู้ทางประสาทสัมผัสทั้งห้าของมนุษย์ (ณนท แดงสังวาลย์ และคณะ, 2566) และการมีคุณสมบัติการเป็น “เจ้าบ้านที่ดี” มีสมรรถนะใช้ซอฟต์แวร์โน้มน้าวและดึงดูดผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่น่าจดจำ ทำให้ธุรกิจสุขภาพในประเทศไทยได้รับความสนใจและมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องแนวคิดของ Nye, J. S. Jr. ที่ได้แสดงความคิดเห็นว่าประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศเล็ก ๆ ในเอเชีย แต่มีอำนาจการดึงดูดชาติอื่น ๆ ช่วยให้เกิดความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ (Nye, J. S. Jr., 2004) ซอฟต์แวร์จึงเป็นความสามารถในการดึงดูดนำไปสู่การยอมรับเชิงบวก ดังนั้นบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพ จึงควรมีสมรรถนะหลักที่สำคัญด้านการโน้มน้าวใจที่เกิดจากความอ่อนโยน ความเห็นอกเห็นใจ แสดงออกถึงความภาคภูมิใจใน อัตลักษณ์ไทย และมีแรงบันดาลใจในการให้บริการด้วยสุนทรียศาสตร์ (กันตลักษณ์, 2555) การสื่อสารถ่ายทอดทางวัฒนธรรม การนำเสนออัตลักษณ์ไทยและภูมิปัญญาไทย สอดคล้องกับแนวคิดของแสงจันทร์ มาน้อย ที่สรุปว่า การส่งออกทางวัฒนธรรมเสริมความเป็นไทย คือ ซอฟต์แวร์ที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (แสงจันทร์ มาน้อย, 2564) และควรมีกระบวนการผลักดันซอฟต์แวร์ของไทย เพื่อนำซอฟต์แวร์ไทยสู่เวทีระดับโลกโดยความร่วมมือของภาครัฐและเอกชน (วรกมล วงษ์สถาปนาเลิศ และคณะ, 2567) สู่เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยคุณค่า

องค์ความรู้ใหม่

จากการสังเคราะห์ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการจัดการด้วยกิจกรรมหลัก 6 ประการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อให้การรับรองเป็นศูนย์เวลเนสอัตลักษณ์ไทย และแนวทางการสร้างความประทับใจในการบริการด้วยสมรรถนะการใช้ซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทยของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพ ความสามารถในการโน้มน้าวและดึงดูดผู้ใช้บริการตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย และองค์ประกอบสมรรถนะหลักที่สำคัญของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพทั้ง 5 ประเภท ที่ควรกำหนดเป็นสมรรถนะจำเป็นพื้นฐาน และจัดทำแผนหรือโปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การจัดการธุรกิจสุขภาพและสมรรถนะบุคลากรผู้ให้บริการตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย

การนำองค์ความรู้จากวิจัยมาประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพแต่ละประเภท ส่วนที่มีความสอดคล้องกัน คือ บุคลากรผู้ให้บริการควรมีคุณลักษณะการเป็น “เจ้าบ้านที่ดี” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย และควรมีการวางแผน จัดทำโปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะเฉพาะตามสายอาชีพในธุรกิจแต่ละประเภทตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทยที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักที่สำคัญและเหมาะสมตามสายอาชีพในธุรกิจแต่ละประเภท

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้สรุปได้ว่า การจัดการธุรกิจสุขภาพและการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรผู้ให้บริการตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย จะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทยในเวทีโลกและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจในระดับนานาชาติ การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทยให้มีความเข้มแข็งและเติบโตมากขึ้นในทุกภูมิภาคและมีการขยายสู่ชุมชนอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม จะช่วยการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจตามนโยบายเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) ที่เชื่อมโยงกับวัฒนธรรม เกิดการสังสมภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยี และนำนวัตกรรมมาใช้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่ให้การสนับสนุนการขยายฐานซอฟต์แวร์ ผ่านการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ดังนั้นแนวทางการเตรียมความพร้อมด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพ ควรวางแผนบูรณาการการพัฒนาให้เหมาะสม ดังนี้ 1) การพัฒนาสมรรถนะการใช้ซอฟต์แวร์

ของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจสุขภาพ ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาทั้งในระดับองค์กรธุรกิจ เครือข่ายชุมชน และองค์กรระดับชาติ เพื่อพัฒนาความสามารถในการโน้มน้าวและดึงดูดผู้ใช้บริการ ด้วยการตระหนักถึง “การเป็นเจ้าบ้านที่ดี” 2) ระดับองค์กรธุรกิจ ควรมีการจัดทำแผนหรือโปรแกรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักที่สำคัญให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทยและเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์ไทยโน้มน้าวและดึงดูดผู้ใช้บริการ และ 3) ระดับเครือข่ายไตรภาคีของธุรกิจสุขภาพแต่ละประเภท ควรมีการพัฒนาสมรรถนะเฉพาะที่จำเป็นตามสายอาชีพในธุรกิจสุขภาพแต่ละประเภท เพื่อพัฒนา ความรู้ ทักษะ ยกระดับฝีมือแรงงาน และมีกระบวนการประเมิน ทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อพัฒนาสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพ เสริมสร้างทักษะความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการตามสายอาชีพ ทั้งนี้กระบวนการพัฒนาดังกล่าว ควรมีกลไก สร้างการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายชุมชนท้องถิ่น เพื่อเพิ่มคุณค่าสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการ สร้างสรรค์ซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย ส่งเสริมการท่องเที่ยว และฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศและสร้างความมั่นคงทางวัฒนธรรม ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยในอนาคต ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และปัจจัยแห่งความสำเร็จของการขับเคลื่อนธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทยทั้งในระดับองค์กร กลุ่มธุรกิจและชุมชน รายงานผลการวิจัยนี้อาจจะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการธุรกิจสุขภาพ เพื่อเตรียมความพร้อมองค์กรและพัฒนาสมรรถนะบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อยกระดับขีดความสามารถทางธุรกิจและขอการรับรองมาตรฐานเป็นศูนย์เวลเนสอัตลักษณ์ไทย เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรสร้างสรรค์ซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทยสู่สากลและขับเคลื่อนเศรษฐกิจสร้างสรรค์ให้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2562). การต้อนรับและเป็นเจ้าบ้านที่ดี. เรียกใช้เมื่อ 1 ตุลาคม 2566 จาก <https://shorturl.asia/ApUs4>
- กรมประชาสัมพันธ์. (2566). กระทรวงสาธารณสุขสนับสนุนการแพทย์แผนไทย: ดึงจุดแข็งสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะ สร้างความมั่นคงในระบบสุขภาพ. เรียกใช้เมื่อ 20 ธันวาคม 2566 จาก <https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/39/iid/185848>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2566). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโตทั่วโลก ปี 70 ไทยแตะระดับ 7.6 แสนล้านบาท. เรียกใช้เมื่อ 1 ตุลาคม 2566 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/health/well-being/1089118>
- กันตลักษณ์. (2555). Soft Power ตามแนวคิดของ Joseph Nye. นาวิกานุปัตยสาร, 84(2555), 32-47.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2559). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์ พรินต์ติ้ง.
- ณนัท แดงสังวาลย์ และคณะ. (2566). การจัดการกลุ่มนักท่องเที่ยวตามคุณค่าเชิงประสบการณ์จากกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารในจังหวัดเพชรบุรี. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 25(1), 13-27.
- ดวงฤทธิ์ เบ็ญจาธิกุล ชัยรุ่งเรือง. (2566). การขับเคลื่อน Soft Power: อัตลักษณ์ท้องถิ่นภาคใต้เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดชุมพร. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 11(5), 1922-1935.
- นวรรตน์ ลัคนากุล. (2563). ทักษะคติของผู้บริโภคที่มีต่อการสื่อสารทางการตลาดของธุรกิจผ่านแอปพลิเคชัน TikTok. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบญจศักดิ์ เจริญมหาวิทยาลัย. (2567). ซอฟต์แวร์เมอร์ มรดกทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารวิชาการอยุธยาศึกษา, 16(1), 84-101.
- ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 1. (9 พ.ค. 2567). การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ. (สุกจิรี วงศ์รัตนโชคชัย, ผู้สัมภาษณ์)



- ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 10. (14 พ.ค. 2567). การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ. (ศุภจรี วงศ์รัตนโชคชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 12. (13 มิ.ย. 2567). การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ. (ศุภจรี วงศ์รัตนโชคชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 16. (6 พ.ค. 2567). การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ. (ศุภจรี วงศ์รัตนโชคชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 17. (4 พ.ค. 2567). การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ. (ศุภจรี วงศ์รัตนโชคชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 18. (19 เม.ย. 2567). การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ. (ศุภจรี วงศ์รัตนโชคชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 2. (27 เม.ย. 2567). การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ. (ศุภจรี วงศ์รัตนโชคชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 20. (29 เม.ย. 2567). การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ. (ศุภจรี วงศ์รัตนโชคชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 21. (20 เม.ย. 2567). การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ. (ศุภจรี วงศ์รัตนโชคชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 3. (16 เม.ย. 2567). การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ. (ศุภจรี วงศ์รัตนโชคชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 5. (22 เม.ย. 2567). การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ. (ศุภจรี วงศ์รัตนโชคชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 8. (20 พ.ค. 2567). การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ. (ศุภจรี วงศ์รัตนโชคชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านที่ 9. (14 พ.ค. 2567). การจัดการธุรกิจสุขภาพตามแนวคิดซอฟต์แวร์อัตลักษณ์ไทย: สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ. (ศุภจรี วงศ์รัตนโชคชัย, ผู้สัมภาษณ์)
- ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์. (2560). การให้บริการด้วยความเป็นไทยในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, 7(1), 52-59.
- วรกมล วงษ์สถาปนาเลิศ และคณะ. (2567). อำนาจละมุน (Soft Power) กับจุดขายทางวัฒนธรรมไทย. วารสาร ศิลปการจัดการ, 8(1), 382-400.
- วิมลรักษ์ ศานติธรรม. (2565). Soft Power พลังแห่งการสร้างสรรค์. วิจัยปริทัศน์, 3(27), 1-17.
- ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีทีบี. (2566). ttb analytics คาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของไทยฟื้นตัวเร็ว โตเฉลี่ย 2.5 หมื่นล้านบาทในปี 2566. เรียกใช้เมื่อ 10 มกราคม 2566 จาก <https://www.ttbbank.com/th/newsroom/detail/medical-tourism-2566>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570. เรียกใช้เมื่อ 1 ธันวาคม 2566 จาก <http://surl.li/nudppd>
- สุภาพร วิชัยดิษฐ์ และคณะ. (2565). การเพิ่มมูลค่าภูมิปัญญาผ้าทอท้องถิ่นสู่การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์. Journal of Modern Learning Development, 7(3), 347-364.
- แสงจันทร์ มาน้อย. (2564). Soft Power มรดกทางวัฒนธรรมกับการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ. เรียกใช้เมื่อ 1 พฤษภาคม 2567 จาก <https://shorturl.asia/Z81G0>

- อิริยาพร อุดทา และอริชัย อรรคอุดม. (2560). กลยุทธ์การสื่อสารสุขภาพออนไลน์ผ่านสื่อเฟซบุ๊กของโรงพยาบาล
พญาไท. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 5(2), 145-56.
- Cohen, M. Z. et al. (2000). Hermeneutic Phenomenological Research: A practical guide for nurse
researchers. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Farrelly, N. (2016). Being Thai: A narrow identity in a wide world. Southeast Asian Affairs, 1(2016),
331-343.
- Global Wellness Institute. (2023). Global Wellness Economy Monitor 2023. Retrieved March 1,
2024, from <https://shorturl.asia/xBqOa>
- Nye, J. S. Jr. (2004). Soft Power: The mean to success in world politics. New York: Public Affairs.