

การยกระดับผู้ประกอบการในธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน
ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)
Enhancing Tourism Entrepreneurs for Quality and Sustainable Elderly Tourism
in the Eastern Economic Corridor (EEC)

ปรัชญพัชร วันอุทา, อมรรักษ์ สวนชูผล, พชร พิธิ์, สุนทรี จินธรรม, พรนภา เตียสุธิกุล
ธรรมสุขี วิชาเลิศผล และ สัตยะชีล เกาต์ม

Prachayapachara Wan-uta, Amonlux Shounchupon, Patchara Piluk,
Soontaree Cheentam, Pornnapa Tiasuthikun, Thamsukhi Witchaloetphon
and Satyasheel Gautam

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

Valaya Alongkorn Rajabhat University

under the Royal Patronage Pathum Thani Province. prachayapachara@vru.ac.th

Received February 01, 2025 Revise March 25, 2025 Accepted April, 04, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินศักยภาพของผู้ประกอบการในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) 3) เสนอแนะกลยุทธ์ในการยกระดับผู้ประกอบการในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและยั่งยืนสำหรับผู้สูงอายุ การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจำนวน 400 คนด้วยแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (POSDCoRB) ทฤษฎีการตลาด 7Ps และทฤษฎีความยั่งยืน ข้อมูลถูกวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการ 34 ราย ซึ่งวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและการสรุปเชิงอุปมัย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เช่น การวางแผนที่เหมาะสม การจัดองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และการจัดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของธุรกิจการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการตลาด เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ การกำหนดราคาที่เหมาะสม และการเลือกสถานที่ที่มีความปลอดภัยและสะดวกสบาย เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ด้านความยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่า การวางแผนและการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของผู้สูงอายุ และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน เป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว สรุปได้ว่าการวางแผนที่รอบคอบ การจัดองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาความยั่งยืนในทุกด้าน เป็นปัจจัยที่ช่วยให้ธุรกิจการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) สามารถประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างมั่นคง

คำสำคัญ การยกระดับผู้ประกอบการในธุรกิจการท่องเที่ยว, คุณภาพและความยั่งยืนของการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ, เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก



Abstract

This research aimed to 1) assess the capabilities of entrepreneurs in the Eastern Economic Corridor (EEC) in developing tourism products for the elderly, 2) analyze the factors contributing to the success of tourism product development for the elderly in the EEC, and 3) propose strategies for enhancing the quality and sustainability of tourism products for the elderly within the EEC. The study employed a mixed-methods research approach, collecting quantitative data from 400 elderly tourists through questionnaires, which included factors related to management (POSDCoRB), the 7Ps marketing theory, and sustainability theory. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. Qualitative data were gathered through in-depth interviews with 34 entrepreneurs and analyzed using content analysis and inductive reasoning.

The research findings indicated that management factors such as appropriate planning, effective organizational structure, and skilled personnel were crucial to the success of tourism businesses. Additionally, marketing factors such as designing products that meet the specific needs of the elderly, setting appropriate pricing, and selecting safe and convenient locations significantly enhanced tourist satisfaction.

In terms of sustainability, the research found that efficient resource planning and management, promoting the well-being of the elderly, and the sustainable use of natural resources were key factors supporting the long-term sustainable growth of the business. In conclusion, careful planning, effective organization, and comprehensive sustainability development are critical factors that enable the elderly tourism business in the EEC to succeed and grow steadily.

Keyword Enhancing Tourism Entrepreneurs, Quality and Sustainable Elderly Tourism, the Eastern Economic Corridor (EEC)

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ โดยในปัจจุบัน (ปี พ.ศ. 2566) สัดส่วนของประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจนเกินกว่า ร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566) การเปลี่ยนแปลงทางประชากรนี้ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อระบบสุขภาพและสวัสดิการสังคมเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมอื่น ๆ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นหนึ่งในเสาหลักทางเศรษฐกิจของประเทศ สังคมผู้สูงอายุที่ขยายตัวนี้ได้เปลี่ยนแปลงความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเลือกใช้บริการที่เน้นความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และการดูแลเฉพาะด้านที่สอดคล้องกับสภาพร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้สูงอายุ (World Health Organization, 2021)



ในบริบทนี้ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) กลายเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของกลุ่มผู้สูงอายุ พื้นที่ EEC ได้รับการสนับสนุนอย่างมากจากรัฐบาลไทยในการพัฒนาเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและนวัตกรรม โดยมีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและบริการที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2565) อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่จำเป็นต้องมีการวางแผนที่จะเอื้อรอบคอบเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีความต้องการเฉพาะ

ปัจจุบัน ผู้ประกอบการในพื้นที่ EEC ยังต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นการขาดแคลนความรู้และทักษะในการบริหารจัดการเฉพาะด้าน การขาดแคลนทรัพยากรทางการเงิน และการขาดความเข้าใจในความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของกลุ่มผู้สูงอายุ (Office of the National Economic and Social Development Council, 2022) ในขณะเดียวกัน โอกาสในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุยังคงเป็นโอกาสที่ใหญ่และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับพื้นที่นี้ได้อย่างมากหากได้รับการพัฒนาที่เหมาะสม

การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินศักยภาพของผู้ประกอบการใน EEC ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ดังกล่าว และการเสนอแนวทางในการยกระดับผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและความยั่งยืนสำหรับผู้สูงอายุ โดยเน้นการวางแผนและพัฒนาบริการที่สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จและการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่ EEC

คำถามการวิจัย

1. ศักยภาพของผู้ประกอบการในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุมีอยู่ในระดับใด? การวิจัยนี้จะตอบคำถามเกี่ยวกับระดับของศักยภาพในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการ การตลาด และการจัดการความยั่งยืนของผู้ประกอบการใน EEC ที่มุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ
2. ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุใน EEC? การวิจัยนี้จะวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ เช่น การวางแผน การจัดองค์กร การตลาด และการจัดการความยั่งยืน
3. กลยุทธ์ใดที่สามารถใช้ในการยกระดับผู้ประกอบการใน EEC เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและความยั่งยืนสำหรับผู้สูงอายุ? การวิจัยนี้จะพิจารณาและเสนอแนวทางหรือกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการสามารถนำไปปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในตลาดการท่องเที่ยว



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ประเมินศักยภาพของผู้ประกอบการในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)
3. เสนอแนะกลยุทธ์ในการยกระดับผู้ประกอบการในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและยั่งยืนสำหรับผู้สูงอายุ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาและวิเคราะห์ศักยภาพของผู้ประกอบการในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ โดยเน้นปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (POSDCoRB), การตลาด (7Ps), และความยั่งยืน (Sustainability) นอกจากนี้ การวิจัยยังครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการเสนอแนะแนวทางหรือกลยุทธ์ในการยกระดับผู้ประกอบการในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและยั่งยืน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งประกอบด้วย 3 จังหวัดหลัก ได้แก่ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา พื้นที่เหล่านี้ได้รับการเลือกเนื่องจากเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจที่สำคัญ และเป็นพื้นที่ที่มีการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นเหตุผลที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาความพร้อมและศักยภาพของผู้ประกอบการในพื้นที่นี้

3. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจำนวน 400 คน ซึ่งได้รับการเลือกอย่างสุ่มและเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุที่มาเยือนพื้นที่ EEC และผู้ประกอบการในธุรกิจการท่องเที่ยวจำนวน 34 รายที่มีบทบาทสำคัญในพื้นที่นี้ ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การตลาด และการพัฒนาความยั่งยืน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจะดำเนินการภายในระยะเวลา 6 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยจะเสร็จสิ้นภายในสิ้นปี พ.ศ. 2566

5. ขอบเขตด้านวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ซึ่งประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการใช้แบบสอบถาม และการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดย



ข้อมูลเชิงปริมาณจะถูกระบุด้วยสถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขณะที่ข้อมูลเชิงคุณภาพจะถูกระบุด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและการสรุปเชิงอุปมา

ทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมนี้มุ่งเน้นการสำรวจแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ โดยเน้นที่ปัจจัยการบริหารจัดการ การตลาด และความยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับโครงสร้างของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

1. การบริหารจัดการ (POSDCoRB)

การบริหารจัดการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการให้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ ทฤษฎี POSDCoRB ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Planning), การจัดองค์กร (Organizing), การจัดบุคลากร (Staffing), การอำนวยการ (Directing), การประสานงาน (Coordinating), การรายงาน (Reporting), และการจัดทำงบประมาณ (Budgeting) เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์การบริหารจัดการในองค์กร (Gulick & Urwick, 1937)

1) การวางแผน (Planning): การวางแผนที่ดีช่วยให้ธุรกิจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนการเดินทางที่ปลอดภัย การจัดกิจกรรมที่เหมาะสม และการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการพิเศษของผู้สูงอายุ เป็นปัจจัยที่ได้รับความสำคัญในงานวิจัยหลายชิ้น (Mintzberg, 1994) การวางแผนที่ครอบคลุมและละเอียดรอบคอบสามารถช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้สูงอายุในการใช้บริการ

2) การจัดองค์กร (Organizing): การจัดองค์กรที่มีโครงสร้างชัดเจนและมีการประสานงานที่ดีช่วยให้ธุรกิจสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การจัดองค์กรที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น (Robbins & Coulter, 2016) การจัดองค์กรที่ดีต้องประกอบไปด้วยการแบ่งหน้าที่ชัดเจน การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ และการจัดโครงสร้างที่สามารถปรับตัวตามสถานการณ์ได้

3) การจัดบุคลากร (Staffing): การมีบุคลากรที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการดูแลผู้สูงอายุเป็นสิ่งสำคัญ การจัดหาบุคลากรที่เหมาะสมและการพัฒนาทักษะในการให้บริการผู้สูงอายุสามารถเพิ่มคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าได้ (Boxall & Purcell, 2011) บุคลากรที่มีความเข้าใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุจะเป็นทรัพยากรที่มีค่าในการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

4) การอำนวยการ (Directing): การอำนวยการที่มีประสิทธิภาพหมายถึงการที่ผู้บริหารสามารถสื่อสารแนวทางและเป้าหมายขององค์กรได้อย่างชัดเจน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเป็นสิ่งที่ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้

5) การประสานงาน (Coordinating): การประสานงานภายในองค์กรและระหว่างองค์กรที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ธุรกิจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีใน



การประสานงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ควรได้รับการพิจารณา การประสานงานที่ดีช่วยลดความขัดแย้งและเพิ่มความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

6) การรายงาน (Reporting): การรายงานผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบช่วยให้ผู้บริหารสามารถติดตามความก้าวหน้าและปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่ การจัดทำรายงานที่ชัดเจนและครบถ้วนเป็นสิ่งที่ช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีข้อมูลรองรับ

7) การจัดทำงบประมาณ (Budgeting): การจัดทำงบประมาณที่ชัดเจนและเหมาะสมกับการดำเนินงานช่วยให้ธุรกิจสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร การติดตามและควบคุมการใช้งบประมาณอย่างเคร่งครัดเป็นสิ่งที่ช่วยลดความเสี่ยงทางการเงินและเพิ่มความมั่นคงให้กับธุรกิจ

2. การตลาด (7Ps)

การตลาดเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการท่องเที่ยว โดยทฤษฎีการตลาด 7Ps ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product), ราคา (Price), สถานที่ (Place), การส่งเสริมการตลาด (Promotion), บุคลากร (People), กระบวนการ (Process), และหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นแนวคิดหลักที่ใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การตลาด (Kotler & Keller, 2016)

1) ผลิตภัณฑ์ (Product): การออกแบบแพ็คเกจท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ เช่น การจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับความสามารถทางกายภาพ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการพิเศษ เป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า (Levitt, 1980) การที่ธุรกิจสามารถออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความแตกต่างในตลาด

2) ราคา (Price): การกำหนดราคาที่เหมาะสมและยืดหยุ่นสำหรับผู้สูงอายุ การให้ส่วนลดหรือโปรโมชั่นพิเศษ เป็นกลยุทธ์ที่ช่วยดึงดูดลูกค้าและเพิ่มความพึงพอใจ (Nagle & Müller, 2018) การที่ราคาสอดคล้องกับคุณค่าและประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ

3) สถานที่ (Place): การเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ (Kotler & Armstrong, 2018) สถานที่ที่มีการเข้าถึงง่ายและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันจะช่วยเพิ่มความสะดวกสบายและความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว

4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion): การส่งเสริมการตลาดที่เน้นการเข้าถึงผู้สูงอายุผ่านสื่อที่เหมาะสม เช่น สื่อออนไลน์และกิจกรรมส่งเสริมการขายที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มความสนใจและความตระหนักในผลิตภัณฑ์ (Belch & Belch, 2018) การใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายจะช่วยเพิ่มโอกาสในการดึงดูดลูกค้าและสร้างความจงรักภักดีต่อแบรนด์

5) บุคลากร (People): บุคลากรที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการดูแลผู้สูงอายุเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018) การที่พนักงานมีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของลูกค้าจะช่วยสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นในบริการ

6) กระบวนการ (Process): การออกแบบกระบวนการให้บริการที่เป็นมิตรและสะดวกสบายสำหรับผู้สูงอายุช่วยลดความซับซ้อนและเพิ่มความพึงพอใจ (Johnston, Clark, & Shulver, 2012) กระบวนการที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการให้บริการ



7) **หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence):** การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของลูกค้า (Bitner, 1992) สภาพแวดล้อมที่สะอาดและเป็นระเบียบจะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความประทับใจในบริการ

3. ความยั่งยืน (Sustainability)

แนวคิดความยั่งยืนกลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในทุกภาคส่วน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งมีผลกระทบทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (Elkington, 1997)

1) **ด้านเศรษฐกิจ (Economic Sustainability):** การวางแผนและการจัดการทรัพยากรทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการลงทุนในโครงการที่ส่งเสริมความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน (Porter & Kramer, 2011) การที่ธุรกิจสามารถสร้างคุณค่าให้กับทั้งตัวเองและสังคมผ่านการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value: CSV) เป็นกลยุทธ์ที่ช่วยเพิ่มความยั่งยืนและความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว

2) **ด้านสังคม (Social Sustainability):** การสร้างความร่วมมือกับชุมชนและองค์กรที่เกี่ยวข้อง การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความร่วมมือในชุมชน เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความยั่งยืนในด้านสังคม (Brundtland, 1987) การที่ธุรกิจมีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมจะเพิ่มความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

3) **ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Sustainability):** การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ การลดของเสียและมลพิษ และการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน เป็นกลยุทธ์ที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมความยั่งยืนในระยะยาว (Hart, 1997) ธุรกิจที่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมจะเป็นธุรกิจที่ได้รับความเชื่อมั่นและความยั่งยืนจากทั้งลูกค้าและชุมชน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ซึ่งประกอบด้วย การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและลึกซึ้งสำหรับการวิเคราะห์ศักยภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษานี้แบ่งออกเป็น ส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเคยเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ถูกคัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนถูกกำหนดให้สอดคล้องกับขอบเขตของการวิจัย



1.2 เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณคือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของธุรกิจที่ดำเนินการ

ส่วนที่ 2: ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและความยั่งยืนของธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุ ซึ่งครอบคลุมปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (POSDCoRB), การตลาด (7Ps), และความยั่งยืน (Sustainability)

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจะถูกวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ประกอบการในธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) จำนวน 34 ราย ผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพเหล่านี้ถูกคัดเลือกโดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์และมุมมองของผู้ประกอบการในด้านการบริหารจัดการ การตลาด และการพัฒนาความยั่งยืน

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งใช้คู่มือการสัมภาษณ์ (Interview Guide) ที่ออกแบบมาเพื่อเน้นประเด็นสำคัญ ได้แก่ การวางแผนธุรกิจ การจัดการองค์กร การจัดบุคลากร และกลยุทธ์การตลาด รวมถึงการพัฒนาความยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกบันทึกและถอดความอย่างละเอียด

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้รับจากการสัมภาษณ์จะถูกวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยใช้การสรุปเชิงอุปมัย (Inductive Reasoning) เพื่อระบุและสรุปประเด็นหลักที่เกิดขึ้นจากการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์นี้จะช่วยให้เข้าใจถึงมุมมองและประสบการณ์ของผู้ประกอบการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ

3. การประมวลผลและการสรุปผล

ผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจะถูกนำมาประมวลผลร่วมกันเพื่อนำเสนอในรูปแบบที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาสรุปเป็นข้อค้นพบสำคัญและใช้ในการเสนอแนะกลยุทธ์ในการยกระดับผู้ประกอบการใน EEC เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและยั่งยืนสำหรับผู้สูงอายุ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินศักยภาพของผู้ประกอบการในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ



ความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ดังกล่าว การวิจัยนี้ใช้ทั้งการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจำนวน 400 คนผ่านแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการใน EEC จำนวน 34 ราย ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ศักยภาพของผู้ประกอบการในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่าผู้ประกอบการในเขต EEC มีศักยภาพสูงในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ โดยอาศัยแนวคิดการบริหารจัดการตามทฤษฎี POSDCoRB เป็นทฤษฎีการบริหารจัดการที่ครอบคลุมทุกด้านของการดำเนินธุรกิจ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการปัจจัยด้านความสามารถในการวางแผนและจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และมีการกระจายตัวของข้อมูลน้อย ($\bar{X} = 4.52$, $SD = .42$ -สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของผู้ประกอบการในการจัดเตรียมบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ เช่น การจัดเตรียมโปรแกรมพิเศษ บริการรับส่งถึงบ้าน และการดูแลสุขภาพเบื้องต้น

นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการจัดองค์กร ของผู้ประกอบการก็อยู่ในระดับมาก และมีการกระจายตัวของข้อมูลน้อย ($\bar{X} = 4.34$ $SD = .47$) แสดงถึงการมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ การประสานงานนี้ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้อย่างราบรื่นและมีคุณภาพ ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการระบุว่า การฝึกอบรมบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการให้ความสนใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีทักษะและความรู้ในการดูแลและให้บริการผู้สูงอายุอย่างเต็มที่

การสัมภาษณ์พบว่า การวางแผนการดำเนินงานและการให้บริการของธุรกิจสำหรับผู้สูงอายุมีการพิจารณาและการจัดการที่เป็นระบบ รวมถึงการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดและการดูแลที่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับบริการที่ดีที่สุดและมีคุณภาพชีวิตที่ดีในทุกช่วงเวลาของการใช้บริการ

การจัดองค์กรและการบริหารงานของธุรกิจมีการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้สูงอายุต้องอาศัยการวางแผนและการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีความยืดหยุ่นและปรับตัวได้ตามความต้องการของลูกค้า การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การสร้างเครือข่าย การพัฒนาโปรแกรมและนวัตกรรม และการจัดการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสมและครบถ้วน รวมถึง การจัดการทรัพยากรบุคคลในธุรกิจที่เน้นการดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง การจัดการที่เป็นระบบ และการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม นอกจากนี้ การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถให้บริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่ามีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุใน EEC หนึ่งในปัจจัยหลักคือการใช้โปรแกรมพิเศษและการตลาดเชิงกลยุทธ์ตามทฤษฎี 7Ps



(Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดอย่างครอบคลุม โดยด้านการจัดทำโปรโมชั่นพิเศษอยู่ในระดับมาก และมีการกระจายตัวของข้อมูลน้อย ($\bar{x} = 4.45$ $SD = .39$) บ่งชี้ว่าการใช้โปรโมชั่นที่ดึงดูดใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้สูงอายุมีความสนใจและต้องการใช้บริการ การตลาดที่เน้นการนำเสนอโปรโมชั่นที่สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ เช่น การลดราคาพิเศษสำหรับกลุ่มนี้ การจัดโปรแกรมท่องเที่ยวที่มีการดูแลสุขภาพ หรือการให้บริการพิเศษที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะ เป็นกลยุทธ์ที่ได้รับความนิยมจากผู้ประกอบการในพื้นที่นี้

สถานที่ท่องเที่ยวที่เหมาะสม ก็เป็นอีกปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญโดยอยู่ในระดับมาก และมีการกระจายตัวของข้อมูลน้อย ($\bar{x} = 4.38$ $SD = .44$) สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการเลือกสถานที่ที่ปลอดภัยและสะดวกสบายในการตัดสินใจของผู้สูงอายุ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น ลิฟต์สำหรับผู้สูงอายุ ห้องน้ำที่ออกแบบให้เหมาะสม และการดูแลความปลอดภัยในระดับสูง เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจและมั่นใจในการใช้บริการ นอกจากนี้ การเลือกสถานที่ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมและธรรมชาติของผู้สูงอายุยังช่วยเพิ่มประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีคุณค่าและน่าจดจำ

การสัมภาษณ์พบว่า กลยุทธ์การตลาดที่ใช้ในการดึงดูดผู้สูงอายุมีความครอบคลุมทั้งด้านการสร้างความน่าสนใจผ่านโปรโมชั่น การสื่อสารที่โปร่งใสและสร้างความน่าเชื่อถือ การใช้สื่อสังคมออนไลน์และการตลาดเชิงระบบ การสร้างการมีส่วนร่วมในชุมชน และการดูแลสุขภาพและการให้บริการที่ใส่ใจ ทั้งหมดนี้เป็นวิธีการที่ธุรกิจสามารถนำมาใช้ในการดึงดูดและรักษาลูกค้าผู้สูงอายุได้อย่างยั่งยืน

การกำหนดราคาสำหรับบริการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุถือเป็นกระบวนการที่ต้องพิจารณาหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นต้นทุน การวิเคราะห์ตลาด ความสะดวกสบายและความปลอดภัย การเสนอบริการพิเศษและการประกันภัย รวมถึงการกำหนดโปรแกรมและราคาตามลักษณะการเดินทาง ทั้งนี้เพื่อให้บริการท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุมและมีคุณภาพ

การเลือกสถานที่ท่องเที่ยวและการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุต้องมีการพิจารณาหลายปัจจัย ตั้งแต่ความสะดวกในการเข้าถึงและสิ่งอำนวยความสะดวก ไปจนถึงการวางแผนและการให้ข้อมูลอย่างรอบคอบ ทุกขั้นตอนเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีและปลอดภัยให้กับผู้สูงอายุ

3) เสนอแนะกลยุทธ์ในการยกระดับผู้ประกอบการในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและยั่งยืนสำหรับผู้สูงอายุ

การวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการใน EEC ให้ความสำคัญกับความยั่งยืนในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยด้านการบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก และมีการกระจายตัวของข้อมูลน้อย ($\bar{x} = 4.29$ $SD = .41$) แสดงถึงความสามารถในการวางแผนการเงินและการบริหารต้นทุนอย่างรอบคอบ ผู้ประกอบการหลายรายให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้พลังงานอย่างประหยัด การบริหารจัดการน้ำและของเสีย รวมถึงการสร้างร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่นในการสนับสนุนกิจกรรมที่เสริมสร้างรายได้และการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชน

ในด้านสังคม การส่งเสริมความยั่งยืนทางสังคมอยู่ในระดับมาก และมีการกระจายตัวของข้อมูลน้อย ($\bar{x} = 4.36$ $SD = .45$) แสดงถึงความมุ่งมั่นของผู้ประกอบการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับชุมชนท้องถิ่น ผ่านการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการกุศล และการสนับสนุนการศึกษา



ในชุมชน ผู้ประกอบการบางรายได้ร่วมมือกับชุมชนในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวที่สร้างสรรค์ เช่น การเยี่ยมชมสถานที่ทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม การเรียนรู้เกี่ยวกับประเพณีและวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจในท้องถิ่น แต่ยังช่วยเสริมสร้างความภาคภูมิใจในวัฒนธรรมของชุมชนอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ในด้านสิ่งแวดล้อม ข้อมูลเชิงคุณภาพระบุว่าผู้ประกอบการยังคงเผชิญกับความท้าทายในการดำเนินกิจกรรมที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม แม้ว่าจะมีความพยายามในการใช้พลังงานทดแทนและการลดของเสีย แต่ยังไม่เป็นที่แพร่หลายในผู้ประกอบการส่วนใหญ่ จึงจัดอยู่ในระดับ "ปานกลาง" ผู้ประกอบการหลายรายเริ่มหันมาใช้แนวคิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable Tourism) แต่ยังคงต้องการสนับสนุนเพิ่มเติมในด้านเทคโนโลยีและการจัดการเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเต็มที่

การสัมภาษณ์พบว่า การวางแผนและดำเนินการด้านความยั่งยืนทางเศรษฐกิจต้องพิจารณาหลายประเด็นร่วมกัน ตั้งแต่การบริหารต้นทุนและการวางแผนการเงิน การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน การฝึกอบรมและการพัฒนา การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ไปจนถึงการดำเนินการตามแผนที่ชัดเจน การดำเนินการที่ครอบคลุมประเด็นเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนให้กับธุรกิจในระยะยาว

ธุรกิจมีการดำเนินการที่หลากหลายเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนทางสังคม โดยการให้บริการที่มีคุณภาพและปลอดภัย การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน การรักษาสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการศึกษา การปฏิบัติตามกฎหมายและความเท่าเทียม การพัฒนาบุคลากร การสร้างรายได้ในชุมชนและการสนับสนุนสินค้าท้องถิ่น ซึ่งรวมกันเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

ธุรกิจได้มีการดำเนินการที่หลากหลายเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การใช้วัสดุที่ยั่งยืน การสนับสนุนการอนุรักษ์ธรรมชาติ การจัดการขยะ และการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ สิ่งเหล่านี้ร่วมกันเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยเสริมสร้างความยั่งยืนและรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการใน EEC มีศักยภาพสูงในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะการใช้กลยุทธ์การบริหารจัดการตามแนวคิด POSDCoRB ซึ่งช่วยให้การวางแผนและการจัดองค์กรมีประสิทธิภาพ การวางแผนที่รอบคอบและการจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุได้อย่างครบถ้วน ข้อมูลที่ได้รับจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพต่างสอดคล้องกัน โดยชี้ให้เห็นว่าการที่ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวและบริหารจัดการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นผลมาจากการวางแผนและการจัดการทรัพยากรที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ ชูติมา อัสวเหม (2565) ที่ทำการวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้แนวคิด POSDCoRB ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่า ผู้ประกอบการในพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ ทั้งในด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และความสะดวกสบาย โดยเฉพาะในมิติของการวางแผนและการจัดการองค์กรที่เป็นระบบ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพให้ผลสอดคล้องกันว่า การมี



ระบบบริหารจัดการที่ดีช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการปรับตัวของผู้ประกอบการในบริบทของสังคมผู้สูงอายุที่กำลังเติบโต

การใช้กลยุทธ์การตลาดตามแนวคิด 7Ps ก็มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความสำเร็จของผู้ประกอบการ การสร้างโปรโมชั่นพิเศษและการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่เหมาะสมตามกรอบแนวคิด **Product** และ **Place** ใน 7Ps ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถดึงดูดผู้สูงอายุและสร้างความพึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่ผู้ประกอบการมุ่งเน้นการตลาดที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ ทำให้ผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่พัฒนาขึ้นสามารถตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง

ในด้านความยั่งยืน แม้ว่าผู้ประกอบการจะมีความก้าวหน้าในด้านการบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจและสังคม แต่ยังคงมีความท้าทายในการพัฒนาความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม การที่ผู้ประกอบการยังไม่สามารถนำแนวคิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนมาใช้ได้อย่างเต็มที่อาจเกิดจากข้อจำกัดทางเทคโนโลยีและทรัพยากร การพัฒนาความรู้และการสนับสนุนในด้านนี้ยังคงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินกิจกรรมที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ วาสนา คำลือชา (2564) ที่ทำการวิจัยเรื่องความยั่งยืนของธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย: ความท้าทายและโอกาสในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้ประกอบการมีความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยสามารถสร้างรายได้และส่งเสริมชุมชนท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ในด้านสิ่งแวดล้อมยังคงประสบกับข้อจำกัดในการนำแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะการจัดการของเสีย การใช้พลังงานสะอาด และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งมีสาเหตุมาจากข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี งบประมาณ และความรู้ ทัศนคติในเรื่องสิ่งแวดล้อมยังอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการสนับสนุนจากภาครัฐและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในระยะยาว

การวิจัยนี้จึงได้เสนอข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้ประกอบการใน EEC ในการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการ การสร้างความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่น และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรและตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ การนำแนวคิด POSDCoRB และ 7Ps มาใช้ในการบริหารจัดการและการตลาดจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจและสร้างความสำเร็จในระยะยาว

ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์

1. การพัฒนาทักษะการบริหารจัดการและการตลาด ผู้ประกอบการควรเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการบริหารจัดการและการตลาดอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เทคโนโลยีและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยในการวางแผนและตัดสินใจ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยจะช่วยให้การจัดการและการตลาดมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นในการตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุ

2. การสร้างความร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานท้องถิ่น ผู้ประกอบการควรสร้างความร่วมมือที่แน่นแฟ้นกับชุมชนและหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมและความต้องการของชุมชน การทำงานร่วมกับชุมชนจะช่วยให้ผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวมีเอกลักษณ์และสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น นอกจากนี้ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนยังช่วยส่งเสริมความยั่งยืนทางสังคมและเศรษฐกิจของธุรกิจในระยะยาว



3. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ผู้ประกอบการควรเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ เช่น การออกแบบโปรแกรมท่องเที่ยวที่ปลอดภัย สะดวกสบาย และเข้าถึงง่าย การให้บริการที่มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุจะช่วยสร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า

4. การนำแนวคิดความยั่งยืนมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ ผู้ประกอบการควรพัฒนาความรู้และความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจแบบยั่งยืน โดยเฉพาะในด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้พลังงานทดแทน การลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น และการจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ การดำเนินธุรกิจที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมไม่เพียงแต่ช่วยลดผลกระทบต่อธรรมชาติ แต่ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจในสายตาของลูกค้าและชุมชน

5. การพัฒนาเครือข่ายพันธมิตรเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่ง การสร้างเครือข่ายพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล ศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพ หรือองค์กรที่ให้บริการเฉพาะทางสำหรับผู้สูงอายุ จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถให้บริการที่ครอบคลุมและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น การร่วมมือกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญจะช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. การเพิ่มการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการแก่ผู้สูงอายุใน EEC ด้วย EEC เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงในการดึงดูดนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการใน EEC ควรเน้นการฝึกอบรมบุคลากรในทักษะเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและให้บริการผู้สูงอายุ การมีบุคลากรที่มีทักษะเหล่านี้จะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่ EEC ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การลงทุนในด้านนี้ยังส่งผลให้เกิดการสร้างงานและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่อีกด้วย

2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้สูงอายุใน EEC เนื่องจาก EEC เป็นพื้นที่ที่มีทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมที่หลากหลาย ผู้ประกอบการควรใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเหล่านี้ในการออกแบบโปรแกรมท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การพักผ่อนในสถานที่ธรรมชาติที่สงบ หรือการเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีความสำคัญ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเช่นนี้จะช่วยเพิ่มความดึงดูดใจให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและส่งเสริมให้ EEC เป็นจุดหมายปลายทางที่น่าสนใจ

3. การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องใน EEC เพื่อสนับสนุนความยั่งยืน ผู้ประกอบการใน EEC ควรร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่น องค์กรชุมชน และองค์กรภาครัฐในพื้นที่ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของ EEC และตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การสร้างความร่วมมือเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ได้อย่างเต็มที่ และช่วยส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

4. การปรับปรุงการสื่อสารและการตลาดเพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุใน EEC ในบริบทของ EEC ที่มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวและการสื่อสารที่ทันสมัย ผู้ประกอบการควรใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานเหล่านี้ในการปรับปรุงการสื่อสารและการตลาดเพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อออนไลน์ที่เหมาะสม จะช่วยเพิ่มโอกาสในการดึงดูดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเข้ามาในพื้นที่ EEC



นอกจากนี้ การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุจะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของผู้ประกอบการ

5. การส่งเสริมและนำแนวคิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนมาใช้ในธุรกิจ ใน EEC EEC เป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ผู้ประกอบการในพื้นที่ควรนำแนวคิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนมาใช้เพื่อสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนให้กับธุรกิจ การใช้พลังงานทดแทน การลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น และการจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจในสายตาของนักท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่น การพัฒนาความยั่งยืนใน EEC ยังสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของรัฐบาลในการสร้างพื้นที่ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและยั่งยืน

บรรณานุกรม

- ชุติมา อัสวเหม. (2565). การประยุกต์ใช้แนวคิด POSDCoRB ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. *วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*, 29(1), 112-128.
- วาสนา คำลือชา. (2564). ความยั่งยืนของธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย: ความท้าทายและโอกาสในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม. *วารสารวิจัยการท่องเที่ยวและการบริการ*, 19(1), 45-61.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2565). *รายงานการพัฒนาพื้นที่ EEC: แนวทางการพัฒนาและการสนับสนุนของรัฐบาล*. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *รายงานสถิติประชากรประเทศไทย*. สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2018). *Advertising and promotion: An integrated marketing communications perspective* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71. <https://doi.org/10.2307/1252042>
- Boxall, P., & Purcell, J. (2011). *Strategy and human resource management* (3rd ed.). Palgrave Macmillan.
- Brundtland, G. H. (1987). *Our common future: Report of the World Commission on Environment and Development*. Oxford University Press.
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business*. Capstone.
- Gulick, L., & Urwick, L. (Eds.). (1937). *Papers on the science of administration*. Institute of Public Administration.
- Hart, S. L. (1997). Beyond greening: Strategies for a sustainable world. *Harvard Business Review*, 75(1), 66-76.



- Johnston, R., Clark, G., & Shulver, M. (2012). *Service operations management: Improving service delivery* (4th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30*(3) , 607- 610.
<https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Levitt, T. (1980). Marketing success through differentiation—of anything. *Harvard Business Review, 58*(1), 83-91.
- Mintzberg, H. (1994). *The rise and fall of strategic planning*. Free Press.
- Nagle, T. T., & Müller, G. (2018). *The strategy and tactics of pricing: A guide to growing more profitably* (6th ed.). Routledge.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2022). *Eastern Economic Corridor (EEC): A new engine for Thailand's economic growth*. Office of the National Economic and Social Development Council.
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating shared value: How to reinvent capitalism—and unleash a wave of innovation and growth. *Harvard Business Review, 89*(1-2), 62-77.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management* (13th ed.). Pearson Education.
- World Health Organization. (2021). *World report on ageing and health*. World Health Organization.