

บทที่ 6

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการหรือระบบ “ผู้ว่า CEO” มีจุดมุ่งหมายที่จะให้จังหวัดเป็นองค์กรการบริหารราชการระดับจังหวัดที่เป็นเอกภาพ มีคุณสมบัติเป็นองค์กรที่สมบูรณ์ มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บริหารระดับสูงที่แท้จริง มียุทธศาสตร์จังหวัดที่เชื่อมต่อกับยุทธศาสตร์ของกลุ่มจังหวัด และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ มีส่วนราชการระดับจังหวัดและอำเภอที่มีหน้าที่เฉพาะด้าน และร่วมกันขับเคลื่อนภารกิจของจังหวัด โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีงบประมาณและบุคลากรของจังหวัดสำหรับจัดสรรลงสู่ภารกิจตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนของจังหวัด และยังสามารถบูรณาการงบประมาณของกรมส่วนกลางที่จัดสรรลงสู่จังหวัดเพื่อสนองตอบการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ของจังหวัดได้อีกด้วย ฯลฯ ดังนี้ เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจาก “จังหวัด” ในระบบเดิม (ก่อนปี 2545) ที่ขาดคุณสมบัติการเป็นองค์กรที่มีเอกภาพ เพราะผู้ว่าราชการจังหวัดไม่ได้เป็นผู้บริหารสูงสุดของจังหวัด (ในทางปฏิบัติ) ไม่มีพันธกิจและแผนยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ส่วนราชการในระดับจังหวัดต่างก็ทำกิจกรรมตามนโยบายของกรมเจ้าสังกัดในส่วนกลาง ไม่ได้ให้ความสนใจยุทธศาสตร์ของจังหวัดเท่าที่ควร ไม่มีงบประมาณจังหวัดหรือแม้จะมีก็เพียงเล็กน้อย จะทำการบูรณาการงบประมาณของกรมส่วนกลางก็ไม่ได้ และไม่สามารถจูงใจหรือควบคุมข้าราชการของส่วนราชการในจังหวัดมุ่งสนองตอบยุทธศาสตร์จังหวัดได้มากนัก หากผู้ว่าฯ ไม่มีบารมีส่วนตัวเพียงพอ ก็ไม่สามารถทำได้

ในการศึกษาเรื่อง ปัญหาของการบริหารงานแบบบูรณาการ : ศึกษากรณีอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเภทสปาในเขตอำเภอชะอำและอำเภอหัวหิน มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1. ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์อันเป็นหนึ่งในนโยบายของรัฐบาล
2. เพื่อชี้ให้เห็นถึงปัญหาอันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามนโยบายสาธารณะระหว่างพื้นที่จังหวัดที่มีอาณาเขตติดต่อกัน แต่การบริหารในพื้นที่นั้นแยกกันคนละจังหวัด
3. สะท้อนให้เห็นปัญหาของรูปแบบการบริหารราชการไทย
4. นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาที่ศึกษาพบ

ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติ ในด้านการบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัดตามแนวความคิดการบริหารงานแบบบูรณาการ รวมถึงได้หาข้อมูลในด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเภทสปาในมุมมองของผู้ประกอบการ

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษาวิจัย พบว่า แนวคิดการบริหารงานแบบผู้ว่า CEO นั้นเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติมีความเห็นด้วยในแนวคิดอย่างเต็มที่ จะสามารถมีส่วนสนับสนุนการพัฒนาจังหวัดกรณีศึกษาได้ หากว่าผู้ว่าราชการจังหวัด และบุคลากรในระดับต่างๆ จะมีความเข้าใจในบทบาท ภารกิจ และอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการมากกว่านี้ การศึกษาวิจัยพบว่าภายในจังหวัดแต่ละจังหวัดยังไม่สามารถสร้างให้เกิดบูรณาการได้อย่างเต็มที่ หน่วยงานในจังหวัดมีทัศนคติในด้านการแข่งขันกันเมื่อมีการประเมินผลซึ่งแสดงให้เห็นถึงความแบ่งแยกระหว่างหน่วยงานภายในจังหวัดเอง ซึ่งผิดหลักการการบริหารงานแบบบูรณาการที่ต้องการจะประสานให้ทุกภาคส่วนปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อวัตถุประสงค์ในการพัฒนาจังหวัด และปัจจุบันยังพบว่ามิติในด้านการประสานงานระหว่างพื้นที่จังหวัดของพื้นที่กรณีศึกษาเพื่อดำเนินจุดมุ่งหมายเดียวกันในความสำเร็จของยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด ในด้านของการท่องเที่ยว ยังไม่ได้รับการผลักดันโดยผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ เห็นได้จากยุทธศาสตร์ของจังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ไม่มีการระบุดึงความร่วมมือประสานงานในด้านการผลักดันยุทธศาสตร์ในด้านการท่องเที่ยวร่วมกันซึ่งไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ดังนั้นจึงไม่สามารถนำไปสู่การจัดการท่องเที่ยวแบบบูรณาการซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการประสานความร่วมมือ ลดการแข่งขัน เชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยว รับผิดชอบต่อผลการท่องเที่ยวร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสิ่งแวดล้อม ของกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง และเมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวในระดับพื้นที่โดยเน้นไปที่การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทสปาก็ยังไม่พบมิติในด้านการประสานงานระหว่างอำเภอชะอำ และอำเภอหัวหิน เลย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ว่าราชการจังหวัดยังขาดความเข้าใจ ไม่เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา หรือไม่ก็ละเลยบทบาทในด้านการชี้นำยุทธศาสตร์ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ายุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดในด้านการท่องเที่ยวไม่เกิดการบูรณาการตามวัตถุประสงค์

อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยพบว่าบทบาทการบริหารแบบบูรณาการภายในจังหวัดเมื่อเปรียบเทียบกับจากทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ทราบว่าผู้ว่าราชการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีแนวโน้มที่จะบริหารราชการตามหลักผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการมากกว่าจังหวัดเพชรบุรี

ในประเด็นต่อมา การศึกษาวิจัยพบว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบสปาของทั้งสองพื้นที่นั้นไม่แตกต่างกัน แต่จะมีการแข่งขันกันอย่างชัดเจนเฉพาะกลุ่มธุรกิจสปาขนาดใหญ่

เนื่องจากส่วนใหญ่อยู่ในเครือบริษัทที่มีขนาดใหญ่ มีศักยภาพในด้านเงินทุน บริการ การประชาสัมพันธ์ ส่วนในธุรกิจสปาในระดับกลาง และเล็ก ไม่ได้มุ่งเน้นแข่งขันกัน หากแต่เพียงต้องการอยู่รอดให้ได้เพียงเท่านั้น และเป็นสองกลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐอย่างมาก

อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยเห็นว่าในหลักการในด้านการบริหารงานแบบบูรณาการนั้นเอื้อต่อการประสานงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเภทสปา เนื่องจากมีการกำหนดยุทธศาสตร์ของกลุ่มจังหวัด ซึ่งในจังหวัดกรณีศึกษาก็อยู่ในกลุ่มจังหวัดเดียวกัน คือกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง แต่สาเหตุที่ยังไม่เกิดการบูรณาการนั้น เนื่องมาจากขาดการประสานงานกันเพื่อผลักดันยุทธศาสตร์ร่วมกัน เห็นได้จากขั้นตอนการกำหนดยุทธศาสตร์จังหวัดยังไม่มีการกล่าวถึงการประสานงานกันเพื่อผลักดันยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด การกำหนดยุทธศาสตร์ในด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่จังหวัดกรณีศึกษา ยังอยู่ในลักษณะต่างคนต่างทำ ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นอีกด้วว่าการนำนโยบายสาธารณะ เรื่องการบริหารงานแบบบูรณาการ โดยผู้ว่า CEO มาปฏิบัติในระดับจังหวัด และกลุ่มจังหวัดยังมีปัญหาอยู่

จากการสำรวจข้อมูลพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเห็นว่าผู้ที่จะทำหน้าที่ประสานงานข้ามจังหวัดได้ดี และเป็นทางการที่สุดคือ ผู้ว่าราชการจังหวัด

ปัญหาของการบริหารงานแบบบูรณาการที่พบจากการศึกษาวิจัยในกรอบของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของนโยบาย

1. ผู้บริหารนโยบายไม่ได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของนโยบาย และไม่ได้นำเอาบรรทัดฐานของนโยบายซึ่งถือได้ว่ามีความชัดเจนในตัวเองอยู่แล้ว ไปปรับใช้อย่างจริงจังจนเท่าที่ควร อันส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับพื้นที่องค์กรปกครองท้องถิ่นไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายซึ่งต้องการจะบูรณาการการบริหารภายในจังหวัด และกลุ่มจังหวัด เห็นได้จากบทบาทของผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ที่ให้อิสระองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารงาน โดยไม่ถ่ายทอดยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดให้ทราบอย่างชัดเจน การดำเนินการของเทศบาลเมืองชะอำ และเทศบาลเมืองหัวหิน จึงอยู่ในลักษณะแยกจากกัน
2. ปัญหาด้านงบประมาณที่ผู้ปฏิบัติอ้างว่ามีความยุ่งยากในการบูรณาการจึงส่งผลให้ไม่เกิดโครงการร่วมกันในระหว่างพื้นที่ติดกันของทั้งสองจังหวัดซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าในทางปฏิบัตินั้นยังไม่มีมีการประสานงานเพื่อบูรณาการในด้านการงบประมาณอย่างแท้จริง

3. บุคลากรผู้ปฏิบัติมีทัศนคติที่ไม่บูรณาการ กล่าวคือ ยังมีลักษณะที่แบ่งแยกองค์กรกันอยู่ ไม่แสวงหาความร่วมมือ อยู่เฉยๆ ต่างหน่วยต่างทำงานของตนเองไปเรื่อยๆ ไม่มีคำสั่งก็จะไม่คิดริเริ่ม ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าภายใต้การบริหารงานแบบบูรณาการนั้น ในทางปฏิบัติหน่วยราชการต่างๆ ยังยึดติดกับวัฒนธรรมการบริหารงานแบบเดิม คือมีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน มีกรอบอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน จึงทำให้การบูรณาการที่ต้องการให้มีการร่วมกันปฏิบัติของหน่วยงานต่างๆ นั้น ในความเป็นจริงแล้วยังไม่สามารถทำได้เต็มที่ เนื่องจากยังมีการแบ่งงานกันทำในลักษณะต่างทำต่างทำอยู่

อย่างไรก็ดี แม้อำเภอชะอำและอำเภอหัวหินจะมีพื้นที่ใกล้เคียงกัน มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวคล้ายคลึงกัน แต่มีข้อแตกต่างที่สำคัญที่ควรพิจารณาได้แก่ อำเภอหัวหิน เป็นพื้นที่ที่เป็นจุดสนใจและได้รับความดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ จากผู้บริหารระดับสูง ข้าราชการในพื้นที่ เนื่องจากในขณะนี้ อำเภอหัวหิน มีพระราชวังไกลกังวล ซึ่งเป็นที่ประทับ รวมทั้งใช้เป็นที่ต้อนรับ ทูตานุทูตจากต่างประเทศ ทำให้ผู้บริหารรวมทั้งข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ต้องระมัดระวังและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพเป็นพิเศษ ส่วนอำเภอชะอำ มีฐานะเป็นเพียงทางผ่านเท่านั้น เพราะฉะนั้น ระดับความเข้มข้นของการดูแลจึงมีความแตกต่างกัน ดังกล่าวมาแล้ว

ลักษณะการดำเนินงานของผู้ว่า CEO คู่ยังไม่เป็นรูปธรรมชัดเจน โดยภาพรวมแล้ว ก่อนและหลังผู้ว่า CEO ยังไม่เห็นความแตกต่างอย่างชัดเจน โดยหน่วยงานท้องถิ่นยังปฏิบัติงานตามรูปแบบเดิมที่เคยปฏิบัติ

เมื่อพิจารณาจากการให้ความช่วยเหลือธุรกิจท่องเที่ยวประเภทสปา พบว่า ยังไม่มีหน่วยงานใดที่ยื่นมือให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวประเภทสปา อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็น การให้ข้อมูลข่าวสาร การช่วยส่งเสริมทางการตลาด การจัดหาแหล่งเงินทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจสปาขนาดเล็ก รูปแบบธุรกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบันก็คือ ไม่ว่าจะธุรกิจขนาดใหญ่หรือเล็ก ต่างต้องช่วยเหลือตนเอง หาตลาดเอง อบรมเจ้าหน้าที่เอง จะมีที่พบอยู่บ้างก็มีการเยี่ยมชมได้ถามจากเจ้าหน้าที่ระดับสูงของจังหวัดเฉพาะธุรกิจสปาที่อยู่ในโรงแรมขนาดใหญ่เท่านั้น ส่วนธุรกิจสปาขนาดเล็ก ยังไม่พบการให้ความช่วยเหลือส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างชัดเจนตามยุทธศาสตร์ของจังหวัด และกลุ่มจังหวัด

จากผลการศึกษาวิจัย เมื่อนำมาตรวจสอบกับสมมติฐานของผู้วิจัย จะเห็นได้ว่าข้อมูลทั้งหมดสามารถสนับสนุน และตอบได้ว่าการบริหารงานแบบบูรณาการของไทยยังมีปัญหาในด้านการประสานงานอยู่ อันเป็นไปตามสมมติฐานของผู้วิจัย

ข้อเสนอแนะ

1. การประสานงานระหว่างพื้นที่ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในอำเภอหัวหินและอำเภอชะอำ ยังไม่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น ในฐานะที่มีพื้นที่อยู่ในกลุ่มยุทธศาสตร์จังหวัดเดียวกัน ผู้ว่าราชการ CEO ควรมีการร่วมมือประสานงานกันมากกว่านี้ เพื่อส่งต่อนโยบายยุทธศาสตร์ไปยังท้องถิ่น ชะอำและหัวหินได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ จัดการด้านมลพิษ ด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งพบว่ายังมีลักษณะต่างคนต่างทำมากกว่า เนื่องจากมีข้อจำกัด จึงควรศึกษาถึงข้อจำกัดในพื้นที่ และหาทางขจัด ข้อจำกัดเหล่านั้นออกไป ซึ่งจากการศึกษาวิจัย วิธีที่ง่ายที่สุดในการประสานงาน คือการที่ผู้ว่าราชการจังหวัดของทั้งสองจังหวัด ทัศนศึกษาได้เข้ามาเป็นเจ้าภาพในการประสานงานด้วยตนเองโดยมีเครื่องมือที่จะใช้นำทางในการเข้าไปประสานงานคือยุทธศาสตร์ของกลุ่มจังหวัดตามแนวทางการบริหารงานแบบบูรณาการ อันมีวัตถุประสงค์ที่จะต้องให้การดำเนินการของจังหวัดในกลุ่มจังหวัดให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และมีการพัฒนาร่วมกัน และจะสามารถใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการกำหนดมาตรการการดำเนินการต่างๆ ของทั้งสองจังหวัด ให้สอดคล้องกันและมีลักษณะเป็นบูรณาการ นอกเหนือจากนี้การที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นแกนนำในการประสานงานนั้นยังสามารถส่งผลถึงขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย

2. ผู้ว่า CEO ควรเน้นย้ำหน่วยงานต่าง ๆ ให้ทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่ทำงานแบบผักชีโรยหน้า หรือ ทำงานได้เมื่อมีแรงกระตุ้นจากผู้ว่า CEO เพื่อให้ผ่านตัวชี้วัด และการประเมินแต่เพียงอย่างเดียว

3. คณะกรรมการยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดจะต้องเข้ามามีบทบาทอย่างเป็นทางการ เนื่องจากด้วยอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยผลักดันการบริหารงานแบบบูรณาการประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

4. ในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายผู้ว่า CEO นั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าต้องมีการดำเนินการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมิน ซึ่งตัวชี้วัดนี้ถือเป็นการกำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานในเชิงปริมาณ นอกเหนือจากนี้ยังต้องมีการกำหนดในเชิงคุณภาพด้วย นั่นคือ การ “จับเข่าคุยกัน” อย่างเปิดเผยระหว่างผู้บริหารระดับสูงของรัฐบาลกับผู้ว่า CEO เพื่อสอบถามถึงปัญหาที่แท้จริงในทางปฏิบัติ ตลอดจนเหตุผลความจำเป็นที่แท้จริงเพื่อหาสาเหตุว่าเหตุใดผู้ว่าไม่สามารถสร้างบูรณาการให้เกิดขึ้นได้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการแก้ปัญหาในภาพรวมของประเทศ และได้จนเป็นการทำให้ผู้บริหารเข้าใจผู้ปฏิบัติได้มากยิ่งขึ้น

5. จากการที่มีผู้ว่า CEO เป็นผู้สั่งการเพียงคนเดียว ทำให้มีแนวโน้มที่จะนำอำนาจเบ็ดเสร็จเด็ดขาดมาใช้ จึงเป็นเรื่องที่ควรระมัดระวัง อาจมีการใช้เครื่องมือในการประเมินผลกลับแกลังข้าราชการ ที่ไม่สนองนโยบายอย่างไม่ยุติธรรม จึงควรมีการถ่วงดุลอำนาจและนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ด้วย ซึ่งแนวทางแก้ไขในปัจจุบันก็มีการถ่วงดุลอำนาจโดยการจัดตั้งในรูปแบบคณะกรรมการพิจารณาไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารงานบุคคล หรือการดำเนินโครงการต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าถือเป็นเครื่องมือถ่วงดุลอำนาจที่ดี

6. ธุรกิจท่องเที่ยวประเภทสปา นับเป็นจุดขายที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยวในแนวทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ของทั้งสองพื้นที่ ซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจและเกิดการจ้างงานในพื้นที่ เป็นจำนวนมาก รวมทั้งสามารถขยายไปถึงการผลิตวัตถุดิบในพื้นที่เพื่อใช้ในอุตสาหกรรมประเภทนี้มากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจ โดยการจัดทำเป็นแผนส่งเสริมการท่องเที่ยวประเภทสปาอย่างจริงจัง โดยการสนับสนุนทั้งข้อมูลข่าวสาร งบประมาณ การให้ความรู้และการฝึกอบรม และการส่งเสริมการตลาด เป็นต้น

7. ปัญหา และข้อมูลต่างๆ ที่พบจากการบริหารงานแบบบูรณาการในกรณีศึกษาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบสปาที่ผู้วิจัยค้นพบ อาจใช้เป็นปัจจัยนำเข้าสู่ระบบการเมืองเพื่อนำไปพิจารณาและนำออกมาเป็นนโยบายการบริหารงานแบบบูรณาการ ในอีกรูปแบบหนึ่งที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานแบบบูรณาการ ในแง่ของการบริการของเจ้าหน้าที่ ภายหลังจากที่มีการนำแนวความคิดการบริหารงานแบบบูรณาการมาใช้ในประเด็นของการเปลี่ยนแปลงก่อนและหลังการมีผู้ว่า CEO เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นในภาพรวมของการบริหารงานแบบบูรณาการว่าในทางปฏิบัติประชาชนโดยรวมเห็นว่าเป็นประโยชน์มากน้อยเพียงใด และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนโดยรวมหรือไม่ เพื่อเป็นการประเมินการบริหารราชการแบบบูรณาการ ซึ่งจะได้ข้อมูลที่มาก และกว้างกว่า การศึกษาวิจัยเฉพาะเรื่องการปฏิบัติในแง่ของการศึกษาอุตสาหกรรมสปาของผู้วิจัย