

การถอดบทเรียนการบริหารจัดการโรงแรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ตามมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยระดับสากล

EXTRACTING LESSONS LEARNED: MANAGING HOTELS FOR HEALTH TOURISM TO ACHIEVE INTERNATIONAL STANDARDS OF SAFETY AND HYGIENE

วิภาดา คุณาวิกตกุล¹ ชมพูนุท สิงห์มณี^{2*} วิไลพรรณ ใจวิไล³ เบญจมาศ สุขสถิตย์⁴ และพนิตสิริ แพ่งสภา⁵
Wipada Kunaviktikul¹, Chomphunut Singmanee^{2*}, Wilaipan Jaiwilai³, Benjamas Suksatit⁴,
and Panitsiree Pangsa⁵

^{1,2,3}คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ⁴คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

⁵สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1

^{1,2,3}School of nursing, Panyapiwat Institute of Management ⁴Faculty of nursing, Chiang Mai University

⁵Phetchabun Primary Educational Service Area Office 1

Received: March 7, 2024 / Revised: June 25, 2024 / Accepted: July 3, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อถอดบทเรียนการบริหารจัดการโรงแรมส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อให้ได้การรับรองมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยระดับสากล กรณีศึกษาโรงแรมอวานา ปรีณซ์วิลล์ จังหวัดกระบี่ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้บริหารโรงแรม บุคลากรระดับหัวหน้าฝ่าย บุคลากรของโรงแรม ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสปา ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 10 ราย เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มโดยใช้แบบสัมภาษณ์การบริหารจัดการโรงแรมตามมาตรฐานสากล GBAC STAR และการพัฒนาโรงแรมให้ได้มาตรฐาน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมที่เป็นกรณีศึกษามีการบริหารจัดการในการขอรับการรับรองจาก GBAC STAR เป็น 2 ระยะ ได้แก่ 1) ระยะเตรียมการก่อนการได้รับการรับรอง ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนเตรียมการบริหารจัดการ ขั้นตอนเตรียมเอกสารเพื่อขอการรับรอง และขั้นตอนเข้าสู่กระบวนการรับรอง 2) ระยะการดำเนินการภายหลังการได้รับการรับรองจาก GBAC STAR การบริหารจัดการที่ช่วยให้โรงแรมสามารถขับเคลื่อนและพัฒนากิจกรรมบริการเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล การนำองค์กร และการควบคุม

กระบวนการบริหารจัดการของโรงแรมดังกล่าว สามารถนำไปขยายผลให้โรงแรมอื่นใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน GBAC STAR ต่อไป

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยระดับสากล การบริหารจัดการ

Abstract

This research aims to extract lessons learned from the management process of a health tourism hotel for achieving the international safety and hygiene standard certification. A case study was conducted at Ao-nang Princeville Villa Resort and Spa, Krabi Province. The sample group consisted of 10 participants: hotel executives, human resources department heads, spa staff, food and beverage staff, and purchasing staff. Data were collected through in-depth interviews and focus group discussions using the GBAC STAR Global Hotel Management and Development Interview Form. The data were analyzed using content analysis.

The results revealed that the case study hotel had a two-phase management process for obtaining GBAC STAR certification: (1) The Pre-certification preparation phase: This phase consisted of three steps: the management preparation step, the document preparation for certification step, and the entering the certification process step. (2) The Post-certification implementation phase: This phase focused on the management process that helped the hotel mobilize and develop service activities to achieve its objectives. It consisted of five steps: planning, organizing, staffing, leading, and controlling.

The hotel's management process can be applied to other hotels as a guideline for obtaining GBAC STAR certification.

Keywords: Health Tourism, International Standards of Safety and Hygiene, Management

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ที่สำคัญของประเทศไทย ในปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพถือว่ามีค่าสำคัญยิ่ง เพราะสามารถสร้างรายได้ของประเทศสูงเป็นอันดับที่ 4 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นอกจากนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโลก และมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้มีการเชื่อมโยงและยังส่งเสริมการท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ ด้วย มีมูลค่าการตลาดสูงเป็นอันดับสี่ รองจากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงอาหาร และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ โดยรายได้จากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คิดเป็นประมาณร้อยละ 15.6 ของรายได้จากการท่องเที่ยวโดยรวม และมีอัตราการขยายตัวที่ค่อนข้างสูง เฉลี่ยร้อยละ 7.5 ต่อปีระหว่าง ปี 2558-2563 จากการที่นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพส่วนใหญ่เป็น

กลุ่มที่มีการศึกษาดี ฐานะปานกลางถึงสูง มีจำนวนวันที่พักยาวนาน และมีการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการท่องเที่ยวแต่ละครั้งสูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป (Chulalongkorn University Intellectual Property Institute, 2017) แต่เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาหรือโรค COVID-19 ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลก หยุดชะงักและปัจจุบันเมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดควบคุมได้ รัฐบาลก็ได้มีนโยบายและมาตรการที่หลากหลายในการกระตุ้นและส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ โดยการเปิดประเทศมีการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการเน้นด้านความปลอดภัยในรูปแบบการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญเรื่องของคุณภาพอนามัย ความปลอดภัยและมาตรฐานความสะอาด การใส่ใจสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีความปลอดภัย จึงเป็นรูปแบบหนึ่งด้านการท่องเที่ยว

ของประเทศไทยที่เป็นจุดขาย ผสมกับเอกลักษณ์ความเป็นไทย เป็นอีกหนึ่งจุดขายของการท่องเที่ยว โดยสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งคือ การมีมาตรฐานในกระบวนการด้านความสะอาดและความปลอดภัยโดยมีการพัฒนามาตรฐาน Amazing Thailand Safety & Health Administration: SHA โดยความร่วมมือของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และกระทรวงสาธารณสุขและนำมาใช้ในระดับประเทศอย่างแพร่หลาย อย่างไรก็ตามเพื่อให้เกิดการยอมรับสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ การนำเอามาตรฐาน GBAC STAR หรือ Global Biorisk Advisory Council ซึ่งเป็นเครื่องหมายรับรองว่าสถานที่ให้บริการต่าง ๆ มีความพร้อมในการดูแลผู้รับบริการด้านความสะอาดเพิ่มความเชื่อมั่นด้านคุณภาพแก่นักท่องเที่ยวและทำให้การท่องเที่ยวไทยเกิดความแข็งแกร่ง มีความสามารถที่จะฟื้นตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวในระหว่างและภายหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 และจากการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวด้านการบริหารจัดการโรงแรมในสภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีศึกษา โรงแรมเดอะภัทรา พระราม 9 พบว่า การบริหารจัดการโรงแรมให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านสุขภาพมากที่สุด และได้มีข้อเสนอแนะในการจัดทำและเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อวิเคราะห์ถึงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการโรงแรมแต่ละแห่ง (Tadasirichoke, 2020)

จากการเกิดโรคระบาดดังกล่าวทำให้สถานประกอบการมีการเตรียมพร้อมโดยการใช้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในระดับสากล เช่น มาตรฐาน GBAC STAR ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ประสิทธิภาพและแนวทางที่เฉพาะเจาะจง โดยมีองค์ประกอบของโปรแกรมทั้งหมด 20 รายการ (GBAC STAR Facility Accreditation a Division

of ISSA) (SEA Consulting, 2020) โดยปัจจุบันมีองค์กรที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน GBAC STAR ทั่วโลกมากกว่า 1,700 แห่ง ในประเทศไทยมีจำนวนเพียง 4 แห่งเท่านั้น (GBAC STAR Facility Accreditation a division of ISSA, 2022)

สำหรับโรงแรมอวานาง ปริณชิลล์เป็นโรงแรมที่ผู้บริหารเป็นผู้ริเริ่มดำเนินการในการขอรับรองมาตรฐาน มีการดำเนินการร่วมกับบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ของโรงแรมจนได้รับการรับรองตามเกณฑ์มาตรฐาน GBAC STAR และมีการดำเนินการต่อเนื่อง สามารถให้ข้อมูลการดำเนินการขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นได้ ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกโรงแรมนี้เป็นกรณีศึกษาเพื่อถอดบทเรียนการบริหารจัดการโรงแรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยระดับสากล เพื่อเป็นตัวอย่างต้นแบบ และเป็นแนวปฏิบัติสำหรับโรงแรมและสถานประกอบการอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อถอดบทเรียนการบริหารจัดการโรงแรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยระดับสากล

บททวนวรรณกรรม

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพถือเป็นการเดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามและเชิงวัฒนธรรม ที่เป็นการส่งเสริมและรักษาสุขภาพและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการบริการทางการแพทย์หรือบริการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ เช่น กีฬา สปา การฝึกโยคะ การฝึกสมาธิ โดยเน้นทั้งสุขภาพทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม จิตวิญญาณ สิ่งแวดล้อม และการทำงาน เมื่อบูรณาการทั้งทางด้านการท่องเที่ยวและบริการทางด้านสุขภาพเข้าด้วยกัน จึงเกิดเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพซึ่งเป็นการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพที่เป็นรูปแบบ

การท่องเที่ยวที่ได้รับการนิยามแพร่หลายเป็นอย่างมาก การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หรือ Wellness Tourism แตกต่างจากการท่องเที่ยวทางการแพทย์ (Medical Tourism) โดยแรงจูงใจของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จะเป็นการป้องกันความเจ็บป่วย หรือเพื่อบำรุงสุขภาพ และเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางกายภาพ และการผ่อนคลาย ทั้งนี้ ผู้ให้บริการใน Wellness Tourism จะต้องมีส่วนสำหรับให้ลูกค้าพักผ่อนเพื่อให้ลูกค้าที่มารับบริการ สามารถสร้างความสมดุลระหว่างองค์ประกอบด้านต่าง ๆ เช่น ร่างกาย จิตใจ รวมถึงจิตวิญญาณด้วย โดยระยะเวลาในการพักจะเป็นช่วงระยะกลางถึงระยะยาว ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการจึงต้องมีการพัฒนาบริการ การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวและกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและได้มาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมี 4 แบบ ได้แก่ 1) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นหลัก เช่น การเดินป่า แช่น้ำพุร้อน 2) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบนพื้นฐานทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้นเอง เช่น การลดความอ้วน การเสริมความสวยความงาม 3) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพบนพื้นฐานองค์ความรู้ของชุมชน เช่น การใช้ยาสมุนไพร หรือยาพื้นบ้าน และ 4) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเชิงบริการทางการแพทย์ เช่น การผ่าตัด การรักษาโรค (Sucharitkul, 2019; Jaiwilai & Sukphet, 2023)

มาตรฐาน Global Biorisk Advisory Council (GBAC STAR)

มาตรฐาน Global Biorisk Advisory Council (GBAC STAR) และเกณฑ์การรับรองมาตรฐาน Global Biorisk Advisory Council (GBAC STAR) (GBAC STAR Facility Accreditation a Division of ISSA) (SEA Consulting, 2020) เป็นการรับรองมาตรฐานด้านสุขอนามัยในระดับนานาชาติ ภายใต้การรับรองของ International Sanitary Supply Association (ISSA) ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1923 โดย GBAC STAR เป็นการรับรองมาตรฐานที่มอบให้

สำหรับสิ่งก่อสร้าง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เตรียมไว้ หรือผู้ให้บริการในสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ๆ ได้แก่ 1) มีการจัดตั้งและบำรุงรักษาโปรแกรมการทำความสะอาด การฆ่าเชื้อ และการป้องกันโรคติดเชื้อ เพื่อลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเชื้อโรคติดเชื้อ เช่น ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (SARS-CoV-2) 2) มีกฎเกณฑ์ระเบียบ หรือแนวปฏิบัติในการทำทำความสะอาดที่เหมาะสม เทคนิคในการฆ่าเชื้อ และดำเนินการปฏิบัติเพื่อป้องกันอันตรายจากเชื้อโรค (Biohazards) และโรคติดเชื้อ และ 3) มีผู้เชี่ยวชาญด้านการทำความสะอาดที่ผ่านการฝึกอบรมสำหรับการเตรียมการและการตอบสนองในกรณีที่มีการระบาดของโรค (Outbreak) และโรคติดเชื้อ มาตรฐาน GBAC STAR ประกอบด้วยเกณฑ์ประสิทธิภาพและแนวทางที่เฉพาะเจาะจง โดยมีองค์ประกอบของโปรแกรมทั้งหมด 20 รายการ ได้แก่ 1) บทบาทขององค์กร 2) คำสัญญาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ความยั่งยืนและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในขณะที่สถานที่ถูกพัฒนาด้วยโปรแกรม GBAC STAR 4) ความสอดคล้องและการปฏิบัติตามข้อกำหนด 5) เป้าหมาย วัตถุประสงค์ 6) การควบคุมและตรวจสอบโปรแกรมสถานที่ 7) การประเมินความเสี่ยงและกลยุทธ์การลดความเสี่ยง 8) ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน 9) เครื่องมือและอุปกรณ์ 10) สารเคมีทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรค 11) การจัดการและการควบคุมรายการสินค้า 12) อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล 13) การจัดการขยะ 14) การฝึกอบรมบุคลากรและความสามารถ 15) การเตรียมความพร้อมและการรับมือในกรณีฉุกเฉิน 16) นโยบายการป้องกันโรคติดเชื้อในสถานที่ 17) โปรแกรมสุขภาพ 18) การตรวจสอบและทีมตรวจสอบ 19) การควบคุมซัพพลายเออร์ และ 20) การจัดการเอกสาร (GBAC STAR Facility Accreditation a Division of ISSA, 2022; SEA Consulting, 2023)

กระบวนการพัฒนาระบบมาตรฐานสากล GBAC STAR ขององค์กร มีดังนี้

1. ลงทะเบียนเพื่อยืนยันการขอรับรองมาตรฐาน

2. วางแผนการพัฒนาระบบการทำความสะอาด มาตรการป้องกันโรคระบาดขององค์กรให้สอดคล้องกับมาตรฐาน GBAC STAR

3. การดำเนินการตามแผน โดยเน้นสื่อสาร และให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ให้กับผู้เกี่ยวข้อง เข้าใจและสามารถปฏิบัติตามได้ และจัดทำการพัฒนา เอกสาร และดำเนินการให้สอดคล้องตามมาตรฐานที่ องค์กรจัดทำหรือพัฒนาขึ้นมา จากนั้นตรวจสอบและ ติดตามผลการปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการ ได้สอดคล้องตามระบบมาตรฐาน

4. ตรวจสอบและส่งเอกสารเพื่อการรับรอง มาตรฐาน

การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลให้ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนไปจากเดิม กับการ ท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ ดังนั้นความปลอดภัยในการบริหาร จัดการแหล่งท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก รัฐบาลมีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพป้องกัน การแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งเสริมแนวทาง มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration: SHA) จากการที่นักท่องเที่ยวหลักคือ ชาวต่างชาติ การใช้ มาตรฐาน SHA เพียงอย่างเดียวอาจยังไม่เพียงพอ ต่อการสร้างเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนั้นธุรกิจโรงแรมที่พักที่มีกลุ่มลูกค้าหลักเป็น นักท่องเที่ยวต่างชาติ จำเป็นต้องมีมาตรฐานในระดับ สากลรับรอง โดยมาตรฐาน GBAC STAR ได้รับการ ยอมรับกันอย่างแพร่หลายในด้านการทำความสะอาด เพื่อการป้องกันการระบาด การจัดการ และการฟื้นฟู อาคาร สถานที่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค ซึ่งจะช่วยให้คนนักท่องเที่ยวให้เข้ามาได้มากยิ่งขึ้น และ ยังไม่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้มาตรฐาน GBAC STAR ดังนั้นจึงเป็นโอกาสอันดีที่ธุรกิจท่องเที่ยวและ บริการของไทยจะได้รับการยกระดับมาตรฐานด้าน สุขอนามัยให้ไปสู่ระดับสากล

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดย กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรของโรงแรมที่ได้รับการ คัดเลือก โดยแบ่งตามประเภท กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารโรงแรม บุคลากรระดับหัวหน้าฝ่าย บุคลากร ของโรงแรม ผู้ปฏิบัติงานด้านสปา อาหารและ เครื่องดื่ม ฝ่ายจัดซื้อ รวมทั้งสิ้น 10 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. แนวคำถามสัมภาษณ์การถอดบทเรียน การบริหารจัดการโรงแรมต้นแบบ มาตรฐานสากล GBAC STAR และแนวทางการยกระดับในการพัฒนา โรงแรมให้ได้มาตรฐานสากล GBAC STAR ครอบคลุม วิธีการดำเนินการตามมาตรฐาน กระบวนการ ผลสำเร็จ ที่ได้รับ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ เพื่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระดับสากล

2. เครื่องบันทึกเสียงดิจิทัล Sony รุ่น UX560F

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุมัติการทำวิจัยในมนุษย์ และได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรม การวิจัยในมนุษย์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ วันที่รับรอง 29 เมษายน 2565 หมายเลขใบรับรอง PIM-REC 010/2565

การดำเนินการวิจัย

1. ทบทวนวรรณกรรมและสังเคราะห์เนื้อหา จากเอกสารและงานวิจัย เกี่ยวกับแนวคิดมาตรฐาน การรับรอง GBAC STAR

2. ถอดบทเรียนโรงแรมและ/หรือสถาน ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านกีฬา และสปาที่ได้รับการคัดเลือก เพื่อการรับรองมาตรฐาน GBAC STAR ดังนี้

2.1 สัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ผู้บริหารระดับต่าง ๆ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของ โรงแรมที่ได้รับการคัดเลือก รวมจำนวน 10 ราย

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดกลุ่มข้อมูลเนื้อหา จากนั้นทำการเชื่อมโยงเนื้อหาแต่ละส่วนเข้าด้วยกันเพื่อหาข้อสรุปและอธิบายความ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

3. ตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลทีวิเคราะห์จากผู้ให้ข้อมูล แหล่งที่มา สถานที่ บุคคล เพื่อความถูกต้องครอบคลุมในเนื้อหาตามวัตถุประสงค์

4. นำเสนอบทสรุปจากการสังเคราะห์และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการสังเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก และประมวลข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาจัดทำข้อสรุปผลการถอดบทเรียน แล้วนำเสนอในการประชุมสนทนากลุ่มเพื่อยืนยันจากผู้ที่เกี่ยวข้องและให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการถอดบทเรียน โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดหมวดหมู่ และตรวจสอบข้อมูลจากนั้นทำการเชื่อมโยงเนื้อหาแต่ละส่วนเข้าด้วยกันเพื่อหาข้อสรุปและอธิบายความ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม และนำมาถอดบทเรียนการบริหารจัดการโรงแรมสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ให้เกิดมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยระดับสากลของโรงแรมอ่าวนาง ปรีณซ์วิลล์ พบว่ามีแนวทางการบริหารจัดการในการขอรับการรับรองจาก GBAC STAR โดยประกอบด้วยการบริหารจัดการใน 2 ระยะ ได้แก่

1. ระยะเตรียมการก่อนการได้รับการรับรอง ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1.1 ขั้นตอนเตรียมการบริหารจัดการ

1.2 ขั้นตอนเตรียมเอกสารเพื่อขอการรับรอง

1.3 ขั้นตอนกระบวนการรับรอง

ระยะเตรียมการก่อนการได้รับการรับรอง ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนย่อย ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล การนำองค์กร และการควบคุม

การวางแผน (Planning) การวางแผนเพื่อให้ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน GBAC STAR ซึ่งประกอบด้วย การเตรียมการตามมาตรฐานของ GBAC STAR ให้ครบทุกองค์ประกอบ การวางแผนในการเลือกผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด และการวางแผนในการทำความสะอาดพื้นที่หรือจุดสัมผัสต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีการเตรียมการด้านอื่น ๆ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มที่เป็นนักท่องเที่ยวคุณภาพมากขึ้น ได้แก่ อาหารสุขภาพ กิจกรรมสปาและกีฬา โครงการปลูกต้นไม้หรือเดินทางโดยจักรยาน และการเตรียมการขดเคยการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

การจัดองค์กร (Organizing) ได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์กร การดำเนินการตามมาตรฐานของ GBAC STAR และการดำเนินการอื่น ๆ ที่นอกเหนือ รวมทั้งมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรอย่างชัดเจน

การบริหารบุคคล (Staffing) การบริหารบุคคลของโรงแรมเริ่มตั้งแต่การคัดสรรพนักงาน การปฐมนิเทศและการมอบหมายงาน การฝึกอบรมพนักงาน การจัดให้มีพนักงานพอเพียง และการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ GBAC STAR เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วม และก่อให้เกิดความผูกพันกับองค์กร ซึ่งบุคลากรถือเป็นตัวหลักในการขับเคลื่อนทุกส่วนในการบริหารจัดการ รวมทั้งการมุ่งเน้นให้เห็นถึงความปลอดภัยของบุคลากรและครอบครัว รวมทั้งเพื่อนร่วมงาน

การนำองค์กร (Directing) ในการบริหารให้มีการดำเนินการโรงแรมต้นแบบ ผู้บริหารมีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจโดยตรงกับพนักงาน รวมทั้งการตัดสินใจในการสร้างความแตกต่างในสินค้าและบริการของโรงแรม เช่น การผนวกภูมิปัญญาไทย การนำ

ความเป็นไทยเข้าไปในบริการทั้งด้านสปา กิจกรรม กีฬา การเตรียมการรองรับ Wellness Insurance เตรียมการรับนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มทั้งกลุ่มลูกค้า ครอบครัว กลุ่มนักท่องเที่ยว การประสานงานกับ เครือข่ายในการดำเนินการ ทั้งที่เป็นหน่วยงานด้าน สาธารณสุขและหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

การควบคุม (Controlling) การควบคุมงานและ คุณภาพการดำเนินการของโรงแรมประกอบด้วย การ

ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเกี่ยวกับโรงแรม การปฏิบัติ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีกระบวนการ ตรวจสอบคุณภาพภายในองค์กร การจัดการความเสี่ยง การจัดการขยะในองค์กร การประเมินความพึงพอใจ ของลูกค้า ดังแสดงในตารางที่ 1

จากนั้นผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายได้ร่วมกันจัด เตรียมเอกสารตามแนวทางของ GBAC STAR และ จัดส่งเอกสารเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน และได้รับ การตรวจประเมินจากองค์กรที่ให้การรับรอง

ตารางที่ 1 การบริหารจัดการโรงแรมสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้เกิดมาตรฐาน ความปลอดภัยและสุขอนามัยระดับสากล

ขั้นตอน	การดำเนินการ
ด้านการวางแผน (Planning)	- การวางแผนตามมาตรฐานของ GBAC STAR - การเตรียมการตามมาตรฐานของ GBAC STAR ทุกองค์ประกอบ - การวางแผนในการเลือกผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด และการวางแผนในการทำ ความสะอาดพื้นที่หรือจุดสัมผัสต่าง ๆ - การวางแผนที่นอกเหนือจากมาตรฐานของ GBAC STAR ได้แก่ อาหารสุขภาพ โครงการปลูกต้นไม้หรือเดินทางโดยจักรยาน และการเตรียมการขจัด เชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์
ด้านการจัดองค์กร (Organizing)	การจัดโครงสร้างองค์กรของโรงแรม การดำเนินการตามมาตรฐานของ GBAC STAR และการดำเนินการที่นอกเหนือจากมาตรฐานของ GBAC STAR ได้แก่ - การจัดการความเสี่ยงหรืออุบัติเหตุ - การป้องกันการลื่นล้มในห้องพักหรือหลังจากขึ้นจากสระน้ำ การจัดการความชื้น ในห้องพัก - การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก - การจัดเตรียมอาหารสุขภาพที่เน้นพืชผักผลไม้ - การส่งเสริมการออกกำลังกาย - การใช้สารสนเทศ

ตารางที่ 1 การบริหารจัดการโรงแรมสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้เกิดมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยระดับสากล (ต่อ)

ขั้นตอน	การดำเนินการ
ด้านการบริหารบุคคล ของโรงแรม (Staffing)	- การคัดสรรพนักงาน - การปฐมนิเทศและการมอบหมายงาน - การฝึกอบรมพนักงาน - การฝึกอบรมหัวหน้าแผนกและพนักงานให้มีความรู้และปฏิบัติงานตามมาตรฐาน GBAC STAR - การฝึกอบรมพนักงานด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากมาตรฐานของ GBAC STAR - การจัดให้มีพนักงานพอเพียง
ด้านการนำองค์กร (Directing)	- การสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ - การตัดสินใจ - ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ - การสร้างความผูกพันกับองค์กร และการประสานงานกับเครือข่าย - การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านการควบคุมงาน และคุณภาพการ ดำเนินการของโรงแรม (Controlling)	- การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเกี่ยวกับโรงแรม - การปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน - การตรวจสอบคุณภาพภายในองค์กร - การจัดการความเสี่ยง - การจัดการขยะในองค์กร - การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

2. ระยะเวลาการดำเนินการภายหลังการได้รับการรับรองมาตรฐาน GBAC STAR

จากความสำเร็จในการดำเนินการและได้รับการรับรองมาตรฐาน GBAC STAR โรงแรมได้พัฒนาคู่มือการบริหารจัดการการได้รับการรับรองจากสภาที่ปรึกษาด้านความเสี่ยงทางชีวภาพระดับสากล (Global Biorisk Advisory Council, GBAC STAR) เพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการในการขอรับการรับรองจาก GBAC STAR เพื่อใช้ประโยชน์ภายหลังจากการได้รับการรับรองแล้วผู้บริหารและบุคลากรต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามขั้นตอน

บริหารจัดการทั้ง 5 ด้าน อย่างต่อเนื่องและปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินการของ GBAC STAR อย่างเคร่งครัดเพื่อให้ได้รับการรับรองในครั้งต่อไปและเกิดความยั่งยืน

ในส่วนของลูกค้าของโรงแรมหรือผู้ใช้บริการพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ได้แก่ การได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยในระดับชาติและสากล ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยมากขึ้น

อภิปรายผล

จากการการถอดบทเรียนผู้บริหารและพนักงานในการได้รับการรับรองตามมาตรฐานโดยมีการใช้แนวคิดการบริหารซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Knootz (1972) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการจัดการองค์กร (Organizing) การบริหารบุคลากร (Staffing) การอำนวยความสะดวกหรือการนำ (Directing) และการควบคุม (Controlling) ในการนำองค์กรผู้บริหารได้มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ โดยผู้บริหารเป็นผู้สื่อสารโดยตรงกับพนักงานเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของโรงแรมจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 จะเห็นว่าการรูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจะเปลี่ยนไป แนวโน้มการท่องเที่ยวได้มีการปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยและพฤติกรรมของผู้ที่จะมาใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป (The Future of Wellness, 2021) โดยมีความตระหนักด้านสุขอนามัย ซึ่งถือได้ว่าเป็นอันดับหนึ่งของปัจจัยหลักของผู้ประกอบการ ผู้มาใช้บริการจะมั่นใจและเที่ยวได้อย่างสบายใจ การได้รับมาตรฐานด้านสุขอนามัยเป็นอีกหนึ่งสัญลักษณ์สำคัญที่จะช่วยสร้างความมั่นใจให้ผู้มาใช้บริการการท่องเที่ยวในเชิงสุขภาพสำหรับโรงแรมถือเป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ เนื่องจากช่วยเพิ่มมิติและความหลากหลายทางการท่องเที่ยว (Katawande & Kittikovit, 2005)

ในขั้นของการตัดสินใจผู้บริหารของโรงแรมได้มีการตัดสินใจศึกษาการขอรับการรับรองมาตรฐานในระดับสากล มีการเตรียมการและการต่อยอดจากพื้นฐานมาตรฐานของ SHA รวมทั้งการสร้างความรู้ความผูกพันกับองค์กรโดยการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน GBAC STAR เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วม ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กร การให้ความสำคัญและถือว่าพนักงานเป็นบุคคลหลักในการขับเคลื่อนทุกส่วนในการบริหารจัดการ ในด้านการบริหารบุคคล ได้มีการดำเนินการในการคัดสรรพนักงาน โดยการทดสอบเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่พนักงานมีและการเพิ่มเติมเพื่อสร้าง

ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องมาตรการของการทำ ความสะอาดกับการฆ่าเชื้อตามมาตรฐานของ GBAC STAR มีการปฐมนิเทศและมอบหมายงาน การเรียนรู้และการอบรม การปฏิบัติตามมาตรฐานในแต่ละส่วนหรือหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ รวมทั้งการมอบหมายฝึกอบรมหัวหน้าแผนกและพนักงานให้มีความรู้และสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา เรื่อง แนวทางการปรับตัวของธุรกิจโรงแรม ภายหลังวิกฤตโควิด 19 ด้วยการยกระดับสู่อุตสาหกรรมเชิงสุขภาพ ที่มีข้อเสนอแนะถึงผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องเตรียมความพร้อมวางแผนจัดการ เตรียมการสื่อสาร จัดทำคู่มือ และอบรมบุคลากรให้เข้าใจการดำเนินงานเพื่อความคล่องตัวและป้องกันผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร โดยเตรียมความพร้อมในเรื่องบุคลากร องค์ความรู้ นวัตกรรม และเทคโนโลยี รวมถึงได้มีการพัฒนาระดับการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตปกติใหม่ (New Normal) และพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่เปลี่ยนไปให้ครอบคลุมในทุกมิติ (Limarunothai et al., 2023)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเมื่อมีการดำเนินการโรงแรมที่เป็นกรณีศึกษาและบุคลากรได้เห็นถึงผลลัพธ์ ความปลอดภัยที่เริ่มตั้งแต่ตัวของบุคลากรผู้ให้บริการเมื่อมีความปลอดภัยย่อมส่งผลให้เกิดความปลอดภัยต่อทั้งลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ พนักงาน และได้ผลตอบแทนคือ รายได้กลับมายังบุคลากรทุกคนซึ่งเป็นการบริหารจัดการของโรงแรมสถานประกอบการซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Le และ Phi (2021) ที่ได้เสนอแนะถึงการตอบสนองเชิงกลยุทธ์ของภาคโรงแรม ต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เข้ามาเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจภาคโรงแรมไป ทั้งมาตรการด้านสาธารณสุขและความปลอดภัย และการเปลี่ยนแปลงของการบริการ จากการที่โรงแรมต้องปรับตัวตามมาตรการของภาครัฐเป็นระยะ โรงแรมจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับธุรกิจในยุคความปกติใหม่ (New Normal) โดยมีการจัดการในประเด็นการ

จัดการด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) การจัดการด้านสุขอนามัยในการบริการ 2) การจัดการด้านเทคโนโลยีการบริการ 3) การจัดการด้านที่พักแรมเพื่อสุขภาพในด้านการตอบสนองต่อสภาวะการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และการบริหารจัดการโรงแรมที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านสุขภาพมากที่สุด

ดังนั้นกระบวนการดำเนินการของโรงแรมจึงสามารถนำไปเป็นตัวอย่างในการดำเนินการของสถานประกอบการโรงแรมได้ โดยอาจจะปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของผลิตภัณฑ์และบริการหรือสิ่งแวดล้อม สถานที่ตั้งเพื่อชูเอกลักษณ์หรือจุดขายของแต่ละแห่งได้

เมื่อโรงแรมได้ดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนดังกล่าวจึงจะช่วยนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับสากล ให้มีมาตรฐานและมีจำนวนเพียงพอรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพสูงจากทั่วโลก

สรุปผล

แนวทางการบริหารจัดการโรงแรมในการขอรับการรับรองจาก GBAC STAR ประกอบด้วยกระบวนการบริหารจัดการ 2 ระยะ ได้แก่

1. ระยะเตรียมการก่อนการได้รับการรับรอง ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1.1 ขั้นตอนเตรียมการบริหารจัดการ

1.2 ขั้นตอนเตรียมเอกสารเพื่อขอการ

รับรอง

1.3 ขั้นตอนกระบวนการรับรอง

2. ระยะการดำเนินการภายหลังการได้รับการรับรองมาตรฐาน GBAC STAR

ซึ่งกระบวนการบริหารจัดการโรงแรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยระดับสากลนั้นมีกระบวนการบริหารจัดการซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอนย่อย ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล การนำองค์กร และการควบคุม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้ เปรียบเทียบการดำเนินการความคุ้มค่าคุ้มทุน การใช้รูปแบบการบริหารจัดการโรงแรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยระดับสากลจากการใช้ GBAC STAR

References

- Chulalongkorn University Intellectual Property Institute. (2017). *Intellectual property innovation driven enterprise* retrieve. https://www.ipthailand.go.th/images/3534/web_01052018/Report_CHU/8_Well-being_06.12.2017_CHU.pdf
- GBAC STAR Facility Accreditation a Division of ISSA. (2022). *GBAC STAR facility accreditation* <https://gbac.issa.com/gbac-star-facility-accreditation/>
- Jaiwilai, W., & Sukphet, K. (2023). Factors related to the Thai aging travelers' behavior in selecting wellness tourism services during the COVID-19 pandemic. *Panyapiwat Journal*, 15(1), 158-176. [in Thai]
- Katawandee, P., & Kittikovit, S. (2005). *Wellness tourism: Development strategies for hotel business*. http://tourismlibrary.tat.or.th/medias/CU0252/CU0252_fulltext.pdf [in Thai]

- Knootz, H. D. (1972). *Principle of management: Analysis of managorial functions*. McGraw Hill Book.
- Le, D., & Phi, G. (2021). Strategic responses of the hotel sector to COVID-19: Toward a refined pandemic crisis management framework. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102808. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102808>
- Limarunothai, W., Pipawarokorn, A., & Chiravongvit, V. (2023). The enhance to wellness tourism: The adaptive on hotel business after COVID-19 crisis in Thailand. In *The 14th NPRU National Academic Conference Nakhon Pathom Rajabhat University* (pp. 2522-2534). Nakhon Pathom Rajabhat University. <https://publication.npru.ac.th/jspui/handle/123456789/1820>
- SEA Consulting. (2022). *GBAC STAR*. <https://seaconsulting.asia/gbac-star/>
- Sucharitkul, J. (2019). Transformational leadership among administrators of the local government administration in Thailand 4.0 era: A case study of Phuket Local Government Administration. *Journal of MCU Nakhondhat*, 6(10), 4930-4943. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMND/article/download/215639/162262/805428> [in Thai]
- Tadasirichoke, P. (2020). *Adaptive strategy of hotel management during Coronavirus (COVID-19) pandemic situation: A case study of the Patra Hotel-Rama 9* [Master's thesis]. Silpakorn University.
- The Future of Wellness. (2021). *Global wellness summit*. <https://www.globalwellnesssummit.com/trends-2021/>



Name and Surname: Wipada Kunaviktikul

Highest Education: Ph.D. (Nursing Service Administration), University of Alabama at Birmingham, U.S.A., Post Doctoral Certificate in International Health, Harvard University, U.S.A.

Affiliation: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Health and Nursing Management



Name and Surname: Chomphunut Singmanee

Highest Education: Master of Nursing Science Program in Adult Nursing, Chiang Mai University

Affiliation: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Adult and Gerontological Nursing



Name and Surname: Wilaipan Jaiwilai

Highest Education: Master of Management (Integrated Tourism and Hospitality Management), National Institute of Development Administration (NIDA)

Affiliation: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Research



Name and Surname: Benjamas Suksatit

Highest Education: Ph.D. (Nursing) , University of North Carolina at Chapel Hill, U.S.A.

Affiliation: Chiang Mai University

Field of Expertise: Non-communicable Diseases: Prevention and Care Biobehavioral Nursing



Name and Surname: Panitsiree Pangsapa

Highest Education: Doctor of Educational (Research and Development in Education), Phetchabun Rajabhat university

Affiliation: Phetchabun Primary Educational Service Area Office 1

Field of Expertise: Research, Education, and Management