

แนวทางการพัฒนารีสอร์ทเพื่อสุขภาพในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ช่วงวิกฤตโควิด-19

Guidelines for Developing a Health Resort of Holistic Health Care during the Covid-19 Pandemic

รับบทความ	01/05/2566
แก้ไขบทความ	29/05/2566
ยอมรับบทความ	09/06/2566

ณัฐชานันท์ สิริปิยพัทธ์ ไตรรัตน์ จารุทัศน์

ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Natchanan Siripiyaphat, Trirat Jarutach

Department of Housing, Faculty of Architecture, Chulalongkorn University

sunsonnesf88@gmail.com, trirat.j@chula.ac.th

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจเดินทางมาใช้บริการภายในรีสอร์ตเพื่อสุขภาพของประเทศไทย โดยมีจุดประสงค์ที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 รีสอร์ตเพื่อสุขภาพได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากและต้องปรับตัวเพื่อผ่านพ้นวิกฤตในครั้งนี้ บทความวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการปรับตัวของรีสอร์ตเพื่อสุขภาพในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง กลุ่มเป้าหมาย การตลาด การบริการ ลักษณะทางกายภาพ การบริหารจัดการภายในองค์กรและแนวทางการพัฒนารีสอร์ตเพื่อสุขภาพเมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคที่มีความคล้ายคลึงกันในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยนี้จึงมีกรณีศึกษา 3 แห่งและเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร จำนวน 4 คน ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการแพทย์ จำนวน 2 คน ผู้บริหารรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ จำนวน 30 คน รวมเป็นจำนวน 36 คน และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

ผลการศึกษาพบว่า 1) รีสอร์ตเพื่อสุขภาพต้องพึ่งพานักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นหลักในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 2) รีสอร์ตเพื่อสุขภาพมีการปรับลดราคาและรูปแบบกิจกรรมให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวชาวไทย 3) ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพมากขึ้น โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางไปยังรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ คือ ปัจจัยทางด้านราคา รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการบริการภายในรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ 4) ผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ลงความเห็นว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและรีสอร์ตเพื่อสุขภาพในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตภายหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19

งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นแนวทางในการปรับตัวของรีสอร์ตเพื่อสุขภาพในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างไรก็ตาม ภาครัฐควรมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประกอบการเพิ่มเติม ในรูปแบบระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อเป็นการช่วยเหลือภาคการท่องเที่ยวของประเทศไทยในยามวิกฤต

คำสำคัญ: การพัฒนา รีสอร์ตสุขภาพ การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม วิกฤตโควิด 19

Abstract

Wellness Tourism in Thailand It is a new type of tourism that both Thai and foreign tourists are interested in coming to use the service in the health resorts of Thailand with different purposes for each person. During the epidemic of the COVID-19 virus Health resorts have been greatly affected and must adapt to overcome this crisis. The purpose of this research article is to study the adaptation guidelines of health resorts during the COVID-19 pandemic, including guidelines for risk management, the target group, marketing, service, physical characteristics within the organization and guidelines for the development of health resorts when there is an epidemic situation that is similar in the future effectively There are 3 case studies in this research and it is qualitative research by in-depth interviews with 4 entrepreneurs or executives, 2 Medical specialists, and 30 health resort consumers making, a total of 36 people, and participatory action research.

The study found that 1) the target group of health resorts mainly depends on Thai tourists during the COVID-19 epidemic. 2) In terms of marketing for health resorts, prices, and activities have been adjusted to suit Thai tourists. 3) Most consumers have more healthy travel behaviors. The factors affecting the decision to travel to health resorts are the price factor, followed by the service factor within the health resort. 4) Medical specialists express their opinion that health tourism and health resorts in Thailand tend to grow after the outbreak of COVID-19.

This research showed guidelines for the development of health resorts adapt during the COVID-19 pandemic. However, the government should have a policy to help entrepreneurs. in short, medium, and long term to help Thailand's tourism sector in times of crisis.

Keywords: *Development, Health Resorts, Holistic Health Care, COVID-19 crisis*

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีแนวโน้มการเติบโตอย่างมากในหลายประเทศทั่วโลก ทั้งแถบอเมริกาเหนือ ยุโรป และเอเชียแปซิฟิก โดยการจัดอันดับของ Global Wellness Institute ด้านจุดหมายปลายทาง 5 อันดับแรก ได้แก่ สหรัฐอเมริกา เยอรมนี ฝรั่งเศส จีน และญี่ปุ่น ตามลำดับ โดยประเทศไทยอยู่อันดับที่ 15 ของโลกใน พ.ศ. 2563 (Global Wellness Institute [GWI], 2021: 21) แม้ว่าในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 การเดินทางของนักท่องเที่ยวจะชะลอตัวลงส่งผลกระทบต่อมูลค่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพลดลงจาก 4.9 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ (ราว 171 ล้านล้านบาท) ในพ.ศ. 2562 และลดลงเหลือ 4.4 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ (ราว 154 ล้านล้านบาท) ในพ.ศ. 2563 อย่างไรก็ตาม GWI คาดการณ์ว่าเศรษฐกิจทางด้านสุขภาพมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 9.9 ต่อปี มีมูลค่ากว่า 7 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ (ราว 245 ล้านล้านบาท) ภายใน พ.ศ. 2568 และคิดเป็นร้อยละ 5.1 ของฐานเศรษฐกิจทั่วโลก (GWI, 2021: 1)

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดอันดับของ Global Wellness Institute ด้านการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในเอเชียแปซิฟิก ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 4 ของเอเชียใน พ.ศ. 2562 รองจากจีน ญี่ปุ่น และอินเดีย (ฐานเศรษฐกิจ, 2565) ส่งผลให้รีสอร์ตเพื่อสุขภาพ เริ่มปรับรูปแบบการให้บริการที่เน้นการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม กล่าวคือ การส่งเสริมให้บุคคลมีสุขภาพที่ดีและการส่งเสริมให้ร่างกายเข้าสู่สภาวะสมดุล ซึ่งประกอบด้วยความสมดุลทั้ง 4 ส่วน ได้แก่ ทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านจิตวิญญาณหรือด้านปัญญา เพื่อให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ปราศจากโรคภัย (โรงพยาบาลนารมย์, 2565) แม้ว่าในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 รีสอร์ตเพื่อสุขภาพจะได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากและต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารีสอร์ตเพื่อสุขภาพในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 เพื่อความอยู่รอดและผู้วิจัยได้มองเห็นศักยภาพและแนวโน้มการเติบโตของรีสอร์ตเพื่อสุขภาพภายหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในครั้งนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งวัตถุประสงค์ในงานวิจัยให้สอดคล้องกับเรื่องที่มีความสนใจศึกษาและสามารถนำไปเป็นแนวทางและประยุกต์ใช้ทั้งในภาครัฐบาล ภาคเอกชน และภาคประชาชนต่อไป

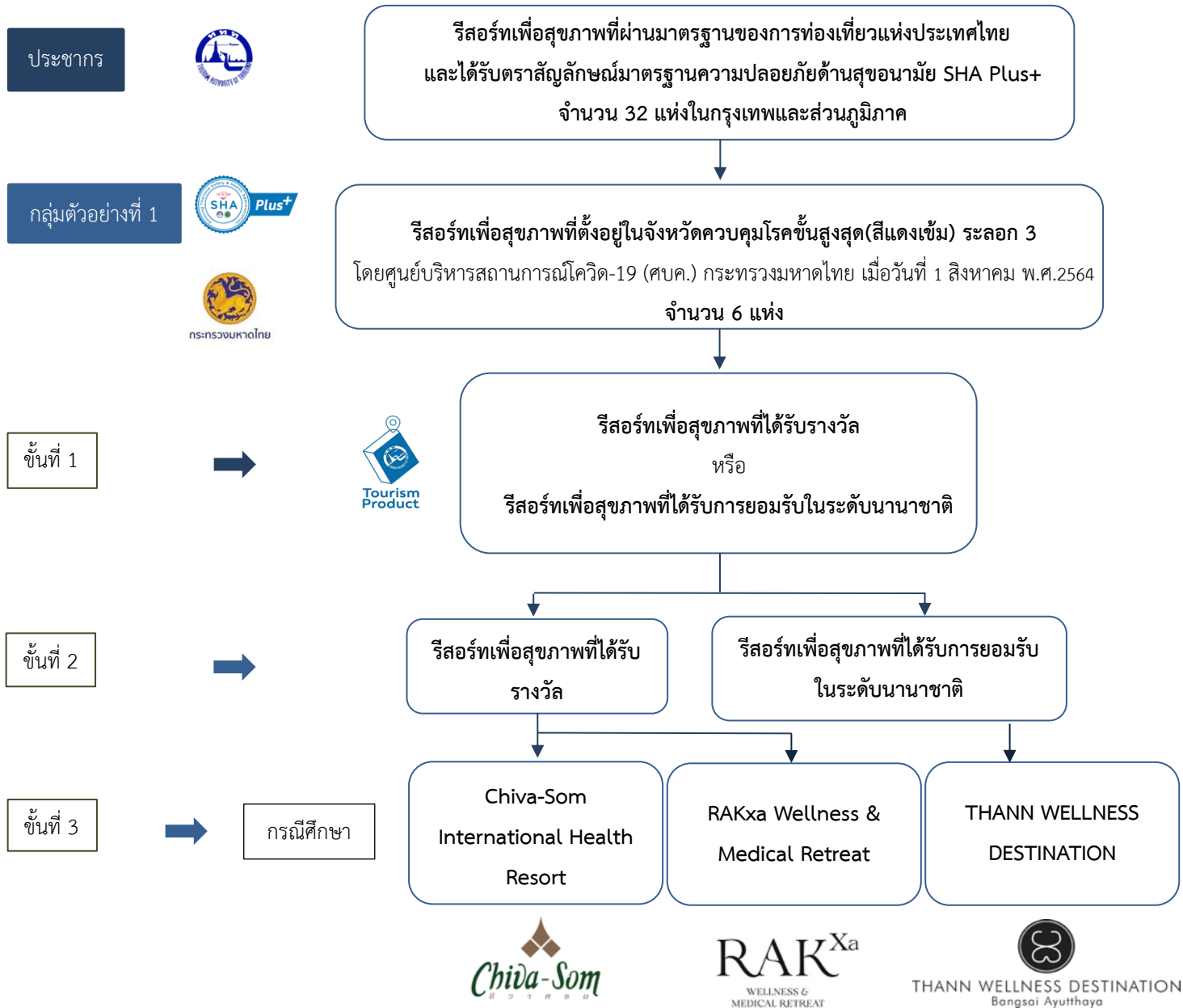
วัตถุประสงค์

- ศึกษาแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจรีสอร์ตเพื่อสุขภาพในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอก 3 เป็นหลัก
- วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมและปัจจัยในการใช้บริการรีสอร์ตเพื่อสุขภาพของนักท่องเที่ยวในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19
- เสนอแนะแนวทางการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมและการเติบโตของรีสอร์ตเพื่อสุขภาพจากผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ในยุค New Normal

ระเบียบวิธีวิจัย

1. **ขอบเขตระยะเวลา** ศึกษาช่วงเวลาวิกฤตโควิด-19 (COVID-19) ตั้งแต่ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2565
2. **ขอบเขตด้านพื้นที่** การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) เป็นการคัดเลือกกรณีศึกษาจากจังหวัดที่มีมาตรการควบคุมโรคสูงสุดในระลอก 3 โดยศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) กระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 29 จังหวัด ในพ.ศ. 2564 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รับรองสถานที่ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพภายในประเทศไทยที่ผ่านมาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เรียกว่า “การท่องเที่ยวสีเขียว” ซึ่งประกอบด้วย ความสะอาด ความปลอดภัย ความเป็นธรรม และเป็นมิตรกับ

สิ่งแวดล้อม พร้อมก้าวสู่ระดับสากลและได้รับตราสัญลักษณ์มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA Plus ทั้งหมด 32 แห่งในกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค จำนวน 14 จังหวัด โดยมีเกณฑ์คัดเลือกดังต่อไปนี้



ภาพ 1 ผังแสดงเกณฑ์การคัดเลือกกรณีศึกษา

ที่มา: เรียบเรียงโดยผู้วิจัย ข้อมูลจาก เตรียมความพร้อมให้ผู้ประกอบการขนส่งรายย่อยของภูเก็ตด้วยมาตรฐาน SHA สู่ SHA Plus โดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2564a. (<https://www.thailandsha.com/news/69>).
; รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ครั้งที่ 13 ประจำปี 2564 โดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2564b. (<https://tourismawards.tourismthailand.org/#Home>).
; รายชื่อจังหวัดที่เป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด (พื้นที่สีแดงเข้ม) เพื่อควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 โดย ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) กระทรวงมหาดไทย, 2564. (<https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/46974>).

ตาราง 1 กรณีศึกษาในประเทศไทย

กรณีศึกษา	กรณีศึกษาที่ 1	กรณีศึกษาที่ 2	กรณีศึกษาที่ 3
			
สถานที่	ชีวาสม อินเตอร์เนชั่นแนล เฮลท์ รีสอร์ท (Chiva-Som International Health Resort)	ธัญ เวลเนส เดสทินเนชั่น (THANN WELLNESS DESTINATION)	รักษ์ เวลเนส แอนด์ เมดิคอล รีทรีต (RAKxa Wellness & Medical Retreat)
จังหวัด	ประจวบคีรีขันธ์	พระนครศรีอยุธยา	สมุทรปราการ
จำนวน	54 ห้อง	46 ห้อง	60 ห้อง
ประเภท	Destination Spa	Destination Spa	Destination Spa
รูปแบบ	Health Retreat	Wellness Retreat	Wellness and Medical Retreat คู่สัญญา โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์
สิ่งอำนวยความสะดวก	- กิจกรรม 200 รายการ - ห้องกิจกรรม 70 ห้อง - ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพ จำนวน 80 คน	- ห้องรับประทานอาหาร 3 แห่ง - สระว่ายน้ำและกิจกรรมทางน้ำ - บริการทางด้านสปา 1,600 ตารางเมตร	- ศูนย์วิเคราะห์สุขภาพรายบุคคล - ศูนย์บำบัดและฟื้นฟูร่างกายและจิตใจ - คลินิกแพทย์เฉพาะทาง - ห้องอาหารตามหลักโภชนาการ
ภาพประกอบ			

ที่มา: รวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัย (2565)

3. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาเล่มนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR)
4. **การวิเคราะห์ข้อมูล** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในชั้นปฐมภูมิและข้อมูลขั้นทุติยภูมิ ดังนี้
 - 4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ คือการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ผู้บริโภครีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการแพทย์และการวิจัยแบบมีส่วนร่วม
 - 4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ คือการศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย อาทิ แนวคิด งานวิจัย วิทยานิพนธ์เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบในงานวิจัย ข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน อาทิ ข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น เพื่อทราบถึงแนวทางการ

พัฒนาสภาพแวดล้อมของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 อาทิ ปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อนำมาวิเคราะห์หาคำตอบทางการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

การเก็บข้อมูล

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การเก็บข้อมูล 2 ลักษณะ ประกอบด้วย

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) แบบสัมภาษณ์ลักษณะปลายเปิด (open-ended) จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 3 กลุ่ม จำนวนทั้งหมด 36 คน ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร จำนวน 4 คน ได้แก่
 - ชีวาคม อินเตอร์เนชั่นอล เฮลท์ รีสอร์ท สัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ (Operation Manager) จำนวน 1 คน
 - ธัญ เวลเนส เดสติเนชั่น สัมภาษณ์ประธานบริหารและกรรมการผู้จัดการ (Founder and Managing Director) จำนวน 1 คน และผู้จัดการด้านผลิตภัณฑ์ (Senior Brand Manager) จำนวน 1 คน
 - รักษ เวลเนส แอนด์ เมดิคอล รีทรีต สัมภาษณ์ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (Chief Administrative officer) จำนวน 1 คน

หมายเหตุ ธัญ เวลเนส เดสติเนชั่น ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้บริหาร 2 คน เนื่องจากภายในโครงการไม่มีผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์คอยให้บริการภายในรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ
2. กลุ่มตัวอย่างที่ 2 บริโภครีสอร์ทเพื่อสุขภาพ จำนวน 30 คน ได้แก่
 - ผู้ที่เคยใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ชีวาคม อินเตอร์เนชั่นอล เฮลท์ รีสอร์ท จำนวน 10 คน
 - ผู้ที่เคยใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ธัญ เวลเนส เดสติเนชั่น จำนวน 10 คน
 - ผู้ที่เคยใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ รักษ เวลเนส แอนด์ เมดิคอล รีทรีต จำนวน 10 คน
3. กลุ่มตัวอย่างที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการแพทย์ จำนวน 2 คน ได้แก่
 - ชีวาคม อินเตอร์เนชั่นอล เฮลท์ รีสอร์ท สัมภาษณ์ผู้อำนวยการด้านการแพทย์ (Director of Medical) จำนวน 1 คน
 - รักษ เวลเนส แอนด์ เมดิคอล รีทรีต สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านศาสตร์เชิงป้องกัน (Preventive Medicine Specialist) จำนวน 1 คน

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) ในขอบเขตกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่ง

ผู้วิจัยลงพื้นที่ในขอบเขตกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่ง เพื่อถ่ายภาพ จดบันทึกข้อมูลสำคัญและเข้าร่วมกิจกรรมการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมภายในรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในลักษณะผู้บริโภคเพื่อการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์และเพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำตอบในกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเข้าร่วมกิจกรรมขั้นพื้นฐานของทางรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ดังนี้

- ชีวาคม อินเตอร์เนชั่นอล เฮลท์ รีสอร์ท รูปแบบการเข้ารับบริการและเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 2 วัน 1 คืน
- ธัญ เวลเนส เดสติเนชั่น รูปแบบการเข้ารับบริการและเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 2 วัน 1 คืน
- รักษ เวลเนส แอนด์ เมดิคอล รีทรีต รูปแบบการเข้ารับบริการและเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 1 วันเต็ม

ผลของงานวิจัย

จากการศึกษาของผู้วิจัย สามารถแบ่งผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ศึกษาแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจรีสอร์ตเพื่อสุขภาพในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอก 3 เป็นหลัก ดังนี้

แนวทางที่ 1 ด้านกลุ่มเป้าหมาย

จากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้รีสอร์ตเพื่อสุขภาพต้องพึ่งพานักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นหลักกว่าร้อยละ 85 - 100 เพื่อความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ จากทางภาครัฐเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส จากเดิมที่กลุ่มเป้าหมายหลักของรีสอร์ตเพื่อสุขภาพทั้ง 3 แห่งเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติกว่าร้อยละ 85 (วินัย โรจนเสถียร, ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ (Operation Manager) ชีวาสม อินเตอร์เนชันนอล เฮลท์ รีสอร์ท (Chiva-Som International Health Resort), การสื่อสารส่วนบุคคล, 26 สิงหาคม 2565); (เกียรติชัย ประกายเกียรติกุล, ผู้จัดการระดับสูง (Senior Brand Manager) ธัญ เวลเนส เดสติเนชัน (THANN WELLNESS DESTINATION), การสื่อสารส่วนบุคคล, 24 มกราคม 2565); (ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ไวล์ไลฟ์คลินิก (Chief Administrative officer, VitalLife Allianz) รักษา เวลเนส แอนด์ เมดิคอล รีทรีต (RAKxa Wellness & Medical Retreat), การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 เมษายน 2566)

แนวทางที่ 2 ด้านราคาและรูปแบบกิจกรรม

รีสอร์ตเพื่อสุขภาพปรับเปลี่ยนราคาการเข้ารับบริการภายในรีสอร์ตเพื่อสุขภาพให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยการปรับราคาลดลงจากเดิมกว่าร้อยละ 50 - 70 จึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรม ระยะเวลาการเข้ารับบริการเพื่อให้เหมาะสมกับราคาและเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทย อาทิ รูปแบบโปรแกรมแบบครึ่งวันและรูปแบบโปรแกรมแบบ 1 วัน โดยไม่ต้องพักค้างคืนกับทางรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ และไม่กำหนดจำนวนวันขั้นต่ำในการเข้าพัก เป็นต้น (Chiva-Som International Health Resort), การสื่อสารส่วนบุคคล, 26 สิงหาคม 2565); (เกียรติชัย ประกายเกียรติกุล, ผู้จัดการระดับสูง (Senior Brand Manager) ธัญ เวลเนส เดสติเนชัน (THANN WELLNESS DESTINATION), การสื่อสารส่วนบุคคล, 24 มกราคม 2565); (ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ไวล์ไลฟ์คลินิก (Chief Administrative officer, VitalLife Allianz) รักษา เวลเนส แอนด์ เมดิคอล รีทรีต (RAKxa Wellness & Medical Retreat), การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 เมษายน 2566)

ตาราง 2 อัตราราคาห้องพักชีวาสม อินเตอร์เนชันนอล เฮลท์ รีสอร์ท ในช่วงโควิด-19

ช่วงเวลาการเข้ารับบริการ	ประเภทห้องพัก (ห้องพักที่ได้รับความนิยม)	อัตราค่าห้องพัก (ราคาต่อคน)
ช่วงนอกฤดูท่องเที่ยว (Low Season)	ห้องโอเชียน (Ocean Room)	พักคู่ 11,000 บาท / คืน
	ห้องไทยพาวิลเลียน (Thai Pavilion)	พักคู่ 25,000 บาท / คืน
ช่วงฤดูท่องเที่ยว (High Season)	ห้องโอเชียน (Ocean Room)	พักคู่ 27,000 บาท / คืน
	ห้องไทยพาวิลเลียน (Thai Pavilion)	พักคู่ 31,000 บาท / คืน
ช่วงฤดูท่องเที่ยวที่นิยม (Peak Season)	ห้องโอเชียน (Ocean Room)	พักคู่ 29,000 บาท / คืน
	ห้องไทยพาวิลเลียน (Thai Pavilion)	พักคู่ 34,000 บาท / คืน

ที่มา: ชีวาสม อินเตอร์เนชันนอล เฮลท์ รีสอร์ท พ.ศ. 2565

จากตาราง 2 เป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนราคาของ ข้าวสารม อินเทอร์เน็ต เนชั่นนอล เฮลท์ รีสอร์ท ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยปรับลดอัตราค่าบริการห้องพักจากเดิมร้อยละ 50 และไม่กำหนดวันขึ้นต่ำในการเข้ารับบริการ จากเดิมที่กำหนดขั้นต่ำในการเข้าพักเป็นระยะเวลา 3 คืน

วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมและปัจจัยในการใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของนักท่องเที่ยวในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ดังนี้

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริโภครีสอร์ทเพื่อสุขภาพจากกรณีศึกษาทั้ง 3 แห่ง แห่งละ 10 คน รวมจำนวน 30 คน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมในการใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในอัตราที่สูงขึ้น โดยส่วนใหญ่ไปใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นครั้งแรกและพึงพอใจในการให้บริการภายในรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ จึงมีแผนที่จะกลับไปใช้บริการซ้ำในอนาคต โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางไปใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพเป็นครั้งแรกมี 2 ปัจจัยหลัก คือ

ปัจจัยที่ 1 ด้านราคา

ปัจจัยทางด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการของผู้บริโภค สาเหตุมาจากในสภาวะปกติรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในประเทศไทยมีอัตราค่าบริการค่อนข้างสูง – สูงมาก ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถเข้าถึงการบริการได้ แต่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 รีสอร์ทเพื่อสุขภาพมีแนวทางในการปรับเปลี่ยนทางด้านราคาให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวไทย จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเข้ารับบริการในอัตราที่สูงขึ้นด้วย 2 สาเหตุ คือ 1) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการทำให้สามารถเข้าถึงการบริการได้ 2) เป็นโอกาสอันดีในการเปิดประสบการณ์การใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพและการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม

ปัจจัยที่ 2 ด้านการบริการ

ปัจจัยทางด้านการบริการภายในรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ มีผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภค โดยสามารถแบ่งการบริการเป็น 2 ส่วน คือ 1) การบริการของบุคคล อาทิ พนักงานต้อนรับ ผู้ฝึกสอนทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา ผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ภายในรีสอร์ทเพื่อสุขภาพมีความเป็นมืออาชีพและการบริการที่เป็นเลิศตั้งแต่ต้น – จบโปรแกรม 2) การบริการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ อาทิ ห้องพัก ห้องอาหาร พื้นที่ส่วนกลางสำหรับทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพ มีความเหมาะสมในการเข้ารับบริการตามวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคลและสามารถตอบสนองความต้องการในการดูแลสุขภาพได้ในระดับดี - ดีมาก

เสนอแนะแนวทางการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมและการเติบโตของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพจากผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ในยุค New Normal ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ให้ความเห็นว่า การเกิดสถานการณ์โรคระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ผู้บริโภครีสอร์ทเพื่อสุขภาพตระหนักถึงการดูแลสุขภาพมากยิ่งขึ้นและสนใจการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมภายในรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ สามารถแบ่งผู้บริโภคเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่ไม่เคยรับเชื้อโควิด-19 ให้ความสนใจในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมและเวชศาสตร์เชิงป้องกัน กล่าวคือ การพัฒนาและฟื้นฟูทางด้านร่างกาย จิตใจและจิตวิญญาณไปพร้อมกัน เพื่อสร้างสมดุลจากทั้งภายในและภายนอกส่งผลให้ร่างกายและจิตใจแข็งแรงปราศจากโรคโดยการสร้างภูมิคุ้มกันด้วยตนเองตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 2) กลุ่มที่เคยรับเชื้อโควิด-19 ให้ความสนใจในการฟื้นฟูร่างกายและจิตใจภายในรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ จากอาการ LONG COVID กล่าวคือ อาการปรากฏหลังจากการตรวจไม่พบเชื้อแล้ว จึงจะมีการตามมา อาทิ เหนื่อยล้า อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ สมาธิสั้น การรับรสและการได้กลิ่นเปลี่ยนไป เป็นต้น เพื่อปรับสมดุลให้ร่างกายและจิตใจกลับสู่ภาวะปกติ (วิมลจันทร์ วุฒิศงสมบัติ, ผู้เชี่ยวชาญทางด้านศาสตร์เชิงป้องกัน (Preventive Medicine Specialist) รักษา เวลเนส

แอนด์ เมดิคอล รีทรีต (RAKxa Wellness & Medical Retreat), การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 สิงหาคม 2565) และรีสอร์ทเพื่อสุขภาพมีแนวโน้มเติบโต ภายหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 มีสาเหตุมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปจากเดิม โดยในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในประเทศไทยได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มมากขึ้น โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวนหนึ่งสมัครเป็นสมาชิกรีสอร์ทเพื่อสุขภาพแบบรายปี เพื่อการดูแลสุขภาพในระยะยาวและมีความต่อเนื่อง นักท่องเที่ยวชาวไทยอีกจำนวนหนึ่งมีพฤติกรรมเข้ารับบริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งก่อนสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 รีสอร์ทเพื่อสุขภาพรับรองกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ภายหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในประเทศไทย จะได้รับความสนใจทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ รีสอร์ทเพื่อสุขภาพในประเทศไทยจึงควรเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่มนี้ (นาฏ พงสมุท, ผู้อำนวยการด้านการแพทย์ (Director of Medical) ชีวาศรม อินเตอร์เนชั่นแนล เฮลท์ รีสอร์ท (Chiva-Som International Health Resort), การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 กุมภาพันธ์ 2565)

อภิปรายผลของงานวิจัย

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบให้รีสอร์ทเพื่อสุขภาพต้องมีแนวทางการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด อาทิ การเปลี่ยนกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย กล่าวคือ การพึ่งพานักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นหลักและการปรับเปลี่ยนทางด้านราคาให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยยังคงมาตรฐานการให้บริการในระดับสากล รวมทั้งการปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรมภายในรีสอร์ทเพื่อสุขภาพให้มีระยะเวลาสั้นลงจากเดิม อาทิ โปรแกรมรูปแบบครึ่งวัน โปรแกรมรูปแบบ 1 วันและโปรแกรมรูปแบบ 2 วัน 1 คืน รวมทั้งการให้ผู้บริโภคเข้าร่วมกิจกรรมผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย (online) เพื่อเว้นระยะห่างทางสังคมและการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้เหมาะสมกับยุค New Normal (ชีวาศรม อินเตอร์เนชั่นแนล เฮลท์ รีสอร์ท, 2565)

การดำเนินธุรกิจรีสอร์ทเพื่อสุขภาพต้องอาศัยความร่วมมือจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการขับเคลื่อนธุรกิจ อาทิ มาตรการช่วยเหลือจากทางภาครัฐ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจภาคการท่องเที่ยวโดยการกระตุ้นให้ภาคประชาชนท่องเที่ยวภายในประเทศ เพื่อมีส่วนช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้แก่ผู้ประกอบการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ ดังนี้

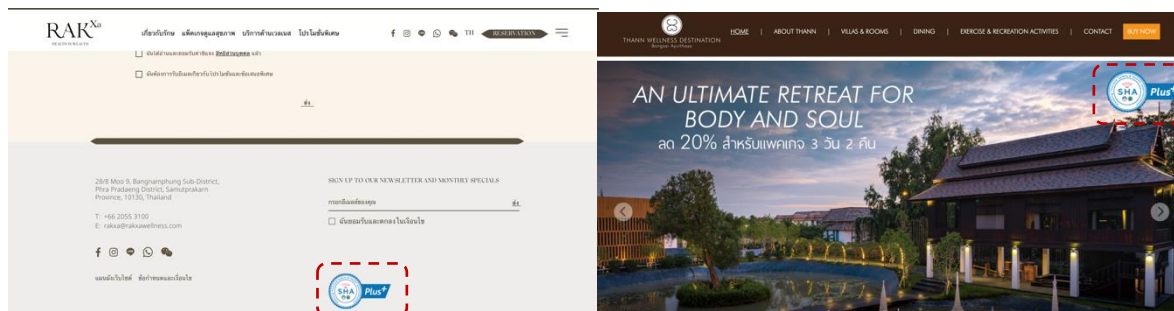
1. โครงการเราเที่ยวด้วยกัน รัฐบาลสนับสนุนส่วนลดค่าที่พักร้อยละ 40 มูลค่าไม่เกิน 3,000 บาท ต่อห้องต่อคืน เมื่อจองที่พักแล้วไม่สามารถทำการยกเลิกได้ แต่สามารถเลื่อนวันเข้ารับบริการได้และสนับสนุนคูปองอาหารจำนวน 600 บาทต่อห้องต่อคืน ประชาชนสามารถใช้ได้ทุกจังหวัด ยกเว้นจังหวัดตามทะเบียนบ้านของตนเอง (เราเที่ยวด้วยกัน, 2566)



ภาพ 2 การเข้าร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกันของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ

ที่มา: ชีวาศรม อินเตอร์เนชั่นแนล เฮลท์ รีสอร์ท

2. เครื่องหมายตราสัญลักษณ์ SHA Plus โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นผู้ออกตราสัญลักษณ์ให้กับสถานประกอบการ อาทิ โรงแรม รีสอร์ท ภัตตาคารอาหาร เป็นการรับรองความปลอดภัยทางด้านสุขลักษณะ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคในการเดินทางมารับบริการในสถานประกอบการต่าง ๆ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2564a)



ภาพ 3 รีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่ได้รับตราสัญลักษณ์ SHA Plus
ที่มา: เรียบเรียงโดยผู้วิจัย

จากการศึกษาวิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวนทั้งหมด 3 เล่ม พบว่า พฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภค มีสาเหตุมาจาก 1) ลักษณะทางกายภาพ อาทิ ที่พักอาศัยและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่พักอาศัย 2) สภาพแวดล้อมภายนอกรีสอร์ท 3) รูปแบบกิจกรรมและการบริการ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคโดยตรงและการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเข้าพักที่ที่พักอาศัยประเภทโรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งมีกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพภายในโรงแรมเป็นประเด็นที่น่าสนใจ (ไกรพัชร เทศประสิทธิ์, 2563; ทราญแก้ว บัวเกตุ, 2558; มนไท เจริญญะ, 2562) จึงพบข้อแตกต่างจากเรื่องที่ผู้วิจัยศึกษา ดังนี้ 1) รีสอร์ทเพื่อสุขภาพมีพื้นที่ขนาดใหญ่กว่าและมีอัตราค่าบริการที่สูงกว่า 2) มีการให้บริการเพื่อสุขภาพแบบองค์รวม 3) ปัจจัยเกี่ยวกับช่วงเวลาที่มีโรคระบาดเข้ามาเกี่ยวข้อง คือ โรคระบาดโควิด-19 4) มีเกณฑ์การคัดเลือกรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในหลายจังหวัดและมีการควบคุมโรคสูงสุดในการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งยังไม่มีผู้วิจัยศึกษารีสอร์ทเพื่อสุขภาพขนาดใหญ่ในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสสายพันธุ์ใหม่ที่มีมาตรการควบคุมโรคสูงสุด ดังนั้นการศึกษาของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ จึงสนใจแนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ช่วงการเกิดวิกฤตโควิด-19

กล่าวสรุปได้ว่าผู้ประกอบการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพควรมีการวางแผนเพื่อการบริหารจัดการความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ ทั้งในรูปแบบแผนระยะสั้น แผนระยะกลาง และแผนระยะยาวควบคู่ไปกับมาตรการช่วยเหลือจากทางภาครัฐเพื่อบรรเทาผลกระทบของสถานประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยภาครัฐควรมีนโยบายช่วยเหลือผู้ประกอบการ ดังนี้

1. มาตรการระยะสั้น อาทิ มาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการภาคการท่องเที่ยวอย่างเร่งด่วน มาตรการสร้างความเชื่อมั่นและการบริหารจัดการความเสี่ยงในสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพ มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ
2. มาตรการระยะกลาง อาทิ มาตรการฟื้นฟูภาคการท่องเที่ยว
3. มาตรการระยะยาว อาทิ การจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ (วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563)

เพื่อเป็นแนวทางต้นแบบในการจัดการบริหารความเสี่ยงและช่วยเหลือผู้ประกอบการภาคการท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากและสามารถนำมาเป็นแนวทางประยุกต์ใช้หากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย. ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.). (2564). รายชื่อจังหวัดที่เป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด (พื้นที่สีแดงเข้ม) เพื่อควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19. <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/46974>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2564a). เตรียมความพร้อมให้ผู้ประกอบการขนส่งรายย่อยของภูเก็ตด้วยมาตรฐาน SHA สู่ SHA Plus. <https://www.thailandsha.com/news/69>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2564b). รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ครั้งที่ 13 ประจำปี 2564. <https://tourismawards.tourismthailand.org/#Home>
- ไกรพัชร เทศประสิทธิ์. (2563). พฤติกรรมต่อการเข้าพักโรงแรมที่มีการนำกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพมาปรับใช้ กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวที่สนใจเข้าพักโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดจันทบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐานเศรษฐกิจ. (2565). “ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ” มาแรง โอกาสตลาดท่องเที่ยวไทย. <https://www.thansettakij.com/business/tourism/540602>
- ทรายแก้ว บัวเกตุ. (2558). กระบวนการพัฒนาโครงการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ กรณีศึกษา : โครงการเต่าการ์เด็น เฮลธ์สปาแอนด์รีสอร์ทและโครงการ ปานวิมาน เชียงใหม่ สปา รีสอร์ท [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนไท เจริญญะ. (2562). พฤติกรรมการเข้าพักโรงแรมที่มีการนำกิจกรรมเชิงสุขภาพมาปรับใช้ กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวที่สนใจเข้าพักโรงแรมขนาดเล็ก จังหวัดเชียงใหม่ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยาลัยนานาชาติ. (2563). นโยบายบรรเทาผลกระทบจาก COVID-19 เพื่อช่วยภาคการท่องเที่ยวไทย ให้พ้นจากภาวะวิกฤต. <https://muic.mahidol.ac.th/eng/wp-content/uploads/2021/10/RevisedV3POLICY-BRIEF-MUIC-Tourism-1.pdf>
- เราเที่ยวด้วยกัน. (2566). โครงการเราเที่ยวด้วยกันเฟส 5 เริ่ม 7 มีนาคม – 30 เมษายน 2566. <https://www.เราเที่ยวด้วยกัน.com/information>
- โรงพยาบาลมนารมย์. (2565). การพยาบาลแบบองค์รวม (Holistic Care). https://www.manarom.com/blog/Holistic_Care.html
- Amazing Thailand. (2564). *Amazing Thailand health & wellness holidays*. <https://tourismproduct.tourismthailand.org/th/article-detail/553>
- Global Wellness Institute. (2021, December). Wellness tourism, spas, and thermal/mineral springs. In *The global wellness economy: Looking beyond COVID* (pp. 71-86). The Institute.