ศักยภาพและแนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน เพื่อยกระดับสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ

Potential and Guidelines for Enhance Hotel Business in The Hua Hin District Area to The Wellness Hotel Based on International Standard

ณัฐปรียา โพธิ์พันธุ์[1], พิมพ์รวี ทหารแกล้ว[1], ชุติมา จักรจรัส[1],
วรรณพรรธน์ ริมผดี[1], ธัญญลักษณ์ เวชชศาสตร์[2]
Natpreeya Phopun[1], Pimrawee Tahanklaew [1], Chutima Jakjarus[1],
Wannapat Rimphati[1], Thanyalak Wedchasart[2]

Received: 16 May 2024 **Revised:** 16 July 2024 **Accepted**: 30 July 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาศักยภาพและสร้างแนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อยกระดับสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม บุคลากรในธุรกิจโรงแรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน พบว่า ร้อยละ 59 รับรู้แผนแม่บทการพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก (The Royal Coast หรือ Thailand Riviera) ร้อยละ 56 รับทราบนโยบายการพัฒนาของ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้เป็นจุดหมายปลายทางการพักผ่อนเพื่อสุขภาพ (Wellness Destination) และมีความคิดเห็นว่านักท่องเที่ยวให้ความสนใจในสถานที่ท่องเที่ยว ที่พักเชิงสุขภาพ อาหารเพื่อสุขภาพ และกิจกรรมสุขภาพ (ร้อยละ 56, 50, 42 และร้อยละ 31 ตามลำดับ) รวมถึงต้องการพัฒนาความรู้เพื่อรองรับการให้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ร้อยละ 99 และการเพิ่มทักษะด้านโรงแรมเชิงสุขภาพจะสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้น ร้อยละ 98 และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ ผู้บริหารหัวหน้างาน และพนักงานโรงแรม จำนวน 25 คน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 5 คน และการประชุมกลุ่มย่อยแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาธุรกิจบนฐานการพัฒนาศักยภาพที่พักตามความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำแนวทางที่ได้จากการสังเคราะห์ไปให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการวิพากษ์

คำสำคัญ: ศักยภาพ, แนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรม, โรงแรมเชิงสุขภาพ

[1] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
[2] ผู้ช่วยวิจัย คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
[1] Assistant Professor,School of Tourism and Hospitality Management Suan Dusit University
[2] Research Assistant School of Nursing Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital Mahidol University

Abstract

The purpose of this research is to study the potential and create guidelines for the development of the hotel business in the Hua Hin District area of Prachuap Khiri Khan Province, aiming to elevate these establishments to health hotels. This research adopts a mixed methods approach. Quantitative research involved purposive sampling of 400 individuals, including hotel business operators, personnel in the hotel industry, and related agencies in Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province. Data analysis employed descriptive statistics, frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics were used to test hypotheses, revealing that 59% of respondents acknowledged the master plan for developing tourist areas in the Western Seaboard Tourism Development Zone (The Royal Coast or Thailand Riviera), and 56% acknowledged the development policy of Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province, as a Wellness Destination. Additionally, there was significant interest among tourists in tourist attractions (56%), health accommodations (50%), healthy food (42%), and health activities (31%). Furthermore, 99% expressed a desire to develop knowledge to serve health tourists, while 98% were interested in enhancing skills in health hotels to improve service delivery. Qualitative research methods involved in-depth interviews with entrepreneurs, executives, supervisors, and 25 hotel employees, as well as engagement with 5 government and private sector stakeholders through small group meetings. This qualitative phase aimed to synthesize business development guidelines based on stakeholder insights regarding the accommodation potential in the area. These guidelines were subsequently presented to stakeholders for critique and input. This comprehensive approach aims to support the transformation of hotels in the Hua Hin District into health-focused establishments, leveraging both quantitative data and qualitative insights from key stakeholders.

Keywords: Potential, Guidelines for enhancing the hotel business, Wellness Hotel

บทนำ

ด้วยอิทธิพลจากสภาพแวดล้อม สถานการณ์โลก การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนา ไวรัส (โควิด-19) และการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของทุกประเทศทั่วโลก ทำให้ผู้คนหันมาใส่ใจกับสุขภาพมากขึ้น ปรับเปลี่ยนมุมมองจากการรักษาสุขภาพเมื่อเจ็บป่วยมาเป็นการป้องกันการเจ็บป่วยผ่านรูปแบบการใช้ชีวิตที่มุ่งเข้าสู่ความสุขสมดุล ด้วยพฤติกรรมของคนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปนี้ ทำให้ Wellness เป็นระบบเศรษฐกิจที่ใหญ่มากระบบหนึ่งของโลก และมีแนวโน้มจะเพิ่มความสำคัญมากขึ้น สอดคล้องกับ Global Wellness Institute (GWI) (ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล, 2565) ที่ประเมินว่าตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของโลกมีแนวโน้มเติบโตจาก 4 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2563 เป็น 11 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2568 คิดเป็นอัตราการเติบโตเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 20.9 ต่อปีในช่วงปี 2563-2568 การเติบโตของตลาดการท่องเที่ยว

เชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) กลายเป็น “ธุรกิจแห่งอนาคต” ที่กำลังมาแรงทั่วโลก ซึ่งข้อมูลจาก GWI (ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล, 2565) ยังระบุว่า ตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยเองนั้น มีการเติบโตขึ้นทุกปี ซึ่งในปี 2563 จัดอยู่ในอันดับที่ 15 ของโลก และในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิค ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 4 รองจาก ประเทศจีน ญี่ปุ่น และอินเดีย นอกจากนี้ข้อมูลจากฐานเศรษฐกิจ (2566) ระบุว่า ตลาดที่เติบโตด้านสุขภาพที่ใหญ่ที่สุดที่คาดการณ์ไว้จนถึงปี 2027 คือ อสังหาริมทรัพย์เพื่อสุขภาพ (ร้อยละ 17.4 ต่อปี) การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (ร้อยละ 16.6 ต่อปี) บ่อน้ำร้อน/น้ำแร่ (ร้อยละ 14.3 ต่อปี) และสุขภาพจิต (ร้อยละ 12.8 ต่อปี) จากการสำรวจยังพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นเป็นบุคคลที่มีอายุระหว่าง 35-65 ปี มีการศึกษาและมีกำลังซื้อสูง โตมร ศุขปรีชา (2565) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มที่น่าสนใจ เพราะนักท่องเที่ยวแนวนี้ มีแนวโน้มที่จะไม่ได้สนใจเฉพาะร่างกายและสุขภาพของตนเองท่านั้น แต่นักท่องเที่ยวเหล่านี้จะเห็น “ความเชื่อมโยง” ระหว่างสุขภาวะของตนเองกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวด้วย ดังนั้นนักท่องเที่ยวเหล่านี้จึงเป็นนักท่องเที่ยวเชิงลึกที่มักพิถีพิถันและใส่ใจในรายละเอียด ทั้งการเลือกเข้าพิพิธภัณฑ์ แหล่งเรียนรู้ แหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร และบริการด้านสุขภาพต่างๆ รวมไปถึงการเลือกที่พัก โรงแรม การเดินทาง เป็นต้น เพื่อลดภาระของสังคมรอบตัวลงด้วย กล่าวได้ว่านักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นนักท่องเที่ยวที่มี “คุณภาพ”ประเทศไทยจึงให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผ่านการพัฒนาสินค้าและบริการ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และส่งเสริมการตลาดอย่างตรงเป้า

อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นหนึ่งในพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก (The Royal Coast) ที่ถูกวางไว้เป็นพื้นที่ “การท่องเที่ยวพักผ่อนเพื่อสุขภาพชั้นนำของโลก” ภายใต้ความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวเชิงพักผ่อนและนันทนาการ (Leisure and Recreation Tourism) (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) เป็นเมืองพักผ่อนสำหรับผู้สูงอายุและครอบครัว (Family Retirement Beach) มีที่พักหลายรูปแบบหลายระดับราคา สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม (ประชาชาติธุรกิจ, 2567) ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาศักยภาพของธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านการรับรู้นโยบายของภาครัฐ ความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานของโรงแรมด้านการบริหารจัดการ การรับรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อสามารถสร้างแนวทางในการยกระดับธุรกิจโรงแรมสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ (Wellness Hotel) ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ตามมาตรฐาน GHA WellHotel สอดรับกับยุทธศาสตร์รังสรรค์หัวหินสู่เมืองแห่งสุขภาพดี อายุยืน (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2566)

ทั้งนี้ข้อมูลจาก วาสนา ศรีกาญจนา นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวหัวหิน/ชะอำ กล่าวว่า ในพื้นที่หัวหินมีโรงแรมของกลุ่มเอสเอ็มอีคิดเป็นร้อยละ 60 ของจำนวนโรงแรมในหัวหินทั้งหมดกว่า 200 แห่ง (พรไพลิน จุลพันธ์, 2564) โรงแรมขนาด 3 ดาวในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีเป็นจำนวนมาก และรูปแบบของโรงแรมที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นตามเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ (Poompat & Chawalee, 2018) เป็นผลให้ธุรกิจโรงแรมและที่พักในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีการแข่งขันที่สูง นอกจากแข่งขันกันเองในธุรกิจโรงแรมแล้วยังต้องเผชิญกับการแข่งขันจากการนำบ้านและคอนโดมิเนียมมาปล่อยเช่าให้กับนักท่องเที่ยว

ประกอบกับข้อมูลจาก ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานประจวบคีรีขันธ์ กล่าวถึงภาพรวมการท่องเที่ยวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ผ่านพ้นโควิด-19 มีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่อง โดยในปี 2566 มีนักท่องเที่ยวรวมกว่า 11.4 ล้านคน เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 14 จากปีที่ผ่านมา โดยมีรายได้จากการท่องเที่ยวอยู่ที่ 44,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนกว่า 12,000 ล้านบาท และในปี 2567 ก็ตั้งเป้าว่าการท่องเที่ยวจะเติบโตขึ้นอีก (พีพีทีวี ออนไลน์, 2567) เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ของผู้ประกอบการไทยที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันและมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวที่สอดรับกับทิศทางการพัฒนาเมืองหัวหิน ในการเป็นเมืองแห่งสุขภาพดี อายุยืน ผู้วิจัยมุ่งเน้นไปที่การศึกษาศักยภาพกลุ่มธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมเพื่อยกระดับสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ ให้ผู้ประกอบการไทยสามารถดำเนินธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน และอำเภอหัวหินยังคงความมีเสน่ห์ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาศักยภาพของธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อยกระดับสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ

2. เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อยกระดับสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม บุคลากรในธุรกิจโรงแรม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม บุคลากรในธุรกิจโรงแรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อสำรวจศักยภาพและความต้องการของผู้ประกอบการ บุคลากรในธุรกิจโรงแรม

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม บุคลากรในธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานโรงแรม จำนวน 25 คน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 5 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจศักยภาพและความต้องการของผู้ประกอบการ บุคลากรในธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่อำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อยกระดับสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ (Wellness Hotel) และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและจัดทำ Focus Group เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาธุรกิจบนฐานการพัฒนาศักยภาพที่พัก

การดำเนินการวิจัย ได้แก่ 1) การสำรวจศักยภาพและความต้องการของผู้ประกอบการ บุคลากรในธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพื่อยกระดับสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ (Wellness Hotel) โดยใช้แบบสอบถาม 2) การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานโรงแรม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตามเกณฑ์มาตรฐาน Wellness และแนวคิด McKinsey 7S Framework และการประชุมกลุ่มย่อยแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาธุรกิจบนฐานการพัฒนาศักยภาพที่พักตามความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำแนวทางที่ได้จากการสังเคราะห์

ไปให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการวิพากษ์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในแบบสอบถามปลายเปิด แบบสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview)

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจศักยภาพและความต้องการของผู้ประกอบการ บุคลากรในธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่อำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพื่อยกระดับสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ (Wellness Hotel) โดยแบบสอบถามพบว่า ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานโรงแรม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รับรู้แผนแม่บทการพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก ร้อยละ 59 รับทราบนโยบายการพัฒนาของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ให้เป็นจุดหมายปลายทางการพักผ่อนเพื่อสุขภาพ (Wellness Destination) ร้อยละ 56 และเห็นว่านักท่องเที่ยวให้ความสนใจในสถานที่ท่องเที่ยว ร้อยละ 66 รองลงมา คือ ที่พักเชิงสุขภาพ ร้อยละ 50 อาหารเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 42 กิจกรรมสุขภาพ ร้อยละ 31 ตามลำดับ และไม่แน่ใจว่าโรงแรมที่ทำงานอยู่เป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ ร้อยละ 36 มองว่าเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ ร้อยละ 33 และไม่เป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ ร้อยละ 31 ตามลำดับ ทั้งนี้ ยังเห็นว่าโรงแรมมีกิจกรรมหรือบริการเชิงสุขภาพ ร้อยละ 73 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 14 และไม่มี ร้อยละ 13 และโรงแรมสามารถพัฒนาเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพได้ ร้อยละ 77 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 21 และไม่ได้ ร้อยละ 2 รวมถึงต้องการพัฒนาความรู้เพื่อรองรับการให้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ร้อยละ 99 และการเพิ่มทักษะด้านโรงแรมเชิงสุขภาพจะสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้น ร้อยละ 98 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานโรงแรม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตามเกณฑ์มาตรฐาน Wellness และ แนวคิด McKinsey 7S Framework การเก็บแบบสอบถาม และการประชุมกลุ่มย่อยแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พบประเด็นสำคัญด้านศักยภาพและแนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อยกระดับสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ (Wellness Hotel) ดังนี้

ศักยภาพธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพื่อยกระดับสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ (Wellness Hotel)

จากการศึกษาศักยภาพธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพื่อยกระดับสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ (Wellness Hotel) โดยใช้แนวทางการศึกษาศักยภาพจากแนวคิดของ 7S Mckinsey ระบุประเด็นได้ ดังนี้

ด้านโครงสร้าง (Structure) เมืองหัวหินมีศักยภาพในการตอบสนองการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งในด้านการฟื้นฟูและส่งเสริมสุขภาพ แต่ต้องให้ความสำคัญกับปัญหาการขาดแคลนน้ำ ซึ่งเป็นสาธารณูปโภคสำคัญโดยเฉพาะกับธุรกิจโรงแรมในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ในด้านโครงสร้างการบริหารงานของธุรกิจโรงแรม มีการแบ่งงาน มีการจัดแผนก มีสายการบังคับบัญชาในการมอบหมายงานอย่างเป็นระบบ เข้มงวดกับกฎระเบียบที่เป็นไปเพื่อคุณภาพของการบริการ แต่ผ่อนปรนในรูปแบบวิธีการทำงานของพนักงาน

ด้านกลยุทธ์ (Strategy) เมืองหัวหินมีทิศทางขับเคลื่อนเมืองเชิงสุขภาพที่สอดรับอยู่ในเมืองท่องเที่ยวยั่งยืน ธุรกิจโรงแรมวางกลยุทธ์นำเสนอคุณภาพบริการผ่านทุกประสาทสัมผัส ทั้งการมองเห็น การได้ยิน การลิ้มรส การดมกลิ่น การสัมผัส รวมไปถึงการสุขสงบจากภายใน วางกลยุทธ์การให้บริการจากความเป็นตัวตนของพื้นที่

ชูอัตลักษณ์หัวหินวันวาน สร้างความรู้สึกถึงการมารำลึกความหลัง และวางกลยุทธ์ให้แขกที่เข้าพักรู้สึกปลอดภัยโดยทำความร่วมมือกับโรงพยาบาล

ด้านระบบ (System) เมืองหัวหินมีระบบเทคโนโลยีเมืองปลอดภัยและมีระบบรักษาพยาบาลที่ดี แต่ขาดการเชื่อมโยงของระบบประกันภัยด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมมีระบบการทำงานที่ให้พนักงานเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมภาพลักษณ์ของบริการหลักในโรงแรม ธุรกิจโรงแรมนอกจากจะมีระบบการทำงานที่พึ่งพิงตัวเองแล้ว ยังมีการสร้างและบริหารเครือข่ายเพื่อตอบสนองความต้องการของแขกที่เข้าพัก กล่าวคือ ในโรงแรมขนาดเล็กที่ไม่ได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเชิงสุขภาพครบครันก็จะใช้เครือข่าย outsource ชุมชน ศักยภาพภายนอกที่มี เช่น สถาบันสอนโยคะ ร้านนวดต่าง ๆ เป็นต้น

ด้านรูปแบบ (Style) เมืองหัวหินมีการสร้างตัวตนในฐานะจุดหมายปลายทางด้านสุขภาพชั้นนำสำหรับบุคคลที่แสวงหาประสบการณ์ด้านสุขภาพแบบองค์รวม รูปแบบการให้บริการเชิงสุขภาพของโรงแรมขนาดเล็กจะอิงกับพื้นที่ ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยตรง ดัดแปลงเอาทรัพยากรธรรมชาติที่มีมาเป็นผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น กิจกรรมสุริยันต์จันทรา รับแสงจันทร์เต็มดวง และแสงอาทิตย์ยามเช้า รับอากาศบริสุทธิ์ตรงหาดหน้าโรงแรม กิจกรรมวารีบำบัดจากทะเลและหาดทราย กิจกรรมร่วมกับวัดห้วยมงคล ผสมผสานเรื่องความเชื่อกับสุขภาพ รองรับนักท่องเที่ยวสายมู เป็นต้น

ด้านบุคลากร (Staff) บุคลากรในธุรกิจโรงแรมได้รับการส่งเสริมเพื่อการมีสุขภาพที่ดี มีการจัดสรรคนเหมาะกับงานตามความเชี่ยวชาญ และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรของตนเองอย่างสม่ำเสมอในรูปแบบที่แตกต่างกันตามความพร้อมของแต่ละโรงแรม แต่บุคลากรยังขาดการรับรู้เรื่องเกณฑ์มาตรฐานในการเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ

ด้านทักษะ (Skill) บุคลากรในธุรกิจโรงแรมมีกระบวนการในการให้บริการ มีวิธีการและจัดการตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุที่รักสุขภาพได้ แต่ยังไม่เป็นรูปธรรมที่จะก่อให้เกิดคุณภาพอย่างยั่งยืน ควรให้ความรู้ความเข้าใจพนักงานด้านการให้บริการเชิงสุขภาพ ดังที่ผู้ประกอบการกล่าว “พนักงานรู้หน้าที่การทำงาน มีทักษะการทำงานโรงแรม แต่เรื่อง Wellness เป็นเรื่องใหม่สำหรับพนักงาน ต้องให้ความรู้ให้เขาเข้าใจเรื่องนี้ให้มากขึ้น”

ด้านค่านิยมร่วม (Shared Value) เมืองหัวหินมีศักยภาพที่ดีในการเป็นจุดหมายปลายทางด้านสุขภาพที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีแบบองค์รวม ค่านิยมร่วมที่ธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญ คือ “ยั่งยืน” “อนุรักษ์วัฒนธรรม” และ “ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับชุมชน”

เมื่อวิเคราะห์ศักยภาพตามองค์ประกอบมาตรฐาน WellHotel พบว่า

องค์ประกอบที่ 1 ความเป็นผู้นำและบทบาทและความรับผิดชอบของผู้บริหาร ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำและมีวิสัยทัศน์บริหารงานจากประสบการณ์ของตนเอง แต่ผู้บริหารบางแห่งยังขาดองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม ขาดความเข้าใจที่แท้จริงในเรื่องของการเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพในองค์รวม การบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมเชิงสุขภาพ ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินการเป็นธุรกิจโรงแรมเชิงสุขภาพ (WellHotel) เพราะยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนด้วยคิดว่าเป็นโรงแรมขนาดเล็กไม่มีทุนในการดำเนินงานและไม่สามารถดำเนินการได้ และการรับรู้เรื่องเกณฑ์มาตรฐานเชิงสุขภาพ ผู้บริหารโรงแรมหลายแห่งรับรู้ว่าต้องมีการปรับโครงสร้างของโรงแรมทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่สูงทำให้ไม่สามารถปรับเปลี่ยนธุรกิจเข้าสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพตามมาตรฐานได้

องค์ประกอบที่ 2 คำแถลงการณ์ความมุ่งมั่นของการอำนวยความสะดวก พบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว มีความยินดีที่จะพัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานเชิงสุขภาพหากการดำเนินงานไม่กระทบกับต้นทุนที่สูงจนเกินไป และการพัฒนานั้นจะทำให้มีลูกค้ามาเข้าพักเพิ่มขึ้น

องค์ประกอบที่ 3 ความยั่งยืนและการปรับปรุงคุณภาพ พบว่า ธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ยังไม่มีการดำเนินการในด้านการเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพที่ชัดเจน แต่มีการคงคุณภาพของการเป็นโรงแรมที่เป็นสถานที่พักผ่อนที่สะอาด สะดวกสบาย สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มาพักผ่อน

องค์ประกอบที่ 4 ความสอดคล้องและการปฏิบัติตามข้อกำหนด พบว่า โรงแรมบางแห่งมีพื้นที่ มีทัศนียภาพ และการตกแต่งที่เอื้อต่อสุนทรียภาพที่ผ่อนคลาย มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพมีการบริการอาหารเชิงสุขภาพในกรณีที่แขกร้องขอ พบวัตถุดิบที่นำมาประกอบอาหารเชิงสุขภาพ แต่ไม่ได้มีการนำเสนอสรรพคุณ และพบว่าโรงแรมหลายแห่งแม้จะไม่ได้มีกิจกรรมเชิงสุขภาพให้แขก แต่โรงแรมระดับ 3 ดาวที่พบมีศักยภาพในการนำเสนอกิจกรรมเชิงสุขภาพโดยแนะนำ ประสานงาน ติดต่อผู้จัดกิจกรรมเฉพาะทางภายนอกมาบริการแก่ลูกค้าในโรงแรม หรือส่งต่อแขกที่มาพักไปใช้บริการตามที่ต้องการ

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการความเสี่ยง พบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว ไม่มีแผนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นรูปธรรม โดยโรงแรมจะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ที่พบ อำนาจการตัดสินใจและวิธีการจะมาจากประสบการณ์ของผู้บริหารหรือเจ้าของโรงแรม

องค์ประกอบที่ 6 เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และจุดประสงค์ พบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว มีเป้าหมายเพื่อการบริการที่ดี แต่ยังไม่มีเป้าหมายในเรื่องการบริการสุขภาพที่ชัดเจน แต่มีการบริการเชิงสุขภาพที่ไม่ได้เป็นเป้าหมายหลัก แต่เป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าตามที่ร้องขอ การให้บริการเชิงสุขภาพเป็นการให้บริการตามมาตรฐานของแต่ละโรงแรมซึ่งเป็นการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังของแขก แต่ยังไม่พบแนวทางในการให้บริการเชิงสุขภาพที่เหนือความคาดหวังจากโรงแรมระดับ 3 ดาว

องค์ประกอบที่ 7 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน พบว่า บางโรงแรมมีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP) เพื่ออำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยของพนักงานและแขก ที่มาพักที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานและงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ แต่ไม่ชัดเจน

องค์ประกอบที่ 8 ความสามารถทางวัฒนธรรม พบว่า โรงแรมทราบความแตกต่างทางวัฒนธรรมของแขกที่มาพัก และพนักงานให้บริการอย่างระมัดระวัง โดยคำนึงถึงความอ่อนไหวทางวัฒนธรรมของแขกที่มาพัก

องค์ประกอบที่ 9 ความช่วยเหลือด้านภาษา พบว่า พนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับที่สามารถตอบสนองความต้องการของแขกให้บริการตรงตามความต้องการได้ แต่ความสามารถด้านภาษาอื่นยังมีจำกัด โรงแรมมีป้ายสัญลักษณ์สื่อสารและเมนูอาหารเป็นภาษาอังกฤษที่สามารถสื่อความให้แขกเข้าใจได้ แต่ป้ายสื่อสารนั้นไม่ได้เน้นให้สอดคล้องกับสุนทรียะในเชิงสุขภาพ เป็นเพียงป้ายสื่อสารทั่วไป

องค์ประกอบที่ 10 การฝึกอบรมพนักงานและความสามารถ พบว่า โรงแรมไม่ได้มีการอบรมพนักงานในระดับปฏิบัติการอย่างเป็นทางการและสม่ำเสมอ ส่วนใหญ่เป็นการเรียนรู้ผ่านการทำงานร่วมกัน อย่างไรก็ตามพบว่า โรงแรมมีความต้องการให้พนักงานได้ฝึกอบรมหากไม่กระทบกับงบประมาณและเวลาในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 11 ความโปร่งใสทางการเงิน พบว่า โรงแรมมีการดูแลให้เกิดความโปร่งใสในภาระผูกพันทางการเงินและธุรกรรมทั้งหมดที่แขกต้องใช้บริการ มีการนำเสนอราคาเพื่อแจ้งแขกทราบในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรมด้วยลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางต่าง ๆ ของโรงแรม และการบอกของพนักงานก่อนใช้บริการ

องค์ประกอบที่ 12 การบริการแขก พบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว ยังไม่มีนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่ให้ความสำคัญกับความต้องการเฉพาะของนักท่องเพื่อสุขภาพ

องค์ประกอบที่ 13 การสื่อสารการตลาดและการแบ่งปันข้อมูล พบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว มีการนำเสนอข้อความเกี่ยวกับการบริการแต่ยังไม่ละเอียดและสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อความที่อาจเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ

องค์ประกอบที่ 14 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าโรงแรมมีการดูแลให้มีสภาพแวดล้อมทางกายกาพแก่แขกที่ปลอดภัย สะอาด และดึงดูดสายตาของแขก แต่ในองค์รวมหลายโรงแรมยังขาดการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการบำบัด (Healing Environment)

องค์ประกอบที่ 15 การวางแผนและการรับมือเหตุฉุกเฉิน พบว่า โรงแรมมีกระบวนการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับแขกและ/หรือพนักงาน แต่ยังขาดการบำรุงรักษากระบวนการอย่างต่อเนื่องที่เป็นแผนงานประจำที่ชัดเจน

องค์ประกอบที่ 16 การกำกับดูแลผู้รับเหมาภายนอก พบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว ไม่ได้มีการทำสัญญาอย่างเป็นรูปธรรมกับผู้เกี่ยวข้องกับการบริการเชิงสุขภาพภายนอก แต่เป็นเพียงการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ ดำเนินงานถูกต้องตามกฎหมาย บุคลากรมีมาตรฐานรับรอง สถานที่เหมาะสม และแนะนำ หรือให้ข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าเลือกและตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง

องค์ประกอบที่ 17 การจัดการเอกสาร พบว่า โรงแรมระดับ 3 ดาว ยังไม่มีการดำเนินการจัดทำเอกสารข้อมูลในเชิงการให้บริการเชิงสุขภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน WellHotel

องค์ประกอบที่ 18 ระเบียบการทำความสะอาดและสุขอนามัย พบว่า ทุกโรงแรมปฏิบัติตามมาตรฐานการทำความสะอาดและสุขอนามัยของโรงแรมที่เป็นที่ยอมรับ

แนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อยกระดับสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ (Wellness Hotel)

ผู้วิจัยได้พิจารณาจุดแข็ง (S) จุดอ่อน (W) โอกาส (O) และอุปสรรค (T) และดำเนินการการวิเคราะห์ SWOT Analysis และนำมากำหนดผ่านเครื่องมือการวิเคราะห์ TOWS Matrix ได้แนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. ให้ความรู้บุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถตามมาตรฐานโรงแรมเชิงสุขภาพ GHAWellHotel เพื่อรองรับการให้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยจัดรูปแบบการอบรมที่ไม่กระทบเวลางานจนส่งผลต่อการสูญเสียรายได้

2. สร้างสื่อที่น่าสนใจ สื่อความหมาย และให้ข้อมูล การบริการเชิงสุขภาพที่สำคัญ นอกเหนือไปจากข้อมูลพื้นฐานของโรงแรม ห้องพักและบริการต่าง ๆ ธุรกิจที่พักประเภท Wellness hotel ต้องมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการเชิงสุขภาพที่เปิดเผยได้ มีลิงก์กับข้อมูลของ Vendor ภายนอก หรือหน่วยงานคู่ความร่วมมือหรือแหล่งท่องเที่ยวชุมชนที่เชื่อมโยงภูมิปัญญาชุมชน พื้นที่ที่เกี่ยวข้อง

3. ส่งเสริมพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการที่มีอยู่ในโรงแรมให้สื่อความหมายเชิงสุขภาพ เช่น เมนูอาหาร อาจนำเสนอถึงประโยชน์และคุณค่าทางอาหาร เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจและความน่าถือในสิ่งที่รับประทานของผู้รับบริการที่ต้องการดูแลสุขภาพ

4. พัฒนาองค์ประกอบของสภาพแวดล้อม เช่น แสง สี เสียง กลิ่น ทัศนียภาพ จากสภาพแวดล้อมเพื่อการผ่อนคลายในโรงแรม เป็นสภาพแวดล้อมเพื่อการเยียวยา (Healing Environment)

5. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของโรงแรมในรูปแบบอารยสถาปัตย์ ออกแบบสภาพแวดล้อมเพื่อคนทุกคน เพื่อรองรับคนทุกเพศ ทุกวัย ทุกสภาพร่างกาย เข้ามาใช้บริการได้โดยสะดวก ปลอดภัย ทั่วถึง และเท่าเทียม

6. ส่งเสริม พัฒนาระบบประกันภัยให้ครอบคลุมกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในหัวหิน และอำนวยความสะดวกในการประสานงานในเรื่องการเคลมประกัน และการทำประกันภัย

7. สร้างความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรมกับผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพในพื้นที่ เช่น ครูสอนโยคะ นักโภชนาการ และนักบำบัดสปา โรงพยาบาล เสนอบริการและประสบการณ์ที่หลากหลายยิ่งขึ้นแก่แขกเพื่อเพิ่มประสบการณ์ด้านสุขภาพระหว่างการเข้าพัก

8. สร้างความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรมกับสถานที่ท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพในบริเวณใกล้เคียง เช่น น้ำพุร้อนธรรมชาติ เส้นทางเดินป่า สนามกอล์ฟ พิพิธภัณฑ์ศิลปะ หรือสถานพักผ่อนเพื่อสุขภาพ สร้างแพ็คเกจส่งเสริมการขายร่วมกันเพื่อยกระดับประสบการณ์ด้านสุขภาพในอำเภอหัวหิน

9. ส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากจุดแข็งของพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรม และนำเสนอกิจกรรมที่หลากหลายในรูปแบบ Natural Exercise เช่น โยคะริมหาด วิ่งเลียบชายหาด นั่งสมาธิริมหาด สร้างแคมเปญโปรโมตโรงแรมเป็นที่พักผ่อนเชิงสุขภาพ

10. บริหารจัดการโรงแรมด้วยแนวทางปฏิบัติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสร้างการมีส่วนร่วมกับแขกที่เข้าพัก

สรุปและอภิปรายผล

อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นเมืองที่อยู่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก (The Royal Coast) ที่ถูกวางไว้เป็นพื้นที่ “การท่องเที่ยวพักผ่อนเพื่อสุขภาพชั้นนำของโลก” ภายใต้ความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวเชิงพักผ่อนและนันทนาการ (Leisure and Recreation Tourism) ถือเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพ มีสิ่งแวดล้อมดี อาหารดี อากาศดี ที่ตั้งดี และรัฐบาลมีนโยบายสนับสนุน (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2566) ธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว สามารถใช้จุดแข็งนี้เป็นศักยภาพในการให้บริการเชิงสุขภาพ การวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจโรงแรมด้วย แนวคิด McKinsey 7S Framework ทั้งด้านโครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ รูปแบบ บุคลากร ทักษะ และค่านิยมร่วม วิเคราะห์องค์ประกอบมาตรฐาน WellHotel ทั้ง 18 องค์ประกอบ รวมถึงการสร้างแนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมด้วยการวิเคราะห์ SWOT Analysis และนำมากำหนดผ่านเครื่องมือการวิเคราะห์ TOWS Matrix พบว่า ธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว มีโครงสร้างการบริหารงานที่เป็นระบบ ซึ่ง ธงชัย พงศ์สิทธิกาญจนา (มปป.) ได้กล่าวว่า การจัดโครงสร้างองค์การที่ดีและเหมาะสมจะทำให้องค์การ บรรลุวัตถุประสงค์และมีความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง มีการวางกลยุทธ์การบริการที่นำเสนอคุณภาพบริการผ่านทุกประสาทสัมผัส ดังนั้นธุรกิจโรงแรมสามารถยกระดับโดยพัฒนาสภาพแวดล้อมของโรงแรม

ให้เป็นสภาพแวดล้อมเพื่อการเยียวยา (Healing Environment) ซึ่งชัชนิล ซัง สถาบันอาศรมศิลป์ ผู้ดูแลการออกแบบภูมิสถาปัตย์ (ปืนไทย เทพมณฑา, 2566) กล่าวว่า “ออกแบบ Healing Environment ไม่ใช่เรื่องยาก แค่ทำในสิ่งที่เราเป็น สิ่งที่เรามี สิ่งที่ธรรมดาและเรียบง่าย” “Healing Environment เป็นส่วนที่จะนำไปสู่ Well being คือความเป็นอยู่ที่ดี โลกทั้งโลกใบนี้ก็มองในเรื่องของ Well being หรือ Wellness ในทุกมิติที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิด Wellness หรือ Well-being” และเพื่อให้โรงแรมสามารถรองรับคนทุกเพศ วัย และทุกสภาพร่างกาย มาใช้บริการอย่างสะดวก ปลอดภัย เท่าเทียม ธุรกิจโรงแรมจึงควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของโรงแรมในรูปแบบอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ธุรกิจโรงแรมวางกลยุทธ์การให้บริการจากความเป็นตัวตนของพื้นที่ เมืองตากอากาศเก่าแก่ คงไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณี โดย ผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรมระดับ 3 ดาวแห่งหนึ่ง กล่าวว่า “โรงแรมเรามีขนาดเล็ก ขาดเรื่องห้องออกกำลังกาย และอุปกรณ์ออกกำลังกายเนื่องจากพื้นที่จำกัด จุดแข็งของโรงแรม คือ ธรรมชาติบรรยากาศของการผ่อนคลายริมทะเล การดำเนินกิจการเชิงสุขภาพของโรงแรมมีแนวคิด การใช้ธรรมชาติบำบัด ใช้อาหารเป็นยา พืชผักปลอดสารพิษ กิจกรรมเชิงสุขภาพจะเน้นความร่วมมือจากoutsource ชุมชน และร้านนวดต่าง ๆ คือใช้ศักยภาพของแหล่งภายนอกที่มี” ซึ่งแนวทางการยกระดับนั้น ธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว สามารถสร้างความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรมกับผู้ประกอบการที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวและผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพในพื้นที่เพื่อสร้างแพ็คเกจส่งเสริมการขายร่วมกันเพื่อยกระดับประสบการณ์ด้านสุขภาพ เสนอบริการและประสบการณ์ที่หลากหลายยิ่งขึ้นแก่แขก ซึ่งจะก่อประโยชน์ในแง่ความยั่งยืนกับชุมชนอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมร่วมของธุรกิจโรงแรมที่สามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน คือ “ยั่งยืน” “อนุรักษ์วัฒนธรรม” และ “ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับชุมชน” สอดคล้องกับ ข้อมูลจากสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2563) ที่ระบุว่า การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความอยู่ดีมีสุข ตลอดจนรักษาอัตลักษณ์วิถีวัฒนธรรม ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ด้านระบบนั้นในอำเภอหัวหินมีระบบสุขภาพที่ดี มีสถานพยาบาลหลากหลาย ซึ่งสามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามา ธุรกิจโรงแรมสามารถสร้างเครือข่ายกับโรงพยาบาลเพื่อความมั่นใจในความปลอดภัยของผู้เข้าพักและเชื่อมโยงบริการด้านสุขภาพได้ ซึ่งบุคลากรท่านหนึ่งกล่าวว่า “ปัญหาที่ทางโรงพยาบาลรัฐเผชิญอยู่ตอนนี้คือ เวลาที่นักท่องเที่ยวเข้ามาแล้วเจ็บป่วย ไม่มีประกัน ก็จะถูกส่งเข้ามาที่โรงพยาบาลของรัฐ บางครั้งนักท่องเที่ยวมีปัญหาเรื่องการจ่ายเงิน ทำให้โรงพยาบาลรัฐรับภาระตรงนี้หนักมาก จึงอยากให้ภาครัฐหรือโรงแรมมีส่วนรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวได้ทำประกันสุขภาพก่อนเข้ามาโดยเสนอผลประโยชน์ที่เค้าจะได้รับ จะเกิดผลดีกับทั้งตัวนักท่องเที่ยวเองและไม่เป็นภาระกับพื้นที่” จึงควรยกระดับการส่งเสริมการเชื่อมโยงด้านบริการประกันภัย โดยอาจสนับสนุนให้แขกทำประกันภัยการเดินทางก่อนเดินทางเข้ามาพัก บุคลากรในธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนสำคัญที่จะยกระดับการเป็นธุรกิจโรงแรมเชิงสุขภาพ สอดคล้องกับกฤษติญา มูลศรี และคณะ (2561) ที่กล่าวว่า “ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเป็นธุรกิจที่ต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกหลักในการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ มนุษย์เป็นทรัพยากรและต้นทุนที่สำคัญยิ่งขององค์กร เพราะมนุษย์เป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างในองค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินไปถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ” จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จจึงควรให้ความรู้เรื่องเกณฑ์

มาตรฐาน GHAWellHotel เพื่อเพิ่มขีดความสามารถตามมาตรฐานโรงแรมเชิงสุขภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี

1.1 ผู้ประกอบการโรงแรมเชิงสุขภาพสามารถนำแนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรม เพื่อยกระดับสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ (Wellness Hotel) ไปปรับใช้เพื่อความสำเร็จของโรงแรมได้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

2.1 หน่วยงานภาครัฐและเอกชน สามารถนำแนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรม เพื่อยกระดับสู่การเป็นโรงแรมเชิงสุขภาพ (Wellness Hotel) ไปพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของโรงแรมเชิงสุขภาพ และสามารถสร้างแนวทางการยกระดับมาตรฐานโรงแรมเชิงสุขภาพที่สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่ได้

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 นำแนวทางไปใช้กับกลุ่มโรงแรมเชิงสุขภาพจังหวัดอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการสำหรับโรงแรมเชิงสุขภาพในบริบทที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

กฤษติญา มูลศรี และคณะ. (2561). แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท. *วารสารสหวิทยาการวิจัย*, *7*(1).

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2566). *ยุทธศาสตร์รังสรรค์หัวหิน สู่เมืองแห่งสุขภาพดี อายุยืน*. https://www.cioworldbusiness.com/dr-kriengsak-chareonwongsak-hua-hin-goldenzonestrategy/

ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล. (2565). *ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ "มาแรง โอกาสตลาดท่องเที่ยวไทย"*. https://www.thansettakij.com/business/tourism/540602

ฐานเศรษฐกิจ. (2566). *ส่องทิศทางWellness Economy โตแรง 8.5 ล้านล้านดอลลาร์ภายในปี 2027*. https://www.thansettakij.com/health/wellbeing/580828

ธงชัย พงศ์สิทธิกาญจนา. (มปป.). *Organization & Administration*. http://courseware.npru.ac.th/admin/files/20221004115258_ad9c02e340413722f509f60a4d44e674.pdf

โตมร ศุขปรีชา. (2565). *เมื่อโลกฟื้นฟู: การกลับมาของ Wellness Tourism*. https://tatreviewmagazine.com/article/the-return-of-wellness-tourism/

ปีนไทย เทพมณฑา. (2566). *การจัดการสิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วยเพื่อการเยียวยา (Healing Environment)*. https://www.qualitythestory.com/

พรไพลิน จุลพันธ์. (2564). *รร.เล็กโอดเข้าไม่ถึงเงิน "เราเที่ยวด้วยกัน" ฟากยอด "ทัวร์เที่ยวไทย" อืดจัด*. https://www.bangkokbiznews.com/business/970883

พีพีทีวี ออนไลน์. (2567). *หัวหินไม่เงียบเหงา นักท่องเที่ยวแห่จองที่พักเต็ม*. https://www.pptvhd36.com/wealth/economic/218110

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *รายงานฉบับสมบูรณ์ แผนแม่บทพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก*. https://www.mots.go.th/download/PolicyStrategy/StrategyDevelopTheRoyalCoast2560-2564.pdf

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). *Review ประเด็น การส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism)*. https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/ga/download/article/article_20200416204840.pdf

Poompat, T., & Chawalee, N. T. (2018). Tourist Behavior and Satisfaction of Using Boutique Hotels Service in Bangkok Metropolitan. *Rajapark Journal*, *12*(26), 146-158.