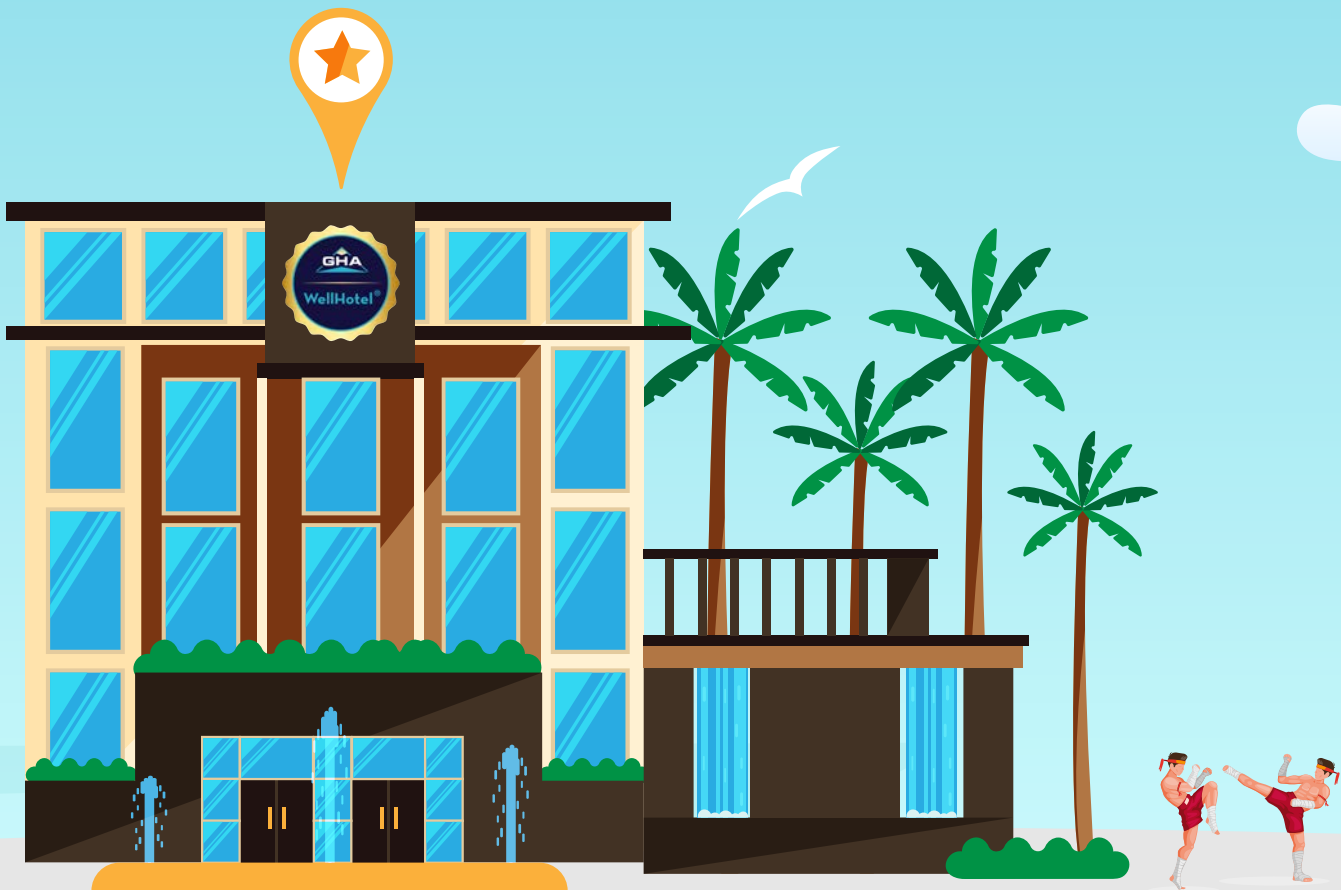


ยกระดับโรงแรมไทยด้วยมาตรฐาน **WellHotel**  
ส่งเสริมภาคการท่องเที่ยว  
ตอบโจทย์แนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ





## ที่ปรึกษา

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)

รศ. ดร.ปัทมาวดี โพชนุกูล ผู้อำนวยการ สกสว.

หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.)

รศ. ดร.ศิริ ชัยเสรี ผู้อำนวยการ บพข.

รศ. ดร.ธงชัย สุวรรณสิขณมน์ รองผู้อำนวยการ บพข.

## ที่มาของข้อมูล

**โครงการวิจัย** ต้นแบบการบริหารจัดการ WellHotel เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีคุณภาพ

**หัวหน้าโครงการ** รศ. ดร.เพชรสุนีย์ ทั้งเจริญกุล และคณะ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**สนับสนุนทุนวิจัย** แผนงานท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

## รวบรวมและสรุปประเด็น

คณะทำงานหน่วยบูรณาการเชิงประเด็นยุทธศาสตร์ ววน. ด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (SAT Tourism)

ผศ.สุภาวดี โพธิยะราช ประธานคณะกรรมการแผนงานกลุ่มการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ บพข. และประธานคณะทำงาน SAT Tourism  
 ดร.ฉัตรฉวี คงดี คณะอนุกรรมการแผนงานกลุ่มการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ บพข. และคณะทำงาน SAT Tourism

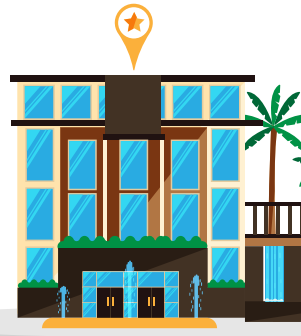
สำนักประสานงานโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์

ผศ. ดร.เกศรา สุกเพชร ผู้ประสานงานการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์  
 ผศ. ดร.สุนิดา อรุณพิพัฒน์ คณะทำงาน  
 ดร.นาวัน วีริยะเอี่ยมพิกุล คณะทำงาน  
 อาจารย์ชินนภา นิลสนธิ คณะทำงาน  
 นายสุทธิศักดิ์ นิลรอด คณะทำงาน

# ยกระดับโรงแรมไทยด้วยมาตรฐาน WellHotel

## ส่งเสริมภาคการท่องเที่ยว

## ตอบโจทย์แนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ



### ประเด็นสำคัญ

- “เศรษฐกิจเชิงสุขภาพ” (Wellness Economy) นับเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีมูลค่าการตลาดค่อนข้างสูงและมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลจากรายงานของสถาบันสุขภาพโลก (Global Wellness Institute: GWI) พบว่า ขนาดของเศรษฐกิจเชิงสุขภาพของโลก (Global Wellness Economy) ในปี พ.ศ. 2561 มีมูลค่าสูงถึง 4.5 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ
- ข้อมูลการจัดอันดับประเทศที่มีขนาดตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ใหญ่ที่สุด 20 อันดับแรกของโลกในปี พ.ศ. 2561 พบว่า ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 13 โดยมีตัวเลขการใช้จ่ายอยู่ที่ 12 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ มีจำนวนการเดินทางกว่า 12.5 ล้านครั้ง และก่อให้เกิดการจ้างงานประมาณ 5.3 แสนคน
- ผลจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร การเกิดโรคต่าง ๆ อันเป็นผลจากการทำงาน ทำให้ผู้คนส่วนใหญ่หันมาให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพในลักษณะของการป้องกันโรคเจ็บป่วยมากขึ้น และมีความเต็มใจที่จะจ่ายเงินในการซื้อสินค้าและบริการเพื่อสุขภาพเพิ่มมากขึ้น
- ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่พร้อมสนับสนุนการก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นการที่ประเทศไทยมีจุดเด่นในด้านการบริการทางการแพทย์ รวมถึงความพร้อมและความทันสมัยของโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการบริการ นอกจากนี้ประเทศไทยยังมีจุดเด่นของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่มีการนำเอาภูมิปัญญาของไทยและศาสตร์ในการดูแลสุขภาพมาเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการทางสุขภาพ รวมถึงจุดเด่นที่สำคัญอีกประการหนึ่งของประเทศไทยคือ อุปนิสัยของชาวไทยที่มีลักษณะเฉพาะคือ การมีจิตบริการและเอื้อเฟื้อ คนไทยยิ้มแย้มแจ่มใส การมีไม่ตรีจิต ชอบทักทายปราศรัย มีอัธยาศัยดี และต้อนรับอยู่เสมอ

- จากแนวโน้มการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ นับเป็นโอกาสทางธุรกิจที่สำคัญของ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมและที่พักที่จะเร่งพัฒนารธุรกิจโรงแรมและที่พักให้ได้รับการรับรองมาตรฐานและส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการคุณภาพ โดยหนึ่งในมาตรฐานระดับสากลที่ได้รับการยอมรับในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติคือ “WellHotel”
- WellHotel เป็นมาตรฐานที่รับรองการให้บริการที่ครบวงจรของโรงแรม รีสอร์ทและสปา ที่มีคุณภาพระดับสากลและเป็นที่ยอมรับในกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยมาตรฐาน WellHotel ถูกพัฒนาขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดมาตรฐานทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ สร้างประสบการณ์การเข้าพักของผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็เป็นการส่งเสริมบริการของโรงแรมและการดำเนินการของโรงแรม ซึ่งมาตรฐานนี้จะครบรอบการปฏิบัติที่ดีโดยครอบคลุมถึงสถานการณ์การให้บริการของผู้ให้บริการ ในการที่จะเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ที่เลือกเข้าพักหรือใช้บริการ
- ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่พักที่ต้องการขอรับการรับรองมาตรฐาน WellHotel นั้น จำเป็นที่จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานหลัก 6 ประการ ได้แก่ มาตรฐานด้านการบริการ มาตรฐานด้านอาหาร มาตรฐานด้านการขายและการตลาด มาตรฐานด้านทรัพยากรมนุษย์ มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม มาตรฐานด้านการเงินและบัญชีของโรงแรม
- การที่โรงแรมได้รับการรับรองมาตรฐาน WellHotel ซึ่งเป็นการรับรองในระดับสากล ส่งผลให้นักท่องเที่ยวที่กำลังตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวและต้องการใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทย มีความไว้วางใจ และมีความเชื่อมั่นที่จะเลือกใช้บริการโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการ และชุมชน



- โครงการวิจัย “ต้นแบบการบริหารจัดการ WellHotel เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีคุณภาพ” โดย รศ. ดร.เพชรสุณีย์ ทั้งเจริญกุล และคณะ ได้ทำการพัฒนาต้นแบบการบริหารจัดการสำหรับ WellHotel ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานในระดับสากล โดยมีสถานที่ต้นแบบรายแรกของไทยคือ **อ่าวนาง ปรินชิวลีย์ วิลลา รีสอร์ท แอนด์ สปา** และได้มีการพัฒนาบริการทางสุขภาพสำหรับผู้ใช้บริการ WellHotel ผ่านการนำเอา**ภูมิปัญญาของไทยและศาสตร์ในการดูแลสุขภาพมาเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการ ได้แก่ สปา มวยไทย การทำเด็กบ่าบัด เป็นต้น** นอกจากนี้ยังได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนที่ใช้ในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็น WellHotel รวมถึงการพัฒนาแบบบริการสร้างเสริมสุขภาพที่เหมาะสมกับการบริหารจัดการของ WellHotel โดยผลจากการพัฒนาต้นแบบจะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาโรงแรมอื่น ๆ ของประเทศให้ได้รับการรับรองตามเกณฑ์มาตรฐาน WellHotel ที่มีคุณภาพของประเทศต่อไป
- ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อขับเคลื่อนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการพัฒนาธุรกิจโรงแรมที่พักของไทยสู่มาตรฐาน WellHotel ได้แก่
  - **การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐานต่าง ๆ** ภาครัฐควรมีการจัดทำฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับมาตรฐานต่าง ๆ ที่มีอยู่ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล รวมถึงควรมีการรวบรวมข้อมูลโรงแรมที่พักที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวที่กำลังพิจารณาเกี่ยวกับที่พักสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

- **การให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการในด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์** ภาครัฐควรให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการธุรกิจ WellHotel ในด้านการประชาสัมพันธ์โปรแกรมส่งเสริมสุขภาพต่าง ๆ ของผู้ประกอบการออกสู่สาธารณะให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น
- **การเพิ่มทางเลือกขอรับการชดเชยจากบริษัทประกันสุขภาพ** ภาครัฐควรมีการสนับสนุนให้ผู้ให้บริการประกันสุขภาพเพิ่มทางเลือกการฟื้นฟูร่างกายจากการเจ็บป่วยโดยการเข้ารับบริการในโรงแรมที่พักที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน WellHotel
- **การส่งเสริมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและให้ความรู้กับโรงแรมและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง** ภาครัฐควรมีการให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับแนวทางการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การอบรมให้ความรู้กับผู้ประกอบการและบุคลากรในโรงแรมเพื่อเพิ่มทักษะความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและมาตรฐาน WellHotel
- **การลดข้อจำกัดทางด้านกฎระเบียบต่าง ๆ** ภาครัฐอาจมีมาตรการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านกฎระเบียบต่าง ๆ ให้กับผู้ประกอบการที่ต้องการปรับปรุงและพัฒนาโรงแรมสู่การขอรับการรับรองมาตรฐาน WellHotel





## แนวโน้มการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและโอกาสของประเทศไทย

“เศรษฐกิจเชิงสุขภาพ” (Wellness Economy) นับเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีมูลค่าการตลาดค่อนข้างสูงและมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ข้อมูลจากรายงานของสถาบันสุขภาพโลก (Global Wellness Institute: GWI) พบว่า ขนาดของเศรษฐกิจเชิงสุขภาพของโลก (Global Wellness Economy) ในปี พ.ศ. 2561 มีมูลค่าสูงถึง 4.5 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ ขยายตัวจากเดิมในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งมีมูลค่าอยู่ที่ 3.72 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยในส่วนของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มย่อยของเศรษฐกิจเชิงสุขภาพ มีมูลค่าสูงถึง 639 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี พ.ศ. 2561

อีกทั้งจากข้อมูลการจัดอันดับประเทศที่มีขนาดตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ใหญ่ที่สุด 20 อันดับแรกของโลกในปี พ.ศ. 2561 พบว่า ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 13 โดยมีตัวเลขการใช้จ่ายอยู่ที่ 12 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ มีจำนวนการเดินทางกว่า 12.5 ล้านครั้ง และก่อให้เกิดการจ้างงานประมาณ 5.3 แสนคน เพิ่มขึ้นจากเดิมปี พ.ศ. 2558 ซึ่งมีตัวเลขการใช้จ่ายอยู่ที่ 9.4 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ มีจำนวนการเดินทางกว่า 9.7 ล้านครั้ง และก่อให้เกิดการจ้างงานประมาณ 5 แสนคน โดยข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย



นอกจากนี้ ผลจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร การเกิดโรคต่าง ๆ อันเป็นผลจากการทำงาน ทำให้ผู้คนส่วนใหญ่หันมาให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพในลักษณะของการป้องกันการเจ็บป่วยมากขึ้น และมีความเต็มใจที่จะจ่ายเงินในการซื้อสินค้าและบริการเพื่อสุขภาพเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งผลจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ประเทศไทยจำเป็นต้องมีการวางแผนในการฟื้นฟูภาคการท่องเที่ยวหลังภาวะวิกฤต โดยจำเป็นต้องมีการสร้างระบบสุขอนามัย ความปลอดภัยตามมาตรฐานของสาธารณสุข เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปในยุคหลังวิกฤตที่นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญกับสุขภาพอนามัย (Sanitation) ความสะอาด (Hygiene) ความปลอดภัย (Safety) ระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ดิจิทัล (Digital) ความเชื่อถือได้ (Reliability) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsibility) (พีริเยะ ผลพิรุฬห์, 2563) มากยิ่งขึ้น

### โอกาสของประเทศไทยกับการก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่พร้อมสนับสนุนการก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นการที่ประเทศไทยมีจุดเด่นในด้านการบริการทางการแพทย์ ทั้งคุณภาพของบุคลากรทางการแพทย์ ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ พยาบาล ผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงความพร้อมและความทันสมัยของโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการบริการ ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยมีโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน Joint Commission International หรือ JCI ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลของโรงพยาบาลโดยเฉพาะมากถึง 66 แห่ง นอกจากนี้ประเทศไทยยังมีความพร้อมของอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น อุตสาหกรรมโรงแรมและที่พัก อุตสาหกรรมอาหารสุขภาพ อุตสาหกรรมการบินและการเดินทาง เป็นต้น และในด้านความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาพรวม ประเทศไทยมีข้อได้เปรียบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านทำเลที่ตั้ง ทรัพยากรธรรมชาติที่โดดเด่น ศิลปวัฒนธรรม สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ฯลฯ





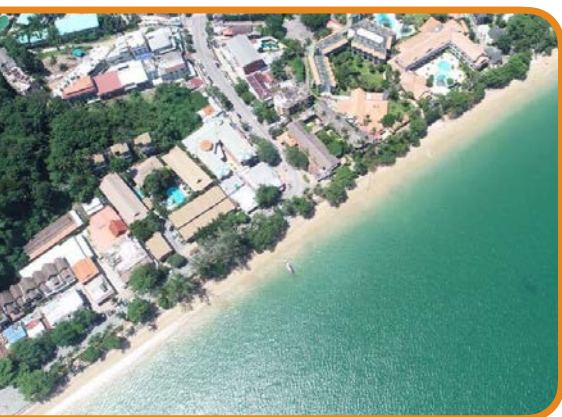
นอกจากนี้ประเทศไทยยังมีจุดเด่นของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่มีการนำเอาภูมิปัญญาของไทยและศาสตร์ในการดูแลสุขภาพมาเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการทางสุขภาพ ทำให้การบริการทางสุขภาพของไทยมีความหลากหลายและโดดเด่น โดยอาจแบ่งกิจกรรมในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) สปาและการนวดแผนไทย 2) การแพทย์ทางเลือก และ 3) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้วยธรรมชาติ นอกจากนี้ยังมีการท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่มีจุดมุ่งหมายในการออกกำลังกายหรือส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง

รวมถึงจุดเด่นที่สำคัญอีกประการหนึ่งของประเทศไทยคือ อุปนิสัยของชาวไทยที่มีลักษณะเฉพาะคือ การมีจิตบริการและเอื้อเฟื้อ คนไทยยิ้มแย้มแจ่มใส การมีไมตรีจิต ชอบทักทายปราศรัย มีอัธยาศัยดี และต้อนรับอยู่เสมอ ทำให้แขกผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยวมีความประทับใจ อบอุ่น และกลายเป็นส่วนสำคัญทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีความโดดเด่น เป็นจุดเด่นที่ได้เปรียบประเทศอื่น ๆ

### มาตรฐาน WellHotel ตอบโจทย์แนวโน้มการท่องเที่ยวในอนาคต

ที่ผ่านมา ภาครัฐได้มีการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของบริการทางการแพทย์ (Medical Hub) และเป็นศูนย์กลางการให้บริการทางด้านสุขภาพ (Health Hub) ในระดับเอเชียตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 ส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นที่รู้จักของคนไทย (วิภาดา คุณารวิคติกุล, 2563) และในปัจจุบันได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ หรือ Medical Hub ในปี พ.ศ. 2559-2568

เนื่องจากแนวโน้มการขยายตัวของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมและที่พักเพื่อสุขภาพมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยโรงแรมและที่พักเพื่อสุขภาพจะแตกต่างจากโรงแรมทั่วไปตรงที่จะมีการนำกิจกรรมที่มีคุณสมบัติในการดูแลสุขภาพหลายด้านมาบูรณาการกันเพื่อนำเสนอให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจในช่วงเวลาที่เข้าพักในโรงแรม ซึ่งถือเป็นการสร้างอัตลักษณ์พิเศษและสามารถสร้างประสบการณ์จากบริการสุขภาพที่แตกต่างไปจากโรงแรมทั่วไป โดยมีจุดมุ่งหมายหลักคือการเน้นการพัฒนาและดูแลรักษาสุขภาพทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม จิตวิญญาณและสิ่งแวดล้อม



จากแนวโน้มการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพดังที่ได้กล่าวไปข้างต้น จึงนับเป็นโอกาสทางธุรกิจที่สำคัญของผู้ประกอบการไทย โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมและที่พักที่จะเร่งพัฒนารูปร่างโรงแรมและที่พักให้ได้รับการรับรองมาตรฐานและส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการคุณภาพ โดยหนึ่งในมาตรฐานระดับสากลที่ได้รับการยอมรับในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติคือ “WellHotel” ซึ่งถือเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สอดคล้องกับการที่ประเทศไทยต้องการที่จะพัฒนาสู่การเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Global Wellness Tourism Destination) ซึ่งจะเป็นกลไกการขับเคลื่อนภาคเศรษฐกิจของไทยในอนาคต



## การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) คืออะไร ?

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีแรงจูงใจหรือจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ หรือนำบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ หรือ เป็นการท่องเที่ยวที่ผสมผสานการรักษาและฟื้นฟูสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจควบคู่กัน และเป็นการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวในแหล่งที่สวยงาม ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและวัฒนธรรม ตลอดจนการเรียนรู้วิถีไทยและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและกิจกรรมการรักษาฟื้นฟูสุขภาพ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551: 31 อ้างถึงใน วิภาดา คุณาวิทิตกุล, 2563)

โดยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) จะมีความแตกต่างจากการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือผู้ป่วย กล่าวคือ **การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ** จะเน้นไปในลักษณะของการป้องกัน การปรับปรุงสุขภาพ ส่งเสริมคุณภาพชีวิต เพื่อการมีสุขภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และการใช้บริการเชิงสุขภาพที่ช่วยฟื้นฟูร่างกายจากการเจ็บป่วย หรือทำให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง ส่วน**การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์** จะเน้นไปในลักษณะของการเข้ามาเพื่อรักษาพยาบาลอาการเจ็บป่วยโดยเฉพาะ (วิภาดา คุณาวิทิตกุล, 2563)



## WellHotel คืออะไร ?

WellHotel เป็นมาตรฐานที่รับรองการให้บริการที่ครบวงจรของโรงแรม รีสอร์ทและสปา ที่มีคุณภาพระดับสากลและเป็นที่ยอมรับในกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยสามารถเชื่อมโยงกับมาตรฐาน Global Healthcare Accreditation ได้เป็นอย่างดี มาตรฐาน WellHotel ถูกพัฒนาขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดมาตรฐานทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ สร้างประสบการณ์การเข้าพักของผู้รับบริการในขณะเดียวกันก็เป็นการส่งเสริมบริการของโรงแรมและการดำเนินการของโรงแรม ซึ่งมาตรฐานนี้จะเป็นการรอบการปฏิบัติที่ดีโดยครอบคลุมถึงสถานการณ์การให้บริการของผู้ให้บริการ ในการที่จะเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ที่เลือกเข้าพักหรือใช้บริการ

โรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน WellHotel จะมีลักษณะของการส่งเสริมให้บุคคลมีสุขภาพความเป็นอยู่ที่ดี มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ระบุถึงกระบวนการทำงาน เพื่อให้การจัดการงานต่าง ๆ มีมาตรฐานที่ชัดเจนและทุกคนยึดเป็นหลักในการทำงาน โดยโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน WellHotel จะมีชื่อปรากฏอยู่ที่สถาบัน Medical Tourism Association ทำให้ผู้เข้าพักหรือผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและเลือกเข้าพักในโรงแรมที่ได้รับการรับรองได้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับผู้ที่เลือกเข้าพักหรือใช้บริการ ทั้งก่อนและหลังจากการเข้ารับบริการด้านสุขภาพ หรือการดูแลสุขภาพพยาบาล





องค์ประกอบหลักของมาตรฐาน WellHotel

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่พักที่ต้องการขอรับการรับรองมาตรฐาน WellHotel นั้น จำเป็นที่จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานหลัก 6 ประการ ได้แก่ มาตรฐานด้านการบริการ มาตรฐานด้านอาหาร มาตรฐานด้านการขายและการตลาด มาตรฐานด้านทรัพยากรมนุษย์ มาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาตรฐานด้านการเงินและบัญชีของโรงแรม

หลัก 6 ประการสู่การรับรองมาตรฐาน WellHotel

<p><b>มาตรฐานด้านการบริการ</b></p> <p>(Service Standards)</p>	<p><b>มาตรฐานด้านอาหาร</b></p> <p>(Food Standards)</p>	<p><b>มาตรฐานด้านการขายและการตลาด</b></p> <p>(Sales and Marketing Standards)</p>
<p><b>มาตรฐานด้านทรัพยากรมนุษย์</b></p> <p>(Human Resources Standards)</p>	<p><b>มาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b></p> <p>(Facilities Standards)</p>	<p><b>มาตรฐานด้านการเงินและบัญชีของโรงแรม</b></p> <p>(Financial and Accounting Standards)</p>

ที่มา: โครงการวิจัย "ต้นแบบการบริหารจัดการ WellHotel เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีคุณภาพ" โดย สศ. ดร.เพชรสุรีย์ กิ่งเจริญกุล และคณะ ปี พ.ศ. 2564 สันนิษฐานจากนิตยสารโดย แผนงานท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.)

โดยหากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่พัก สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานหลักทั้ง 6 ประการได้อย่างถูกต้องตามหลักสากลแล้ว จะส่งผลให้โรงแรมดังกล่าวได้รับการรับรองมาตรฐาน WellHotel ซึ่งเป็นมาตรฐานที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกให้การยอมรับ โดยมาตรฐานดังกล่าวจะนำไปสู่การเสริมสร้างสุขภาพ (Wellness) ให้กับผู้ที่เข้าพักหรือผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีการควบคุมและกำกับดูแลมาตรฐานในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล รวมทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่เข้าพักหรือผู้ใช้บริการ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน



## ประโยชน์ที่จะได้รับจากการส่งเสริมมาตรฐานโรงแรมเพื่อสุขภาพ WellHotel

การที่โรงแรมได้รับการรับรองมาตรฐาน WellHotel ซึ่งเป็นการรับรองในระดับสากล จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวที่กำลังตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวและต้องการใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทย มีความไว้วางใจ และมีความเชื่อมั่นที่จะเลือกใช้บริการโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ และชุมชน ดังนี้

**ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ** นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการจะได้รับความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และมีความมั่นใจในการใช้บริการ รวมถึงได้รับการดูแลที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากลที่ทั่วโลกยอมรับ

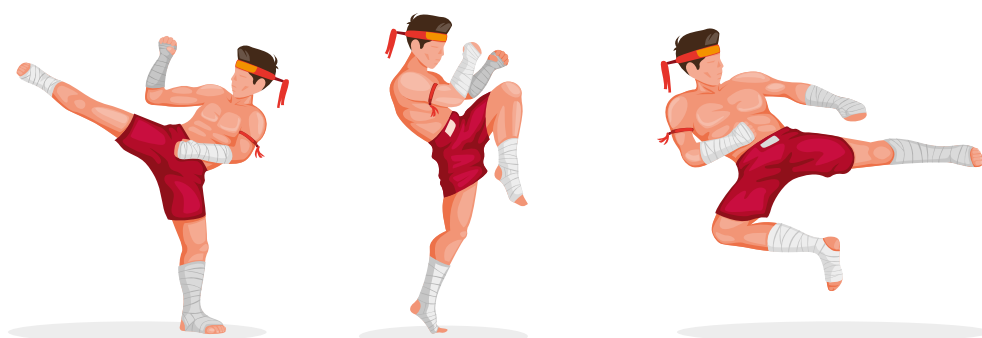
**ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ** ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน WellHotel จะได้รับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากนักท่องเที่ยว ถือเป็น การขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้น เพิ่มโอกาสในการเข้าพักรหรือทำกิจกรรมของกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จึงถือเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ในการเข้าพักรของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนั้นมักจะไม่ได้เข้ามาใช้พักรเพียงอย่างเดียว แต่ยังมี การใช้บริการทางด้านสุขภาพอื่น ๆ ที่โรงแรมได้จัดทำขึ้นสำหรับผู้เข้าพักรหรือผู้ให้บริการ เช่น สปา อาหาร มวยไทย การทำเด็กบ่าบัด เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดการพำนักในระยะยาว (Long Stay) ส่งผลให้รายได้ของโรงแรมเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

**ประโยชน์ต่อชุมชน** การที่โรงแรมได้รับการรับรองมาตรฐาน WellHotel ส่งผลให้โรงแรมมีฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจในชุมชนให้มีการขยายตัวเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เพิ่มขึ้น เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน รวมถึงอาจมีการนำเอา วัตถุดิบ ภูมิปัญญา วัฒนธรรมที่มีอยู่ในชุมชน ซึ่งมีอัตลักษณ์หรือความเฉพาะตัวมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้แก่ผู้เข้าพักรหรือผู้ให้บริการอีกด้วย

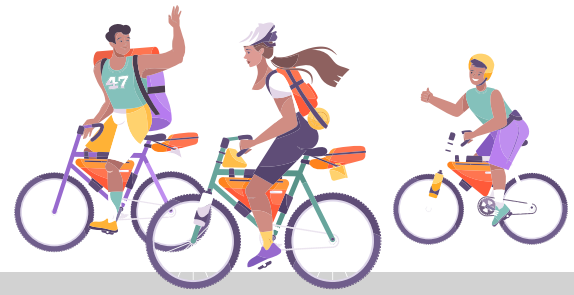


## การสร้างต้นแบบมาตรฐาน WellHotel ในประเทศไทยด้วยงานวิจัยและนวัตกรรม

โครงการวิจัย “ต้นแบบการบริหารจัดการ WellHotel เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีคุณภาพ” โดย รศ. ดร.เพชรสุนีย์ ทั้งเจริญกุล และคณะ ได้ทำการพัฒนาต้นแบบการบริหารจัดการสำหรับ WellHotel ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานในระดับสากล โดยมีสถานที่ต้นแบบแรกของไทยคือ **อ่าวนาง ปรินชิวลิ์ วิลลา รีสอร์ท แอนด์ สปา** และได้มีการพัฒนาบริการทางสุขภาพสำหรับผู้ให้บริการ WellHotel ผ่านการนำเอา **ภูมิปัญญาของไทยและศาสตร์ในการดูแลสุขภาพมาเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการ ได้แก่ สปา มวยไทย การทำเด็กบ่าบัด เป็นต้น** นอกจากนี้ ยังได้มีการวิเคราะห์ต้นทุนที่ใช้ในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็น WellHotel รวมถึงการพัฒนาแบบบริการสร้างเสริมสุขภาพที่เหมาะสมกับการบริหารจัดการของ WellHotel โดยผลจากการพัฒนาต้นแบบจะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาโรงแรมอื่น ๆ ของประเทศให้ได้รับการรับรองตามเกณฑ์มาตรฐาน WellHotel ที่มีคุณภาพของประเทศต่อไป นำไปสู่การสร้างร่วมมือในการพัฒนาและส่งเสริมให้ธุรกิจโรงแรมที่พักที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยได้รับความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และได้รับการยอมรับในการเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวอย่างแท้จริง



# ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย



ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการส่งเสริมการตลาดแบบบูรณาการในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมที่พักของไทยสู่มาตรฐาน WellHotel เพื่อรองรับการเติบโตของการท่องเที่ยวหลังวิกฤติและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว และนำพาประเทศไทยสู่การเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Global Wellness Tourism Destination) ได้แก่

- การสร้างความรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐานต่าง ๆ** ภาครัฐควรมีการจัดทำฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับมาตรฐานต่าง ๆ ที่มีอยู่ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่กำลังวางแผนสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา รวมถึงควรมีการรวบรวมข้อมูลโรงแรมที่พักที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่กำลังพิจารณาเกี่ยวกับที่พักสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นข้อมูลที่ปัจจุบัน
- การให้ความช่วยเหลือในด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์** ภาครัฐควรให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการธุรกิจ WellHotel ในด้านการประชาสัมพันธ์โปรแกรมส่งเสริมสุขภาพต่าง ๆ ของผู้ประกอบการออกสู่สาธารณะให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน WellHotel ในประเทศไทยนั้นมีเพียงแห่งเดียวและยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย ดังนั้นการประชาสัมพันธ์จึงเป็นการเริ่มต้นที่สำคัญในการสร้างรากฐานเพื่อต่อยอดให้ผู้ประกอบการปรับตัวเข้าสู่ธุรกิจโรงแรมที่ได้มาตรฐาน WellHotel มากยิ่งขึ้น
- การเพิ่มทางเลือกขอรับการชดเชยจากบริษัทประกันสุขภาพ** ภาครัฐควรมีการสนับสนุนให้ผู้ให้บริการประกันสุขภาพเพิ่มทางเลือกการฟื้นฟูร่างกายจากการเจ็บป่วยโดยการเข้ารับบริการในโรงแรมที่พักที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน WellHotel เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถนำค่าใช้จ่ายจากการเข้ารับบริการใน WellHotel มาใช้ขอรับการชดเชยจากบริษัทประกันสุขภาพได้ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้มีผู้จำนวนผู้ใช้บริการและการเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น
- การส่งเสริมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและให้ความรู้กับโรงแรมและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง** ภาครัฐควรมีการให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับแนวทางการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การอบรมให้ความรู้กับผู้ประกอบการและบุคลากรในโรงแรมเพื่อเพิ่มทักษะความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและมาตรฐาน WellHotel เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเติบโตของภาคการท่องเที่ยวหลังภาวะวิกฤติ รวมถึงยังเป็นการพัฒนาศักยภาพของโรงแรมและบุคลากรให้สามารถก้าวสู่การได้รับการรับรองมาตรฐาน WellHotel ซึ่งเป็นมาตรฐานในระดับสากล
- การลดข้อจำกัดทางด้านกฎระเบียบต่าง ๆ** ภาครัฐอาจมีมาตรการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านกฎระเบียบต่าง ๆ ให้กับผู้ประกอบการที่ต้องการปรับปรุงและพัฒนาโรงแรมสู่การขอรับการรับรองมาตรฐาน WellHotel เนื่องจากข้อจำกัดที่สำคัญในการพัฒนาโรงแรมให้ไปสู่อุตสาหกรรม WellHotel ในขั้นตอนการปรับปรุงหรือแก้ไขสภาพแวดล้อมต่าง ๆ อาจจะมีเรื่องของกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งไม่เอื้ออำนวยต่อการแก้ไขหรือปรับปรุงโรงแรมให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน WellHotel เท่าที่ควร



## เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). โครงการสำรวจระดับความรู้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย.

กรุงเทพฯ: ฝ่ายนโยบายวางแผน กองวางแผนการท่องเที่ยว.

กรุงเทพธุรกิจ. (2563). ยกระดับมาตรฐานการแพทย์ ดูแล ‘ผู้ป่วยวิกฤติ’.

สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/health/906915>

เกษวดี พุทธภูมิพิทักษ์. (2563). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการ การยกระดับขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว

เชิงส่งเสริมสุขภาพด้วยนวัตกรรมบริการบนรากฐานมรดกวัฒนธรรมและจิตบริการแบบไทย (ปีที่ 1).

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) และสำนักงานสภานโยบาย

การอุดมศึกษา วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.).

พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2563). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการ การศึกษาผลกระทบจากไวรัสโควิด-19

ต่อภาคเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวไทย. หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถ

ในการแข่งขันของประเทศ (บพข.).

วิภาดา คุณาวิกิตกุล. (2563). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการ การบริหารจัดการแผนงานการเตรียมความพร้อม

ประเทศไทยเชิงรุกให้เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีคุณภาพ (ปีที่ 1). สำนักงาน

คณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) และสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา

วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.).

สถาบันทรัพย์สินทางปัญญาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). รายงานการวิเคราะห์แนวโน้มเทคโนโลยีและ

อุตสาหกรรม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. สืบค้นจาก [https://](https://www.ipthailand.go.th/)

[www.ipthailand.go.th/](https://www.ipthailand.go.th/)

Global Wellness Institute. (2561a). 2018 Global Wellness Tourism Economy. สืบค้นจาก [https://](https://globalwellnessinstitute.org/industry-research/global-wellness-tourism-economy/)

[globalwellnessinstitute.org/industry-research/global-wellness-tourism-economy/](https://globalwellnessinstitute.org/industry-research/global-wellness-tourism-economy/)

Global Wellness Institute. (2561b). Global Wellness Tourism Economy November 2018.

สืบค้นจาก [https://globalwellnessinstitute.org/wp-content/uploads/2018/11/](https://globalwellnessinstitute.org/wp-content/uploads/2018/11/GWI_GlobalWellnessTourismEconomyReport.pdf)

[GWI\\_GlobalWellnessTourismEconomyReport.pdf](https://globalwellnessinstitute.org/wp-content/uploads/2018/11/GWI_GlobalWellnessTourismEconomyReport.pdf)





## สถานที่ติดต่อ

ชุดขับเคลื่อนและผลักต้นงานวิจัยกลุ่มการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ บพข.  
สำนักประสานงานการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์  
หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.)  
อาคาร SM Tower ชั้น 33 เลขที่ 979-112 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400  
โทรศัพท์ 02-126-6880 อีเมล [bcginaction.tourism@gmail.com](mailto:bcginaction.tourism@gmail.com)