

ยกระดับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
ด้วยมาตรฐานสุขอนามัย **GBAC STAR**
เพื่อรองรับวิถีชีวิตแบบ Next Normal



สทสว
สำนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กระทรวงศึกษาธิการ
เลขที่ 510
ถนนวิสุทธิกษัตริย์ กรุงเทพฯ 10200





ที่ปรึกษา

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)

รศ. ดร.ปัทมาวดี โพชนุกูล ผู้อำนวยการ สกสว.
รศ. ดร.พงศ์พันธ์ แก้วตาทิพย์ รองผู้อำนวยการ สกสว.

หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
ของประเทศ (บพข.)

รศ. ดร.ศิริ ชัยเสรี ผู้อำนวยการ บพข.
รศ. ดร.ธงชัย สุวรรณสิขณน์ รองผู้อำนวยการ บพข.

ที่มาของข้อมูล

โครงการวิจัย ต้นแบบการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
จังหวัดภูเก็ต เพื่อยกระดับความปลอดภัยด้วยมาตรฐานสากล

หัวหน้าโครงการ อาจารย์นวลสมร อุณหะประทีป และคณะ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ วิทยาเขตภูเก็ต

สนับสนุนทุนวิจัย แผนงานท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ หน่วยบริหาร
และจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.)
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)
กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

รวบรวมและสรุปประเด็น

คณะทำงานหน่วยบูรณาการเชิงประเด็นยุทธศาสตร์ ววน. ด้านการท่องเที่ยว
และเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (SAT Tourism)

ผศ.สุภาวดี โพธิยะราช ประธานคณะกรรมการแผนงาน
กลุ่มการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ บพข.
และประธานคณะทำงาน SAT Tourism
ดร.ฉัตรฉวี คงดี คณะอนุกรรมการแผนงานกลุ่มการท่องเที่ยว
และเศรษฐกิจสร้างสรรค์ บพข.
และคณะทำงาน SAT Tourism

สำนักประสานงานโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
และเศรษฐกิจสร้างสรรค์

ผศ. ดร.เกศรา สุกเพชร ผู้ประสานงานการพัฒนาอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์
ผศ. ดร.สุนิดา อรุณพิพัฒน์ คณะทำงาน
ดร.นาวัน วิริยะเยี่ยมพิกุล คณะทำงาน
อาจารย์ชินนภา นิลสนธิ คณะทำงาน
นายสุทธิศักดิ์ นิลรอด คณะทำงาน

ยกระดับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยมาตรฐานสุขอนามัย GBAC STAR เพื่อรองรับวิถีชีวิตแบบ Next Normal



ประเด็นสำคัญ

- จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะด้านธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทยและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เพื่อให้การท่องเที่ยวกลับมาเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนอีกครั้งภายหลังการแพร่ระบาด ควรมีการสร้างเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวในด้านความสะอาดและความปลอดภัย
- หนึ่งในวิธีการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ การมีมาตรฐานรับรอง ซึ่งประเทศไทยได้มีการพัฒนามาตรฐานด้านสุขอนามัยของประเทศไทย (SHA STANDARD) ขึ้นมาอย่างใดก็ตาม เนื่องจากภาคการท่องเที่ยวของไทยพึ่งพาชาวต่างชาติเป็นหลัก ดังนั้นการใช้มาตรฐาน SHA อย่างเดียวอาจมีความท้าทายในเรื่องการสร้างเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนั้นธุรกิจโรงแรมที่พักที่มีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำเป็นต้องมีมาตรฐานในระดับสากลรับรองเข้ามาหนุนเสริม
- GBAC STAR คือ การรับรองมาตรฐานด้านสุขอนามัยในระดับนานาชาติที่ ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวรับรองโดยหน่วยงาน International Sanitary Supply Association (ISSA) ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1923 โดยมาตรฐานดังกล่าว ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายในด้านการทำความสะอาดเพื่อป้องกันการระบาด การจัดการ และการฟื้นฟูอาคาร สถานที่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค

ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มาตรฐานนี้จะเป็นกลไกที่รับรองว่าโรงแรมนั้นจะรักษาระเบียบการทำความสะอาดสำหรับโรคติดต่ออย่างเข้มงวด โดยจะมีระบบควบคุมเรื่องความสะอาดอย่างครบถ้วน ทั้งในเรื่องของสถานที่ และพนักงานที่จะมีการอบรมให้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องการทำความสะอาดอย่างมีประสิทธิภาพ

- ความสำเร็จของงานวิจัยชิ้นนี้ สามารถสร้างต้นแบบโรงแรมที่มีการบริหารงานแบบอิสระ โดยเฉพาะโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง พร้อมทั้งสถานประกอบการที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ โรงแรมปอตองเบย์ฮิลล์ และบริษัท ไทยเกอร์มายุไทย (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งมีเจ้าของเป็นคนไทยรายแรกที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสุขอนามัย GBAC STAR โดยแนวทางที่ได้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับพื้นที่อื่นได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังทำให้บริษัทเอส อี เอ คอนซัลติ้ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทคนไทยที่ให้บริการด้านคำปรึกษาในการขอรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพต่าง ๆ และเป็นบริษัทที่ร่วมดำเนินการวิจัยไปพร้อมกับทีมวิจัยนั้น สามารถยกระดับเป็นผู้ตรวจสอบและประเมินมาตรฐาน GBAC STAR รายแรกของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้



จากการศึกษาวิจัย มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

- 1. หาจุดยืนบนความหลากหลายของมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจากทั่วโลก โดยภาครัฐควรทำการศึกษาและทำความเข้าใจ พร้อมทั้งนำมาวิเคราะห์ถึงรูปแบบความเหมาะสมว่าในแต่ละมาตรฐานเหมาะสมกับโรงแรมแบบใด ในพื้นที่ใด ผ่านการพิจารณาทั้งในเรื่องของการตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย ต้นทุน และประโยชน์ที่จะได้รับ ทั้งนี้เพื่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยสามารถใช้ประโยชน์และหาจุดยืนที่เหมาะสมจากมาตรฐานที่มีความหลากหลายจากทั่วโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2. มุ่งสร้างการรับรู้ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมถึงความแตกต่างของมาตรฐานด้านสุขอนามัย เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจและสามารถเลือกมาตรฐานของตนเองให้เหมาะสมกับมาตรฐานด้านสุขอนามัยมาตรฐานใด ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถยกระดับธุรกิจของตนให้มีความน่าเชื่อถือในเรื่องความสะอาดรองรับวิธีการท่องเที่ยวแบบ Next Normal
- 3. เดินหน้าขับเคลื่อนอุตสาหกรรมโรงแรมไทยทั้งระบบสู่การมีมาตรฐานด้านสุขอนามัยรับรอง โดยการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม เช่น การมีมาตรการที่สามารถนำค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการให้ได้มาซึ่งมาตรฐานมาลดหย่อนภาษีได้ หรือการมีมาตรการช่วยประชาสัมพันธ์โรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานเหล่านี้มากขึ้น เป็นต้น เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมตื่นตัวในการปรับวิธีการดำเนินธุรกิจให้ได้รับการรับรองมาตรฐานทั้งในระดับชาติและระดับสากลมากขึ้น ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนการยกระดับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งระบบอย่างเป็นรูปธรรม
- 4. ผลักดันให้เกิดองค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำถึงแนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวในระดับสากลให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม เช่น เรื่องหลักเกณฑ์ และกระบวนการปฏิบัติในการได้มาซึ่งการรับรองมาตรฐาน ซึ่งหากสามารถพัฒนาให้เกิดองค์กรในรูปแบบนี้ได้สำเร็จมากขึ้น นอกจากจะช่วยให้เกิดการยกระดับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยด้วยการเป็นผู้ประเมินหรือผู้กำหนดมาตรฐานในระดับสากลที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของไทยแล้ว ยังเพิ่มความเป็นไปได้ในการพัฒนาจนเป็นแหล่งที่มาของรายได้ใหม่ในยุคที่ทั่วโลกให้ความสำคัญกับการพึ่งพิงภาคบริการมากขึ้นด้วย





ธุรกิจโรงแรมกับการปรับตัวสู่วิถีชีวิตแบบ Next Normal

นับตั้งแต่ช่วงปลายปี 2562 ที่เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การระบาดดังกล่าวได้แพร่กระจายเป็นวงกว้าง ผลจากการระบาดในครั้งนี้นำมาซึ่งความสูญเสียอย่างมหาศาลในแบบที่ไม่ปรากฏมาก่อน โดยเฉพาะความสูญเสียที่เกิดขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศต่าง ๆ ในส่วนของประเทศไทย การแพร่ระบาดส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวและโรงแรมได้รับผลกระทบมากที่สุด รวมทั้งผู้ประกอบการในห่วงโซ่ของภาคการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจขนส่งและธุรกิจท้องถิ่น ทั้งนี้เนื่องจากเศรษฐกิจไทยมีรายได้หลักจากภาคการท่องเที่ยวและบริการ โดยจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในเดือนมกราคม - เดือนกรกฎาคมของปี 2564 ลดลง ร้อยละ 99.13 หากเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปีก่อน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564)



แม้ว่าที่ผ่านมารัฐบาลไทยได้มีการออกมาตรการที่หลากหลายเข้ามาให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการในภาคการท่องเที่ยวและบริการ เช่น การลดเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมของนายจ้างและลูกจ้าง โครงการสนับสนุนการท่องเที่ยวมากมาย เช่น โครงการเราเที่ยวด้วยกัน (สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, 2564) แต่มาตรการเหล่านี้ถือเป็นเพียงมาตรการที่ช่วยประคับประคองให้ผู้ประกอบการในภาคการท่องเที่ยวและบริการสามารถก้าวผ่านสถานการณ์อันเกิดจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เท่านั้น

ในการนี้ ภาครัฐจึงควรจะมีมาตรการที่มุ่งให้เกิดการเตรียมพร้อมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมด้วยเช่นกัน โดยในระยะต่อไปการจะกลับมาดำเนินการของธุรกิจภาคการท่องเที่ยวและบริการภายใต้วิถีชีวิตต่อไป (Next Normal) เป็นประเด็นที่ทั่วโลกกำลังกล่าวถึง ซึ่งสะท้อนรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้คนทั่วโลกที่เปลี่ยนไปหลังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยเฉพาะการมุ่งเน้นเรื่องความปลอดภัยด้านสุขอนามัย การเปิดรับเทคโนโลยี บริการดิจิทัลรูปแบบใหม่ และสนใจเรื่องผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

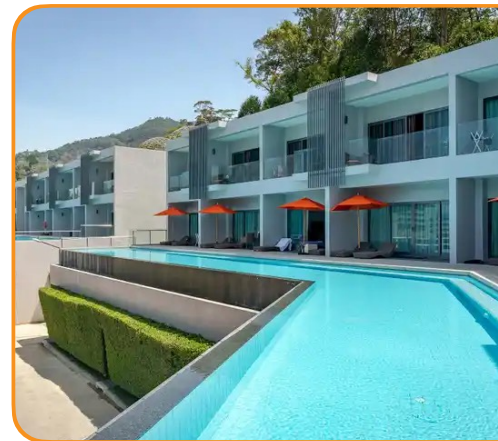
ดังนั้นในส่วนของผู้ประกอบการในภาคการท่องเที่ยวและบริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาแนวทางการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ ซึ่งแนวทางหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ แนวทางการส่งเสริมความปลอดภัยในด้านสุขอนามัยที่มีมาตรฐานที่น่าเชื่อถือรองรับ ทั้งนี้ ที่ผ่านมามาประเทศไทยได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ หน่วยงานไทยจึงได้ร่วมกันพัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัยของผู้ประกอบการในภาคการท่องเที่ยวและบริการ คือ มาตรฐานด้านสุขอนามัยของประเทศไทย (SHA STANDARD) หรือ Amazing Thailand Safety & Health Administration ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของไทยให้เป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และปัจจุบันมีในส่วนของสัญลักษณ์ SHA Plus เพิ่มเข้ามา





อย่างไรก็ตาม มาตรฐานนี้ประสบความสำเร็จในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย แต่ยังมี ความท้าทายในการสร้างการรับรู้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งการจะทำให้ นักท่องเที่ยว ต่างชาติเกิดความมั่นใจต่อมาตรฐานการรับรองที่พัฒนาขึ้นโดยหน่วยงานในประเทศไทย อาจเป็น เรื่องที่ต้องอาศัยเวลา ดังนั้นเพื่อลดระยะเวลาในส่วนนี้ การขอรับการรับรองด้านสุขอนามัย ตามมาตรฐานสากล “GBAC STAR” อาจจะเป็นหนึ่งในแนวทางที่เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการ ในภาคการท่องเที่ยวและบริการที่มีกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักเป็นชาวต่างชาติ ซึ่งจะช่วยให้เกิด ภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นต่อสถานประกอบการในภาคการท่องเที่ยวของไทย

ในเอกสาร Policy Brief ฉบับนี้จะเน้นการกล่าวถึงมาตรฐาน GBAC STAR โดยอ้างอิง จากโครงการวิจัยเรื่อง “ต้นแบบการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจังหวัดภูเก็ต เพื่อยกระดับความปลอดภัยด้วยมาตรฐานสากล” ซึ่งเป็นการศึกษานำร่องการขอรับรองมาตรฐาน GBAC STAR โดยทีมวิจัยทำร่วมกับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมท้องถิ่น คือ โรงแรมป่าตองเบย์ฮิลล์ ผู้ประกอบการท้องถิ่นที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ บริษัท ไทยเกอร์ มวยไทย (ไทยแลนด์) จำกัด และบริษัทที่ให้บริการปรึกษาด้านการขอรับรองมาตรฐาน ได้แก่ บริษัท เอส อี เอ คอนซัลติ้ง จำกัด ทั้งนี้ ผลงานวิจัยชิ้นนี้ได้มาซึ่งต้นแบบโรงแรมที่มีการบริหารงานแบบอิสระ สำหรับธุรกิจขนาดเล็กและ ขนาดกลาง โดยมีเจ้าของเป็นคนไทยรายแรกที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสุขอนามัย GBAC STAR ซึ่งแนวทางต้นแบบที่ได้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับพื้นที่อื่นได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังทำให้บริษัท เอส อี เอ คอนซัลติ้ง จำกัด เรียนรู้แนวทางและสามารถยกระดับเป็นผู้ตรวจสอบและ ประเมินมาตรฐาน GBAC STAR รายแรกของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้ด้วย



มาตรฐานด้านสุขอนามัย GBAC STAR กับการเป็นมาตรฐานที่ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการในยุค Next Normal

GBAC ย่อมาจาก “Global Biorisk Advisory Council” เป็นหน่วยงานพิเศษของ สมาคมผู้ประกอบการธุรกิจทำความสะอาดโลก ISSA (ISSA-The Worldwide Cleaning Industry Association) และคำว่า “GBAC STAR” หมายถึงสถานที่ที่ได้รับการคัดเลือก ได้รับการยอมรับในด้านการทำความสะอาดที่มีความพร้อมแบบครบวงจร คือ มีความพร้อมในการป้องกัน การรับมือและการฟื้นฟู การระบาดของโรคติดเชื้อและ สถานการณ์อันตรายทางชีวภาพ เช่น การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019



สัญลักษณ์มาตรฐาน GBAC STAR
ที่มา: บริษัท เอสอี เอ คอนซัลติ้ง จำกัด (2563)

ทั้งนี้มาตรฐาน GBAC STAR เป็นมาตรฐานด้านสุขอนามัยที่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กสามารถเข้าถึงและปฏิบัติตามแนวทางเพื่อให้ได้มาซึ่งการรับรองมาตรฐานได้ เนื่องจากเป็นมาตรฐานที่มีต้นทุนในการเข้ารับการประเมินที่ไม่สูงมาก นอกจากนี้ มาตรฐานนี้ยังมีความยืดหยุ่นในเรื่องกระบวนการต่าง ๆ ที่ธุรกิจสามารถปรับให้สอดคล้องกับต้นทุนของตน แต่ยังคงไว้ซึ่งการมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ เช่น เรื่องน้ำยาทำความสะอาด จะไม่เน้นให้ใช้น้ำยาทำความสะอาดนำเข้า ซึ่งมีต้นทุนสูง แต่จะเน้นน้ำยาที่มีประสิทธิภาพในการทำทำความสะอาดที่ต้นทุนไม่สูงมากเกินไป หรืออาจสนับสนุนให้มีการใช้ผลิตภัณฑ์น้ำยาทำความสะอาดของท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพแทน เป็นต้น สำหรับข้อดีของมาตรฐาน GBAC STAR อีกประการหนึ่ง คือ มาตรฐานนี้ไม่ได้ให้เพียงการประกาศว่าได้รับการรับรองเท่านั้น แต่ยังมีกลไกการตรวจสอบและควบคุมทั้งระบบ เช่น มีกระบวนการฝึกอบรมพนักงานของโรงแรมในเรื่องของการทำความสะอาดแบบครบวงจร ซึ่งสิ่งนี้จะทำให้สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับทางโรงแรม และเสริมภาพลักษณ์ทางบวกให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยในภาพรวมในเรื่องความสะอาด ส่วนในเรื่องกลไกการตรวจสอบคุณภาพ มาตรฐาน GBAC STAR จะมีทีมงานเข้ามาตรวจสอบสถานที่ที่ได้รับการรับรองอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ



อะไรคือมาตรฐาน SHA STANDARD แตกต่างกับมาตรฐาน GBAC STAR อย่างไร ?

ในส่วนของระบบมาตรฐานด้านสุขอนามัยของประเทศไทย (SHA STANDARD) เป็นโครงการความร่วมมือระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมควบคุมโรค กรมอนามัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์ในการยกระดับมาตรฐานของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ในมิติของความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สู่การขับเคลื่อนให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปรับปรุงสินค้าและบริการให้เป็นไปตามมาตรการควบคุมโรค ป้องกัน และลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรค โดยมาตรฐานเบื้องต้นที่พิจารณาจะประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ เรื่องสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค และการป้องกันสำหรับการแพร่กระจายเชื้อโรคเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน



สัญลักษณ์มาตรฐาน SHA STANDARD
ที่มา ประชาชาติธุรกิจ ออนไลน์. (2563)



สัญลักษณ์มาตรฐาน SHA Plus
ที่มา: ไทยไวด์ (2564)

ปัจจุบันมีในส่วนของสัญลักษณ์ SHA Plus เพิ่มเข้ามา ซึ่งหมายถึงสถานประกอบการที่ได้สัญลักษณ์ SHA ดั้งเดิม เพิ่มเติมคือพนักงานในแผนกต้อนรับทุกคนได้รับวัคซีน และร้อยละ 70 ขึ้นไปของจำนวนบุคลากรทั้งหมดของโรงแรมได้รับวัคซีนแล้ว มาตรฐานนี้เหมาะสำหรับโรงแรมที่มีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย เนื่องจากมาตรฐานดังกล่าวเป็นที่ยอมรับในประเทศไทย แต่อาจยังมีความท้าทายในเรื่องการสร้างการรับรู้สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

เปรียบเทียบจุดเด่นของมาตรฐาน SHA STANDARD และ GBAC STAR

SHA STANDARD

- ✓ สุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร เช่น การทำความสะอาดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ
- ✓ การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาด เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค เช่น การติดตั้งพรมฆ่าเชื้อโรคบริเวณทางเข้าอาคาร
- ✓ การป้องกันสำหรับการแพร่กระจายเชื้อโรคของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การตรวจวัดอุณหภูมิพนักงาน ก่อนเข้าทำงาน

GBAC STAR

- ✓ กระบวนการครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นการจัดการบำรุงรักษา ทำความสะอาดฆ่าเชื้อโรค และเรื่อง การป้องกัน โรคติดเชื้อเพื่อลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการติดเชื้อ
- ✓ การรับรองมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการทั้งการตรวจสอบภายในองค์กรเอง และภายนอกองค์กร
- ✓ การพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ในการฝึกอบรบด้านการทำความสะอาดที่มีความเชี่ยวชาญ ด้านข้อมูลการระบาด การเตรียมพร้อมและรับมือกับโรคติดเชื้อ

ที่มา: โครงการต้นแบบการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ จังหวัดภูเก็ต เพื่อยกระดับความปลอดภัยด้วยมาตรฐานสากล สนับสนุนทุนวิจัยโดย แผนงานท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.)

อย่างไรก็ตาม มาตรฐาน GBAC STAR มีความแตกต่างจากมาตรฐานด้านสุขอนามัยของประเทศไทย (SHA STANDARD) โดยที่มาตรฐาน GBAC STAR จะเน้นในเรื่องความปลอดภัยเชิงลึกบางอย่างมากกว่า โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

- มาตรฐาน GBAC STAR เป็นมาตรฐานที่ไม่ได้ให้ความสำคัญแค่ผลลัพธ์ แต่เป็นมาตรฐานที่ให้ความสำคัญทั้งกระบวนการ ตั้งแต่ในเรื่องของสถานที่ไปจนถึงผู้ปฏิบัติงาน โดยในเรื่องสถานที่จะต้องมีการจัดการ บำรุงรักษา ทำความสะอาดฆ่าเชื้อโรค และเรื่องการป้องกันโรคติดเชื้อเพื่อลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการติดเชื้อ เช่น โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตลอดจนในเรื่องพนักงานจะมีการอบรมระเบียบในเรื่องการทำความสะอาดเทคนิคการฆ่าเชื้อโรค และแนวทางปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพื่อจัดการกับอันตรายทางชีวภาพและโรคติดเชื้ออย่างมีประสิทธิภาพ
- มาตรฐาน GBAC STAR มีการกำหนดเรื่องการตรวจสอบคุณภาพของสถานที่ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยการตรวจสอบจะมีทั้งการตรวจสอบภายในองค์กรเองและภายนอกองค์กร โดยในการตรวจสอบภายในองค์กรมีการกำหนดว่าองค์กรต้องมีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในมา เพื่อตรวจสอบกันเองภายในองค์กรเอง ในส่วนของการตรวจสอบจากภายนอก บุคคลที่มาตรวจสอบจะเป็นตัวแทนจากมาตรฐาน GBAC หรือหน่วยงานพิเศษของสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจทำความสะอาดโลก ที่ประจำอยู่ในแต่ละภูมิภาคเข้ามาตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สถานที่ที่ได้รับการรับรองคงไว้ซึ่งคุณภาพและปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ
- มาตรฐาน GBAC STAR จะมีผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการฝึกอบรมด้านการทำความสะอาดที่มีความเชี่ยวชาญด้านข้อมูลการระบาด การเตรียมพร้อมและรับมือกับโรคติดเชื้อ เข้ามาตรวจสอบและให้คำแนะนำและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการฝึกอบรมเรื่องการทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อโรคอย่างถูกวิธี ตลอดจนวิธีการใช้สารเคมี อุปกรณ์ และขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนให้ความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะของเชื้อโรค เช่น ลักษณะของเชื้อโรคที่อาศัยอยู่บนพื้นผิว เป็นต้น





มองกรณีความสำเร็จต้นแบบโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GBAC STAR สู่ประโยชน์ที่จะได้รับจากมาตรฐานด้านสุขอนามัย GBAC STAR

จากกรณีความสำเร็จของงานวิจัยที่ทำให้ได้ต้นแบบโรงแรมที่มีการบริหารงานแบบอิสระ สำหรับธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสุขอนามัย GBAC STAR และทำให้บริษัทของคนไทยเรียนรู้แนวทางและสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินตรวจสอบมาตรฐานด้านสุขอนามัย GBAC STAR ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้นั้น หากมองถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการรับรองมาตรฐานด้านสุขอนามัย GBAC STAR จึงมีด้วยกันหลายมิติ ดังนี้



ประโยชน์ต่อลูกค้าและผู้ใช้บริการ

มาตรฐาน GBAC STAR จะเป็นเครื่องมือในการยืนยันว่าสถานที่นั้นได้รับการควบคุม เรื่องความสะอาดและสุขอนามัยตามมาตรฐานสูงสุด ซึ่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคถึงความสะอาดและความปลอดภัยได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มทางเลือกในการเลือก ประสิทธิภาพการพักผ่อนให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในยุค Next Normal ด้วย



ประโยชน์ต่อสถานประกอบการหรือโรงแรม

การที่โรงแรมได้รับการรับรองมาตรฐาน GBAC STAR นั้นจะได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่าน เว็บไซต์มาตรฐาน GBAC ผ่านการประกาศรายชื่อสถานที่ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรม สามารถนำมาสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับโรงแรมอื่น โดยยกประเด็นเรื่องความสะอาดมาเป็นประเด็นเพิ่มความคุ้มค่าในสายตาของลูกค้าได้ นอกจากนี้ จากการที่มาตรฐานนี้จะมีการเข้ามาประเมินตรวจสอบการรับรองใหม่ทุกปี ทำให้สถานที่ยังคง ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานล่าสุด และตระหนักถึงแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดอย่างต่อเนื่อง



ประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

การที่โรงแรมในประเทศได้รับการรับรองมาตรฐาน GBAC STAR จะส่งผลดีต่อการยกระดับภาคการท่องเที่ยวของไทยในหลายมิติ ทั้งเรื่องภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวไทย ในการเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่สะอาดปราศจากโรค มีความพร้อมรับกับรับรองวิถีชีวิตแบบ Next Normal และผลจากการศึกษาของงานวิจัยชิ้นนี้ทำให้ได้ต้นแบบหรือแนวทางในการ ปฏิบัติเพื่อให้ได้มาซึ่งการได้รับการรับรองมาตรฐานด้านสุขอนามัยระดับสากลอย่าง GBAC STAR สำหรับโรงแรมที่มีขนาดเล็กหรือขนาดกลาง รวมถึงผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ด้านการท่องเที่ยว สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่สนใจรายอื่น ๆ ได้

ที่มา: โครงการต้นแบบการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ จังหวัดภูเก็ต เพื่อยกระดับความปลอดภัยด้วยมาตรฐานสากล สันติสุขนฤนวิจัยโดย แผนงานท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย



- ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงสาธารณสุข องค์การรัฐและภาคเอกชน ผู้ประกอบการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรหันกลับมาวิเคราะห์ พิจารณาแนวทาง และกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตแบบ Next Normal หลังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยเฉพาะในเรื่องการสร้างระบบสุขอนามัยที่มีความปลอดภัยตามมาตรการของสาธารณสุขเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งนับเป็นโอกาสที่ดีต่อการฟื้นตัวรองรับการกลับมาเยือนของนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว
- ในด้านการท่องเที่ยวในระยะต่อไปนั้น ภาครัฐควรมีการยกระดับความเชื่อมั่นในด้านความสะอาด ความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ดังนี้
 - 1. หาจุดยืนบนความหลากหลายของมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจากทั่วโลก โดยภาครัฐควรทำการศึกษาและทำความเข้าใจ พร้อมทั้งนำข้อมูลมาวิเคราะห์ถึงรูปแบบความเหมาะสมว่าในแต่ละมาตรฐานเหมาะสมกับโรงแรมแบบใด ในพื้นที่ใด ผ่านการพิจารณาทั้งในเรื่องของการตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย ต้นทุน และประโยชน์ที่จะได้รับ ทั้งนี้เพื่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยสามารถใช้ประโยชน์และหาจุดยืนที่เหมาะสมจากมาตรฐานที่มีความหลากหลายจากทั่วโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 - 2. มุ่งสร้างการรับรู้ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมถึงความแตกต่างของมาตรฐานด้านสุขอนามัย เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจและสามารถเลือกว่าธุรกิจของตนเหมาะกับมาตรฐานด้านสุขอนามัยมาตรฐานใด

ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถยกระดับธุรกิจของตนให้มีความน่าเชื่อถือในเรื่องของความสะอาดพร้อมรองรับวิถีการท่องเที่ยวแบบ Next Normal

- 3. เดินหน้าขับเคลื่อนอุตสาหกรรมโรงแรมไทยทั้งระบบสู่การมีมาตรฐานด้านสุขอนามัยรับรอง โดยการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม เช่น การมีมาตรการที่สามารถนำค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการให้ได้มาซึ่งมาตรฐานมาลดหย่อนภาษีได้ หรือการมีมาตรการช่วยประชาสัมพันธ์โรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานเหล่านี้มากขึ้น เป็นต้น เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมตื่นตัวรับวิธีการดำเนินการธุรกิจให้ได้รับการรับรองมาตรฐานทั้งในระดับชาติและระดับสากลมากขึ้น ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนการยกระดับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งระบบอย่างเป็นรูปธรรม
- 4. ผลักดันให้เกิดองค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำถึงแนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวในระดับสากลให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม เช่น เรื่องหลักเกณฑ์ และกระบวนการปฏิบัติในการได้มาซึ่งการรับรองมาตรฐาน ซึ่งหากสามารถพัฒนาให้เกิดองค์กรในรูปแบบนี้ได้สำเร็จมากขึ้น นอกจากจะช่วยให้เกิดการยกระดับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยด้วยการเป็นผู้ประเมินหรือผู้กำหนดมาตรฐานในระดับสากลที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของไทยแล้ว ยังเพิ่มความเป็นไปได้ในการพัฒนาจนเป็นแหล่งที่มาของรายได้ใหม่ในยุคที่ทั่วโลกให้ความสำคัญกับการพึ่งพิงภาคบริการมากขึ้นด้วย



เอกสารอ้างอิง

การกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี 2564.

สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=632

ไทยโพสต์. (2564). ททท.หนุนเที่ยวภูเก็ตปลอดภัย ต่อยอดมาตรฐานสุขอนามัย ด้วย SHA PLUS+.

สืบค้นจาก <https://www.thaipost.net/main/detail/107236>

ประชาชาติธุรกิจ ออนไลน์. (2563). ททท. ชูสัญลักษณ์ “มาตรฐาน SHA” รับ New Normal ท่องเที่ยวไทย.

สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/tourism/news-467957>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (ฉบับที่ 6 ปี 2563). The Next Normal ส่องเทรนด์ “ความปกติถัดไป” หลังโควิด 19.

สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256306GlobalTrend.aspx>

นวลสมร อุณหะประทีป. (2564). ต้นแบบการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจังหวัดภูเก็ต เพื่อยกระดับความปลอดภัยด้วยมาตรฐานสากล. หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ.

บริษัท เอสอี เอ คอนซัลติ้ง จำกัด (2563). ข้อมูล GBAC. สืบค้นจาก <https://seaconsulting.asia/gbac/>

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2564). สืบค้นจาก <https://www.mof.go.th>

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=10521





สถานที่ติดต่อ

ชุดขับเคลื่อนและผลักดันงานวิจัยกลุ่มการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ 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