

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ

23-CP-14-GE-CON-A Conference on Productivity Enhancement in the Hospitality Industry

วันที่ 7 มิถุนายน 2566 ณ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

จัดทำโดย นางสาวกันยารัตน์ กุญสุวรรณ

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมบริการแพทยศรบวงจร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

วันที่ส่งรายงาน: 24 กรกฎาคม 2566

ส่วนที่ 1 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

โครงการอบรมออนไลน์ในหัวข้อ Conference on Productivity Enhancement in the Hospitality Industry ดำเนินการโดยองค์การเพิ่มผลผลิตแห่งเอเชีย (Asian Productivity Organization: APO) ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตภาพแห่งชาติ (Thailand Productivity Institute: FTPI) โดยประเทศไทยเป็นเจ้าภาพในการจัดฝึกอบรมผ่านช่องทางออนไลน์ (ZOOM) มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มผลผลิตภาพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เพื่อปรับปรุงยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations World Tourism Organization : UNWTO) ในปี 2020 ในหัวข้อ กำหนดแนวคิดใหม่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว หรือ “Rethinking Tourism” ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การอบรมออนไลน์ดังกล่าว จัดขึ้นในวันพุธที่ 7 มิถุนายน 2565 เวลา 12.00 – 16.30 น. (ณ เวลาประเทศไทย) โดยมีผู้เข้าร่วมอบรม จำนวน 39 คน รวม 14 ประเทศ ประกอบด้วย สาธารณรัฐประชาชนบังกลาเทศ ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐฟีจี สาธารณรัฐอินเดีย สาธารณรัฐอินโดนีเซีย ประเทศมาเลเซีย ประเทศมองโกเลีย สหพันธ์สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยเนปาล สาธารณรัฐอิสลามปากีสถาน สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐสังคมนิยม ประชาธิปไตยศรีลังกา ประเทศไทย และ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม โดยมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชน รวม 4 ท่าน (4 ประเทศ) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงผู้ประกอบการด้าน การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในธุรกิจโรงแรมและบริการ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้มีส่วนในการเสนอความเห็นและข้อซักถามต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดในบริบทของหน่วยงาน ภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องของแต่ละประเทศที่เข้าร่วมการอบรมครั้งนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยสรุปสาระสำคัญของการอบรมในแต่ละหัวข้อ ดังนี้

หัวข้อที่ 1 : Tourism for now and next: A case study of Thai practices วิทยากร : Dr. Chuwit Mitrchob, Deputy Director-General, Designated Areas for Sustainable

สาระสำคัญ :

ดร.ชิววิท มิตรชอบ รองผู้อำนวยการ องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. ได้ชี้ให้เห็นถึงสถานะการท่องเที่ยวของประเทศไทยในช่วงก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID – 19) ซึ่งพบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวจำนวนมากและสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวสูงติดอันดับ 1 ใน 10 ของโลก แต่จากรายงานผลการจัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ปี 2019 (Travel & Tourism Competitiveness Report 2019) ของ World Economic Forum ประเทศไทย จัดให้อยู่ในลำดับที่ 31 โดยเฉพาะในด้านความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม (Environmental Sustainability Rank) และอยู่ในลำดับที่ 130 สะท้อนให้เห็นถึง ความไม่สอดคล้องกันของอุปสงค์ (Demand side) และอุปทาน (Supply side) ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งเป็นผลจากภาวะนักท่องเที่ยวล้นเมืองที่ส่งกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความเสื่อมโทรมของสถานที่ท่องเที่ยว

อย่างไรก็ดี วิกฤติโควิด-19 ที่ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงกลับถือเป็นช่วงเวลาสำคัญที่จะพลิกวิกฤตเป็นโอกาสในการ ปรับเปลี่ยนและฟื้นฟูรูปแบบของการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวให้ไปสู่ความยั่งยืนมากขึ้น โดยการปรับเปลี่ยนทิศทางอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจากเดิมที่มุ่งเน้นด้านปริมาณนักท่องเที่ยวและรายได้ ไปสู่การมุ่งเน้นนักท่องเที่ยวคุณภาพสูง (High quality tourism) เพื่อพัฒนาไปสู่การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable Tourism) โดย อพท. ได้นำเกณฑ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของโลก หรือ Global Sustainable Tourism Criteria: GSTC) มาใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดหลักเกณฑ์วัดและจัดระดับคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว โดยนำมาปรับใช้ให้ เข้ากับแต่ละชุมชนและจัดทำเป็นเกณฑ์การท่องเที่ยวโดยชุมชน เรียกว่าเกณฑ์ Community – Based Tourism (CBT Thailand) โดยมุ่งเน้นให้ชุมชนร่วมแรงร่วมใจกันในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยไม่เสียอัตลักษณ์ของชุมชน มีเป้าหมายในการ “สร้างขีดความสามารถให้กับชุมชนท้องถิ่นให้สามารถมีส่วนร่วมและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว”

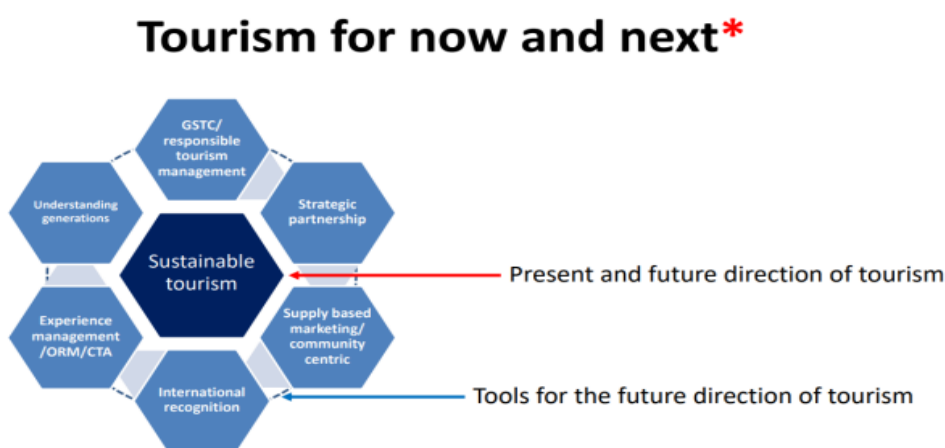
การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนกำลังเป็นกระแสที่สำคัญ จากการทำนักท่องเที่ยวให้ความนิยมมากขึ้น ภาคธุรกิจก็พยายามพัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ภาครัฐ และหน่วยงานระหว่างประเทศต่างๆ ก็ได้พัฒนานโยบายที่สนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเช่นกัน แต่ “การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน” จริงๆ แล้ว แปลว่าอะไร จะวัดได้อย่างไรและจะมีหลักประกันอะไรที่แสดงถึงความยั่งยืน เพื่อจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค ส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจ สนับสนุนประโยชน์ต่อชุมชน และป้องกันการแอบอ้างความยั่งยืน อพท. จึงร่วมกับองค์กร Global Sustainable Tourism Criteria : GSTC ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการบริหาร

จัดการเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืนในระดับสากล และเป็นองค์กรอาสาสมัครซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ให้การสนับสนุนด้านความรู้ในการสร้างความยั่งยืนให้แก่แหล่งท่องเที่ยว โดยมีองค์กรผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในด้านต่างๆ เป็นภาคีร่วมทำงาน โดยบทบาทหน้าที่ขององค์กร GSTC ประกอบด้วย 1) การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานสากล 2) ร่วมพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 3) พัฒนาตลาดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 4) ให้ความรู้ ความเข้าใจการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 5) ให้การรับรองเกณฑ์มาตรฐาน โดย อพท. นำเกณฑ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก (Global Sustainable Tourism Criteria : GSTC) มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษให้เกิดความยั่งยืน โดยเกณฑ์ GSTC ครอบคลุมมิติการพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่

โดยเกณฑ์ GSTC ครอบคลุมมิติการพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่

- 1) การมีระบบการจัดการความยั่งยืนที่มีประสิทธิผล (หมวด A)
- 2) การส่งเสริมประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางเศรษฐกิจและสังคม (หมวด B)
- 3) การส่งเสริมผลประโยชน์และลดผลกระทบด้านลบทางวัฒนธรรม (หมวด C)
- 4) การส่งเสริมผลประโยชน์และลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม (หมวด D)

นอกจากนี้ อพท. ยังได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการส่งเสริม GSTC และ CBT เช่น การจัดประชุมและ ถ่ายทอดองค์ความรู้ออนไลน์ การจับคู่ธุรกิจ การติดตามประเมินผล การประชาสัมพันธ์ การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน เป็นต้น ซึ่งประสบความสำเร็จในหลายพื้นที่ เช่น ชุมชนบ้านไร่กองขิง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนตะเคียนเตี้ย จังหวัดชลบุรีชุมชนเมือง โบราณทวารวดีอุทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นต้น ดังนั้น อพท. จึงกำหนดแนวทางการพัฒนาไปสู่การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable Tourism) ซึ่งเป็นการท่องเที่ยว แนวใหม่ โดยส่งเสริมการจัดการการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน การให้ชุมชนเป็น ศูนย์กลาง การสร้างการยอมรับในระดับสากล การสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว และการสร้างความเข้าใจความต้องการ ของแต่ละเจนเนอเรชั่น (ตามแผนภาพด้านล่าง)



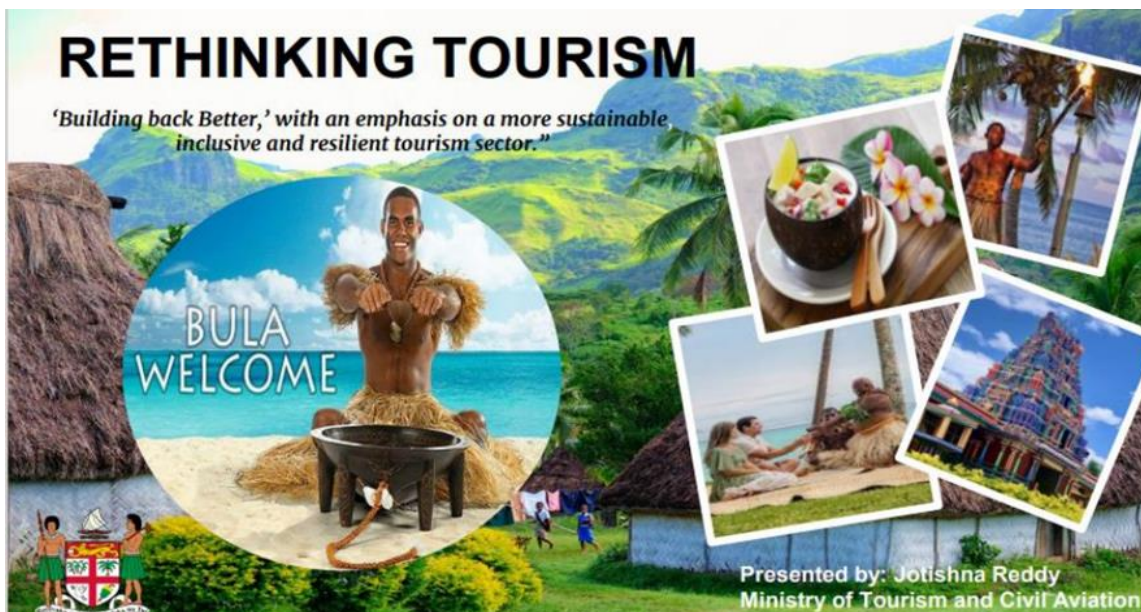


เกาะหมาก จังหวัดตราด ได้รับการจัดอันดับให้เป็นสุดยอดแหล่งท่องเที่ยวยั่งยืน 100 แห่งของโลก ในปี 2565 (2022 Green Destinations Top 100 Stories) ซึ่งถึงเป็นเกาะต้นแบบแห่งแรกของประเทศไทย ด้านความปลอดภัย และ ด้านการจัดการขยะ โดยในปี 2023 ได้รับรางวัล 2023 GREEN DESTINATIONS STORY AWARDS จากความโดดเด่น ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับต้น ๆ ของเมืองไทย เพื่อเผชิญกับความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมทั่วไปที่เชื่อมโยงกับการเติบโตอย่างต่อเนื่องของจำนวนนักท่องเที่ยว เกาะหมากได้ใช้ความพยายามอย่างมากในการเป็น "จุดหมายปลายทางคาร์บอนต่ำ" แห่งแรกในประเทศไทยมาเกือบสิบปีแล้ว จากการที่ภาครัฐและเอกชนมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในกระบวนการนี้ กิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมจำนวนมากจึงได้รับการผลักดันไปทั่วจุดหมายปลายทาง ควบคู่ไปกับความสำเร็จของความก้าวหน้ามากมายในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การวิจัยขั้นสูงในด้านการกักเก็บคาร์บอน และการผลิตอุปกรณ์สนับสนุนจากแหล่ง Recycle

หัวข้อที่ 2 : Rethinking tourism in Fiji วิทยากร : Ms. Jotishna Reddy, Principal Tourism Officer,
Ministry of Tourism and Civil Aviation, Fiji

กลยุทธ์ใหม่ของฟิจิจะเรียกว่า กรอบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนแห่งชาติ คำว่า 'ยั่งยืน' เป็นคำที่แพร่หลายในทุกวันนี้ แต่เป็นการดีที่มีคำนี้อยู่ในชื่อ อย่างน้อยที่สุดก็บ่งชี้ถึงแนวทางการวางแผนระยะกลางถึงระยะยาวมากกว่าระยะสั้น การพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดการสร้างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ มุ่งเน้นการขับเคลื่อนครั้งใหม่เพื่อฟื้นฟูและปกป้องสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติของประเทศ และอำนวยความสะดวกในการจัดการอย่างยั่งยืนโดยเจ้าของชุมชน นอกจากนี้ ต้องมีส่วนร่วมอย่างมีความหมายในการหาวิธีใหม่ๆ ไปข้างหน้า การฟื้นฟูสินทรัพย์ทางธรรมชาติของฟิจิเป็นเรื่องสำคัญ ควบคู่ไปกับการนั้นค้ำค้ำกับการตอบสนองความต้องการของคนรุ่นใหม่ที่อยู่ในภาคอุตสาหกรรมและการดำรงชีวิตของชาวฟิจิใน และเป็นแรงกระตุ้นการฟื้นตัวของประเทศอย่างยั่งยืน

ฟิจิได้รับการยกย่องจากนักดำน้ำทั่วโลกว่าเป็นเมืองหลวงของแหล่งปะการังอ่อนของโลก (Soft Coral Capital of the World) ทำให้ฟิจิเป็นแหล่งดำน้ำดูปะการังอ่อนทั้งต้นและลึกที่เป็นที่นิยมของบรรดานักดำน้ำจากทั่วโลก การท่องเที่ยวจึงเป็นแหล่งรายได้หลักของสาธารณรัฐฟิจิซึ่งได้รับผลกระทบ อย่างมากจากสถานการณ์โควิด-19 แต่ภายหลังจากสถานการณ์คลี่คลายลง ในช่วงปี 2022 - 2023 ปริมาณนักท่องเที่ยวได้เพิ่มขึ้นจนกลับมาใกล้เคียงในช่วงก่อนสถานการณ์โควิด-19 อย่างไรก็ตาม Ms. Jotishna Reddy ได้อธิบายว่า สาธารณรัฐฟิจิ ได้มีการทบทวนมาตรการและแนวทางการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นให้เป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable Tourism) ภายใต้หลักการ “Building back Better,” with an emphasis on a more sustainable, inclusive and resilient tourism sector” โดยได้กำหนดกรอบแนวทางการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แห่งชาติ (The National Sustainable Tourism Framework) การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์การ พัฒนาและ การลงทุน และแผนการปฏิบัติงาน ระยะ 3 ปี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยความร่วมมือของทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน



โดยกรอบแนวทางการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนแห่งชาติ(The National Sustainable Tourism Framework) ได้กำหนดไว้ 4 ด้าน ประกอบด้วย

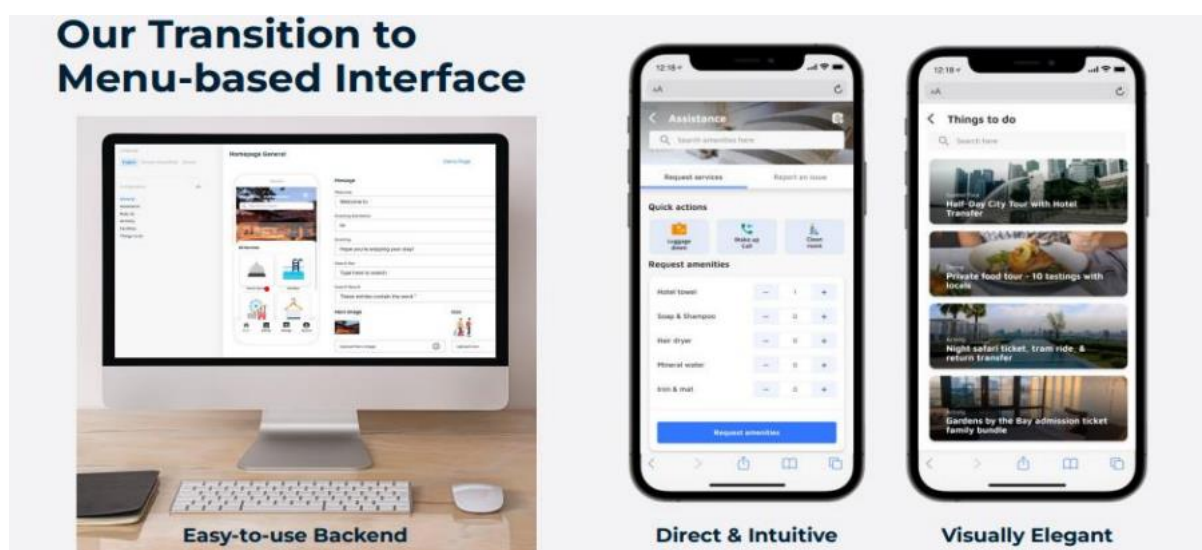
- (1) การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง : เพื่อสร้างระบบนิเวศน์ที่เอื้อต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- (2) การส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน : ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน รวมถึงการพัฒนาพันธมิตร ในการ ลงทุนและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน
- (3) การเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับภาคส่วนอื่น ๆ : ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร โดยเฉพาะเกษตร อินทรีย์และ อาหารพื้นถิ่น
- (4) พัฒนามาตรฐานการให้บริการ : กำหนดเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ และส่งเสริมการตลาดที่ ปลอดภัย ยุติธรรม และสร้างความสามารถในการแข่งขัน

ทั้งนี้ สาธารณรัฐฟิจิได้จัดทำ The Tourism Fiji Corporate Plan 2022-2026 โดยกำหนดเป้าหมายในการเป็นสมาชิกสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนระดับโลก (Global Sustainable Tourism Council Members: GSTC) การรับรองมาตรฐานและการสร้างความร่วมมือในการจัดการขยะ (Recycle)



หัวข้อที่ 3 : Leveraging Technology to Enhance Operations, Revenue & Guest Experience in the new normal

สาระสำคัญ : Mr. Joseph Ling เป็นผู้ก่อตั้งและกรรมการผู้จัดการ ของบริษัท Vouch ซึ่งพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการ ให้บริการของโรงแรมต่างๆ ในเขตภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก โดยมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงาน สร้างรายได้ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ



Mr. Joseph Ling อธิบายถึงข้อจำกัดของการพัฒนาเทคโนโลยีไปใช้ในธุรกิจบริการ (Hospitality Industry) เช่น ความหลากหลาย ซับซ้อนของแต่ละแผนก โครงสร้างพื้นฐานที่ไม่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ การคำนึงถึงความคุ้มค่าของ ลงทุนด้านเทคโนโลยี การฝึกอบรมและการจัดการการเปลี่ยนแปลง ความคาดหวังและการสร้างความประทับใจแก่ ผู้เข้ารับบริการ เป็นต้น บริษัทฯ จึงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเว็บแอปพลิเคชันแบบครบวงจร (All-in-one solutions) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ลดต้นทุน และเพิ่มรายได้ให้แก่โรงแรมต่าง ๆ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ประโยชน์ในทุกขั้นตอนของการบริการ เช่น การจองที่พัก การเปลี่ยนห้องพัก การจองรถรับ-ส่ง การจองสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การจอง/สั่งอาหารและเครื่องดื่ม การทำความสะอาดหรือบริการห้องพักอื่นๆ การเช็คเอาท์ เป็นต้น

เทคโนโลยีที่พัฒนานี้ สามารถช่วยให้โรงแรมดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดต้นทุน และที่สำคัญที่สุดคือ ส่งเสริมความไว้วางใจอย่างแท้จริงในหมู่ผู้เข้าพัก สำหรับโรงแรม ความท้าทายของวิถีใหม่คือการถ่ายทอดความโปร่งใสและการให้บริการส่วนบุคคล ในขณะที่ยังคงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเทคโนโลยีจะเป็นกุญแจสำคัญในการบรรลุความสมดุลที่สมบูรณ์แบบ

จากการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการดังกล่าว ส่งผลให้สามารถเพิ่มอัตราการการจองอัตโนมัติ 70% เพิ่มรายได้ของบริการอาหารและเครื่องดื่ม 100% ลดจำนวนบุคลากร 3 – 6 คน และจัดการการจองสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ 98% ลดชั่วโมงการทำงาน 1,100 ชั่วโมง/เดือน

High Guest Use Rate = More Manpower Savings for Hotels




- AUTOMATED OVER **70%** OF ROOM REQUESTS
- INCREASED F&B ORDERS BY **25%**
- REDUCES **3-6** HEADCOUNT REQUIREMENT
- HANDLES UP TO **98%** OF FACILITIES BOOKING

vouch

Reduce front desk calls by over 40%

- Provides **consistent information** on facilities and amenities in and around the hotel so staff can **reduce time spent on handling similar enquiries** repeatedly
- Integrates to messaging platform of your choice
- Saves time through automation** when handling room item requests and room service orders
- Time savings are channelled to more impactful services and creating **service excellence**



HYATT
house™
Kuala Lumpur, Merit
Klass

vouch

หัวข้อที่ 4 : Challenges and future of the aviation and tourism industry after COVID-19
 วิทยากร : Mr. Akihide Yoguchi, Senior Research Fellow, Industry-Academia Research and Cooperation, Japan Airlines Co., Ltd., Japan
 วิทยากร : Mr. Joseph Ling, Founder and CEO, Vouch, Singapore

สาระสำคัญ :

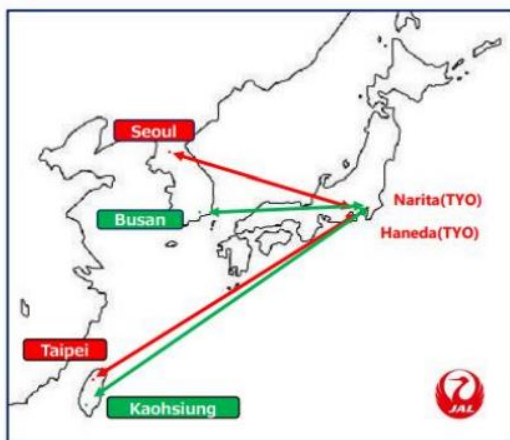
Mr. Akihide Yoguchi กล่าวถึงผลกระทบของโควิด-19 ที่มีต่อธุรกิจการบินและการท่องเที่ยวซึ่งส่งผลให้กำไร ลดลงกว่า 81% ซึ่งแม้ภาครัฐจะให้ความช่วยเหลือในการลดค่าธรรมเนียมสนามบินและสนับสนุนเงินทุนฉุกเฉิน แต่หลายสาย การบินก็จำเป็นต้องปรับลดจำนวนพนักงานและลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ แต่สายการบิน Japan Airlines (JAL) ได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นอย่างมาก จึงมีความลดผลกระทบของพนักงานแทนการเลิกจ้าง เช่น การลด ชั่วโมงการทำงาน การย้ายบุคลากรไปสายงานอื่นเป็นการชั่วคราว เป็นต้น



The Challenge of Aviation industry during COVID-19

JAL had to suspend Busan (South Korea) and Kaohsiung (Taiwan) route during COVID-19. Employees in the Pusan and Kaohsiung continues to work remotely for HQ or other JAL branches.

JAL did not permanently lay-off a single employees for COVID-19 reason.



"Human capital is our most important asset"

สำหรับสายการบินอื่นๆ ได้มีการเพิ่มช่องทางธุรกิจเพื่อชดเชยการขาดรายได้ เช่น Singapore Airlines จัดบริการส่งอาหาร ตามบ้าน AirAsia Group พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับกิจการด้านอื่นๆ เพื่อคงความสำคัญของแบรนด์ไว้ เป็นต้น แม้ในปี 2023 สถานะของธุรกิจการบินจะปรับตัวดีขึ้น แต่อุตสาหกรรมการบินยังคงมีความท้าทายในหลาย ๆ ประเด็น เช่น การขาดแคลนแรงงาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แทนแรงงานคน ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ฯลฯ นอกจากนี้ ยังมี เทรนด์ “การท่องเที่ยวยุคใหม่” (New Tourism) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งใส่ใจต่อ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมท้องถิ่น และมุ่งเน้นประสบการณ์มากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2 ประโยชน์ที่ได้รับและการขยายผลจากการเข้าร่วมโครงการเอพีโอ

รหัสโครงการ: 23-CP-14-GE-CON-A Conference on Productivity Enhancement in the Hospitality Industry

โปรดระบุประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ โดยแบ่งเป็น

1. ประโยชน์ต่อตนเอง

- 1) เรียนรู้แนวคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตในการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐที่ดูแลกำกับและส่งเสริมการยกระดับสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
- 2) ได้รับประสบการณ์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ Hospitality Industry
- 3) พัฒนาขีดความสามารถของตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และสร้างผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น

2. ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

- 1) องค์กรมีองค์ความรู้ใหม่ๆ เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการทำงานขององค์กร
- 2) องค์กรมีการนำเกณฑ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของโลก หรือ Global Sustainable Tourism Criteria: GSTC) ประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารจัดการเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน
- 3) องค์กรมีเครือข่ายในการดำเนินงานพัฒนาขีดความสามารถผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการแพทย์ครบวงจร และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

3. ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการวิชาชีพในหัวข้อนั้นๆ

การพัฒนารูปแบบของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ที่บูรณาการกับการพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

4. กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ

หลังจากที่ได้เข้าร่วมอบรมฯ ได้มีการขยายผลโดย

1. นำเสนอแนวคิดการพัฒนาร่าง เกณฑ์รางวัลสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในการประชุมปฏิบัติการขับเคลื่อนเศรษฐกิจสุขภาพ ของเขตสุขภาพที่ 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ เขต 1 จังหวัดเชียงใหม่

2. ประชุม ร่าง ประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อร่างเกณฑ์รางวัลคุณภาพสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับชาติ Thailand Wellness Awards (TiWA) วันที่ 21 กรกฎาคม 2566 ณ โรงแรมแกรนด์ริชมอนด์ กรุงเทพฯ

โดยนำเสนอ องค์ประกอบการพัฒนาสถานประกอบการด้าน Wellness อย่างยั่งยืน โดยการกำหนดคุณค่าหลักของเกณฑ์รางวัลคุณภาพ ตามแนวทางที่กำหนดใน มาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของโลก หรือ Global Sustainable Tourism Criteria: GSTC) และในการประชุมครั้งที่ 2 จะเชิญ ผู้อำนวยการองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. เข้าร่วมประชุมด้วย

