

APPLICATION OF THE BCG MODEL TO THE HOTEL SERVICE BUSINESS TO SUSTAINABLY ENCOURAGE TOURISM IN THE NEW NORMAL ERA

Received Date: 2024, January 5

Revised Date: 2024, January 27

Accepted Date: 2024, February 10

Thunyanun Somboonrattanachoke*

Chainarong Chaichinda**

ABSTRACT

The objective of this academic paper is to propose guidelines for applying the BCG Economy Model to hotel service businesses to foster sustainable development within this industry sector. This business is an important sector that can generate income for important tourist destinations in the country, especially in the eastern region, which has a large number of seaside tourist attractions. It is considered a prominent hub for Thailand's tourism industry after the COVID-19 pandemic. The author has focused on studying the concepts of the BCG Economy Model, including its application to hotel service businesses, in order to ensure that business operations align with the current economic, social, and environmental conditions to the greatest extent possible. The key objective is to foster sustainable business development. At the same time, the author highlights the benefits and importance of applying the BCG Economy Model to hotel service businesses to enhance competitiveness in the current and future markets. Operating hotel service businesses in the 21st century suffers from a severe economic slump, which is influenced by the threat of new and difficult-to-control disease outbreaks. It has become a challenging task for business owners to continue and maintain the stability of their businesses and their readiness to accommodate a large number of tourists traveling annually. Therefore, applying the BCG Economy Model to hotel businesses will help the economy in three aspects: 1) A bioeconomy aims at adding value to biological resources. 2) a circular economy, which is considered the most efficient use of resources for maximum value and longevity; and 3) a green economy, which is concerned with economic development while considering the sustainability of resources and the environment. In addition, hotel businesses will need to adapt to prepare in three aspects: 1) finding opportunities to increase income, catching up with new trends, and having the ability to adjust quickly. 2) Cost management capacity and 3) rapid recovery under challenging situations (resilience).

Keywords: Applications, BCG Model, Hotel Service Business, Sustainable Development.

* Faculty of Business Administration, Sripatum University at Chonburi

Corresponding author e-Mail: khaimuk.tunyanun@gmail.com

** Sripatum University at Chonburi

Corresponding author e-Mail: C.Chainarong71@gmail.com

การประยุกต์ใช้ BCG MODEL กับธุรกิจให้บริการโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในยุคปกติใหม่ได้อย่างยั่งยืน

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ: 5 มกราคม 2567

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 27 มกราคม 2567

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 10 กุมภาพันธ์ 2567

ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตน์โชค*

ชัยณรงค์ ชัยจินดา**

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ ผู้เขียนมีความมุ่งหมายที่จะนำเสนอแนวทางในการประยุกต์ใช้ BCG Economy Model กับธุรกิจให้บริการโรงแรมเพื่อให้เกิดการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืนขึ้นในธุรกิจกลุ่มนี้ ซึ่งเป็นธุรกิจที่สำคัญและสามารถสร้างรายได้ให้กับแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศโดยเฉพาะในพื้นที่ภาคตะวันออกที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเป็นจำนวนมาก และถือได้ว่าเป็นจุดยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยภายหลังวิกฤตการณ์โควิด 19 โดยผู้เขียนได้มุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงแนวคิด BCG Economy Model รวมถึงการนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจให้บริการโรงแรม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันมากที่สุด โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืนเป็นเป้าหมายสำคัญ ในขณะเดียวกันก็ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการประยุกต์ใช้ BCG Economy Model กับธุรกิจให้บริการโรงแรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในตลาดที่มีความเข้มข้นสูงในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งการดำเนินธุรกิจให้บริการโรงแรมในศตวรรษที่ 21 ที่ต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ถดถอยทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ผลกระทบจากสงคราม รวมไปถึงภัยคุกคามจากโรคร้ายอุบัติใหม่ที่ยากจะควบคุม กลายเป็นสิ่งที่ท้าทายของผู้ประกอบการที่ต้องต่อสู้ฝ่าฟันเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างมั่นคงและมีความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ซึ่งการประยุกต์ใช้ BCG Economy Model กับธุรกิจให้บริการโรงแรมจะมุ่งเน้นเศรษฐกิจใน 3 ด้าน คือ 1) เศรษฐกิจชีวภาพที่มุ่งสร้างมูลค่าเพิ่มของทรัพยากรชีวภาพ 2) เศรษฐกิจหมุนเวียน โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าหรือยาวนานที่สุด และ 3) เศรษฐกิจสีเขียวที่เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจโดยคำนึงถึงความยั่งยืนของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และจะต้องมีการปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมใน 3 ด้าน คือ 1) การหาโอกาสเพิ่มรายได้ จับเทรนด์ใหม่ให้ทันและปรับตัวให้เร็ว 2) ความสามารถในการบริหารต้นทุน และ 3) การฟื้นตัวอย่างรวดเร็วภายใต้สถานการณ์ที่ยากลำบาก (Resilience)

คำสำคัญ: การประยุกต์, โมเดล BCG, ธุรกิจให้บริการโรงแรม, การพัฒนาที่ยั่งยืน

* คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Corresponding author e-Mail: khaimuk.tunyanun@gmail.com

** มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Corresponding author e-Mail: C.Chainarong71@gmail.com

บทนำ

ในหลายปีที่ผ่านมา ผลกระทบที่เกิดจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจทั้งในระดับโลก และระดับประเทศ ซึ่งเป็นระบบเศรษฐกิจในระดับมหภาคเกิดภาวะถดถอยในหลายประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวต้องหยุดชะงักไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สร้างความเสียหายและสูญเสียให้กับภาคธุรกิจให้บริการโรงแรมที่พักในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างประเมินค่ามิได้ ทั้งยังส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทยและการท่องเที่ยวโลกอย่างมาก ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศหยุดชะงัก รวมถึงส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยสะสมระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนธันวาคม 2563 มีจำนวน 6.7 ล้านคน ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2562 ซึ่งอยู่ที่ประมาณ 39.9 ล้านคน หรือหดตัวประมาณ ร้อยละ 83.2 นอกจากนี้ยังส่งผลให้ประเทศไทยสามารถสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงเป็นอย่างมาก โดยในช่วงเดือนมกราคม ถึง ธันวาคม 2563 รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ที่ 332,013 ล้านบาท ลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 ซึ่งอยู่ที่ 1,911,808 ล้านบาท (ลดลงร้อยละ 82.6) (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, ออนไลน์, 2564)

แต่ภายหลังจากวิกฤตการณ์ COVID-19 ได้ผ่านพ้นไป สภาพเศรษฐกิจก็ค่อย ๆ ฟื้นตัวขึ้นอย่างช้า ๆ โดยเฉพาะในภาคการท่องเที่ยว ซึ่งมีผลเชื่อมโยงไปยังธุรกิจให้บริการโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญ โดยในปี 2565 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยเริ่มเพิ่มขึ้นไปถึง 10.4 ล้านคน ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ที่ประมาณ 2 ล้านคน โดยลูกค้าหลักของธุรกิจท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งมีค่าใช้จ่ายต่อหัว ต่อทริปน้อยกว่า เพราะนักท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่มิมีระยะเวลาการเข้าพักโรงแรมที่ค่อนข้างสั้นในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ ท่องเที่ยวข้ามภูมิภาคหรือจังหวัดใกล้เคียง และจะใช้การเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวหรือเดินทางเป็นกลุ่มเล็ก ๆ จึงทำให้ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ถูกใช้ไปกับเฉพาะค่าที่พัก และค่าอาหารในระยะสั้น ๆ แตกต่างจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีระยะเวลาการเข้าพักที่ยาวกว่าและยังเดินทางต่อเนื่องตามเส้นทางท่องเที่ยว เข้าชมแหล่งท่องเที่ยวและร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยกระจายรายได้ไปยังหลากหลายพื้นที่และธุรกิจ นอกเหนือจากโรงแรมและร้านอาหาร จึงส่งผลให้ธุรกิจส่วนใหญ่ในภาคการท่องเที่ยวไทยที่มีลูกค้าเป็นชาวต่างชาติเป็นหลัก อาทิ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจรถทัวร์/ รถตู้ ธุรกิจขายของฝาก และธุรกิจสถานบันเทิง เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 2566)

วิจัยกรุงศรี ได้วิเคราะห์เกี่ยวกับแนวโน้มธุรกิจนอตุสาหกรรมโรงแรมในปี 2565-2567 ว่ามีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นเป็นลำดับและจะฟื้นตัวกลับมาอยู่ในระดับ 38-40 ล้านคน ได้ในปี 2568 ขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวไทยมีแนวโน้มฟื้นตัวต่อเนื่องจากมาตรการกระตุ้นตลาดท่องเที่ยวในประเทศ ด้านผู้ประกอบการโรงแรมรายใหญ่จะยังคงขยายการลงทุนต่อเนื่อง ทำให้อัตราเข้าพักทั่วประเทศมีแนวโน้มจะปรับขึ้นเป็น ร้อยละ 55 ในปี 2566 และร้อยละ 65 ในปี 2567 ซึ่งโดยภาพรวมธุรกิจโรงแรมทุกพื้นที่จะยังคงแข่งขันรุนแรงจากภาวะอุปทานส่วนเกินสูง ในขณะที่อุปสงค์ฟื้นตัวอย่างช้า ๆ ทำให้การปรับราคาห้องพักทำได้ยาก โดยโรงแรมในจังหวัดท่องเที่ยวหลัก เช่น กรุงเทพมหานคร พัทยา และภูเก็ต ถึงแม้ปี 2565 ยังคงซบเซา เนื่องจากต้องพึ่งพารายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก แต่จะเร่งตัวขึ้นในปี 2567 ซึ่งคาดการณ์ว่า รายได้ทยอยฟื้นตัวตามความต้องการเดินทางท่องเที่ยวที่

เพิ่มขึ้น ทั้งจากนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติในอีก 2-3 ปี ข้างหน้า โดยอัตราเข้าพักประมาณ ร้อยละ 65-70 เมื่อเทียบกับ ร้อยละ 79 ในปี 2562 ก่อนวิกฤตการณ์ COVID-19 (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ออนไลน์, 2565)

ข้อมูลจากศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีทีบี ที่คาดว่าปี 2566 กลุ่มธุรกิจโรงแรมฟื้นตัวสมบูรณ์ผ่านจุดสูงสุดเดิม ด้วยมูลค่ามากกว่า 3.1 แสนล้านบาท ด้วยแรงหนุนของการขยายตัวในส่วนของการรายได้ด้านบริการเสริมและการเพิ่มช่องทางรายได้ในธุรกิจใหม่ของกลุ่มโรงแรมขนาดใหญ่ ส่งผลให้มีความได้เปรียบเชิงต้นทุนในหลากหลายมิติ ธุรกิจโรงแรมเริ่มมีสัญญาณการฟื้นตัวในปี 2565 และในสถานการณ์การท่องเที่ยวปี 2566 ที่คาดการณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มสูงขึ้นเป็น 29.5 ล้านคน จากปีก่อนที่ 11.2 ล้านคน และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ประมาณการว่าจะสูงสุดเป็นประวัติการณ์ที่ 254.4 ล้านคน ส่วนกลุ่มธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่มีส่วนรายได้จากบริการที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นทั้งจากการขายอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงรายได้ธุรกิจอื่นจากลักษณะธุรกิจแบบผสมผสาน (Mixed-Use Hotels) ส่งผลให้การฟื้นตัวของธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่เป็นไปในอัตราที่เร็วกว่าขนาดกลางและเล็ก โดยในปี 2566 รายได้ของโรงแรมขนาดใหญ่เพิ่มเป็นสัดส่วน ร้อยละ 59 ของรายได้ทั้งหมด (ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีทีบี, ออนไลน์, 2566)

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ได้ประเมินว่า ในปี 2566 รายได้ของธุรกิจโรงแรมและที่พักน่าจะเติบโตต่อเนื่องจากภาคการท่องเที่ยวที่คาดว่าจะปรับตัวดีขึ้น โดยคาดว่าอัตราการเข้าพักของสถานพักแรมทั่วประเทศทั้งปี 2566 น่าจะอยู่ที่ประมาณ ร้อยละ 52-60 ขณะที่รายได้ธุรกิจโรงแรมและที่พักปี 2566 น่าจะอยู่ที่ประมาณ 5-6 แสนล้านบาท และการฟื้นตัวของธุรกิจจะยังไม่ทั่วถึง โดยกลุ่มโรงแรมและที่พักที่น่าจะฟื้นตัวได้ดี มองว่ายังเป็นกลุ่มที่อยู่ในจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวไทย อาทิ ภาคตะวันตก และภาคเหนือ ขณะที่กลุ่มที่รองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติน่าจะกลับมาดีขึ้น อย่างกลุ่มที่ทำตลาดจับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติภูมิภาคเอเชียและภูมิภาคตะวันออกกลาง และกลุ่มโรงแรมที่มีรายได้จากการจัดงาน Event และประชุมสัมมนา โดยเฉพาะกลุ่มที่จับตลาดการประชุมสัมมนาของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรระหว่างประเทศจะมีโอกาสในการฟื้นตัวได้ดี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, ออนไลน์, 2565)

ถึงแม้เศรษฐกิจของไทย ในภาพรวมของปี 2566-2567 จะมีแนวโน้มฟื้นตัวดีขึ้น แต่การฟื้นตัวของธุรกิจโรงแรมและที่พักยังคงจะมีไม่มาก เนื่องจากภาคธุรกิจให้บริการยังต้องเผชิญกับความท้าทายมากขึ้นจากตลาดนักท่องเที่ยวที่ยังมีความไม่แน่นอนและสภาพแวดล้อมการทำธุรกิจ อาทิ ความเสี่ยงโรคโควิด 19 ยังคงอยู่ทำให้ยังเป็นข้อจำกัดในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวบางกลุ่ม ความเสี่ยงจากเศรษฐกิจหลักของโลกเข้าสู่ภาวะถดถอย เนื่องจากขณะนี้หลายประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญกับหลากหลายปัจจัยลบ ทั้งปัญหาเงินเฟ้อที่สูง ราคาพลังงานที่ยังมีแนวโน้มผันผวนและปรับตัวขึ้นอีก ขณะเดียวกันสถานการณ์ระหว่างรัสเซียและยูเครนมีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลต่อการเผชิญวิกฤติพลังงานในระดับที่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจส่งผลต่อการฟื้นตัวของตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติในปี 2567 นอกจากนี้ในภาคธุรกิจโรงแรมและที่พักเผชิญกับการแข่งขันที่สูง จากแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่เพิ่มขึ้นและจำนวนที่พักเปิดใหม่เข้าสู่ตลาดเพิ่มขึ้น ขณะที่แนวโน้มต้นทุนทางธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งราคาสินค้า พลังงาน รวมไปถึงต้นทุนทางการเงินอย่างอัตราดอกเบี้ยยังมีทิศทางปรับตัวสูงขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความท้าทายต่อการดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมให้บริการโรงแรมในปี 2567 นี้ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

วัตถุประสงค์

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางในการประยุกต์ใช้ BCG MODEL กับธุรกิจให้บริการโรงแรมเพื่อให้เกิดการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นธุรกิจที่สำคัญและสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่ภาคตะวันออกที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่ถือได้ว่าเป็นจุดยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

สถานการณ์ธุรกิจให้บริการโรงแรมในปัจจุบัน

ปัจจุบันสถานการณ์ธุรกิจให้บริการโรงแรมจากการวิเคราะห์โดยวิจัยกรุงศรีชี้ให้เห็นว่า ในปี 2567 นี้ ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นเป็นลำดับ โดยจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเติบโตในอัตราเร่งขึ้นและจะฟื้นตัวกลับมาอยู่ในระดับใกล้เคียงกับช่วงก่อน COVID-19 ในปีหน้า ขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวไทยมีแนวโน้มฟื้นตัวต่อเนื่องจากมาตรการกระตุ้นตลาดท่องเที่ยวในประเทศ โดยที่ผู้ประกอบการโรงแรมรายใหญ่จะยังคงขยายการลงทุนต่อเนื่อง ทำให้อัตราเข้าพักทั่วประเทศมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 65-70 ในสิ้นปี 2567 นี้ ซึ่งโดยภาพรวมธุรกิจโรงแรมทุกพื้นที่จะยังคงแข่งขันรุนแรงมากขึ้นตามการฟื้นตัวของนักท่องเที่ยว โดยที่โรงแรมในจังหวัดท่องเที่ยวหลัก เช่น กรุงเทพมหานคร พัทยา และภูเก็ต จะเร่งฟื้นตัวขึ้นตามการเข้ามาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในขณะที่โรงแรมในจังหวัดศูนย์กลางความเจริญของภูมิภาคและแหล่งท่องเที่ยวสำคัญก็มีแนวโน้มฟื้นตัวต่อเนื่องด้วยเช่นกัน โดยจะมีอัตราเข้าพักอยู่ที่ ร้อยละ 50-52 เมื่อเทียบกับปี 2562 (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ออนไลน์, 2565) และในส่วนโรงแรมในจังหวัดทั่วไปก็มีแนวโน้มว่าจะยังฟื้นตัวช้าอยู่ แม้จะได้รับแรงหนุนจากมาตรการกระตุ้นท่องเที่ยวในประเทศ ซึ่งปัจจัยสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจโรงแรม รวมไปถึงปัจจัยเสี่ยงที่จะมากระทบกับธุรกิจ นอกจากจะมาจากการเปิดประเทศที่หนุนให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นแล้ว ประเทศต่าง ๆ ก็คลายกฎควบคุมที่เข้มงวดในการเดินทางลงไป ในขณะเดียวกันตลาดนักท่องเที่ยวชาวจีนก็เริ่มทยอยเดินทางเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น ภายใต้การดำเนินมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยสนับสนุนศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของไทยให้ยังคงโดดเด่นในเวทีโลก แต่ปัจจัยเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันอาจมาจากความขัดแย้งระหว่างประเทศและภาวะสงคราม หากสถานการณ์ยืดเยื้อยาวนานจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของเศรษฐกิจโลกและตลาดท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มจะรุนแรงขึ้นจากคู่แข่งในกลุ่มธุรกิจเดียวกันที่ยังคงขยายการลงทุนในพื้นที่ท่องเที่ยวหลักและเมืองศูนย์กลางของภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันการแข่งขันจากบริการทดแทนโดยเฉพาะห้องเช่ารายวันก็สร้างผลกระทบต่อรายได้ของธุรกิจโรงแรมโดยรวมอันเนื่องมาจากการแข่งขันกันด้านราคา (ฐานเศรษฐกิจ มัลติมีเดีย, ออนไลน์, 2565)

ดังนั้น เพื่อให้ภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมนั้นสามารถที่จะปรับตัวและมีความพร้อมที่จะรับมือกับสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปนี้ การนำกลยุทธ์ทางธุรกิจมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนาและต่อยอดธุรกิจโรงแรมที่พิกให้เกิดความยั่งยืน ก็เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ท้าทายสำหรับผู้ประกอบการในธุรกิจให้บริการโรงแรมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะโรงแรมในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ของประเทศไทย ในภาคตะวันออกที่มีชื่อเสียงและเป็นที่นิยมอย่างมากสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้เขียนจึงมีความมุ่งหมายที่จะนำเสนอแนวทางการประยุกต์

ใช้ Model BCG กับธุรกิจให้บริการโรงแรมซึ่งมีความทันสมัย เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และยังตอบโจทย์ด้านความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจให้บริการโรงแรมอีกด้วย ซึ่งผู้เขียนหวังว่าบทความนี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการได้เล็งเห็นความสำคัญในการปรับตัวและเตรียมความพร้อมรับกับความท้าทายที่กำลังจะมาถึงในอนาคตอันใกล้ และเชื่อว่า Model BCG จะเป็นอีกหนึ่งแนวทางที่จะช่วยพัฒนาให้การดำเนินธุรกิจให้บริการโรงแรมสามารถประสบความสำเร็จ และเติบโตได้อย่างยั่งยืนแน่นอน

แนวคิดเกี่ยวกับ BCG Economy Model

ความหมายของ BCG Economy Model

สถานทูตไทย ณ กรุง วอชิงตัน ดีซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้เผยแพร่แนวคิดเกี่ยวกับ BCG Economy Model ว่าเป็นโมเดลที่ได้รับการส่งเสริมจากรัฐบาลไทยให้เป็นแบบจำลองทางเศรษฐกิจใหม่สำหรับการเติบโตอย่างครอบคลุมและยั่งยืน ซึ่ง BCG Economy Model ใช้ประโยชน์จากจุดแข็งของประเทศในด้านความหลากหลายทางชีวภาพและความมั่งคั่งทางวัฒนธรรม รวมถึงใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเปลี่ยนแปลงประเทศไทย ให้เป็นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยคุณค่าและนวัตกรรม โมเดลดังกล่าวยังสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) และมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (SEP) ซึ่งเป็นหลักการสำคัญในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทยด้วย (Royal Thai Embassy, Washington, D.C., Online, 2023) โดย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) (ออนไลน์, 2566) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับ BCG Economy Model ว่าเป็นโมเดลในการพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวมที่มุ่งเน้นการพัฒนา 3 เศรษฐกิจไปพร้อมกัน ได้แก่ เศรษฐกิจชีวภาพ (Bioeconomy) มุ่งสร้างมูลค่าเพิ่มของทรัพยากรชีวภาพ เชื่อมโยงกับเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular economy) คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าหรือยาวนานที่สุด และเศรษฐกิจสีเขียว (Green economy) การพัฒนาเศรษฐกิจโดยคำนึงถึงความยั่งยืนของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

ในขณะเดียวกัน สำนักงานนโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.) (ออนไลน์, 2566) ก็มองว่า BCG Economy Model คือ โมเดลเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นแนวคิดการนำวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมไปยกระดับความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนให้กับ 4 อุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-curves) ได้แก่ อุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร อุตสาหกรรมพลังงานและวัสดุ อุตสาหกรรมสุขภาพและการแพทย์ และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมจะเข้าไปช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ผลิตที่เป็นฐานการผลิตเดิม เช่น เกษตรกรและชุมชน ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการที่มีมูลค่าเพิ่มสูงหรือนวัตกรรม นอกจากนี้ยังสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจหมุนเวียน คือ สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิตเพื่อให้เกิดของเสียน้อยที่สุด (Eco-design & Zero-Waste) ส่งเสริมการใช้ซ้ำ (Reuse-Refurbish-Sharing) และให้ความสำคัญกับการจัดการของเสียจากการผลิตและบริโภค ด้วยการนำวัตถุดิบที่ผ่านการผลิตและบริโภคแล้วเข้าสู่กระบวนการแปรสภาพเพื่อกลับมาใช้ใหม่ (Recycle & Upcycle) โดยการประเมินผลการดำเนินงานของระบบเศรษฐกิจ

แบบ BCG Economy Model นั้น ต้องทำการประเมินผลทั้งในมิติ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อแสดงให้เห็นถึงข้อดี และข้อเสียของการใช้ระบบเศรษฐกิจแบบ BCG Economy Model ซึ่งต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมในการคัดเลือกตัวชี้วัดในมิติต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างกันไปตามการดำเนินธุรกิจ รวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ BCG index สามารถนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อเข้าสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ต่อไป (ฤทัย อ่อนพุทธา, ออนไลน์, 2566)

สรุปว่า BCG Economy Model หมายถึง โมเดลในการพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวมที่มุ่งเน้นการพัฒนา 3 เศรษฐกิจ ไปพร้อมกัน ได้แก่ เศรษฐกิจชีวภาพ (Bioeconomy) เชื่อมโยงกับเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) โดยใช้ประโยชน์จากจุดแข็งของประเทศในด้านความหลากหลายทางชีวภาพและความมั่งคั่งทางวัฒนธรรม รวมถึงใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเปลี่ยนแปลงประเทศไทยให้เป็นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยคุณค่าและนวัตกรรมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน และมุ่งเน้นยกระดับความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนให้กับ 4 อุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-curves) ได้แก่ อุตสาหกรรมเกษตรและอาหาร อุตสาหกรรมพลังงานและวัสดุ อุตสาหกรรมสุขภาพและการแพทย์ และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

ความสำคัญของ BCG Economy Model

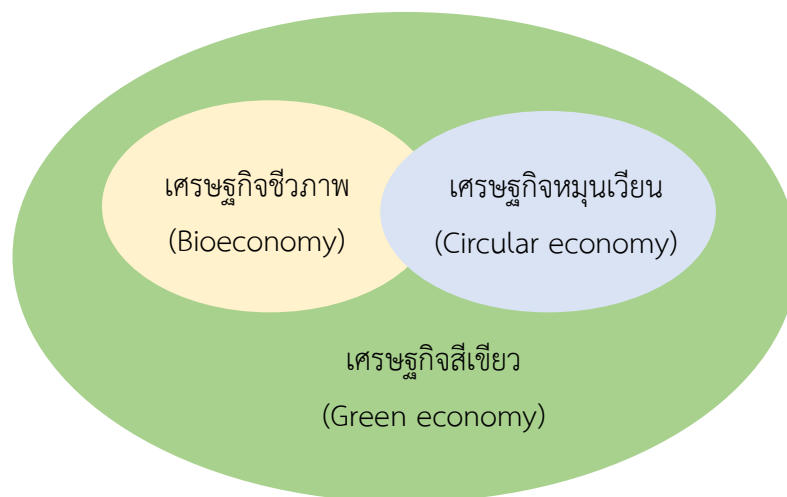
ในอดีตที่ผ่านมา ประเทศไทยมีโครงสร้างสังคมและเศรษฐกิจแบบพึ่งพาเกษตรกรรมเป็นหลัก มีสัดส่วนประชากรในภาคเกษตรกรรมเป็นจำนวนมากและรายได้ส่วนใหญ่จะมาจากภาคเกษตรกรรม ซึ่งประเทศไทยยังติดกับดักรายได้ปานกลางมาอย่างยาวนาน รัฐบาลจึงจำเป็นต้องเร่งขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยไปสู่รูปแบบใหม่ ที่เรียกว่า BCG Economy Model ซึ่งจะช่วยลดจุดแข็งของประเทศให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น ทั้งในด้านความหลากหลายทางชีวภาพและความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยอาศัยกลไกวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อผลิตสินค้าและบริการที่มีมูลค่าสูง และเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจจากทำมากแต่ได้น้อย ไปสู่ทำน้อยแต่ได้มาก โดย BCG Economy Model จะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้เติบโตแบบก้าวกระโดด กระจายโอกาส กระจายรายได้ และนำความมั่งคั่งไปสู่ชุมชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง นำพาประเทศไทยก้าวข้ามกับดักประเทศรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศรายได้สูง และมีการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน

ในขณะเดียวกันแนวโน้มปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมในอนาคตอันใกล้ ได้แก่ เทคโนโลยีรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นมากมาย การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมไทยที่กลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็วและแรงงานที่เข้าสู่ตลาดลดน้อยลง รัฐบาลในช่วงที่ผ่านมาจึงพยายามผลักดันนโยบายที่เกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจแบบใหม่ที่มีลักษณะที่เป็นแนวคิดแบบใหม่ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี เป็นระบบเศรษฐกิจที่สามารถพึ่งพาความรู้ การจัดการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ผ่านการนำจุดเด่นของประเทศ คือ ตำแหน่งที่ตั้ง ความหลากหลายทางชีวภาพ รวมไปถึงความเข้มแข็งของบุคลากรในบางสาขาทั้งในแง่การวิจัยและบริการ ซึ่งจะส่งผลกระทบเชิงเศรษฐศาสตร์มากและปรับเปลี่ยน

ได้รวดเร็ว โดยระบบเศรษฐกิจแบบใหม่จะครอบคลุม 6 ด้านสำคัญ ดังนี้ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), ออนไลน์, 2563)

1. เศรษฐกิจชีวภาพ (Bioeconomy) เน้นการนำความรู้ระดับสูงด้านเทคโนโลยีชีวภาพ และต้นทุนด้านความหลากหลายทางชีวภาพ ที่ประเทศไทยมีอยู่มากมาเป็นตัวขับเคลื่อน
2. เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular economy) เน้นการใช้ประโยชน์จากวัตถุดิบต่าง ๆ และการนำวัสดุเดิมมาสร้างเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่มูลค่าสูง ซึ่งจะช่วยลดขยะ และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม
3. เศรษฐกิจสีเขียว (Green economy) ที่เน้นส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นเป้าหมายสูงสุด
4. เศรษฐกิจอัจฉริยะ (Intelligent economy) เป็นการนำความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาอำนวยความสะดวก ช่วยวางแผนและจัดการระบบต่าง ๆ ให้ดีขึ้น
5. เศรษฐกิจร่วมใช้ประโยชน์ (Sharing economy) เป็นระบบเศรษฐกิจที่อิงกับการให้บริการแบบทางเลือกที่แต่ละคนสามารถเลือกใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ สะดวก และยืดหยุ่นกว่าเดิม
6. เศรษฐกิจผู้สูงอายุ (Silver economy) ระบบที่นำความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรม มาสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่รองรับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส เพื่อช่วยให้เขาเหล่านั้นสามารถพึ่งพาตนเองได้ ใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพ และความสุข

ซึ่งเศรษฐกิจใน 3 ส่วนแรกนั้น คือ ส่วนที่เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวม เน้นการพัฒนาและยกระดับความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยผู้เขียนสามารถแสดง BCG Economy Model ตามแนวคิดจาก สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 BCG Economy Model

การประยุกต์ใช้ BCG Economy Model กับธุรกิจให้บริการโรงแรมในภาคตะวันออกของไทย เพื่อรองรับการท่องเที่ยวแบบปกติใหม่

จากแนวคิดเกี่ยวกับ BCG Economy Model ในข้างต้นที่ผู้เขียนจึงอยากที่จะนำเสนอแนวทางประยุกต์ BCG Economy Model ใช้กับธุรกิจให้บริการโรงแรมเพื่อเตรียมพร้อมที่จะรองรับการท่องเที่ยวแบบใหม่บนพื้นฐานของสังคมและสิ่งแวดล้อมแบบปกติใหม่หลังวิกฤตการณ์โควิด 19 โดยจะนำเสนอใน 3 มิติ ที่ประกอบด้วย มิติด้านเศรษฐกิจชีวภาพ มิติด้านเศรษฐกิจหมุนเวียน และมิติด้านเศรษฐกิจสีเขียว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

มิติด้านเศรษฐกิจชีวภาพ (Bioeconomy) ที่มุ่งเน้นการนำความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม มาพัฒนาต่อยอดจากฐานความเข้มแข็งเดิม การใช้ทรัพยากรชีวภาพเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและผลิตภัณฑ์ หรือเน้นการพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์มูลค่าสูง และเมื่อวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์ใช้ในธุรกิจให้บริการโรงแรมแล้วจะพบว่า สินค้าและผลิตภัณฑ์ในธุรกิจให้บริการโรงแรมส่วนใหญ่ คือ ห้องพัก อาหาร การกิน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงบริการอื่น ๆ ที่จำเป็นทั้งหมด เช่น การนำบรรจุภัณฑ์เชิงนิเวศมาใช้กับสิ่งอำนวยความสะดวก อาหาร และเครื่องดื่ม เช่น การห่ออาหารด้วยใบตองแทนกล่องโฟมและถุงพลาสติก การใช้หลอดกระดาษแทนหลอดพลาสติก นำเสนอการรับประทานอาหารจากฟาร์ม รวมผลผลิตที่ปลูกในท้องถิ่นในเมนูของโรงแรม เช่น โรงแรม Sivatel Hotel Bangkok ที่มีสวนลอยฟ้า เพื่อปลูกวัตถุดิบสำหรับแขกผู้เข้าพักให้ได้รับสิ่งที่สดใหม่ ประหยัด และปลอดภัย ในขณะเดียวกันก็ส่งเสริมการปกป้องคุณภาพของอากาศทั้งภายในและภายนอกอาคาร รวมถึงควบคุมมลภาวะทางเสียง ทางน้ำ เพื่อหลีกเลี่ยงการปล่อยมลพิษ โดยการบำบัดของเสียต่าง ๆ ที่เป็นอันตรายด้วยวิธีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

มิติด้านเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular economy) ที่มุ่งเน้นการนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและที่สำคัญ คือ การมุ่งไปที่การลดปริมาณของเสียให้น้อยลงหรือเท่ากับศูนย์ด้วยกระบวนการผลิต หรือการนำวัสดุต่าง ๆ กลับมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์ใช้ในธุรกิจให้บริการโรงแรมแล้วจะสามารถทำได้โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการใช้พลังงานและน้ำอย่างคุ้มค่า และมีการนำพลังงานหมุนเวียนมาใช้ พิจารณาการกักเก็บน้ำฝนเพื่อลดการใช้น้ำ ติดตั้งระบบประหยัดน้ำและเครื่องใช้ที่ประหยัดน้ำและพลังงานมาใช้ เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิถีจัดการการใช้พลังงาน และน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ หรือแม้แต่นำถุงผ้ามาใช้ ซึ่งทั้งหมดเป็นวิถีลดการใช้พลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้งและวิถีลดของเสียอื่น ๆ ลง เช่น กระดาษ พิจารณาวិธีการนำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ทดแทน หรือใช้ผลิตภัณฑ์กระดาษรีไซเคิลและลดปริมาณงานพิมพ์ลง เปลี่ยนทุกอย่างเป็นดิจิทัลเท่าที่ทำได้ ไม่ว่าจะเป็นป้ายโฆษณา ตารางงาน และอื่น ๆ ทั้งในสำนักงาน และห้องพัก รวมถึงการใช้เฟอร์นิเจอร์และการตกแต่งห้องที่ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ มีจุดชาร์จไฟสำหรับรถยนต์ไฟฟ้า ใช้ยานพาหนะไฟฟ้า หรือมีจักรยานให้เช่า เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและความยั่งยืน ร่วมกับการออกแบบและใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมอย่างชาญฉลาด เช่น ใช้สมาร์ทคีย์การ์ดเพื่อเปิด/ ปิด การทำงานเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ในห้องพัก ในขณะเดียวกันก็พยายามลดขยะโดยใช้กระดาษแบบรีไซเคิลและหลีกเลี่ยงหลอดพลาสติกลง มากกว่านั้นยังสามารถที่จะเลือกใช้เทคโนโลยี AI เช่น Aiello Voice Assistant (AVA) เพื่อปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการที่

ล้ำสมัย เช่น การเรียกพ่อบ้าน/ แม่บ้านทำความสะอาด ขอน้ำดื่ม หรือผ้าเช็ดตัว สามารถทำได้โดยแค่สั่งการด้วยเสียงพูด ซึ่งสามารถลดสายโทรศัพท์ของพนักงานต้อนรับและพ่อบ้าน/ แม่บ้าน ลงได้ และยังมีฟีเจอร์อำนวยความสะดวกอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นปิด/ เปิด ไฟ ผ่านน มูวี่ แอร์ เพลง และทีวี เป็นต้น และยังสามารถลดการใช้กระดาษจากการเก็บคำแนะนำ และคำร้องเรียนต่าง ๆ ของลูกค้าได้โดยการบันทึกข้อมูลผ่านระบบคลาวด์แทน เป็นต้น

มิติด้านเศรษฐกิจสีเขียว (Green economy) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจที่ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงการพัฒนาเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมและการรักษาสิ่งแวดล้อมได้อย่างสมดุลให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนไปพร้อมกัน และเมื่อวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์ใช้ในธุรกิจให้บริการโรงแรมแล้วจะสามารถทำได้โดยมุ่งเน้นการฝึกอบรมพนักงานเพื่อส่งเสริมความคิดริเริ่มของพวกเขา รับฟังการรายงานและความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืน ซึ่งพนักงานบางคนอาจมีพฤติกรรมที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมด้วยตนเองแต่เดิมอยู่แล้ว ทำให้สามารถนำความรู้จากพนักงานมาต่อยอดและพัฒนาโรงแรมได้ ในขณะเดียวกันก็ต้องส่งเสริมให้มีการจัดการกับขยะอย่างครบวงจร ผ่านการสนับสนุนการทำปุ๋ยหมักและการแยกขยะภายในองค์กร มีถังขยะรีไซเคิลทั่วทั้งโรงแรมและควรมีถังแยกขยะประเภทต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น แก้ว พลาสติก กระดาษ แบตเตอรี่ และอื่น ๆ หรือแม้แต่การใช้คีย์การ์ดห้องพักเป็นแผ่นไม้แทนการใช้คีย์การ์ดพลาสติก เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ในขณะเดียวกันก็ส่งเสริมการเปลี่ยนไปใช้วัสดุและผลิตภัณฑ์จากท้องถิ่น ผ่านการทำงานร่วมกับธุรกิจในท้องถิ่นในความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยกัน ที่ช่วยให้ผู้ประกอบการและชุมชนโดยรอบประสบความสำเร็จและส่งผลดีต่อผลกำไรซึ่งกันและกัน รวมทั้งการสร้างเศรษฐกิจที่ดีในท้องถิ่น มากกว่านั้นก็มุ่งเน้นการสนับสนุนและส่งเสริมผลิตในท้องถิ่น โดยให้ความร่วมมือกับศิลปินในท้องถิ่น พ่อค้า/ แม่ค้า ช่างฝีมือและผู้ประกอบการต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่โรงแรมนำเสนอต่อชุมชนและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมทุกคน ในขณะเดียวกันก็ส่งเสริมและอนุรักษ์ระบบนิเวศภายในที่พักและในชุมชนท้องถิ่นที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง ช่วยเหลือ ปรับปรุง แก้ไขประเด็นปัญหาทางสังคมและวัฒนธรรมด้วยการมีส่วนร่วมและการช่วยเหลือชุมชนในท้องถิ่น เป็นต้น

การปรับตัวของธุรกิจให้บริการโรงแรมเพื่อรองรับการท่องเที่ยวแบบปกติใหม่

จากการสำรวจความเชื่อมั่นผู้ประกอบการที่พักโรงแรมของธนาคารแห่งประเทศไทยชี้ให้เห็นว่าคุณสมบัติสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจให้บริการโรงแรมสามารถปรับตัวรองรับการท่องเที่ยวแบบปกติใหม่ได้จะประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 2566)

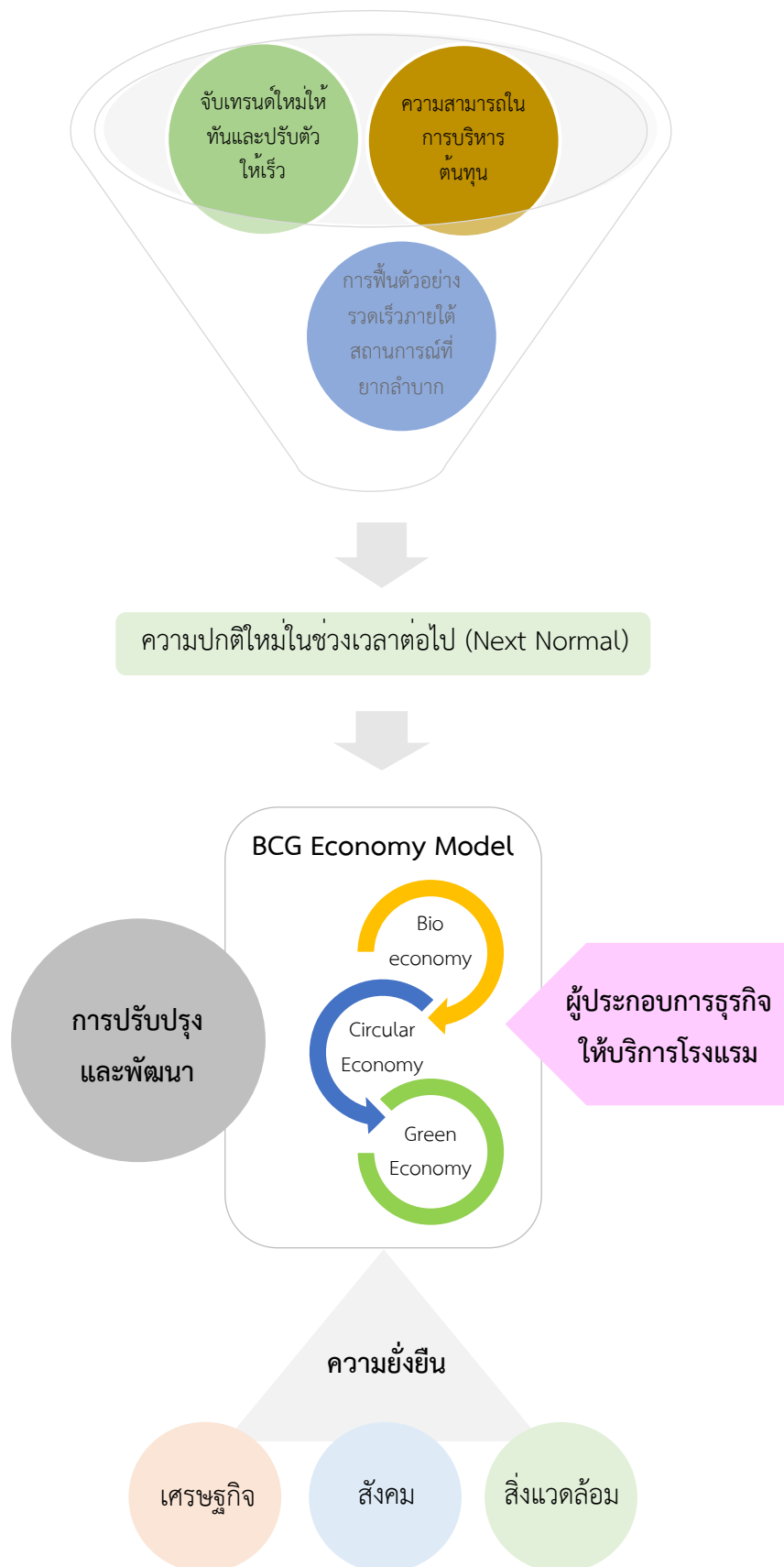
ประการแรก การหาโอกาสเพิ่มรายได้ จับความนิยมใหม่ให้ทันและปรับตัวให้เร็ว เพราะการทำธุรกิจโดยอ้างอิงจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในอดีตอาจจะไม่ได้ผลดีเท่าเดิม ผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโรงแรมจึงต้องปรับตัวและเรียนรู้ให้เท่าทันความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโรงแรมต้องพร้อมปรับตัวตลอดเวลา

ประการต่อมา ความสามารถในการบริหารต้นทุน โดยปรับใช้ประสิทธิภาพที่ผ่านมาอย่างเหมาะสม เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพและปรับเปลี่ยนจำนวนแรงงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมถึงใช้พนักงานที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีและมีความชำนาญในหลายแขนงมากขึ้น ในขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นการลดต้นทุนในการบริหารจัดการ เช่น เปิดให้บริการบางส่วน หรือปิดกิจการชั่วคราว และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ

ประการสุดท้าย คือ การฟื้นตัวอย่างรวดเร็วภายใต้สถานการณ์ที่ยากลำบาก (Resilience) ในระยะถัดไปที่ยังมีความไม่แน่นอนสูง ธุรกิจให้บริการโรงแรมบางส่วนจึงเลือกที่จะรอดูสถานการณ์และยังไม่กลับมาให้บริการ แต่หากสถานการณ์การแพร่ระบาดและความขัดแย้งด้านภูมิรัฐศาสตร์ยุติลง จำนวนนักท่องเที่ยวอาจกลับเข้ามามากกว่าที่คาด ดังนั้น ธุรกิจให้บริการโรงแรมจึงต้องเตรียมแผนสำรองไว้ เพื่อรองรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดจะได้ไม่พลาดโอกาสครั้งสำคัญ อาทิ เตรียมเงินทุนและแรงงาน ติดตามข่าวสารและสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อพร้อมที่จะกลับมาเปิด หรือปรับเปลี่ยนการให้บริการได้อย่างทันทั่วที่ได้ทุกเมื่อ ทุกเวลา

ผลการศึกษาของ ปาริฉัตร พึ่งเหยี่ยว (2564) ชี้ให้เห็นว่า โรงแรมยุคใหม่ในปัจจุบันจะต้องเร่งมือในการปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ เพื่อที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมหลายแห่งในกรุงเทพมหานคร มีการปรับตัวและใช้แนวทางการบริหารองค์กรที่สอดคล้องกับ BCG Economy Model เช่น การรณรงค์ประหยัดไฟฟ้า และน้ำอย่างจริงจัง ๆ มากขึ้น หรือเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เช่น หลอดประหยัดไฟแบบ LED หรือใช้ก๊อกน้ำแบบอัตโนมัติ มีการจัดการขยะที่ดีขึ้น มีการนำเศษอาหารหรือเศษขยะที่ย่อยได้ไปทำปุ๋ย รวมถึงมีการลดทรัพยากรที่สิ้นเปลืองหรือการใช้วัสดุทดแทน มีการบำบัดน้ำเสียหรือการใช้พลังงานทดแทน เช่น ระบบ Solar Cell ผลิตไฟฟ้าในโรงแรมเองเพื่อลดค่าใช้จ่าย รวมถึงมีการรับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการเกิดผลกระทบกับชุมชน และสังคม

ความปกติใหม่ในช่วงเวลาต่อไป (Next normal) ของภาคการท่องเที่ยวไทยหลังจากการเปิดประเทศอาจกลับมาในรูปแบบเดิมหรือแบบใหม่เป็นเรื่องที่ยากจะคาดเดาได้ในขณะนี้ จากปริมาณและความต้องการสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปอีกจากปัจจัยภายนอกที่เข้ามากระทบ ดังนั้น คุณสมบัติ 3 ประการ คือ จับความนิยมใหม่ให้ทัน ปรับตัวให้เร็ว บริหารต้นทุนอย่างเหมาะสม และพร้อมฟื้นตัวอย่างรวดเร็วภายใต้สถานการณ์ที่ยากลำบาก เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจให้บริการโรงแรมในภาคตะวันออกของไทยสามารถฝ่าฟันอุปสรรคในช่วงเปลี่ยนผ่านไปสู่ความปกติใหม่ในช่วงเวลาต่อไป (Next Normal) นี้ไปได้อย่างแข็งแกร่ง สามารถก้าวเข้าสู่ความปกติใหม่ได้อย่างภาคภูมิใจไม่ว่าจะเปลี่ยนไปเป็นรูปแบบใดหรือน้อยเพียงใดก็ตาม ซึ่งผู้เขียนได้สรุปภาพของความสัมพันธ์ของการประยุกต์ใช้ BCG Economy Model ที่เชื่อมโยงกับคุณสมบัติสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจให้บริการโรงแรมสามารถปรับตัวรองรับการท่องเที่ยวแบบปกติใหม่ ทั้ง 3 ประการ ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 BCG Model กับการพัฒนาธุรกิจให้บริการโรงแรมที่ยั่งยืน

จากภาพข้างต้นจะเห็นได้ว่า คุณสมบัติสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจให้บริการโรงแรมสามารถปรับตัวรองรับการท่องเที่ยวแบบปกติใหม่ได้ทั้ง 3 ประการ คือ สิ่งที่ผู้ประกอบการในธุรกิจให้บริการโรงแรมในภาคตะวันออกของไทย จำเป็นที่จะต้องเตรียมการและปรับตัวเพื่อเข้าสู่ยุคแห่งความปกติใหม่ในช่วงเวลาต่อไป (Next normal) ซึ่งจะเป็นยุคที่เป็นตัวแปรสำคัญที่จะกำหนดความอยู่รอดของธุรกิจให้บริการโรงแรมว่าจะสามารถฝ่าฟันและเอาตัวรอดได้ หรือไม่ การประยุกต์ใช้ BCG Economy Model เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร และธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้ผู้ประกอบการในธุรกิจให้บริการโรงแรมในภาคตะวันออกของไทย เกิดการปรับปรุง และพัฒนาธุรกิจไปสู่ความยั่งยืนได้อย่างแน่นอน

บทสรุป

BCG Economy Model คือ โมเดลที่มุ่งเน้นที่จะใช้ประโยชน์จากจุดแข็งทางด้านความหลากหลายทางชีวภาพและความมั่งคั่งทางวัฒนธรรม และใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจให้เกิดการขับเคลื่อนด้วยคุณค่าและนวัตกรรม สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) และปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (SEP) ตามนโยบายแห่งรัฐ โดย BCG Economy Model มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวม 3 เศรษฐกิจ ไปพร้อมกัน ประกอบด้วย เศรษฐกิจชีวภาพ (Bioeconomy) มุ่งสร้างมูลค่าเพิ่มของทรัพยากรชีวภาพ เชื่อมโยงกับเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular economy) คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าหรือยาวนานที่สุด และเศรษฐกิจสีเขียว (Green economy) การพัฒนาเศรษฐกิจโดยคำนึงถึงความยั่งยืนของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเมื่อนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจให้บริการโรงแรมของไทยแล้ว จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถที่จะปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวในยุคแห่งความปกติใหม่ในช่วงเวลาต่อไป (Next Normal) ที่เปลี่ยนไปจากการท่องเที่ยวแบบดั้งเดิมโดยสิ้นเชิง แต่การจะก้าวไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจได้นั้น ผู้ประกอบการในธุรกิจให้บริการโรงแรมจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมใน 3 ด้าน คือ 1) การหาโอกาสเพิ่มรายได้ จับเทรนด์ใหม่ให้ทัน และปรับตัวให้เร็ว 2) ความสามารถในการบริหารต้นทุน และ 3) การฟื้นตัวอย่างรวดเร็วภายใต้สถานการณ์ที่ยากลำบาก (Resilience) ซึ่งถ้าหากผู้ประกอบการในธุรกิจให้บริการโรงแรมมีการเตรียมพร้อมที่ดีแล้ว ก็จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถที่จะปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจไปสู่ความยั่งยืนได้อย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะ

ตามที่ผู้เขียนได้กล่าวมาแล้วทั้งหมดในข้างต้น ถึงแม้การประยุกต์ใช้ BCG Economy Model จะมีประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในธุรกิจให้บริการโรงแรมในหลายมิติ แต่ผู้ประกอบการเหล่านั้นจะต้องไม่ลืมว่า BCG Economy Model คือ โมเดลที่แฝงไปด้วยต้นทุนในการสร้างการเปลี่ยนแปลงในระดับที่มีนัยสำคัญ การนำข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมและชีวภาพเข้ามาปรับเปลี่ยนสิ่งที่มีอยู่เดิม อาจมีต้นทุนที่ต้องจ่าย และอาจจะต้องใช้เวลาในการเปลี่ยนผ่าน ดังนั้น BCG Economy Model จึงอาจจะไม่เหมาะกับผู้ประกอบการในธุรกิจให้บริการโรงแรมที่ยังขาดความพร้อมทั้งด้านเงินลงทุนและทรัพยากรต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรสีเขียว การวางแผน

และการจัดการองค์การอย่างรอบคอบ และการจัดหาแหล่งทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่าน จึงอาจกลายเป็นโจทย์ที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการในธุรกิจให้บริการโรงแรมที่ต้องการประยุกต์ใช้ BCG Economy Model และอาจเป็นตัวแปรที่สำคัญที่อาจทำให้การเปลี่ยนผ่านครั้งนี้อาจไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริงก็เป็นได้ ผู้ประกอบการในธุรกิจให้บริการโรงแรมจึงต้องชั่งน้ำหนักให้ถี่ถ้วนตัดสินใจที่จะปรับเปลี่ยนองค์กรโดยใช้ BCG Economy Model เป็นต้นแบบ

บรรณานุกรม

- ฐานเศรษฐกิจ มัลติมีเดีย. (2565). **แนวโน้มธุรกิจโรงแรมปี 65-67 พันทวีหรือซบเซา** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.thansettakij.com/business/tourism/548595> [2567, 4 กุมภาพันธ์].
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2565). **แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2565-2567: ธุรกิจโรงแรม** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Services/Hotels/IO/Hotel-2022-2024> [2566, 18 สิงหาคม].
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). **การเปลี่ยนแปลงภาคการท่องเที่ยวไทย กับก้าวต่อไปหลังเปิดประเทศ** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine/Phrasiam-65-3/the-knowledge-65-3-3.html> [2566, 31 สิงหาคม].
- ปาริฉัตร พึ่งเหยี่ยว. (2564). **การศึกษารูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาโรงแรมเพื่อส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษาโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฤทัย อ่อนพุทธา. (2566). **โมเดลเศรษฐกิจใหม่ (BCG Economy)** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.nstda-tiis.or.th/methodology_developm/bcg-economy/ [2566, 15 กันยายน].
- ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีทีบี. (2566). **ttb analytics ชี้ธุรกิจโรงแรมปี 2566 พันทวีสู่ระดับสูงสุดก่อนโควิด-19 รายได้กว่า 3.1 แสนล้านบาท** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://thaipublica.org/2023/07/ttb-analytics78/> [2566, 28 สิงหาคม].
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2565). **ปี 2566 ธุรกิจโรงแรมและที่พักทยอยฟื้นตัว แต่ภายใต้มุมมองที่ระมัดระวังมากขึ้น (กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 3351)** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/Hotel-z3351.aspx> [2566, 22 สิงหาคม].
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). (2564). **โครงการประเมินผลกระทบของโควิด-19 ต่อสังคมและเศรษฐกิจ** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://tdri.or.th/2021/02/covid-112/> [2567, 4 กุมภาพันธ์].

- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2563). *BCG Economy Model คืออะไร* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/what-is-bcg-economy-model/ [2566, 13 กันยายน].
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2566). *BCG เป็นมายังไง* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.bcg.in.th/background/> [2566, 3 กันยายน].
- สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.). (2566). *โมเดลเศรษฐกิจ บีซีจี* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.nxpo.or.th/th/bcg-economy/> [2566, 15 กันยายน].
- Royal Thai Embassy, Washington, D.C. (2023). *Bio-Circular-Green Economic Model (BCG)* (Online). Available: <https://washingtondc.thaiembassy.org/en/page/bio-circular-green-economic-mode-bcg?menu=641d7fac4f13e1579a67e3b4> [2023, September 15].