

การจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal)  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

MANAGEMENT OF MEDIUM-SIZED HOTEL IN A NEW NORMAL  
AT MUANG DISTRICT, NAKHON PHANOM PROVINCE

จัตตารพร กลางสวัสดิ์<sup>1</sup> และ กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ<sup>1</sup>

<sup>1</sup>คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Jattaporn Klangsawat<sup>1</sup> and Kantimarn Chindaprasert<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Tourism and Hotel Management, Mahasarakham University

(Received: March 9, 2022; Revised: September 29, 2022; Accepted: December 14, 2022)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูล จากการคัดเลือกแบบเจาะจง จากผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ ด้านธุรกิจโรงแรม จำนวน 28 ท่าน และการบันทึกสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมมีการปรับตัว ในการจัดการโรงแรมภายใต้วิถีความปกติใหม่ (New Normal) โดยใช้มาตรฐานของสาธารณสุขจังหวัดนครพนม และ Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ที่มีความสำคัญต่อลูกค้า โดยเฉพาะ ลูกค้าชาวต่างชาติ กลุ่มลูกค้าองค์กรบริษัทนำเที่ยว มาตรการการป้องกันและการยกระดับของการเตือนภัยโควิด-19 โดยพบว่ามีผลกระทบ ด้านการจัดการโรงแรมที่พัก ด้านบุคลากร ด้านต้นทุน โรงแรมจึงควรสร้างการรับรู้มาตรการความปลอดภัยควบคู่กับการตลาด เพื่อสร้างความแตกต่างของสินค้าและบริการ สร้างความพึงพอใจ เกิดความต้องการและตัดสินใจใช้บริการ

**คำสำคัญ:** การจัดการ, โรงแรมขนาดกลาง, ที่พักขนาดกลาง, วิถีความปกติใหม่

ABSTRACT

The purposes of this research were to investigate the management of medium-sized hotels in Muang District, Nakhon Phanom Province, in the New Normal and to study the problems and challenges of operating medium-sized hotels in the New Normal in Muang District, Nakhon Phanom Province.

The research data were collected from 28 key informants based on their expertise and knowledge in the field of hotel management. There were both participant and non-participant observations.

The findings revealed that hotels have been changing their hotel management to the New Normal Way of doing business. Additionally, they have used the Nakhon Phanom Provincial Public Health and the Amazing Thailand Safety & Health

Administration (SHA) requirements, which are crucial to customers, particularly foreign corporate customers and travel agents.

The investigation of issues and barriers in the management of medium-sized hotels revealed that the prevention and escalation of the COVID-19 alert had an influence on hotel management, employees, and cost. Hotel should create safety awareness in combination with marketing methods, as well as encouraging the distinction between products and services, satisfaction, and need and decision making for service.

**Keywords:** Management, medium-sized hotel, New Normal Way

## บทนำ

จากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน เริ่มแพร่ระบาดในประเทศไทยตั้งแต่มีนาคม 2563 และได้แพร่ระบาดทั่วโลก ส่งผลให้การท่องเที่ยว ทั่วโลกหยุดชะงัก กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ว่า หากสถานการณ์การระบาดของ โควิด-19 คลี่คลาย นักท่องเที่ยวอาจมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การท่องเที่ยวจากอดีต (Old Normal) ปรับมาเป็นพฤติกรรม การท่องเที่ยวความเป็นปกติใหม่ (New Normal) (พิริยะ ผลพิรุฬห์ และคณะ, 2563) ปกติแล้วสถานการณ์ที่เรียกว่าวิถีปกติใหม่จะเกิดขึ้น ต่อเมื่อเกิดการเปลี่ยนโครงสร้างสำคัญ ๆ เช่น โครงสร้างกายภาพหรือโครงสร้างตลาดหรือโครงสร้างประชากรหรือแม้แต่โครงสร้างสังคม เช่น เกิดโรคระบาดแบบล้างเผ่าพันธุ์ เกิดการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างตลาดอย่างไม่คาดฝัน ทำให้เกิดพฤติกรรมใหม่ โครงสร้างความต้องการใหม่ วิถีปฏิบัติใหม่ (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้นิยาม คำศัพท์ New Normal (ความปกติรูปแบบใหม่) หมายถึง สิ่งที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนซึ่งจะเกิดขึ้นและ กลายเป็นความปกติในรูปแบบใหม่หลังจากเกิดวิกฤติ และไม่สามารถกลับไปเป็นแบบเดิมได้ (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

การท่องเที่ยวแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) นั้น กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ว่า นักท่องเที่ยวอาจมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การท่องเที่ยวโดยจะเพิ่มความใส่ใจในองค์ประกอบหลัก ๆ ได้แก่ 1) สุขภาพอนามัย (Sanitation) 2) ความสะอาด (Hygiene) 3) ความปลอดภัย (Safety) 4) ระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) 5) ดิจิทัล (Digital) 6) ความเชื่อถือได้ (Reliability) และ 7) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Responsibility) (พิริยะ ผลพิรุฬห์ และคณะ, 2563) จากการสัมมนาเรื่องกลยุทธ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยใน สถานการณ์โควิด-19 จัดขึ้นโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ร่วมกับ Expedia Group และ สมาคมโรงแรมไทยมีข้อสรุปว่า New Normal ที่จะเกิดขึ้นในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวหลังจาก สถานการณ์โควิด-19 มีทั้งหมด 5 ประการ ดังนี้ 1) Nothing will be the same: ทุกอย่างจะเปลี่ยนแปลงไป ไม่สามารถกลับมาเป็นเหมือนเดิมได้ การออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันการ

แพร่กระจายของไวรัส จะสร้างความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว 2) Only the strong travel: นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญด้านสุขภาพและความปลอดภัยมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากการเกิดโรคระบาด 3) Everything's under control: สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ จะสามารถดำเนินการต่อไปได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้ข้อจำกัดของมาตรการการควบคุมโรค 4) Rise of the individual: นักท่องเที่ยวกลุ่มแรกที่จะออกเดินทางท่องเที่ยวคือ กลุ่ม Gen Y หรือ กลุ่ม Millennial 5) Digital future is now: เทคโนโลยีจะถูกนำมาใช้เพื่อสร้างความปลอดภัยและความมั่นใจในการบริการต่าง ๆ ในการจัดการโรงแรมที่พัก (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มนุษย์มีความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety or security) เป็นความต้องการขั้นต้นของมนุษย์ทุกคน ก่อนที่จะไปในลำดับขั้นอื่น ๆ (Maslow, A. H., 1987) จากที่มาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์โควิด-19 กรมการท่องเที่ยว และกระทรวงสาธารณสุขของไทยจึงได้ออกมาตรการเตรียมความพร้อมในการที่จะรองรับนักท่องเที่ยวในแบบวิถี New Normal โดยยกระดับมาตรการด้านการท่องเที่ยวควบคู่กับด้านสาธารณสุข ในการลดความเสี่ยงของการแพร่เชื้อโรค โควิด-19 ที่อาจจะกลับมาแพร่ระบาดได้อีก รวมถึงสร้างความเชื่อมั่น และยกระดับตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ให้เป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมโรค เพื่อผลักดันให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปรับปรุงสินค้าและบริการให้เป็นไปตามมาตรการควบคุมโรค เพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดี มีความสุข และมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยด้านสุขอนามัยให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ

ธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจระดับประเทศ การระบาดของ โควิด-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่ทั่วโลกและประเทศไทยประสบภัยได้ความเสี่ยงของโรคระบาดที่ยังคงมีอยู่ อีกทั้งยังไม่สามารถคาดการณ์การยุติของการแพร่ระบาดได้ ทำให้ผู้ประกอบการด้านที่พักต้องมีการปรับตัวในการจัดการโรงแรมภายใต้วิถีความปกติใหม่ (New Normal) เพื่อให้ธุรกิจดำเนินอยู่ได้และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวในสถานการณ์ดังกล่าว ซึ่งปัจจุบันประชากรไทยได้รับวัคซีนแล้วเป็นจำนวน 75.6% ของประชากร (กระทรวงสาธารณสุข, 2565) และจากมาตรการ ที่ผ่อนคลายทำให้มีแนวโน้มการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ที่จะทำการวิจัยเรื่องการจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากรพื้นที่** การศึกษาครั้งนี้ใช้ขอบเขตโรงแรมขนาดกลางจำนวนห้องพักตั้งแต่ 50-130 ห้อง ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ให้การตอบรับในการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลจำนวน 9 แห่ง จาก 12 แห่ง

**ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ** ในการศึกษาครั้งนี้ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) จากผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ ด้านธุรกิจโรงแรม จำนวน 28 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการ รองผู้จัดการ หัวหน้าแผนก พนักงานปฏิบัติการ และผู้ใช้บริการ

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในรูปแบบการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interviews) ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์ตรงกับวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญมีประสบการณ์ด้านธุรกิจโรงแรม และผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรมที่พักขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อโครงการวิจัย วัน เดือน ปี ที่ทำการ สัมภาษณ์ สถานที่การสัมภาษณ์ ชื่อผู้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา อาชีพ

ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามหลักตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่

1. โรงแรมมีการจัดการในสถานการณ์วิถีความปกติใหม่ (New Normal) อย่างไรในด้านการบริการห้องพัก / ด้านห้องอาหาร/ ด้านห้องประชุม/ ด้านการจัดการพื้นที่/ ด้านพนักงาน

2. โรงแรมมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการโรงแรมที่พักหรือไม่ อย่างไร

3. การจัดการมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในการจัดการโรงแรมมีผลต่อต้นทุนหรือไม่ อย่างไร

4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการจัดการโรงแรมที่พักแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) มีความสำคัญหรือไม่ อย่างไร

5. โรงแรมมีการใช้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ตามมาตรฐานใด

6. ท่านคิดว่าการให้บริการที่พักภายใต้การจัดการพักแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) นี้สามารถสร้างความพึงพอใจ หรือมีส่วนในการตัดสินใจเข้าพัก ของนักท่องเที่ยวหรือไม่อย่างไร

7. ท่านพบปัญหาใดบ้างในการจัดการโรงแรมที่พักในสถานการณ์วิถีความปกติใหม่ (New Normal) และท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคของมีเรื่องใดบ้าง

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ที่มีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-end Question) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ และผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อนำเสนอผลการศึกษาในประเด็นต่างๆ ต่อไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนาสรุปความในภาพรวม (Descriptive Analysis) โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การลดทอนข้อมูล การแสดงข้อมูล และการสร้างข้อสรุป (Huberman & Mile, 1987) ดังนี้

4.1 การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) นำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปบันทึกเสียงโดยใช้โทรศัพท์มือถือ และการจดบันทึกการสัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ ซึ่งใช้วิธีการแยกประเภทข้อมูล (Typological Analysis) โดยการดึงข้อความหรือประโยคที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องจากประเด็นการให้สัมภาษณ์ จากผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ ด้านธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย ผู้จัดการ รองผู้จัดการ หัวหน้าแผนกพนักงานปฏิบัติการ และผู้ใช้บริการ

4.2 การแสดงข้อมูล (Data Display) หลังจากลดทอนข้อมูลตามประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการถอดเทป ผู้วิจัยได้เสนอข้อมูลในลักษณะเชิงพรรณนา โดยเรียงตามประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

4.3 การสร้างข้อสรุป (Conclusion) ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการถอดเทป และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมที่ได้นำมาทำการลดทอนข้อมูลแสดงผลข้อมูล เพื่อสรุปผลการวิจัยและเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการวิจัยเพื่อให้ได้ประเด็นของการศึกษา

### ผลการวิจัย

การแสดงข้อมูล (Data Display) หลังจากลดทอนข้อมูลตามประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการถอดเทปผู้วิจัยได้เสนอข้อมูลในลักษณะเชิงพรรณนา โดยเรียงตามประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ข้อ ได้ผลวิจัยดังนี้

1. การจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีการจัดการมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ประเภทโรงแรมและที่พักสถานที่จัดประชุม ดังนี้

#### 1.1 ด้านการบริการห้องพัก

1.1.1 ด้านการลงทะเบียนเข้าพัก จากเดิมจะใช้เพียงบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทาง (Passport) ในการลงทะเบียนเข้าพักเท่านั้นแต่ปัจจุบันจะต้องดำเนินการตาม

มาตรการของสาธารณสุขจังหวัดเป็นหลัก เช่น การแสดงใบยืนยันการได้รับวัคซีน ผลตรวจ ATK ลูกค้าที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยง การสอบถามข้อมูลการเดินทางของลูกค้า การลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชัน การกรอกข้อมูลแบบสอบถาม การตรวจวัดอุณหภูมิ ในปัจจุบันมาตรการของจังหวัดมีการผ่อนคลายมากขึ้น การลงทะเบียนเข้าพักจึงมีการสอบถามเรื่องของการได้รับวัคซีนควบคู่กับการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนเท่านั้น ยกเว้นผู้มาจากจังหวัดที่เป็นพื้นที่ควบคุมตามที่สาธารณสุขจังหวัดนครพนมแจ้ง ก็จะมีแนวทางในการปฏิบัติอีกรูปแบบหนึ่ง ในส่วนของพื้นที่ให้บริการบริเวณการลงทะเบียนเข้ามีการจัดพื้นที่การเว้นระยะห่าง หรือมีฉากกั้น ตามบริบทของสถานที่นั้น ๆ สำหรับรูปแบบของการชำระเงินจะมีทั้งหมด 5 รูปแบบ 1) ชำระด้วยเงินสด 2) ชำระผ่านบัตรเครดิต 3) การโอนผ่านบัญชีธนาคาร 4) การชำระผ่านแอปพลิเคชันสำหรับโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกัน 5) ชำระผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) การเตรียมการรับเงินสดเพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัส การพนหรือเช็ดแอลกอฮอล์ค่าเชื้อเงินและคีย์การ์ดหลังจากลูกค้าคืนห้องพัก ปัจจุบันผู้เข้ามาใช้บริการไม่นิยมในการชำระด้วยเงินสด แต่จะนิยมชำระด้วยวิธีการอื่น ๆ ข้างต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการชำระเงินที่ช่วยลดความเสี่ยงในการสัมผัส

1.1.2 ห้องพัก การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิม แต่จะมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติม ในขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักละเอียดมากขึ้น เช่น จัดเตรียมอุปกรณ์ในการทำความสะอาด น้ำยาทำความสะอาดที่มีประสิทธิภาพฆ่าเชื้อไวรัสในการเช็ดทำความสะอาดจากเดิมที่ใช้น้ำยาฆ่าเชื้อโรคทั่วไป ในจุดที่ผู้ให้บริการมีโอกาสในการสัมผัส เช่น บริเวณประตู รีโมทแอร์ รีโมททีวี ประตูเย็น โทรศัพท์ สวิตช์ไฟ จึงทำให้ระยะเวลาในการทำทำความสะอาดเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ผ้าที่ใช้ในการทำความสะอาดต้องผ่านการฆ่าเชื้อ ร่วมกับน้ำยาฆ่าเชื้อเพื่อทำความสะอาดห้องพัก การให้บริการอาหารไปยังห้องพัก (Room Service) มีการปกปิดอาหารทุกครั้งขณะเสิร์ฟ สำหรับการเข้าห้องพักทุกโรงแรมยังคงใช้คีย์การ์ดในการเปิด-ปิดประตูห้องพักเช่นเดิม

## 1.2 ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม แบ่งการให้บริการออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1.2.1 การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการห้องพักที่ควบคู่กับอาหารเช้าจะมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ 1) การให้บริการอาหารแบบตามสั่ง (a la carte) 2) การบริการอาหารแบบบุฟเฟต์ ซึ่งรูปแบบของการให้บริการจะปรับเปลี่ยนไปตามอัตราการเข้าพักหากอัตราการเข้าพักน้อยจะให้บริการในรูปแบบที่ 1 ในส่วนของการให้บริการนั้นมีการเพิ่มเติมในส่วนของการมาตรการด้านสุขอนามัย ได้แก่ 1) ซ้อนส้อมหรืออุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร มีถุงพลาสติกห่อหุ้มหรือวัสดุอื่นที่ใช้ในใส่อุปกรณ์ 2) การเตรียมถุงมือให้กับผู้ให้บริการในการเดินไปตักอาหารบุฟเฟต์ 3) อาหารบุฟเฟต์จะมีภาชนะปกปิดและอุ่นร้อนตลอดเวลา ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักและการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม ในส่วนของถุงมือโรงแรมมีให้บริการในช่วงที่จังหวัดมีมาตรการในการควบคุมที่เข้มข้น แต่ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการผ่อนคลายมาตรการรวมถึงอัตราการได้รับวัคซีนของประชากรในประเทศมีจำนวนมากขึ้น โรงแรมบางแห่งจึงไม่มีการให้บริการถุงมือ โรงแรมบางแห่งมีจัดเตรียมหากลูกค้าร้องขอ แต่การจัดการดังกล่าวก็ยังอยู่ตามเกณฑ์ภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ในส่วนของการให้บริการอาหารเช้านั้นโรงแรมได้มีการปรับเปลี่ยนจากเดิมที่มีการให้บริการอาหารเช้าสำหรับบุคคลภายนอกด้วย มีการปรับเปลี่ยนการ

ให้บริการอาหารเข้าสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการห้องพักเท่านั้น เพื่อลดการแออัดของผู้มาใช้บริการ รวมถึงการจัดการดูแลควบคุมที่ง่ายกว่าและมีความปลอดภัยสำหรับลูกค้าและพนักงานของโรงแรมด้วย ในส่วนของด้านสถานที่ที่มีการปรับเปลี่ยนของการจัดโต๊ะเพื่อเว้นระยะ และจัดสถานที่ให้มีอากาศถ่ายเทที่สะดวกมากขึ้น มีเครื่องวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ ตรงประตูทางเข้า - ออก ของห้องอาหาร พร้อมป้ายสื่อสารเตือนและขอความร่วมมือในการใช้หน้ากากอนามัยและการเว้นระยะห่าง

1.2.2 การให้บริการห้องอาหารสำหรับโรงแรมที่มีการให้บริการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มภายในโรงแรมให้แก่บุคคลภายนอกและภายในโรงแรม การจำหน่ายอาหารจะเป็นประเภทการให้บริการอาหารแบบตามสั่ง (a la carte) และอาหารทั่วไป ในช่วงสถานการณ์โควิดระยะแรกลูกค้าเข้ามาใช้บริการค่อนข้างน้อยโรงแรมที่ให้บริการจำหน่ายอาหารมีการปรับเปลี่ยนขายอาหารในรูปแบบของเดลิเวอรี่ ผ่าน Foodpanda Lineman ปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมเมนูอาหารที่รับประทานง่ายในราคาใกล้เคียงกับร้านอาหารทั่วไป ด้านสถานที่มีการจัดเตรียม อุปกรณ์ตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ได้แก่ เครื่องวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ สมุดลงทะเบียน และป้ายเตือนให้สวมหน้ากาก การจัดโต๊ะมีการเว้นระยะห่าง สำหรับรูปแบบของการชำระเงินจะมีทั้งหมด 5 รูปแบบ 1) ชำระด้วยเงินสด 2) ชำระผ่านบัตรเครดิต 3) การโอนผ่านบัญชีธนาคาร 4) การชำระผ่านแอปพลิเคชัน 5) ชำระผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) ปัจจุบันผู้เข้ามาใช้บริการไม่นิยมในการชำระด้วยเงินสด สำหรับเงินสดจะมีการพนหรือเช็คแอลกอฮอล์ค่าซื้อรวมถึงสิ่งที่มีการสัมผัสร่วม เช่น เมนูอาหาร เมื่อลูกค้าเสร็จสิ้นการใช้บริการ โต๊ะอาหารจะทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อทันที

1.3 ด้านการบริการห้องประชุมและจัดเลี้ยงการให้บริการของห้องประชุมและจัดเลี้ยงจะมีมาตรการกำหนดจำนวนผู้เข้าประชุมและจัดเลี้ยงตามประกาศของจังหวัด หากจำนวนเกินตามที่กำหนดจะต้องทำหนังสือชี้แจงและขออนุญาต โดยมาตรฐานการคัดกรองนั้นจะใช้เกณฑ์ของสาธารณสุขจังหวัดเป็นหลัก แต่พื้นฐานทั่วไป จะต้องเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการคัดกรอง เครื่องวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ การบริการห้องประชุมและจัดเลี้ยงนั้นแบ่งการบริการออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1.3.1 ด้านสถานที่ การจัดสถานที่ที่มีการปรับเปลี่ยนไปจากเดิมในเรื่องของการจัดโต๊ะ เก้าอี้ จัดที่นั่งต้องเว้นระยะห่างจากเดิมโต๊ะ 1 ตัวสามารถนั่งได้ 3 ที่นั่ง ก็เหลือ 2 ที่นั่ง จึงทำให้ต้องมีการปรับขนาดของห้อง ยกตัวอย่างเช่น จากเดิมห้องประชุมที่สามารถรับได้ 300 ที่นั่ง ก็ลดลงเหลือ 150 ที่นั่ง ในส่วนของโรงแรมที่มีบริการห้องจัดเลี้ยงก็ใช้มาตรการเดียวกันคือ การเว้นระยะห่างห้องที่ใช้จึงมีการปรับขนาดของห้องให้สอดคล้องกับมาตรการการเว้นระยะห่าง เพื่อลดความแออัดของการรวมกลุ่มคนจำนวนมาก ในส่วนขั้นตอนของการทำความสะอาดห้องประชุมและจัดเลี้ยงเพิ่มเติม ในเรื่องของการพ่นน้ำยาเพื่อฆ่าเชื้อก่อนและหลังการใช้ห้องทุกครั้ง การเช็ดอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีการสัมผัสหรือใช้อุปกรณ์ร่วมกันทั้งก่อนและหลัง เช่น ไมโครโฟน โต๊ะ เก้าอี้

1.3.2 ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับการจัดประชุมและจัดเลี้ยงจะถูกจัดขึ้นเพื่อให้บริการเฉพาะผู้เข้าร่วมประชุมและผู้เข้าร่วมงานเลี้ยงนั้น ๆ โดยจะมีบริการอาหารว่างระหว่างการประชุม การบริการอาหารกลางวัน และการบริการอาหารเย็น ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้จัดงาน ว่ามีความต้องการอาหารมื้อใดบ้าง การให้บริการอาหารว่างจะมี 2 รูปแบบ คือ 1) นำไป

เสิร์ฟให้กับผู้เข้าร่วมประชุมที่โต๊ะ 2) จัดไว้ด้านนอกห้องประชุมและให้ผู้เข้าประชุมเดินมารับอาหารว่างเอง ซึ่งการให้บริการแบบที่ 2 จะมีการเพิ่มโต๊ะในการจัดวางเพื่อลดการแออัด และเว้นระยะห่างในการมารับบริการอาหารว่าง 2) การให้บริการอาหารกลางวันมีการบริการอยู่ 3 รูปแบบคือ 1) การบริการอาหารกล่อง 2) การบริการอาหารบุฟเฟต์ 3) การบริการอาหารลงโต๊ะ ซึ่งการให้บริการอาหารกล่องนั้นจะให้บริการในช่วงที่โควิดระบอบแรก ๆ แต่ในสถานการณ์ปัจจุบันจะให้บริการอยู่ 2 รูปแบบคือ บุฟเฟต์ และอาหารลงโต๊ะ ในส่วนของการบริการอาหารจัดเลี้ยงในช่วงเย็นก็จะให้บริการ 2 รูปแบบเช่นกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้จัดงาน ในส่วนของการให้บริการบริการนั้นมีการเพิ่มเติมในส่วนของการมาตรการด้านสุขอนามัย ได้แก่ 1) ซ้อนส้อมหรืออุปกรณ์ในการรับประทานอาหารมีถุงพลาสติกห่อหุ้มหรือวัสดุอื่นที่ใช้การปกปิด 2) การเตรียมถุงมือให้กับผู้ใช้บริการในการเดินไปตักอาหารบุฟเฟต์ 3) อาหารบุฟเฟต์จะมีภาชนะปกปิดและอุ่นร้อนตลอดเวลา

1.4 ด้านการจัดพื้นที่ส่วนกลางการจัดการพื้นที่ส่วนกลางด้านสุขลักษณะตัวอาคารเปิดโล่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวกอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร ได้แก่ เครื่องวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ สมุดลงทะเบียน ทางเข้า-ออก ทุกจุดของโรงแรม ป้ายเตือนทางเข้าโรงแรมในการสวมหน้ากาก วัดอุณหภูมิ ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ หน้าลิฟต์มีการวางเจลแอลกอฮอล์เนื่องจากภายในลิฟต์เป็นจุดที่มีการสัมผัสร่วม และการติดเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการป้องกันและการลดความเสี่ยงการแพร่กระจายเชื้อไวรัส โควิด-19 ตามจุดต่าง ๆ ภายในโรงแรม ในส่วนมาตรการด้านสุขลักษณะพื้นที่ส่วนกลางมีการทำความสะอาดมากขึ้น ตามปริมาณและช่วงเวลาการเข้ามาใช้พื้นที่ของลูกค้า เช่น ห้องน้ำ จุดที่นั่งรับแขก ทางเดินห้องพัก เป็นต้น

1.5 ด้านพนักงานการจัดการด้านพนักงาน มีการจัดการหลัก ๆ อยู่ 2 ส่วนคือ

1.5.1 สุขอนามัยของพนักงาน พนักงานทุกคนต้องฉีดวัคซีนให้ครบอย่างน้อย 2 เข็ม และต้องปฏิบัติตามมาตรการของสาธารณสุขจังหวัด เช่น ก่อนเข้ามาปฏิบัติงานต้องตรวจวัดอุณหภูมิ และล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ขณะปฏิบัติงานต้องมีการป้องกันตนเองโดยใส่หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย ทำความสะอาดมืออย่างสม่ำเสมอและพนักงานทำความสะอาดต้องสวมถุงมือขณะปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานฝ่ายแม่บ้านที่มีความเสี่ยงในการสัมผัสเชื้อโรคสูงต้องป้องกันตนเองมากขึ้น เพื่อป้องกันการได้รับเชื้อหรือการได้รับอันตรายจากสารเคมีหรือน้ำยาบางประเภทในการทำมาความสะอาด การซัก-ล้าง ที่เข้มข้นขึ้น ซึ่งพนักงานทุกฝ่าย หากมีอาการเจ็บป่วย เช่น มีไข้ ไอ จาม เจ็บคอ มีน้ำมูก ให้หยุดปฏิบัติงาน และแจ้งหัวหน้างานให้ทราบ จากนั้นทำการตรวจ ATK เบื้องต้น ส่วนใหญ่การจัดการด้านพนักงานจะเพิ่มเติมในด้านสุขอนามัยเป็นหลัก

1.5.2 การจัดตารางการทำงาน มีปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์และตามรายได้ของโรงแรม ในช่วงที่โควิดระบอบ มีลูกค้ามาใช้บริการน้อย มีการจัดการโดยลดวันทำงานและเพิ่มวันหยุดลดเงินเดือน เพื่อให้ทุกคนได้มาทำงานและได้รับเงินเดือน ปัจจุบันสถานการณ์ดีขึ้นภาครัฐเริ่มผ่อนคลายประชากรในประเทศได้รับวัคซีนเพิ่มขึ้นรวมถึงโครงการกระตุ้นการท่องเที่ยว เราเที่ยวด้วยกัน ทำให้เกิดการเดินทาง จึงทำให้มีลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น เริ่มเข้าสู่ภาวะปกติ พนักงานมาทำงานและได้รับเงินเดือนตามปกติ

1.6 ด้านการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการโรงแรมที่พักการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลาง ในจังหวัดนครพนมเพื่อลดการสัมผัส มีเพียงการนำ

เทคโนโลยีมาใช้ในการชำระเงิน QR Code หรือ ผ่านแอปพลิเคชันกระเป๋าตังค์ เท่านั้น ซึ่งเป็น การเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินและลดการสัมผัส เพื่อความปลอดภัยของพนักงานและลูกค้า

1.7 ด้านต้นทุนในการจัดการโรงแรมที่พัก เพิ่มขึ้นนั้น เพื่อให้ได้ตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ได้แก่ การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค และการป้องกันสำหรับพนักงาน ได้แก่ เครื่องวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ น้ำยาที่ใช้ทำความสะอาด พื้นผิวแบบที่เช็ดกับพื้นผิวทั่วไปที่มีคุณสมบัติฆ่าเชื้อไวรัสได้ น้ำยาทำความสะอาดที่มีคุณสมบัติฆ่าเชื้อโรค ได้และไม่ระคายเคืองต่อผิว น้ำยาทำความสะอาดผ้าต่าง ๆ ตามประเภทของการใช้งาน หน้ากากอนามัย ถุงมือ ชุดตรวจ ATK และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้เพื่อให้ได้ตามมาตรการของสาธารณสุข จังหวัดกำหนด ต้นทุนดังกล่าวเพิ่มขึ้นเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 10-25 เปอร์เซ็นต์ ไม่เกิน 30 เปอร์เซ็นต์ เป็นต้นทุนที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยยะสำคัญ ต้นทุนที่เกิดขึ้นนี้ผันแปรไปตามการใช้ทรัพยากรของโรงแรม ต่าง ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับบริการให้บริการของโรงแรม สภาพแวดล้อม จำนวนห้องพัก ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จำนวนของพนักงาน และนโยบายการบริหารจัดการของโรงแรมด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย

1.8 มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย สาธารณสุขจังหวัดมีนโยบายให้ทุก โรงแรมปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการเดียวกันในการดำเนินการตามมาตรฐานของสาธารณสุข จังหวัด ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย จังหวัดนครพนม Nakhon Phanom Standard โดยมี เจ้าหน้าที่ของสาธารณสุขเข้ามาให้คำแนะนำและตรวจสอบเป็นระยะ ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวใช้ มาตรฐานเดียวกันกับ Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) จากการ รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โรงแรมขนาดกลาง ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดนครพนม มีทั้งสิ้น 12 แห่ง ได้รับตราสัญลักษณ์ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA จำนวน 9 แห่ง โดยโรงแรมที่ผู้วิจัยได้การตอบรับในการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลครั้งนี้ จำนวน 9 แห่ง ในจำนวน 9 แห่ง ได้รับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA จำนวน 8 แห่ง ไม่เข้า ร่วมโครงการ จำนวน 1 แห่ง แต่ผ่านมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย Nakhon Phanom Standard โรงแรมที่ได้รับตราสัญลักษณ์ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าในช่วงแรก ๆ ของสถานการณ์ การแพร่กระจายเชื้อไวรัส โควิด-19 แต่ใน ปัจจุบันมีผลต่อลูกค้าชาวไทยอยู่ในระดับปานกลาง แต่จะค่อนข้างมีผลต่อลูกค้าชาวต่างชาติ และกลุ่ม ลูกค้าองค์กร เพราะส่วนใหญ่กลุ่มลูกค้าองค์กรและบริษัทนำเที่ยว จะเป็นตัวแทนในการเลือกโรงแรม ที่พักและสถานที่จัดประชุม การใช้โรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA จะสร้างความมั่นใจในมาตรฐาน ความปลอดภัยด้านสุขอนามัยให้กับตัวองค์กรและผู้เข้าใช้บริการมากขึ้น ส่วนปัจจัยด้าน ราคา สถาน ที่ตั้ง การตกแต่ง ความสะอาดปลอดภัย และ สิ่งอำนวยความสะดวกยังคงเป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ ความสำคัญในการตัดสินใจเข้าพัก การได้ มาตรฐาน SHA จึงไม่ใช่ปัจจัยที่ลูกค้าทั่วไปให้ความสำคัญ ในการจัดการมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของโรงแรม

2. ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

2.1 มาตรการการป้องกันและการยกระดับของการเตือนภัยโควิด-19 ทำให้การเดินทางข้ามจังหวัดค่อนข้างยุ่งยาก เกิดการชะลอการเดินทาง มีผลกระทบให้จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการห้องพัคน้อยลง

2.2 การกำหนดเกณฑ์จำนวนคนในการรวมกลุ่ม ทำให้การจัดประชุมและจัดเลี้ยงต้องดำเนินการที่จังหวัดกำหนดทำให้การประชุมและจัดเลี้ยง ในช่วงที่มีการยกระดับของการเตือนภัยโควิด-19 ที่สูงขึ้น โรงแรมไม่สามารถดำเนินการได้เต็มที่

2.3 บุคลากร ไม่เพียงพอในการให้บริการลงทะเบียนเข้าพัก เนื่องจากขั้นตอนการลงทะเบียนที่เพิ่มขึ้น ตามมาตรการที่สาธารณสุขจังหวัดกำหนด ทำให้ระยะเวลาที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าพักเพิ่มขึ้น ทำให้ลูกค้าต้องรอและรู้สึกไม่ค่อยพอใจในการให้บริการที่ล่าช้า และหงุดหงิดในการซักข้อมูลต่าง ๆ ตามมาตรการแต่ ก็เข้าใจ ทำให้ในบางครั้งไม่สามารถสอบถามลูกค้าที่เข้ามาพักได้ทั้งหมด

2.4 ในการลงทะเบียนเข้าพักบางครั้งจะมีลูกค้าที่เข้ามาลงทะเบียนเพียง 1 ท่าน ลูกค้าที่เข้าพักด้วยไม่ได้เข้ามาในตอนแรกเลยทำให้บางส่วนไม่ได้ลงทะเบียนทำให้การคัดกรองไม่ทั่วถึง

2.5 บัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้าภูมิลาเนาอยู่ในพื้นที่เสี่ยง แต่ปัจจุบันลูกค้าไม่ได้อาศัยอยู่ในภูมิลำเนาตามบัตรประชาชน ทำให้ค่อนข้างมีปัญหาในการคัดกรองเพราะลูกค้าและโรงแรมไม่ทราบแนวทางปฏิบัติ ทำให้เกิดปัญหาในการลงทะเบียนเข้าพัก

2.6 ลูกค้าที่จองห้องพักผ่าน แพลตฟอร์ม OTA (Online Travel Agency) เช่น Agoda Booking.com ในช่วงสถานการณ์ โควิด-19 มีการเปลี่ยนแปลงและระดับของมาตรการตามสถานการณ์ทำให้ลูกค้าบางกลุ่มไม่สามารถเดินทางตามวันที่กำหนดได้จำเป็นต้องเลื่อนการเดินทางหรือการยกเลิกที่กระชั้นชิด ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของการจองผ่าน OTA และความเข้าใจของผู้เข้าพักที่ไม่เข้าใจเงื่อนไข มักจะติดต่อโทรมาถามกับทางโรงแรมโดยตรงให้ทางโรงแรมจัดการการจองให้ ซึ่งการจองที่จองมาจาก OTA ทางโรงแรมไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการจองของลูกค้ากลุ่มนั้นได้เลย ลูกค้าบางคนก็จะไม่พอใจทางโรงแรม

2.7 การจัดซื้ออุปกรณ์ทำความสะอาด เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคตามมาตรการของสาธารณสุข ราคาค่อนข้างสูงกว่าน้ำยาทั่วไป และต้องใช้ในปริมาณที่เยอะขึ้นกว่าเมื่อก่อนเพราะต้องทำความสะอาดบ่อยขึ้น และในช่วงที่สินค้าขาดแคลนราคาก็จะสูงกว่าปกติ รวมถึงสิ่งของเครื่องใช้ในการป้องกัน จะต้องซื้อในปริมาณที่เยอะขึ้นเพราะต้องใช้ทุกวัน ทำให้ต้นทุนดังกล่าวสูงขึ้น

2.8 การให้บริการอาหารเช้าสำหรับลูกค้าที่เข้าพัก เนื่องจากห้องอาหารมีการปรับเปลี่ยนในการจัดโต๊ะ เก้าอี้ เพื่อเว้นระยะห่างตามมาตรการของสาธารณสุขในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย จึงทำให้ความสามารถในการรองรับจำนวนผู้รับประทานอาหารเช้าได้น้อยเมื่อเทียบกับช่วงก่อนที่จะมีการระบาดของ โควิด-19 ทำให้ช่วงที่อัตราการเข้าพักสูง หรือช่วงเวลาที่ลูกค้าลงมารับประทานอาหารเช้าเดียวกัน ทำให้เกิดความแออัดของผู้เข้ามาใช้บริการ และทำให้ที่นั่งไม่เพียงพอ

โดยสรุปปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม นั้น มีอุปสรรคและปัญหาการจัดการที่ต้องปรับเปลี่ยนไปตามมาตรการการป้องกันและการยกระดับของการเตือนภัยโควิด-19 ซึ่งทำให้มี

ผลกระทบ ในด้านการจัดการโรงแรมที่พัก ด้านบุคลากร ด้านต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากมาตรการ  
การป้องกันโรคระบาดอย่างมีนัยสำคัญที่โรงแรมจะต้องแก้ไขในการวางแผนการจัดการโรงแรมที่พัก  
ขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) กับสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต



ภาพที่ 1 (1) การจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal)  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม



ภาพที่ 1 (2) การจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal)  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

## อภิปรายผล

1. โรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีการจัดการตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เดียวกัน ด้านความปลอดภัย และสุขอนามัย จังหวัดนครพนม Nakhon Phanom Standard เป็นมาตรฐานเดียวกับ Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ซึ่งโรงแรมที่พักในจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่ เข้าร่วมทั้ง 2 มาตรฐาน และมีการรวมกลุ่มสมาคมโรงแรมพูดคุยรวมกัน โดยจะดำเนินการตาม ประกาศของสาธารณสุขจังหวัดเป็นหลัก ตามมาตรการระดับของความรุนแรงของโรคระบาด ในแต่ละช่วง โรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐาน SHA มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าในช่วงแรก ๆ ของสถานการณ์ การแพร่กระจายเชื้อไวรัส โควิด-19 แต่ในปัจจุบันมีผลปานกลาง แต่จะมีผลต่อลูกค้า ชาวต่างชาติ และกลุ่มลูกค้าองค์กร เพราะส่วนใหญ่กลุ่มลูกค้าองค์กรและบริษัทนำเที่ยว จะเป็น ตัวแทนในการเลือกโรงแรมที่พักและสถานที่จัดประชุม การใช้โรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA จะสร้างความมั่นใจในมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยให้กับตัวองค์กรและผู้เข้าใช้บริการมากขึ้น เพราะความปลอดภัยเป็นความต้องการของมนุษย์ที่มีความสำคัญ ในอันดับแรก ตามทฤษฎี ระดับ ความต้องการของมนุษย์ (Maslow, A. H., 1987) การเข้าร่วมโครงการมาตรฐาน SHA นั้น นอกจาก ประโยชน์ที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐในการดูแลส่งเสริมและการให้คำแนะนำการเข้าร่วมโครงการ ต่าง ๆ ที่ภาครัฐจัดขึ้น ยังสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและความ เชื่อมั่นให้กับบุคลากร สอดคล้องกับ สุเมธ กมลศิริวัฒน์ (2564) จากผลการศึกษาพบว่า การเข้าร่วม มาตรฐาน SHA เป็นการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยต่อโรคโควิด-19 อาจไม่ส่งผลโดยตรงต่อการ บริหารโรงแรม แต่มีผลทางอ้อมในเชิงการรับรู้จากสาธารณะ จากการได้รับการรับรองมาตรฐานโดย ภาครัฐ ดังนั้นโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมมาตรฐาน SHA เนื่องจากโรงแรมที่เข้าร่วม โครงการ SHA ที่ผ่านประเมินแล้ว จะได้รับตราสัญลักษณ์ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการได้ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทั้งด้านสินค้าและบริการ เพื่อให้ สอดคล้องกับวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

2. จากข้อมูลที่ได้ทำการศึกษา โรงแรมขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนมที่ให้ การตอบรับจำนวน 9 แห่ง ได้รับตราสัญลักษณ์มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA จำนวน 8 แห่ง และ 1 แห่ง ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ แต่ผ่านมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย Nakhon Phanom Standard ซึ่งเป็นมาตรฐานที่สาธารณสุขจังหวัดบังคับให้สถานประกอบการที่พักทุกแห่ง ต้องปฏิบัติตาม และเป็นเกณฑ์เดียวกับ Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการได้ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทั้งด้านสินค้าและบริการ ให้สอดคล้องกับ วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) แต่เนื่องจากปัจจุบันโรงแรมส่วนใหญ่ได้รับการรับรองมาตรฐาน SHA และมีการ จัดการตามมาตรการด้านความปลอดภัยด้านสุขอนามัยอยู่แล้ว จึงทำให้ปัจจัยด้านความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ที่ มาสโลว์ (Maslow, A. H., 1987) ได้เสนอไว้ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้วก็มีความต้องการในขั้นต่อไป ลูกค้าจึงไม่เกิดความกังวลใจในการจัดการมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของโรงแรม ทำให้ ปัจจัยในเรื่องของราคา สถานที่ตั้ง การตกแต่ง ความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งที่ ลูกค้านำมาพิจารณา สอดคล้องกับการวิจัยของ ศักดิ์สิทธิ์ บัวทอง (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่องแนวทาง

ในการพัฒนารูปแบบการจัดการ ฝ่ายปฏิบัติการสำหรับโรงแรมขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้การท่องเที่ยววิถีใหม่ การได้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ผู้พักชาวไทยโดยส่วนใหญ่ไม่ได้กังวลในมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของโรงแรมที่เข้าพัก ซึ่งสิ่งที่ผู้พักชาวไทยจะพิจารณาเรื่องการเข้าพัก คือ ทำเลที่ตั้ง ความสวยงาม ราคา ความสะอาด และความสะอาดสบาย แต่ไม่ได้ตัดสินใจเข้าพักจากสัญลักษณ์ SHA เป็นหลัก สำหรับผู้พักชาวต่างชาติ มองว่าเป็นมาตรฐานด้านสุขอนามัยที่สร้างความมั่นใจในการเข้าพักว่ามีความปลอดภัยจากการติดเชื้อได้ จากการวิจัยของพัฒนาภา ธาดาสิริโชค (2563) กล่าวว่า แต่ละองค์กรมีข้อกำหนดด้านมาตรฐานโรงแรมที่ใกล้เคียงกัน แต่มีข้อแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดปลีกย่อย ดังนี้ 1) สภาพแวดล้อมและคุณภาพทางกายภาพ ภายในและภายนอก (Environment and Internal- External Physical Quality) 2) ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (Bedroom and Facility) 3) บริการอาหาร และเครื่องดื่ม (Food and Beverages) 4) ความปลอดภัย และระบบรักษาความปลอดภัย (Safety and Security) 5) บุคลากรและการบริการ (Staff and Services) ดังนั้น โรงแรมจึงควรสร้างการรับรู้มาตรฐานความปลอดภัยควบคู่ไปกับการจัดการข้อแตกต่างและกลยุทธ์การตลาด เพื่อให้ลูกค้าเห็นถึงความแตกต่างของสินค้าและบริการ สร้างความพึงพอใจ เกิดความต้องการและตัดสินใจใช้บริการ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 โรงแรมสามารถนำผลของการวิจัยไปใช้ในการจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ให้เหมาะกับองค์กรของตนเอง ในการเตรียมความพร้อมกับสถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้นอีกครั้งในอนาคต

1.2 หน่วยงานภาครัฐสามารถนำผลของการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนมาตรการในการเตรียมความพร้อมกับสถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้นอีกครั้งในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับการให้บริการของโรงแรม

1.3 หน่วยงานภาคการศึกษาที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลของการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องในการให้บริการโรงแรมที่พักในการเรียนการสอน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมในภาวะวิถีความปกติใหม่ (New Normal) นักท่องเที่ยวชาวไทย

2.2 ควรทำการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการเข้าพักโรงแรมในภาวะวิถีความปกติใหม่ (New Normal)

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2565). รายงานความก้าวหน้าการให้บริการฉีดวัคซีนโควิด 19. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://ddc.moph.go.th/vaccine-covid19/pages/รายงานความก้าวหน้าการให้บริการฉีดวัคซีนโควิด-19>.
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). Covid-19 กับผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย ไท่ไทย สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย ไตรมาส 1/2563. *Tourism Economic Review* รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว. 1(4). 8-16.
- พัฒนาภา ธาดาสิริโชค. (2563). กลยุทธ์การปรับตัวด้านการบริหารจัดการโรงแรมในสภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีศึกษา: โรงแรมเดอะภัทรา พระราม 9. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิริยะ ผลพิรุฬห์ และคณะ. (2563). Covid-19 ต่อภาคการท่องเที่ยวไทยผลกระทบและแนวทางการแก้ปัญหา. กองส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. *UWV Policy Brief Tourism*. 1(1). 1-7.
- ศักดิ์สิทธิ์ บัวทอง. (2564). แนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการสำหรับโรงแรมขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้การท่องเที่ยววิถีใหม่. *วารสารสหวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 5(1), 77-87.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). รายงานฉบับสมบูรณ์ การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://www.mots.go.th/download/pdf/2017FinalReportAttitude2560.pdf>
- สุชาติ อุทัยวัฒน์. (2564). การบริหารจัดการภาวะวิกฤติธุรกิจโรงแรมไทย. *วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์*. 8(2), 162-178.
- สุเมธ กมลศิริ และ วัฒนบุษรา โพวาทอง. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2563. *สารศาสตร์*, 3, 650-663.
- Huberman & Mile, (1987). Steps toward an Integrated Model of Research Utilization. *Sage journals*, 8(4). 586–611.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Maslow, A. H. (1987). *Motivation and personality*. (3<sup>rd</sup> ed.). Delhi, India: Pearson Education.