

CMSD

NATIONAL  
CONFERENCE  
2022



# รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายด้านการจัดการชุมชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7

"นวัตกรรมการจัดการชุมชน  
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน"

## คำนำ

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบ้านและชุมชน ภาควิชามนุษยสัมพันธ์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้นักศึกษาได้เรียนรู้ภาคทฤษฎีและปฏิบัติควบคู่กัน และนำองค์ความรู้สู่การปฏิบัติภาคสนามร่วมกับชุมชน อีกทั้งได้เรียนกระบวนการวิจัยและการสัมมนา การเขียนรายงานการวิจัยและนำเสนอผลงานวิจัย นอกจากนี้ยังได้นำองค์ความรู้และกระบวนการวิจัยไปพัฒนาและต่อยอดเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน โดยทำโครงการวิจัยร่วมกับองค์กรและสถานประกอบการในการฝึกสหกิจศึกษา และนำเสนอผลงานวิจัยต่อองค์กรและสถาบันการศึกษา จึงถือเป็นการเผยแพร่งานวิจัยสู่สาธารณชน เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ทางวิชาการ สามารถนำไปสู่การพัฒนาผลงานให้มีคุณค่ามากขึ้น

อย่างไรก็ตาม การสร้างเครือข่ายด้านวิชาการและวิจัยด้านการจัดการชุมชน ยังเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการขับเคลื่อนงานวิจัยชุมชน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพทางวิชาการและประสบการณ์ทางวิชาชีพก่อนออกไปสู่การทำงานในอนาคต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบ้านและชุมชน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ร่วมมือกับสาขาวิชาชุมชนศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสาขาวิชาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ในการจัดโครงการพัฒนาเครือข่ายการศึกษาวิจัยและความสัมพันธ์ด้านการจัดการชุมชนของคณาจารย์และนักศึกษา 3 สถาบัน และยกระดับเป็นการประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ในปี พ.ศ. 2559 โดยมีสาขาวิชาบ้านและชุมชน เป็นเจ้าภาพครั้งแรก และหมุนเวียนกันเป็นเจ้าภาพในปีต่อ ๆ มา ซึ่งในปี พ.ศ. 2565 นี้ สาขาวิชาบ้านและชุมชน ได้รับเป็นเจ้าภาพจัดโครงการการประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7 เพื่อเป็นเวทีในการนำเสนอผลงานวิชาการทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับบัณฑิตศึกษาและปริญญาตรี และเกิดการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างคณาจารย์และนักศึกษาทั้ง 3 สถาบัน ให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป อนึ่งในการจัดประชุมวิชาการระดับชาติในครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือจาก สมาคมคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในครั้งนี้

คณะผู้ดำเนินการจัดประชุมวิชาการ ขอขอบคุณ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสมาคมคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ ที่ร่วมเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมวิชาการครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้บริหาร คณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ตลอดจนผู้นำเสนอผลงานการวิจัย ผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการ คณะทำงานและนักศึกษา ที่มีส่วนร่วมสำคัญในการจัดการประชุมวิชาการครั้งนี้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

รายชื่อคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาบทความและตรวจทานเอกสาร และผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ  
โครงการประชุมวิชาการระดับชาติเครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7

ศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา  
รองศาสตราจารย์ ดร.จงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร  
รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย ปริญญาสุทธินันท์  
รองศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย ภูวนาถวิจิตร  
รองศาสตราจารย์เอมอร เจียรมาศ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร วิศวะกุล  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ชนก เครือสุคนธ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสระ บุญญะฤทธิ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สยาม ราชวัตร  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุประภา สมนึกพงษ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิเทพ เอกสิทธิพงษ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์สุดา พุฒจร  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศราพร พรหมนิมิตกุล  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี อึ้งโพธิ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาคร ชลสาคร  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงสุดา ภูส์ว่าง  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระพี แสงสาคร  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงพันธ์ ต้นตระกูล  
อาจารย์ ดร.สมยศ โอ่งเคลือบ  
อาจารย์ ดร.อรยา พรเอี่ยมมงคล  
อาจารย์ ดร.ปรีวิทย์ ไวยาษาชีวะ  
อาจารย์ ดร.ส่งเสริม แสงทอง  
อาจารย์ ดร.ธิตีพันธ์ บุญปก  
อาจารย์ ดร.อับดุลเลาะ เจ๊ะหลง  
อาจารย์ ดร.ศรันยา เผือกผ่อง  
อาจารย์ ดร.สุนี คำนวลศิลป์  
อาจารย์ ดร.จรรยาบรรณ สุธรรมมา  
อาจารย์รชกร วชิรสิโรตม  
อาจารย์วันชัย เจือบุญ  
นางสาวสุนิสา วงศ์ประทุม

## กำหนดการ

การประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7  
“นวัตกรรมการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”

จัดโดย

สาขาวิชาบ้านและชุมชน ภาควิชามนุษยสัมพันธ์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ร่วมกับ

สมาคมคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์  
สาขาวิชาชุมชนศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
และ สาขาวิชาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

วันที่ 9 เมษายน 2565 เวลา 08.00 – 17.00 น.

ผ่านระบบการประชุมออนไลน์ โปรแกรม ZOOM Meeting ID: 3814820686

### ภาคเช้า

- เวลา 08.00 – 08.25 น. ผู้เข้าร่วมการประชุมวิชาการระดับชาติ เข้าสู่ห้องประชุมออนไลน์
- เวลา 08.25 – 08.30 น. กล่าวต้อนรับ  
โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร วิชะกุล หัวหน้าภาควิชามนุษยสัมพันธ์
- เวลา 08.30 – 09.00 น. พิธีเปิด  
โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระวี จันทร์ส่อง  
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์
- กล่าวรายงาน โดย รองศาสตราจารย์ ดร.อารณ์ โอภาสพัฒนกิจ  
รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เวลา 09.00 – 10.00 น. บรรยายพิเศษเรื่อง นวัตกรรมจัดการชุมชนสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน  
โดย ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.อานันท์ กาญจนพันธุ์
- เวลา 10.00 – 10.30 น. บรรยายพิเศษเรื่อง ทิศทางการใช้นวัตกรรมจัดการชุมชน  
โดย รองศาสตราจารย์ ดร.อารณ์ โอภาสพัฒนกิจ
- เวลา 10.30 – 10.45 น. พักร (ผู้ดำเนินรายการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้นำเสนอ เข้าห้องประชุมย่อยเพื่อเตรียมการนำเสนอ)
- เวลา 10.45 – 12.05 น. นำเสนอผลงานภาคบรรยายระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์และบุคคลทั่วไป  
(ภาคเช้า จำนวน 3 ห้องประชุมย่อย)
- เวลา 12.05 – 12.15 น. ผู้ทรงคุณวุฒิลงมติคัดเลือก “การนำเสนอผลงานวิจัยดีเด่น”
- เวลา 12.15 – 12.45 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- เวลา 12.45 – 13.00 น. ผู้ดำเนินรายการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้นำเสนอ เข้าห้องประชุมย่อยเพื่อเตรียมการนำเสนอ

### ภาคบ่าย

- เวลา 13.00 – 16.30 น. นำเสนอผลงานภาคบรรยายระดับปริญญาบัณฑิต (ภาคบ่าย จำนวน 8 ห้องประชุมย่อย)  
ผู้ทรงคุณวุฒิลงมติคัดเลือก “การนำเสนอผลงานวิจัยดีเด่น”
- เวลา 16.30 – 17.00 น. พิธีปิด

- ประกาศรางวัล

“บทความวิจัยดีเด่น”

ระดับบัณฑิตศึกษา 1 รางวัล ระดับปริญญาตรี 1 รางวัล

“การนำเสนอผลงานวิจัยดีเด่น”

ระดับบัณฑิตศึกษา 3 รางวัล ระดับปริญญาตรี 8 รางวัล

- กล่าวปิด โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร วิศวะกุล

หัวหน้าภาควิชามนุษยสัมพันธ์

- สาขาวิชาชุมชนศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รับผิดชอบการเป็นเจ้าภาพการประชุมวิชาการระดับชาติ

เครือข่ายด้านการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครั้งที่ 8

.....

หมายเหตุ : เกียรติบัตรทุกรางวัลจะดำเนินการจัดส่งทางไปรษณีย์ให้แก่ผู้เข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัย

ห้องที่ 3 HB7302 เศรษฐกิจชุมชน และการปรับตัวของผู้ประกอบการในสถานการณ์โควิด-19 (1)

ผู้ทรงคุณวุฒิ : 1. รศ.ดร.ธงชัย ภูวนาถวิจิตร, 2. ผศ.ดร.ทิพย์สุดา พุฒจรรย์, 3. ผศ.ดร.เกศราพร พรหมนิมิตกุล (ผู้ดำเนินรายการ: นางสาวกมลฉัตร จุฬรัตน์)			
เวลา	หมายเลข บทความ	ชื่อบทความ	ชื่อผู้นำเสนอ
13.00 – 13.20 น.	945	การปรับตัวของวิสาหกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 : กรณีศึกษา วิสาหกิจชุมชนส่งเสริมอาชีพเกาะกอก ตำบลเนินพระ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง	ชาลิตา คำมี
13.20 – 13.40 น.	953	ความพึงพอใจของลูกค้าร้านก๋วยเตี๋ยวน้ำแดงเสลา อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	ชญญา กิจวิมลรัตน์
13.40 – 14.00 น.	994	ผลกระทบของผู้ประกอบการโรงแรม New Season Square อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากสถานการณ์ โควิด-19	อัญชิสา โพธิ์พงษา, สุดารัตน์ ทองสุข
14.00 – 14.20 น.	1051	การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) : กรณีศึกษา โรงแรมรอยัล ไดมอนด์ จังหวัดเพชรบุรี	กนิษฐา น้อยอำแพง
14.20 – 14.40 น.	1052	การปรับตัวของกลุ่มอาชีพผู้รับเหมาก่อสร้างในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) : กรณีศึกษาตำบลท่าเรือ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี	ปฎิญา เชาวไทย
14.40 – 15.00 น.	1062	การปรับตัววิถีใหม่ของผู้ประกอบการร้านกาแฟ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ	รุจิรัตน์ ปัตตายะโส
15.00 – 15.20 น.	1069	การปรับตัวของผู้ประกอบการร้านค้าชุมชนภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ในพื้นที่ชุมชนเอื้ออาทร ซอยคูบอน 27 จังหวัดกรุงเทพมหานคร	วรพัฒน์ ถนัดกรีเดช
15.20 – 15.40 น.	1073	การปรับตัวของโรงงานรีไซเคิลพลาสติกในช่วงสถานการณ์ COVID-19 กรณีศึกษา : ธุรกิจรีไซเคิลพลาสติกในตำบลดอนไถ่ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร	วศิน ศรีวิไล
15.40 – 16.00 น.	1125	การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ชาดอกอัญชัน วิสาหกิจรักษ์อัญชัน ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	มิรา บุญปราณีวงศ์
16.00 – 16.20 น.	1131	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อของฝากนักท่องเที่ยว กรณีศึกษา ร้านน้องหญิงของฝาก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	อักรชัย งดงาม



## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี นรินทร์ เอี่ยมสอาด และทิพย์สุดา พุ่มจร.....	306
การศึกษาคุณค่าทรัพยากรวัฒนธรรมในวัดระฆังโฆสิตารามวรมหาวิหาร กรุงเทพมหานคร บัวชมพู พุดซ้อน และเกศราพร พรหมนิมิกุล.....	318
การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ชุมชนบ้านลวงเหนือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ นรมน วิสัย, ปลาย จันทร์จินดา, รณวัฒน์ หอคำ, วณิชชา ยิ่งรักชัย, กรกนก เครือเมฆ, ชนิกานต์ หงส์ไม้, ณัฏฐา ศักดิ์ทอง และธงชัย ภูวนาถวิจิตร.....	328
<b>ระดับปริญญาบัณฑิต ห้องที่ 3 HB 7302 เศรษฐกิจชุมชน และการปรับตัวของผู้ประกอบการ ในสถานการณ์โควิด-19 (1)</b>	
การปรับตัวของวิสาหกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 : กรณีศึกษา วิสาหกิจชุมชนส่งเสริมอาชีพเกาะกก ตำบลเนินพระ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ชาลิตา คำมี และศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว.....	339
ความพึงพอใจของลูกค้าร้านก๋วยเตี๋ยวน้ำแดงเสลา อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ชญญา กิจวิมลรัตน์ และศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว.....	350
ผลกระทบของผู้ประกอบการโรงแรม New Season Square อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากสถานการณ์ โควิด-19 อัญชิสา โพธิ์พงษา และสุตารัตน์ ทองสุข และเอมอร เจียรมาศ.....	355
การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) : กรณีศึกษา โรงแรมรอยัล โดมอนต์ จังหวัดเพชรบุรี กนิษฐา น้อยอำแพง และสุนี คำนวลศิลป์.....	363
การปรับตัวของกลุ่มอาชีพผู้รับเหมาก่อสร้างในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) : กรณีศึกษาตำบลท่าเรือ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. ปฎิญา ชาวไทย และสุนี คำนวลศิลป์.....	371
การปรับตัววิถีใหม่ของผู้ประกอบการร้านกาแฟ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ รุจิรัตน์ ปัตตายะโส และนรินทร์ สังข์รักษา.....	378
การปรับตัวของผู้ประกอบการร้านค้าชุมชนภายใต้สถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ในพื้นที่ชุมชนเอื้ออาทร ซอยคูบอน 27 จังหวัดกรุงเทพมหานคร วรพัฒน์ ถนัดกรีเดช และธงพร พรหมสาขา ณ สกลนคร.....	383
การปรับตัวของโรงงานรีไซเคิลพลาสติกในช่วงสถานการณ์ COVID-19 กรณีศึกษา : ธุรกิจรีไซเคิลพลาสติก ในตำบลดอนไถ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร วศิน ศรีวิไล และธงพร พรหมสาขา ณ สกลนคร.....	389
การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ชาดอกอัญชัน วิสาหกิจรักษ์อัญชัน ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มิรา บุญปรามวีวงศ์ และณภัทร วิตะกุล.....	398
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อของฝากนักท่องเที่ยว กรณีศึกษา ร้านน้องหญิงของฝาก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อัศวชัย งดงาม และรชกร วชิรโรดม.....	408

# การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) : กรณีศึกษา โรงแรมรอยัล ไดมอนด์ จังหวัดเพชรบุรี

ADAPTATION OF HOTEL BUSINESS IN THE EPIDEMIC SITUATION OF CORONAVIRUS 2019 (COVID-19) A CASE STUDY OF ROYAL DIAMOND HOTEL, PHETCHABURI PROVINCE

กนิษฐา น้อยอำแพง<sup>1</sup> และ สุนี คำนวลศิลป์<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาผลกระทบของธุรกิจโรงแรมในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และ (2) ศึกษาการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีโรงแรม รอยัล ไดมอนด์ จังหวัดเพชรบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการและผู้จัดการฝ่ายของโรงแรม และใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจโรงแรมรอยัล ไดมอนด์ เพชรบุรี ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านจำนวนลูกค้าและรายได้ ด้านการดำเนินงาน ด้านการบริการ ด้านพนักงาน และด้านความปลอดภัย ทางโรงแรมได้มีการปรับตัวทางธุรกิจในด้านการบริหารงาน ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมรอยัล ไดมอนด์ เพชรบุรี สามารถผ่านช่วงสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และโรงแรมสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้

**คำสำคัญ:** การปรับตัว, ธุรกิจโรงแรม, ผู้ประกอบการ

## Abstract

The objectives of this research were (1) to study the impact of the epidemic situation of Coronavirus disease 2019 on hotel business and (2) to study the adaptation to the crisis in the case of Royal Diamond Hotel, Phetchaburi Province. This is a qualitative research. Data were collected from a hotel entrepreneur and managers using in-depth interviews and non-participant observation. Data analysis was done using Thematic Analysis method.

The results of research indicate that Royal Diamond Hotel Phetchaburi business has been affected by the epidemic situation of coronavirus disease 2019 in various aspects, namely the number of customers and income, operations and service, staff, and safety. The hotel has adjusted its business in terms of management, service, safety, and communication and public relations to survive the epidemic situation of Corona 2019 and be able to continue operating its business.

**Keywords:** ADAPTATION, HOTEL BUSINESS, ENTREPRENEUR

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร. ประจักษ์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



## 1. บทนำ

ในสถานการณ์ที่มีแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 ส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินชีวิตของผู้คนและการประกอบอาชีพ ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็ได้รับผลกระทบโดยตรงอย่างหนัก สถานการณ์โรคโควิด-19 ในประเทศไทยนี้ยังคงมีอย่างต่อเนื่องถึงปัจจุบัน จากวิกฤตการณ์โควิด-19 และการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ต่อมา มีมาตรการให้ปิดเมืองและปิดประเทศหรือมาตรการ Lockdown ที่ให้ประชาชนจำกัดการเดินทางและการท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ภายในประเทศเพื่อหลีกเลี่ยงหรือลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ภาคธุรกิจโรงแรมและธุรกิจร้านอาหารได้รับผลกระทบโดยตรง สำหรับธุรกิจโรงแรมนั้นมีสถานะเศรษฐกิจที่ย่ำแย่ลงในทุกด้านทั้งในส่วนห้องพัก การเข้าพัก ห้องร้านอาหาร และอื่น ๆ จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมหรือเจ้าของโรงแรมเสียหายได้อย่างฉับพลัน ซึ่งผลกระทบนั้นไม่ใช่แค่ผู้ประกอบการหรือเจ้าของโรงแรมแต่ยังรวมไปถึงพนักงานที่ต้องเดือดร้อนไปด้วย (พัฒนาภา ธาตาสิริโชค, 2563)

จากที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยเจาะจงศึกษาโรงแรมรอยัล โดมอนต์ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นโรงแรมขนาดกลางแห่งหนึ่งของจังหวัดเพชรบุรี ที่ยังคงดำเนินกิจการอยู่ช่วงมาตรการผ่อนคลายนโยบาย และผู้วิจัยเป็นคนในพื้นที่เคยมีการเข้าไปใช้บริการอยู่บ่อยครั้ง ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งหวังให้ได้องค์ความรู้เรื่องการปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจโรงแรมอยู่รอดในสถานการณ์โรคระบาดนี้อันจะเผยแพร่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการภาคธุรกิจโรงแรมต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม รอยัล โดมอนต์ จังหวัดเพชรบุรี จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
- 2.2 เพื่อศึกษาการปรับตัวของธุรกิจโรงแรม รอยัล โดมอนต์ จังหวัดเพชรบุรี ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิดทางทฤษฎี

#### แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัว

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2538) กล่าวถึงความหมายของการปรับตัวไว้ว่าเป็นกระบวนการที่ผู้คนนำมาใช้เพื่อให้เกิดไปถึงเป้าหมายที่ต้องการของตนและสังคม และยังเข้าได้กับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่หรือที่เปลี่ยนแปลงไป จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าการปรับตัวคือกระบวนการที่บุคคลนั้นพยายามปรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและความต้องการ จนสามารถใช้ชีวิตหรือดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข ตามแนวคิดทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy's adaptation model) กล่าวว่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมเกิดขึ้นก็จะกลายเป็นสิ่งเร้าที่มากระตุ้นให้บุคคลเกิดการปรับตัวในที่สุด โดยจำแนกสิ่งเร้าออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สิ่งเร้าตรง สิ่งเร้าร่วม และสิ่งเร้าแฝง และ Roy (1984 อ้างถึงใน สิริโรจน์ สกุลณะมรรคา, 2557) ได้จัดหมวดหมู่ของกระบวนการเผชิญปัญหาเป็น 2 กลไก คือ 1) กลไกการควบคุม และ 2) กลไกการคิดรู้ ผลจากการทำงานของ 2 กลไกนี้จะส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรม การปรับตัวแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ การปรับตัวด้านร่างกาย การปรับตัวด้านด้านอัตมโนทัศน์ การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ และการปรับตัวด้านการพึ่งพาหะหว่างกัน พฤติกรรมแต่ละด้านมีความเกี่ยวเนื่องพึ่งพาซึ่งกันในการปรับตัวของบุคคล โดยที่ผลจากการปรับตัวด้านใดด้านหนึ่งอาจจะไปมีผลกับผลกระทบต่อการปรับตัวอีกด้านหนึ่งหรือในทุกด้านก็ได้ หรือสิ่งเร้าหนึ่งสิ่งอาจมีผลต่อการปรับตัวในหลายๆด้าน การกระทำที่บุคคลนั้นแสดงออกมาจึงมีความเกี่ยวข้องกันทั้งหมดของทุกส่วนในการปรับตัว ดังนั้นจะให้เห็นถึงบุคคลมีการปรับตัวที่มีความเป็นองค์รวม

#### แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

พระราชบัญญัติโรงแรมปี 2547 มาตรา 4 (OPENBASE.in.th., 2551) ได้กำหนดความหมายของโรงแรมไว้ว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมี

คำตอบแทน เฮนคิน (งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center, 2557) แบ่งประเภทของโรงแรมออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ 2) โรงแรมที่เน้นลูกค้าพักประจำ และ 3) โรงแรมรีสอร์ท

วาทฤต อานันท์สกุล (2560) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า ในแต่ละองค์กรจะมีข้อกำหนดด้านมาตรฐานโรงแรมที่ใกล้เคียงกัน แต่ก็มีข้อแตกต่างในบางประการตามแต่ละองค์กร และในแต่ละประเด็นด้านมาตรฐานโรงแรมแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมและคุณภาพทางกายภาพภายในและนอก 2) ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในห้องพัก 3) บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม 4) ความปลอดภัยและระบบรักษาความปลอดภัย 5) บุคลากรและการบริการ

การบริการของโรงแรมแบ่งออกได้ดังนี้ 1) การบริการที่พักอาศัย 2) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3) การบริการสนทนาและการกีฬา 4) การบริการด้านวัฒนธรรมและความบันเทิง 5) การบริการร้านค้า และ 6) การบริการอื่นๆ ด้วยลักษณะการดำเนินงานของโรงแรมที่เน้นการบริการเป็นหลัก จึงต้องมีการบริหารจัดการในทุกะดับ เพื่อที่จะบริการสิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริการนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญในการให้ประโยชน์กับมนุษย์สามารถทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พัฒนาภา ชาติศิริโชค, 2563)

### 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

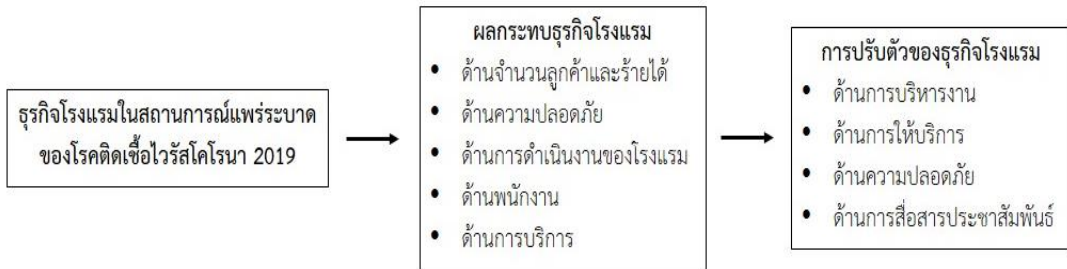
นวุทธิ์ ตุ่มม่วง (2563) วิจัยเรื่อง “ผลกระทบและการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจส่งออกดอกกล้วยไม้ของ บริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดราชบุรี หลังสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)” โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้บริการกิจการ ผู้จัดการฝ่ายต่างๆ พนักงาน และเกษตรกรในเครือข่ายจำนวน 19 ราย ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้าด้านบุคคล จำแนกและจัดระเบียบข้อมูลก่อนนำมาวิเคราะห์ และนำเสนอผลการศึกษารูปแบบของการพรณนาความ พบว่า ในด้านเงินทุนจะขาดสภาพคล่องตัวทางการเงิน ทำให้รายได้จากการสั่งซื้อนั้นลดลงทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในด้านวัตถุดิบจากกล้วยไม้คงค้างอยู่ ด้านการบริหารไม่มีแผนบริหารจัดการกับความเสี่ยง การปรับตัวด้านเงินทุนมีการขยายเวลาการชำระเงินแก่ลูกค้า การปรับตัวด้านบุคลากรจากจ่ายค่าตอบแทนที่เดิมเป็นรายเดือนปรับมาเป็นจ่ายค่าตอบแทนแบบรายวันและมีการเพิ่มความสามารถของพนักงานให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ การปรับตัวด้านวัตถุดิบมีการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายก็คือช่องทางออนไลน์และเพิ่มการขายในประเทศ การปรับตัวด้านการบริหารมีการเพิ่มธุรกิจกระถางเพื่อกระจายความเสี่ยง และมีการจัดการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยให้กับพนักงาน

กวิณภพ สายเพชร (2564) วิจัยเรื่อง “โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (COVID-19) กับโอกาสในการปรับตัวทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย” ไวรัส Covid-19 ได้กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในการดำเนินการของธุรกิจหลายๆเงื่อนไข ที่ไม่ใช่แค่ด้านราคา แต่ยังมีผลต่อความสามารถของธุรกิจที่มีแนวโน้มลดลงตามอุปสงค์ของผู้บริโภค มีการวิจัยถึงผลกระทบของไวรัส Covid-19 ต่อการตลาดและการจัดการโรงแรม โดยวางแผนกระบวนการสร้างสมดุลทางเศรษฐกิจด้วยปัจจัยด้านสามมิติ การใช้ปัญญาประดิษฐ์ การใช้เทคโนโลยีทุนแรง นอกจากนี้ อุตสาหกรรมโรงแรมยังปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตามหลักการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายทางการตลาด โดยหันมาเน้นตลาดความงามและการดูแลสุขภาพ และในประเทศไทยก็ยังพบว่าความต้องการของผู้บริโภคนั้นยังมีอยู่จำนวนมาก และในทางการผลิตก็ยังมีน้อย และยังรวมไปถึงการปรับตัวในด้านการใช้ระบบดิจิทัลเข้ามาให้บริการเพื่อเป็นการลดการสัมผัสกันระหว่างผู้มาใช้บริการกับพนักงานในการให้บริการ

พัฒนาภา ชาติศิริโชค (2563) วิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การปรับตัวด้านการบริหารจัดการโรงแรมในสภาวะการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีศึกษา โรงแรมเดอะภัทรา พระราม 9” พบว่า แนวทางการดำเนินงานเพื่อจัดการกับภาวะวิกฤต 4 ด้าน ได้แก่ 1.การวางแผนด้านการจัดการภาวะวิกฤตที่ครอบคลุมช่วงก่อนช่วงระหว่างและช่วงหลังเกิดภาวะวิกฤต 2.การวางแผนด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต 3.การวางแผนและกำหนดมาตรการจัดการด้านต้นทุนและพนักงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว 4.การเลือกใช้มาตรการและเครื่องมือในการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจที่พักโรงแรม โดยจะพิจารณาให้มีความเหมาะสมกับศักยภาพ ภาวะวิกฤต และบริบทของธุรกิจ ภายใต้การดำเนินงานตามประเด็นการจัดการด้านต่างๆเช่น ด้านสุขอนามัยในการบริการ 2.เทคโนโลยีการบริการ 3.ด้านที่พักแรมเพื่อสุขภาพ

#### 4. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 5. วิธีการดำเนินการวิจัย

##### 5.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ประกอบการและผู้จัดการของธุรกิจโรงแรมรอยัล โดมอนด์ เพชรบุรี ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารงานด้านต่าง ๆ ของโรงแรม

##### 5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยจะกำหนดประเด็นข้อคำถามศึกษาไว้กว้าง ๆ สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย ลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้ข้อมูลได้อย่างเต็มที่ ประเด็นอื่น ๆ จะเพิ่มเติมขึ้นระหว่างการพูดคุยสัมภาษณ์

##### 5.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและผู้จัดการ และใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation) ประกอบกับการค้นคว้าข้อมูลเอกสาร จากห้องสมุดและผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยการเก็บข้อมูลภาคสนามดำเนินการระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

##### 5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และนำมาจัดจำแนกหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิเคราะห์ผลโดยใช้วิธีวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) จากนั้นเขียนเรียบเรียงผลการวิจัยแบบบรรยายความ

#### 6. สรุปผลการวิจัย

โรงแรมรอยัล โดมอนด์ เพชรบุรี เป็นโรงแรมขนาดกลาง ตั้งอยู่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใกล้กับพระราชวังพระนครคีรีหรือเขาวัง และติดกับถนนสายหลัก ลักษณะของโรงแรมจะเป็นสไตล์ยุโรปผสมผสานกับสถาปัตยกรรมไทย ซึ่งได้รับแรงบันดาลใจในการออกแบบมาจากสถาปัตยกรรมยุโรปของพระนครคีรี โรงแรมรอยัลโดมอนด์ให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร ห้องจัดประชุมสัมมนา ห้องจัดงานเลี้ยง และการจัดงานพิเศษ เช่น งานแต่งงาน เป็นต้น

##### 6.1 ผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

โรงแรมรอยัล โดมอนด์ เพชรบุรี ได้รับผลกระทบโดยตรงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เนื่องจากทั้งภาครัฐและทางจังหวัดที่ได้มีการออกประกาศให้มีการปิดสถานบริการโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี ดังนี้

### 1. ผลกระทบด้านจำนวนลูกค้าและรายได้

ลูกค้าที่มาใช้บริการทางโรงแรมนั้นลดลงอย่างมาก เพราะไม่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาพัก จากเดิมที่ยังไม่มีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระบาด มีลูกค้าเข้าพักประมาณ 35 ห้องต่อวัน ลดลงเหลือเพียงไม่ถึง 10 ห้องหรือบางวันไม่มีลูกค้าเข้าพักเลย การจัดประชุมสัมมนาที่ใช้โรงแรมเป็นสถานที่จัดประชุมที่ไม่สามารถกระทำได้ การจัดกิจกรรมหรืองานพิเศษต่าง ๆ เช่น งานเลี้ยง งานแต่งงานนั้นถูกยกเลิกทั้งหมด การจองห้องพักจึงถูกยกเลิก สถานบริการปิด ทำให้โรงแรมรอยัล โดมอนด์ เพชรบุรี สูญเสียรายได้อย่างมาก

### 2. ผลกระทบด้านการดำเนินงาน

ทางโรงแรมมีการเผื่อระวางและติดตามสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา และจากการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินและมาตรการของรัฐ ส่งผลให้การดำเนินงานทั้งหมดของโรงแรมนั้นไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างปกติ เช่น ห้องอาหารปิด การจัดประชุมสัมมนาต้องยกเลิก กิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรมไม่สามารถจัดขึ้นได้

### 3. ผลกระทบด้านการบริการ

สิ่งสำคัญหลักของธุรกิจโรงแรมก็คือการบริการ ได้แก่ บริการห้องพัก ห้องอาหารและเครื่องดื่ม ห้องจัดประชุมสัมมนา ห้องบริการจัดเลี้ยง รวมทั้งการกิจกรรมต่าง ๆ แก่ลูกค้า ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคไม่สามารถเปิดให้บริการ แม้ว่าหลังจากมีมาตรการผ่อนคลยลือคดาวน โรงแรมจะสามารถเปิดให้บริการได้ แต่พบว่าลูกค้าไม่เข้ามาใช้บริการหรือเข้ามาใช้บริการน้อย เหมือนว่าโรงแรมนั้นปิดธุรกิจไปแล้ว ทางโรงแรมจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนด้านการบริการใหม่

### 4. ผลกระทบด้านพนักงาน

โรงแรมนั้นต้องแบกรับภาระอย่างหนัก จึงได้มีการประชุมพนักงานและให้พนักงานบางส่วนที่มีธุรกิจที่บ้านให้กลับไปทำงานที่บ้านก่อนและพนักงานบางส่วนต้องหยุดพักงานชั่วคราว เพื่อเป็นการลดตำแหน่งและลดภาระค่าใช้จ่ายของโรงแรม

### 5. ผลกระทบด้านความปลอดภัย

ธุรกิจโรงแรมที่เน้นการบริการกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกที่มาใช้บริการ จึงทำให้สภาพการทำงานของพนักงานหรือบุคลากรในโรงแรมอาจเสี่ยงต่อการติดเชื้อ เนื่องจากพนักงานมีการบริการและมีการเข้าไปใกล้ชิดกับลูกค้าจึงทำให้เสี่ยงที่จะติดเชื้อจากพนักงานหรือจากลูกค้า

## 6.2 การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

หากโรงแรมไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม อาจจะส่งผลให้โรงแรมนั้นต้องยุติธุรกิจหรือปิดตัวลงในที่สุด เนื่องจากรายได้ที่ลดลงอย่างมากทำให้ธุรกิจไม่เกิดสภาพคล่องตัว โรงแรมรอยัล โดมอนด์ เพชรบุรี จึงมีการตื่นตัว ปรับเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานของโรงแรม เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมนั้นผ่านสถานการณ์นี้หรือให้ดำเนินต่อไปได้ ดังนี้

### 1. การปรับตัวด้านการบริหารงาน

การบริหารจัดการพนักงานถือเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจโรงแรม พนักงานทุกตำแหน่งจึงมีความสำคัญไม่แพ้กัน และได้ผ่านการอบรมมาพร้อมที่จะทำงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ แต่เนื่องด้วยสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ตำแหน่งงานของพนักงานบางตำแหน่งไม่มีได้ทำหน้าที่เนื่องจากฝ่ายไม่ได้เปิดให้มีบริการ ทำให้ว่างงานในตำแหน่งงานนั้น การบริหารจัดการพนักงานทางโรงแรมจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่พนักงาน และลดจำนวนพนักงานลง ดังนี้

#### 1.1 การปรับเปลี่ยนหน้าที่พนักงาน

ตำแหน่งของพนักงานในบางส่วนที่ยังไม่มีการเข้าใช้บริการก็จะโยกย้ายไปยังตำแหน่งอื่นก่อน เช่น นำพนักงานบางส่วนมาจัดเป็นตำแหน่งไรเดอร์ในการส่งอาหารเมื่อมีการสั่งซื้อจากลูกค้า

## 1.2 การลดจำนวนพนักงาน

เนื่องจากลูกค้ามีจำนวนลดลง ทางโรงแรมจึงมีการลดตำแหน่งพนักงานบางจุด โดยให้พนักงานไปทำในส่วนอื่นก่อน และได้มีการประชุมพูดคุยตกลง ถามความสมัครใจพนักงาน หากพนักงานคนไหนมีธุรกิจที่บ้านขอให้ไปทำที่บ้านก่อน และเมื่อมีงานหรือมีการเข้ามาใช้บริการหรือเข้าพักของลูกค้าเพิ่ม โรงแรมก็จะเรียกพนักงานนั้นกลับมาทำงาน

## 2. การปรับตัวด้านการให้บริการ

การบริการของโรงแรมมีการปรับตัวในส่วนของ ห้องพัก ห้องอาหาร มีเปลี่ยนแปลงรูปแบบการขายและการปรับราคา เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์และความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรม

### 2.1 การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการ

ส่วนของห้องพักมีการให้เข้าพักได้ปกติ ให้เข้าพักจำกัดห้องละ 2 คน และในส่วนการบริการอาหารเช้าของห้องพักจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นอาหารแบบกล่องแทน

ส่วนของห้องอาหาร ได้มีการใช้พื้นที่ด้านนอกมาเป็นสถานที่ในการขายอาหารรูปแบบบรรจุกล่องขายในราคาที่ถูกลงไม่แพงจนเกินไป สุดท้ายมาเปิดเป็นร้านอาหารสูตรของโรงแรมตั้งอยู่ในพื้นที่ด้านนอกของโรงแรม

ส่วนของการจัดกิจกรรมหรืองานอื่นๆ เช่น งานแต่งงาน กรณีที่ลูกค้าไม่ต้องการให้เสิร์ฟอาหารบนโต๊ะ ทางโรงแรมจะมีการจัดเสิร์ฟอาหารเป็นแบบเซ็ตบล็อกแทน กรณีที่ลูกค้าต้องการให้เสิร์ฟอาหารบนโต๊ะทางโรงแรมจะมีการจัดโต๊ะและจะมีช้อนกลางในการตักอาหารส่วนตัวให้กับทุกคน เพื่อไม่ให้มีการสัมผัสกัน

### 2.2 การเพิ่มช่องทางการบริการ

ทางโรงแรมมีการให้บริการเสริมแบบ Delivery มีการเปลี่ยนตำแหน่งของพนักงานมาเป็นไรเดอร์ในการส่งอาหารของโรงแรม และมีการเพิ่มช่องทางการจัดส่งอาหารเช่น GrabFood, Foodpanda, Lineman ในการส่งอาหารให้กับลูกค้า

### 2.3 การปรับราคาการบริการ

ทางโรงแรมได้มีการปรับเปลี่ยนอาหารให้มีราคาที่ถูกกลงไม่แพงจนเกินไป เพราะลูกค้าต้องการสั่งอาหารที่ไม่แพงมีความต้องการอาหารที่ถูกกลง

## 3. การปรับตัวด้านความปลอดภัย

การปรับตัวในเรื่องความปลอดภัยเพื่อลดความเสี่ยงที่จะติดเชื้อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของโรงแรม และสร้างความปลอดภัยมากขึ้นให้กับพนักงาน และส่วนต่างๆของโรงแรม

### 3.1 ความปลอดภัยพนักงานผู้ให้บริการและลูกค้า

พนักงานจะได้รับวัคซีนทุกคน ทางโรงแรมจึงเข้มงวดพยายามให้พนักงานทุกคนได้รับวัคซีนครบทุกคน และทำให้โรงแรม รอยัล โดมอนด์ เพชรบุรี ได้รับมาตรฐาน SHA จนถึง SHA Plus ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และจากการสำรวจที่ผ่านมาพบว่า พนักงานของโรงแรม รอยัล โดมอนด์ เพชรบุรี ไม่พบว่าพนักงานคนไหนติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การบริการของพนักงานย่อมมีความใกล้ชิดกับลูกค้า ทางโรงแรมจึงได้จัดทำชุดกันไวรัสโคโรนา 2019 ให้กับพนักงานทุกคน และหากพนักงานคนไหนรู้ว่ามีการติดเชื้อหรือเข้าข่ายว่าจะติดเชื้อต้องให้มีการตรวจเช็ค ให้กลับไปพักกักตัวอยู่ที่บ้าน ทางโรงแรมมีประกันให้พนักงานทุกคน โรงแรมจะมีฝ่ายบุคคลที่จะทำหน้าที่ประสานงานกับภาครัฐ ทั้งประกันสังคม แรงงานจังหวัด สวัสดิการและการสนับสนุนจากภาครัฐ เป็นต้น ฝ่ายบุคคลของโรงแรมจะคอยประสานงานทั้งหมดให้กับพนักงาน สำหรับลูกค้าที่จะเข้าพักระยะยาว ทางโรงแรมจะขอให้แสดงการฉีดวัคซีน และมีการขอผลตรวจ ATK จากลูกค้า

### 3.2 การปรับความปลอดภัยทางกายภาพ

โรงแรมต้องเข้มงวดและระมัดระวังเรื่องความปลอดภัยมากขึ้นในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีการมีการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อในพื้นที่หรือตามจุดต่าง ๆ ทั่วโรงแรม และจะเน้นตรงจุดที่มีลูกค้าเข้ามาสัมผัส เช่น กลอนประตู ลิฟต์ เคาน์เตอร์ ทางเดินต่าง ๆ เป็นต้น โรงแรมจะมีการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้ออยู่ตลอดหลังจากที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

### 3.3 การใช้เทคโนโลยีเพื่อลดความเสี่ยง

ทางโรงแรมมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น เพื่อเป็นการลดการสัมผัสของผู้ให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น การชำระเงินต่าง ๆ มีการใช้ QR Code เข้ามาใช้เพื่อให้ลูกค้าที่ต้องการชำระเงินสามารถสแกนจ่ายผ่านโทรศัพท์ได้

### 4. การปรับตัวด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

แต่เดิมที่ไม่มีโรคระบาด การประชาสัมพันธ์ของโรงแรมสามารถต่อลูกค้าโดยตรง แจกใบประชาสัมพันธ์ให้แก่ลูกค้า หรือการจัดป้ายโฆษณา เมื่อมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ทางโรงแรมจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนช่องทางของสื่อทางออนไลน์มากขึ้นเช่น เพจ Facebook ของโรงแรม และทางไลน์ เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถรับรู้ข่าวสารหรือการอัปเดตสถานการณ์ของโรงแรมได้สะดวกและปลอดภัยจากโรคระบาด

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

โรงแรม รอยัล โดมอนต์ เพชรบุรี ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตั้งแต่ภาครัฐและทางจังหวัดที่ได้มีการออกประกาศให้มีการปิดสถานบริการโรงแรม ในช่วงที่มีสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระบาดหนัก นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางได้จึงทำให้นักท่องเที่ยวลดลง ทำให้ผู้บริโภคมักเข้ามาใช้บริการทางโรงแรมนั้นลดลงอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการเข้าพักของลูกค้ายกเลิก การจัดประชุมสัมมนาต่าง ๆ ที่ใช้สถานที่ของโรงแรมเป็นสถานที่นัดจัดประชุมก็หายไป สถานบริการที่เป็นงานเลี้ยงถูกยกเลิก ห้องอาหารก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ และการจัดกิจกรรมเช่น งานแต่งงานต่าง ๆ ก็พากันยกเลิกกันหมด โรงแรมสูญเสียรายได้ อย่างหนัก เพราะในช่วงที่สถานการณ์ยังปกติโรงแรมจะทำรายได้จากส่วนนี้ได้เป็นจำนวนมาก เมื่อมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รายได้ของโรงแรมนั้นลดลงอย่างฉับพลัน ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขายรายได้ไปด้วย และยังส่งผลต่อภาพรวมของธุรกิจโรงแรมที่ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจึงต้องปรับตัวทางธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนภา ธาดาสิริโชค (2563) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวเดินทางน้อยลงหลังจากมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้โรงแรมสูญเสียรายได้ ทั้งนี้โรงแรม รอยัล โดมอนต์ เพชรบุรี ได้มีการเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์อยู่ตลอด และจากการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินและมาตรการของรัฐ ส่งผลให้การดำเนินงานทั้งหมดของโรงแรมนั้นไม่สามารถดำเนินงานได้เหมือนเดิมหรือยากลำบากมากขึ้น ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างมาก เมื่อรายได้ของโรงแรมลดลงทำให้การจ่ายค่าจ้างให้กับพนักงานไม่เพียงพอจึงต้องแบ่งพนักงานให้หยุดอยู่บ้าน กลับทำไปธุรกิจที่บ้านก่อน เพื่อที่จะลดค่าใช้จ่ายของโรงแรม และสอดคล้องกับข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย (ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า ธุรกิจร้านอาหารจะเตรียมเงินสำรองและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง ในขณะที่ธุรกิจโรงแรมเลือกที่จะลดจำนวนพนักงาน ซึ่งมีต้นทุนหลักคือเงินเดือนของพนักงาน

ดังนั้นทางโรงแรมจึงต้องมีการแก้ไขสถานการณ์ในการปรับตัวอย่างเร่งด่วนเพื่อที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรม รอยัล โดมอนต์ เพชรบุรี ผ่านพ้นวิกฤตครั้งนี้และสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ โดยมีการปรับในเรื่องของพนักงานโดยการลดจำนวนพนักงาน เมื่อลูกค้าลดลงจึงทำให้ตำแหน่งงานในบางจุดของโรงแรมนั้นไม่มีหน้าที่ในการทำงานเพราะไม่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ จึงให้พนักงานในตำแหน่งนั้นกลับไปทำงานที่บ้านหรือหยุดงานชั่วคราวและมีการรวบรวมหรือเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงาน การปรับตัวด้านการให้บริการในส่วนห้องพัก ที่โรงแรมจะเน้นความสะดวกสบายโดยการฆ่าเชื้อ ไม่ได้เน้นแค่ห้องพักอย่างเดียว มีการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อในพื้นที่หรือตามจุดต่างๆ ทั้งโรงแรม และจะมีการเน้นจุดที่ลูกค้าหรือใครก็ตามที่สัมผัส ซึ่งโรงแรมจะมีการพ่นน้ำยาฆ่าเชื้ออยู่ตลอดหลังจากที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ และเมื่อมีลูกค้าเข้าใช้บริการจะมีการขอผลจากการฉีดวัคซีนและผลตรวจ ATK เมื่อมีการเข้าพักส่วนของอาหารเช้าที่เดิมทางโรงแรมจะมีการบริการอาหารให้กับลูกค้าแบบบุฟเฟต์ แต่ต้องงดไปก่อน และเปลี่ยนมาเป็นแบบอาหารที่บรรจุลงในกล่องแทน ในส่วนของบริการของห้องอาหารภายในโรงแรมจึงเปลี่ยนมาเป็นการร้านอาหารสูตรของโรงแรม มีการจัดส่งแบบ Delivery ของ GrabFood, Foodpanda, Lineman และไรเดอร์ประจำของโรงแรม เปิดขายในราคาที่ไม่แพง ในช่วงที่มีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทางโรงแรมให้ความเข้มงวดในการให้พนักงานต้องได้รับวัคซีนทุกคน และทำให้โรงแรม รอยัล โดมอนต์ เพชรบุรี ได้รับมาตรฐาน SHA จนถึง SHA Plus ของ ททท. และการสื่อสารประชาสัมพันธ์หรือข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโรงแรมจะมีการปรับในช่องทางออนไลน์มากขึ้นให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหรือการใช้ชีวิตของลูกค้า



จากผลกระทบที่ธุรกิจโรงแรม รอยัล ไดมอนด์ เพชรบุรี ต้องเผชิญทำให้โรงแรมนั้นต้องแบกรับภาระอย่างหนัก ทางโรงแรมก็ได้เร่งการหาทางออกกับสถานการณ์นี้เพื่อที่จะให้โรงแรมดำเนินการต่อไปให้อยู่รอดผ่านพ้นวิกฤตครั้งนี้ จึงเกิดการปรับตัวในด้านต่างๆ โดยเฉพาะ พนักงาน การบริการ และสถานที่ในส่วนต่างๆของโรงแรม ทำให้โรงแรม รอยัล ไดมอนด์ เพชรบุรี สามารถดำรงอยู่ได้ท่ามกลางสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยครั้งนี้สามารถสะท้อนในเรื่องของผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมให้แก่เจ้าของธุรกิจ โรงแรมและผู้ประกอบการโรงแรมรายอื่นๆ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมใน สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

### 8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในอนาคตควรมีการเปรียบเทียบกับธุรกิจโรงแรมอื่น ๆ ในพื้นที่ต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบใน สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้ได้ข้อมูลความรู้อย่างกว้างขวางในเรื่องการปรับตัวเพื่อ ความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรม อาจมีการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่ด้วย เพื่อการเก็บข้อมูลที่หลากหลายและมีความชัดเจน มากขึ้น

## 9. บรรณานุกรม

- กวิณภพ สายเพ็ชร. (2564). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (COVID-19) กับโอกาสในการปรับตัวทางเศรษฐกิจของ อุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- งานพัฒนาศูนย์ข้อมูล SME Knowledge Center. (2557). การแบ่งประเภทของที่พักรวม. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2564, จาก [https://sme.go.th/upload/mod\\_download/04-001%20โรงแรม%20ที่พัก.PDF](https://sme.go.th/upload/mod_download/04-001%20โรงแรม%20ที่พัก.PDF)
- ชูทิพย์ ปานปรีชา. (2538). จิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธนากรแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). New Normal ของธุรกิจร้านอาหารในยุคโควิด 19. สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2564, จาก [https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256303\\_EatGuide.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256303_EatGuide.aspx)
- นฤฤทธิ์ ตุ่มม่วง. (2563). ผลกระทบและการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจส่งออกดอกไม้แห้งของบริษัทแห่งหนึ่งใน จังหวัดราชบุรี หลังสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พัฒนาภา ธาดาสิริโชค. (2563). กลยุทธ์การปรับตัวด้านการบริหารจัดการโรงแรมในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีศึกษาโรงแรมเดอะภัทรา พระราม 9. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สิโรจน์ สกฤณมรรคา. (2557). การปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่อบริบทการทำงานแบบไทยกรณีศึกษา พนักงาน ต่างชาติที่ทำงานในบริษัทโตโยต้ามอเตอร์เอเชียแปซิฟิก-วิศวกรรมการผลิตจำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา โทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วาที อานันทสกุล. (2560). การนำมาตรฐานการให้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการในธุรกิจโรงพยาบาลสไตส์โรงแรมของโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Marketeeronline. (2561). เขาแบ่งประเภทโรงแรมกันอย่างไร: ศ.วิฑูรย์ รุ่งเรืองผล. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2564, จาก <https://marketeeronline.co/archives/68468>
- OPENBASE.in.th. (2551). พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๕๗. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2564, จาก [openbase.in.th/http://www.panyathai.or.th/wiki/index.php/พระราชบัญญัติโรงแรม\\_พ.ศ.\\_๒](http://openbase.in.th/http://www.panyathai.or.th/wiki/index.php/พระราชบัญญัติโรงแรม_พ.ศ._๒)