

รายชื่อวารสารทั้งหมด

พบวารสารทั้งหมด 1145 รายการ

*ท่านสามารถดูรายละเอียดของแต่ละวารสารได้โดยคลิกที่ชื่อของวารสาร

วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ISSN	E-ISSN	ชื่อไทย	ชื่ออังกฤษ	TC I กลุ่ม ที่	สาขา	เว็บไซต์	หมายเหตุ
1905-1 867	-	วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	Research and Development Journal Loei Rajabhat University	2	Social Sciences	https://so05.tci- thaijo.org /index.php /researchjourna l-lru	



Research and Development Journal Loei Rajabhat University

วารสารวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ISSN 2774-1109 (Online)



VOL 17, NO 59, January - March 2022

ปีที่ 17 ฉบับที่ 59 มกราคม - มีนาคม 2565





วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

Research and Development Journal, Loei Rajabhat University

ปีที่ 17 ฉบับที่ 59 เดือนมกราคม – มีนาคม พุทธศักราช 2565

วัตถุประสงค์

วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เป็นวารสารระดับชาติที่ส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพในลักษณะของบทความวิชาการ (Academic article) บทความวิทยานิพนธ์ (Thesis article) และบทความวิจัย (Research article) ของนักวิชาการ คณาจารย์ นิสิต นักศึกษา ในด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสาขาอื่นๆ ในด้านสหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยครอบคลุมสาขามานุษยวิทยา นิเทศศาสตร์ วารสารศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจและการจัดการ ประวัติศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ สังคมวิทยา ภาษาศาสตร์ พัฒนาสังคม พัฒนาชุมชน เป็นต้น ทั้งนี้บทความที่ลงตีพิมพ์และเผยแพร่จะต้องผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการ (Peer review) ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย อย่างน้อยบทความละ 2 ท่าน โดยผู้พิจารณาไม่ทราบชื่อผู้แต่ง และผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้พิจารณา (Double-blind peer review)

ที่ปรึกษา

รศ.สมเจตน์ ดวงพิทักษ์

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Peer Reviews)

ดร.กุลนันท์ ศรีพงษ์พันธ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ดร.ฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสสรพงษ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ดร.เปรมฤดี จิตรเกื้อกุล

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ดร.แก้วตา จันทรานุสรณ์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผศ.ดร.ฐิรชญา ชัยเกษม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผศ.ดร.ดลฤทัย โกวรรณะกุล

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผศ.ดร.เมษธาวิณ พลโยธี

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผศ.ดร.รัฐการ บัวศรี

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รศ.ดร.ธันยวัฒน์ รัตนศักดิ์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ดร.อนันต์ เขียวชาญกิจการ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผศ.ดร.ภาคภูมิ สุขเจริญ

มหาวิทยาลัยนเรศวร

ดร.นาฎยา พิลางาม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผศ.ดร.อารีรัตน์ ปานศุภวัชร

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รศ.ดร.รัตนวัฒน์ ไชยรัตน์

มหาวิทยาลัยมหิดล

ผศ.ดร.อรุวรรณ บุญพัฒน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผศ.ดร.รัตนา สีดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ผศ.ดร.ศักดิ์ชาย นาคนก	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ผศ.ประพันธ์พงษ์ ชินพงษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ดร.ปิยะ กล้าประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ผศ.ดร.ปิยฉัตร ทองแพง	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
รศ.ดร.ธนวิทย์ บุตรอุดม	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี
ผศ.ดร.อโณทัย หาระสาร	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ดร.หมะหมุด หะยีหมัด	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผศ.ดร.พิมพ์มาดา วิชาศิลป์	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
รศ.ดร.รัตนา วงศ์ศรีศรีเดือน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
รศ.ชนิษฐา จิตชินะกุล	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รศ.ดร.รุ่งระวี วีระเวสส์	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ผศ.ดร.จากรุพร มีทรัพย์ทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

กองบรรณาธิการ

ศ.ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผศ.ดร.ไพฑูรย์ มนต์พานทอง	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผศ.ดร.พิมพ์มาดา วิชาศิลป์	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
รศ.ดร.รัตนา วงศ์ศรีศรีเดือน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
รศ.ดร.รุ่งระวี วีระเวสส์	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ผศ.ดร.ไพโรจน์ นวลนุ่ม	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผศ.ดร.อรทัย เลียงจินดาถาวร	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผศ.ดร.เอมอร แสนภูวา	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
ผศ.จักรกฤษ สถาปนศิริ	มหาวิทยาลัยนเรศวร
รศ.ดร.วีระกิตติ์ เสาร่ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
รศ.ดร.รักชนก แสงภักดีจิต	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผศ.ดร.ขวัญฤดี พรชัยทิวัดดี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผศ.ดร.วิภาวี กฤษณะภักดี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.โสวิทย์ บำรุงภักดี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.สุทธิชัย หล่อตระกูล	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี
รศ.ดร.ธนวิทย์ บุตรอุดม	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี
รศ.ดร.นัยนา อรรจนาท	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
รศ.ดร.พรสวรรค์ ศิริภิญญาภรณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ผศ.ดร.ยิ่งศักดิ์ คชโคตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

บรรณาธิการอำนวยการ

ผศ.ดร.สุพรรณณี พฤกษา

รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพ

บรรณาธิการ

ดร.สัณชัย เกียรติทรงชัย

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ดร.รุ่งกานต์ อินทวงศ์

รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ฝ่ายวิจัยและพัฒนา

ดร.วิศิษฐ์ศิริ ชูสกุล

รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ฝ่ายบริการวิชาการ

ผศ.ดร.เนตรนภา พงษ์เพชร

รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ฝ่ายโครงการพระราชดำริ

ดร.ขวัญคุณศรี อินทรตระกูล

รักษาการหัวหน้างานวิจัยและพัฒนา

ผศ.ดร.ธัญชัย บุญหนัก

รักษาการหัวหน้างานสารสนเทศการวิจัย

เจ้าหน้าที่ประจำกองบรรณาธิการ

นางสุพัตรา จันทร์รอด

นักวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา

นางสาวปรัตถกร พลดาหาญ

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

นายปริญญา จิตรโคตร

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

นางสาวกมลศรี ราชวงษา

พนักงานสถาบันวิจัยและพัฒนา

นางสาวจิตรานนท์ วรรณพงษ์

นักวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา

นายธนพงษ์ สุนทรวิรัตน์

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

เจ้าของ

สถาบันวิจัยและพัฒนา ชั้น 4 อาคารที่ 20 มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ถนนเลย-เชียงคาน ตำบลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000

โทร. 042-835223-8 ต่อ 41141-2, 042-808000 ต่อ 51143, 086-643-7010 โทรสาร 042-813061

E-mail: research_lru@hotmail.com

เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย: <http://www.research.lru.ac.th/>

กำหนดออก ปีละ 4 ฉบับ ฉบับที่ 1 มกราคม-มีนาคม, ฉบับที่ 2 เมษายน-มิถุนายน,
ฉบับที่ 3 กรกฎาคม-กันยายน, และ ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม

ปีที่เผยแพร่ พ.ศ. 2565

ISSN 2774-1109 (Online)

การเผยแพร่ เผยแพร่เป็นวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/researchjournal-lru>

- ข้อความที่ปรากฏในวารสารฉบับนี้เป็นความคิดเห็นของผู้เขียนแต่ละท่าน สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย และกองบรรณาธิการ ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยและไม่มีส่วนรับผิดชอบใดๆ
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ขอให้ผู้อ่านอ้างอิงในกรณีที่ท่านคัดลอกเนื้อหาบทความในวารสารฉบับนี้

บทบรรณาธิการ

วารสารวิจัยและพัฒนา ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เป็นวารสารที่นำเสนอผลงานบทความทางวิชาการ/บทความวิทยานิพนธ์/บทความวิจัย ของนักวิชาการ คณาจารย์ นิสิต นักศึกษา ในด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสาขาอื่นๆ ในด้านสหวิทยาทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ดังต่อไปนี้ มานุษยวิทยา นิเทศศาสตร์ วารสารศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจและการจัดการ ประวัติศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ สังคมวิทยา ภาษาศาสตร์ พัฒนาสังคม พัฒนาชุมชน เพื่อการเผยแพร่ผลงานแก่ผู้สนใจต่อไป

สำหรับนักวิจัย นักวิชาการ คณาจารย์ นิสิต นักศึกษา หรือผู้สนใจที่มีผลงานและมีความประสงค์จะเผยแพร่ผลงาน สามารถส่งผลงานของท่านตามหัวข้อและแบบฟอร์มของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา จะส่งผลงานของท่านให้ผู้ทรงคุณวุฒิอ่านและประเมินผลงานของท่าน เพื่อให้ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับและได้รับการเผยแพร่ต่อไป

ขอขอบคุณผู้เขียน ผู้ทรงคุณวุฒิ คณะที่ปรึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้อ่านที่ให้ความสนใจจนทำให้วารสารฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ปีที่ 17 ฉบับที่ 59 จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางวิชาการ หากมีข้อบกพร่องประการใด สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ยินดีน้อมรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป

กองบรรณาธิการ

สารบัญ

หน้า

การคาดการณ์ผลกระทบและการเตรียมความพร้อมในการปรับตัวตามนโยบายการพัฒนาพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจ พิเศษภาคตะวันออกของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง โดย ชีราภรณ์ วงศ์แสน และ จีรพรรณ กุลดิลก	1
การประยุกต์ใช้หลักการบัญชีบริหารที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลตำบล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดย มินทิศา ถึงฝั่ง และ นุชรี พิทักษ์	12
การนำเสนอความเป็นไทยเชิงสัญลักษณ์เนื้อหาเคลือบผิวโคมระย้าออนไลน์ทางการตลาดของการท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย โดย ธนธร สันติชาติ และ พิทักษ์ ศิริวงศ์	20
ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงอาหารชุมชนอาจสามารถ จังหวัดนครพนม โดย จีราภรณ์ พรหมเทพ และ ดุษฎี ช่วยสุข	30
การประเมินขีดความสามารถในการรองรับได้ของแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติแม่เงา จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดย ขวลิต อภิทธิภูมิตระกูล และ ต่อลาภ คำโย	41
การจัดการช่องว่างคุณภาพบริการของกลุ่มธุรกิจโรงแรมบริษัทข้ามชาติ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ท่ามกลางภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ระลอก 3 โดย ภฤศญา ปิยนุสรณ์ และ ระชานนท์ ทวีผล	52
ความสามารถเผชิญปัญหาและการปรับตัวสู่การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนหลังสถานการณ์โควิด-19 ของชุมชนบ้านหัวอ่าว อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดย พิมพ์ชนก มูลมิตร และ พิทักษ์ ศิริวงศ์	64
การวิเคราะห์นิทานและสื่อพื้นบ้านจังหวัดเลย โดย วรางคณา ทวีวรรณ และ บัณฑิต ศรีโชค	75
แนวทางการพัฒนาธุรกิจชุมชนเพื่อเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้เกิด ความมั่นคงและยั่งยืน กรณีศึกษา: ธุรกิจชุมชน อำเภอท่งเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดย นวรัตน์ นิธิชัยอนันต์ และ ทำนอง ชิดชอบ	84
การเพิ่มการเข้าถึงสวัสดิการของรัฐด้านการพัฒนาอาชีพของผู้พิการด้วยกลุ่มเครือข่าย: กรณีศึกษาสมาคม คนตาบอดและคนพิการจังหวัดร้อยเอ็ด โดย วีระชัย อาษารินทร์ และ อจิรภาส เพียรขุนทด	93

การจัดการช่องว่างคุณภาพบริการของกลุ่มธุรกิจโรงแรมบริษัทข้ามชาติ
ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ท่ามกลางภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ระลอก 3

Managing the Service Quality Gap of the Multinational Corporation Hotel Business Group
at Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province Amid the Crisis
of the Third Wave of COVID-19 Pandemic

ภฤศญา ปิยนุสรณ์^{1*} ระชานนท์ ทวีผล²

Phrutsaya Piyanusorn^{1*} Rachanon Taweephol²

Corresponding author's E-mail: mr.bozo@msn.com¹

(Received: May 18, 2021; Revised: October 13, 2021; Accepted: November 8, 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและข้อจำกัดในการจัดการคุณภาพบริการของกลุ่มธุรกิจโรงแรมบริษัทข้ามชาติและ 2) วิเคราะห์การจัดการช่องว่างคุณภาพบริการของกลุ่มธุรกิจโรงแรมบริษัทข้ามชาติ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา รวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้มีประสบการณ์การจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมจากกลุ่มธุรกิจโรงแรมบริษัทข้ามชาติ 5 เครือข่าย จำนวนทั้งหมด 10 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) การปรับลดอัตรากำลังคนเพื่อรักษาดำเนินการของโรงแรม ทำให้เกิดปัญหาจำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวก 2) การต้องเตรียมความพร้อมในการจัดการช่องว่างของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 2.1) ด้านความคิดเห็นของผู้รับบริการที่โรงแรมได้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม เพื่อนำมาใช้พยากรณ์และกำหนดรูปแบบการบริการ 2.2) ด้านการออกแบบมาตรฐานการให้บริการด้วยการปฏิบัติตามมาตรการด้านสาธารณสุขทั้งมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยและเครือข่ายสากลแต่ละกลุ่ม 2.3) ด้านศักยภาพการให้บริการผ่านการมอบหมายการปฏิบัติงานจากที่บ้าน และการส่งเสริมสมรรถนะของผู้ให้บริการด้วยหลักการเพิ่มทักษะใหม่ที่ต้องกรต้องการและการต่อยอดทักษะเดิมให้มีความชำนาญ 2.4) ด้านการสื่อสารที่มีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ พร้อมกับกิจกรรมส่งเสริมการขายร่วมกับรัฐบาล 2.5) ด้านการรับรู้ความพึงพอใจผ่านแบบฟอร์มเพื่อรวบรวมความเห็นที่มีต่อการบริการและการสำรวจข้อมูลผ่านกลุ่มเว็บไซต์ทั่วไป

คำสำคัญ: การจัดการภาวะวิกฤต ช่องว่างคุณภาพบริการ ธุรกิจโรงแรมบริษัทข้ามชาติ โคโรนา-19

Abstract

This research aimed to: 1) study problems and limitations in the service quality management of hotel business groups of multinational corporations; and 2) analysis of service quality gap of the multinational hotel business. It is qualitative research using the phenomenological method. Data were collected through in-depth interviews from key informants who are experienced in hotel human resource management and development from five international hotel business groups, totaling 10 people. The finding found that: 1) Manpower reduction to maintain hotel costs, caused the problem of an insufficient number of service providers to service; and 2) The need of preparation to manage the gaps in the five aspects of service quality, which are: 2.1) the opinions of the clients that the hotel collected data on behaviour to be used to forecast and define service models; 2.2) design of service standards by implementing public health measures, both SHA: Amazing Thailand Safety & Health and each international network; 2.3) the potential of service providing through Work From Home and promoting the performance of service providers with the principles of Reskills and Upskills;

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

¹ Lecturer, International Logistic Management Department at Faculty of Management Sciences, Silpakorn University

² Lecturer, Hotel Management Department at Faculty of Management Sciences, Silpakorn University

2.4) communication with public relations via social media along with the promotion activities with the government; and
2.5) on the perception of satisfaction through the form to collect comments on the service and survey information through the general website group.

Keywords: crisis management, service quality gap, hotel business of multinational corporations, COVID-19

ความเป็นมาของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทยระลอก 3 ช่วงต้นเดือนเมษายน พ.ศ. 2564 ทำให้สูญเสียรายได้จากการท่องเที่ยวมากกว่า 1.2 หมื่นล้านบาททั่วประเทศ รวมทั้งยังคาดว่าจะมีการยกเลิกการเดินทางร้อยละ 20 คิดเป็นมูลค่าอาจลดลง 2,400 ล้านบาท ตัวแปรสำคัญมีสาเหตุมาจากนักท่องเที่ยวชาวไทยตัดสินใจยุติการเดินทาง ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจะต้องมีความยืดหยุ่นด้านการยกเลิกหรือเลื่อนช่วงเวลาการเข้าพักออกไปแบบไม่มีกำหนด ทิศทางของกลุ่มโรงแรมในเขตภาคตะวันตก โดยเฉพาะพื้นที่ยอดนิยมอย่างอำเภอหัวหินพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังคงกังวลการให้บริการด้านสุขอนามัยมากขึ้นถึงร้อยละ 15-20 (พรไพลิน จุลพันธ์, 2564) ในขณะที่การปรับตัวของกลุ่มธุรกิจโรงแรมที่มีการลงทุนแบบบรรษัทภิบาลข้ามชาติในประเทศไทยด้วยระบบการบริหารเครือข่ายนานาชาติผู้ประกอบการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมหลังการแพร่ระบาดของโควิดหรือสิ้นสุดลง โดยเริ่มจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารห้องพักรายวันให้กลายเป็นบริการแบบรายเดือน ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพบริการในยุคการดำเนินชีวิตวิถีปกติใหม่ หรือ New Normal ที่จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด (จักรกฤษณ์ เหลืองเจริญรัตน์, 2564)

ถึงแม้ว่าปัญหาด้านสุขภาพจากไวรัสโควิด-19 ยังคงเป็นสิ่งที่ยังคงกังวลกับการมาเยือนของกลุ่มชาวต่างชาติ จากข้อมูลข่าวสารของนานาชาติที่มีการรายงานจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้นในแต่ละวัน นอกจากนี้จะเกิดการยกเลิกเที่ยวบินและการจองโรงแรมแล้ว ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการแพร่ระบาดที่เกิดขึ้นจากที่โรงแรมหลายพื้นที่ไม่ใช่แค่การขาดมาตรการรับมือกับความเสี่ยง แต่นั่นเป็นความล้มเหลวของความไม่เป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการและผู้ประกอบการที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ (Zhiyong et al., 2020) ในขณะที่การปรับตัวของโรงแรมในยุคโควิด-19 ต้องใช้

ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อแก้ไขกระบวนการให้บริการด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยด้วยต้นทุนที่ไม่สูงมากนัก อาทิ การนำโปรแกรมประยุกต์บนมือถือเข้ามาทดแทนการใช้คีย์การ์ดแบบดั้งเดิม ซึ่งจะช่วยลดการสัมผัสภายในโรงแรมกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในกรณีที่ผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือหรือมีข้อคำถามสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอดเวลา ในขณะเดียวกันการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ ยังเป็นสิ่งที่ยังคงสำคัญสำหรับผู้บริหารตัดสินใจคัดเลือกแรงงานที่มีสมรรถนะเหมาะสม ตลอดจนการเพิ่มทักษะและความรู้ตามนโยบายของโรงแรม (วิภา บารมี, 2564)

นอกจากนี้ ช่องว่างคุณภาพบริการของกลุ่มธุรกิจบริการยังคงพบข้อจำกัด จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างด้วยการลดจำนวนบุคลากร ส่งผลให้มีจำนวนผู้ให้บริการที่ไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา เกิดความล่าช้าของกระบวนการให้บริการ และผู้รับบริการที่มาใช้บริการพร้อมกันครั้งละมากๆ จึงต้องรอคอยการบริการด้วยระยะเวลาที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งความคาดหวังของผู้รับบริการที่ให้ความสำคัญกับธุรกิจที่สามารถตอบสนองการบริการได้อย่างรวดเร็วที่สุด (ญานิศ แก้วขำ และ เจจิรา ราชบุตร, 2561) ถึงแม้ว่าการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้ชาวต่างชาติในเขตอำเภอหัวหินลดลงมากกว่าร้อยละ 50 ดังนั้นผู้ประกอบการจึงหันมาเลือกกลุ่มผู้รับบริการชาวไทยเพื่อทดแทนรายได้ที่สูญเสียร่วมกับการใช้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA: Amazing Thailand Safety & Health) ของกระทรวงสาธารณสุขร่วมกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อเป็นเครื่องหมายยืนยันความปลอดภัยถูกนำมาแสดง ณ จุดรับรอง และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ รวมถึงการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินธุรกิจไปสู่การบริการรูปแบบใหม่ อาทิ การบริการรายการอาหารถึงที่บ้าน การแก้ไขตกแต่งพื้นที่ส่วนกลางด้วยการตกแต่งสถานที่ให้มีความสวยงามเหมาะสมกับกิจกรรมการถ่ายภาพ (ระชานนท์ ทวีผล และคณะ, 2564)

การปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย ตั้งแต่ช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 ที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมที่เป็นกลุ่มบริษัทขนาดใหญ่ การลงทุนมูลค่าสูงภายในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทางผู้บริหารโรงแรมแต่ละตราสินค้าจะต้องประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด อีกทั้งการจัดการช่องว่างการของคุณภาพบริการต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาองค์ประกอบทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการปฏิบัติงาน และสมรรถนะของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประเด็นปัญหาเรื่อง "การจัดการช่องว่างคุณภาพบริการของกลุ่มธุรกิจโรงแรมบริษัทข้ามชาติ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ท่ามกลางภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ระลอก 3" ข้อค้นพบจากผลการศึกษาคือจะอธิบายข้อจำกัดและรูปแบบการดำเนินของกลุ่มธุรกิจโรงแรมที่เกิดขึ้น นำไปใช้เป็นแนวทางแก่ผู้ที่ต้องการศึกษาเพื่อแก้ไขอุปสรรคต่อการบริหารทรัพยากรต่างๆ ภายในโรงแรม อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ตราสินค้าและการบริการให้มีความปลอดภัยจากวิกฤตการณ์ระดับสากล อีกทั้งการจัดการคุณภาพบริการจะช่วยเรียกความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่กำลังจะกลับมาหลังการแพร่ระบาดสิ้นสุดลง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อจำกัดในการจัดการคุณภาพบริการของกลุ่มธุรกิจโรงแรมบริษัทข้ามชาติในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ท่ามกลางภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ระลอก 3
2. เพื่อวิเคราะห์การจัดการคุณภาพบริการของกลุ่มธุรกิจโรงแรมบริษัทข้ามชาติ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ท่ามกลางภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 วิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ระลอก 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดวิธีวิทยาสำหรับการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการศึกษาแบบกระบวนทัศน์ทางเลือกด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เป็นแนวทางการศึกษาหาความหมายจากประสบการณ์จริง มุมมอง และทัศนคติของแต่ละบุคคลที่อาจมีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน มุ่งให้ความสำคัญกับคุณค่าการรับรู้ภายในตัวบุคคลผ่านวิธีการค้นหาความจริงที่ไม่มีกรอบการตีความล่วงหน้าด้วยการสื่อสารระดับบุคคล ผู้วิจัยจึงมีความยึดหยุ่นจากกรอบแนวคิดทฤษฎีหรือโครงข่ายชุดความรู้ เพื่อให้ผลการศึกษาดำเนินไปสอดคล้องตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใกล้เคียงความจริงในแต่ละสภาพแวดล้อมมากที่สุด จากนั้นใช้หลักการตีความให้เกิดความเข้าใจในคุณค่าผ่านแนวทางอรรถปริวรรต (Hermeneutic phenomenology) โดยใช้สิ่งที่ปรากฏอยู่ ณ ขณะนั้น มาประกอบการพิจารณาตามเงื่อนไขของช่วงเวลาที่กำหนด ข้อค้นพบที่ได้จะมีความหลากหลายในแต่ละบุคคลที่สามารถแปลความหมายได้ ซึ่งกระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลจะถูกแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การย่อยข้อมูลจากการถอดเทปเสียงการสนทนาอยู่ในรูปแบบกลุ่มข้อมูลตัวอักษร 2) การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลผ่านวิธีการพรรณนา และ 3) การค้นหาข้อสรุปผ่านการตีความจากตัวของนักวิจัยให้เป็นไปตามข้อคำถามและวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (อัญญาพลเดลี, 2556)

2. การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key information) ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ให้สอดคล้องกับวิธีปรากฏการณ์วิทยา กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านเป็นอาสาสมัครที่จะต้องมีส่วนร่วมที่คล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับงานที่ควบคุมทรัพยากรต่างๆ และมีส่วนร่วมในการบริหารงานตามนโยบายของกลุ่มโรงแรมประเภทบริษัทที่มีกลุ่มตราสินค้าระดับนานาชาติที่ขยายเครือข่ายไปทั่วโลก รวมทั้งมีการดำเนินกิจการในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้มีประสบการณ์การจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมไม่น้อยกว่า 10 ปี โรงแรมละ 2 คน รวมทั้งหมด 10 คน ปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส

โควิด-19 ตั้งแต่ระลอกแรกในประเทศไทย จนถึงระลอกที่ 3 ในกลุ่มโรงแรมบรุษที่มียอดค่าสูงสุด 5 ลำดับของโลก อ้างอิงจากการจัดลำดับกลุ่มโรงแรมในปี ค.ศ. 2020 (Haigh, 2021) ได้แก่ 1) เครือฮิลตัน (Hilton) 2) เครือแมริออท (Marriott International Inc.) 3) เครือไฮแอท (HYATT) 4) เครือไอเอชจี (IHG Hotels & Resorts) และ 5) เครือแอกคอร์ด (Accor) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยข้อคำถามปลายเปิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมด้วยเนื้อหาที่เหมือนกันทุกคน

3. วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลเพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลที่ได้ศึกษาตามลำดับวัตถุประสงค์ของ Denzin (1989) ด้วยหลักการทฤษฎีแบบสามเส้า (Triangulation) ป้องกันการแปลงสาร ที่ผู้วิจัยอาจเกิดการตีความที่คลาดเคลื่อนจากการเก็บข้อมูลประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) การตรวจสอบด้านข้อมูล (Data) เป็นวิธีการพิสูจน์ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งที่มาต่างๆ ทั้งสถานที่ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ต่างกันจากโรงแรมแต่ละเครือข่ายทั้ง 5 แห่ง ซึ่งเป็นการขยายประเด็นข้อสรุปและการเติมเต็มข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นจากความแตกต่างที่ค้นพบ 2) การตรวจสอบด้านผู้วิจัย (Investigators) เป็นวิธีการพิสูจน์ด้วยการตีความของผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยจำนวน 6 คน ที่มีส่วนร่วมในการรวบรวมข้อมูล ข้อสรุปที่ถูกรับรู้เรียงจากมุมมองที่ต่างกันจะช่วยให้ผลลัพธ์จากการศึกษามีน้ำหนักมากกว่าการวิเคราะห์ผลเพียงคนเดียว 3) การตรวจสอบด้านทฤษฎี (Theory) เป็นวิธีการพิสูจน์ข้อค้นพบความถูกต้องของผลลัพธ์จากการศึกษาด้วยการนำไปเปรียบเทียบกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ สามารถอธิบายความสอดคล้องหรือขัดแย้ง ตลอดจนการค้นพบประเด็นต่อยอดที่แตกต่างออกไปจากแนวคิดทฤษฎีแบบดั้งเดิม

ผลการวิจัย

1. ปัญหาและข้อจำกัดในการจัดการคุณภาพบริการของกลุ่มธุรกิจโรงแรมบรุษที่ข้ามชาติ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ท่ามกลางภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ระลอก 3 ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มธุรกิจโรงแรมบรุษที่ข้ามชาติอย่างโรงแรมเครือไอเอชจี (IHG) และไฮแอท (HYATT) ได้เผชิญหน้ากับปัญหาที่คล้ายคลึงกันจากการกำหนดนโยบายลดจำนวนผู้ให้บริการแผนกปฏิบัติการต่างๆ เช่น งานบริการส่วนหน้า งานแม่บ้าน งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น เพื่อเป็นการลดต้นทุนด้านแรงงานในช่วงการแพร่ระบาด ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา เนื่องจากผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติลดลงอย่างต่อเนื่อง การคัดเลือกบุคลากรครั้งใหม่สำหรับการกลับมาเปิดให้บริการตามปกติในช่วงเดือนมิถุนายน จะต้องประเมินจากประสบการณ์การปฏิบัติงาน ทักษะการบริการทางวิชาชีพเฉพาะแผนก พฤติกรรมและทัศนคติ เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรในจำนวนจำกัดและมีคุณภาพที่เหมาะสม รวมทั้งผู้ควบคุมการปฏิบัติงานได้มอบหมายภาระงานเพิ่มเติมให้กับผู้ให้บริการในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่มียอดการจองห้องพักเป็นจำนวนมาก ทำให้กลุ่มผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ รวมทั้งปัญหาการร้องเรียนเรื่องความสะอาดที่ผู้ให้บริการขาดความรอบคอบในการตรวจสอบความเรียบร้อยของพื้นที่ พร้อมกับ การย้ำเตือนผู้ให้บริการไม่หลงลืมการล้างมือและทำความสะอาดร่างกายเป็นประจำ นอกจากนี้ โรงแรมเครือแอกคอร์ด (Accor) อธิบายรายได้จากห้องอาหารลดลงร้อยละ 50 เนื่องจากการจัดโต๊ะ-เก้าอี้แบบเว้นระยะห่าง ทำให้จำนวนที่นั่งของผู้รับบริการภายในห้องอาหารลดลงไปกว่าสถานการณ์ปกติ

ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ให้บริการในโรงแรมส่วนใหญ่ต้องใช้ความพยายามในการสื่อสารเกี่ยวกับการขอความร่วมมือให้ผู้รับบริการยินยอมที่จะสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า ก่อนเข้าใช้บริการในแผนกต่างๆ ของโรงแรม รวมถึงกรณีที่ใช้บริการห้องอาหารจะต้องมีการสวมถุงมือพลาสติกทุกครั้ง ข้อจำกัดที่พบเกิดจากผู้รับบริการชาวไทยไม่ยอมปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาด เนื่องด้วยมุมมองที่มีต่อกระบวนการเหล่านี้เป็นขั้นตอนที่ถูกเพิ่มเข้ามาสร้างความยุ่งยากต่อการเข้ารับบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงแก้ไขข้อจำกัดกรณีนี้ด้วยการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสวมหน้ากากอนามัย หรือแม้กระทั่งการอำนวยความสะดวกอาหารเข้าแบบบุฟเฟต์มาให้ผู้รับบริการที่โต๊ะตกหนักการเดินไปตักด้วยตนเอง เนื่องจากผู้รับบริการไม่ต้องการสวมถุงมือ สำหรับ

โรงแรมเครือฮิลตัน (Hilton) ได้รับข้อเรียกร้องเกี่ยวกับสิทธิพิเศษ อาทิ บริการเสริมและอัตราส่วนลดค่าห้องพัก มีสาเหตุมาจากมูลค่าในการใช้บริการของผู้รับบริการชาวไทยอยู่ในระดับปานกลางไม่สูงมาก เช่นเดียวกับทางโรงแรมเครือแมริออท (Marriott) ที่ผู้บริหารและฝ่ายการตลาดต้องเรียนรู้ความต้องการในกิจกรรมของกลุ่มผู้รับบริการชาวไทยส่วนใหญ่ที่เดินทางท่องเที่ยวและเข้ามาพักในเขตอำเภอหัวหิน จะนิยมการถ่ายภาพกับพื้นที่ชายหาด รวมทั้งพื้นที่ใช้สอยส่วนกลางของโรงแรมที่มีการจัดสรรพื้นที่ที่มีการออกแบบที่สวยงามและแปลกตา เพื่อนำไปเผยแพร่ลงในสื่อสังคมออนไลน์ยอดนิยมอย่างอินสตาแกรม (Instagram)

2. วิเคราะห์การจัดการคุณภาพบริการ ของกลุ่มธุรกิจโรงแรมบริษัทข้ามชาติ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ท่ามกลางภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 วิกฤตการณ์ ระลอก 3 โดยอ้างอิงแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1988) เพื่ออธิบายเกี่ยวกับช่องว่างทั้ง 5 ด้านดังต่อไปนี้

2.1 การจัดการคุณภาพบริการด้านความคิดเห็นของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการชาวไทยเป็นกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดใหม่ โรงแรมเครือฮิลตันและแอคคอร์ด ได้มีการเรียนรู้ด้วยวิธีการสังเกตพฤติกรรมในระหว่างการรับบริการในแผนกต่างๆ เพื่อวิเคราะห์ปฏิบัติการตอบสนองในแต่ละขั้นตอน ที่จะต้องให้ความสำคัญกับความสะอาดของพื้นที่ เริ่มต้นตั้งแต่การดูแลก่อนการเข้าพัก ระหว่างการเข้าพัก และหลังการเข้าพัก ในขณะเดียวกันผู้บริหารจะต้องมีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวประเทศไทย อาทิ สถิติการเดินทางและรายจ่ายที่เกิดขึ้น การป้องกันการแพร่ระบาดในโรงแรมเทอร์นิตการท่องเที่ยวยุคใหม่ หลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ลึกลง ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ ทางโรงแรมเครือไฮแอทนำมาใช้ในการออกแบบสินค้าและบริการของโรงแรมให้มีความร่วมสมัยสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เริ่มต้นตั้งแต่การออกแบบลักษณะของห้องพักให้มีความปลอดภัยด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้บริการจำเป็นต้องสัมผัสเพียงไม่กี่รายการ การเพิ่มรายการอาหารเพื่อเสริมภูมิทัศน์ด้านกายภาพ กิจกรรมการบริการส่งเสริมด้านสุขภาพความงามและการออกกำลังกายใน

โรงแรม ในขณะที่โรงแรมเครือไอเอชจีได้กล่าวถึงความท้าทายของกลุ่มตลาดผู้รับบริการชาวไทยที่เดินมาใช้บริการในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี พ.ศ. 2563 เป็นกลุ่มที่ต้องการการดูแลเอาใจใส่ค่อนข้างสูง มีความคาดหวังการบริการพิเศษเพิ่มเติมที่อยู่นอกเหนือกับการบริการที่กำหนดเอาไว้ในสื่อประชาสัมพันธ์ เช่นเดียวกับโรงแรมเครือแมริออท ต้องเผชิญกับการรับมือกับความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่ม Gen X กับ Gen Y ชาวไทย เป็นกลุ่มประชากรที่เกิดระหว่างรอยต่อของการเข้ามาของเทคโนโลยี เริ่มมีรายได้ที่มั่นคง คำนึงถึงความคุ้มค่าด้านค่าใช้จ่าย เบื้องหน้าง่าย และมีการเปลี่ยนใจรวดเร็ว การทำความเข้าใจในพฤติกรรมของทั้ง 2 กลุ่มนั้น ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมและภูมิหลังของผู้รับบริการแบบรายบุคคลจากระบบการลงทะเบียนของทางโรงแรม

2.2 การจัดการคุณภาพบริการด้านการออกแบบมาตรฐานการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมบริษัทข้ามชาติส่วนใหญ่จะเพิ่มแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้บริการในทุกแผนกด้วยมาตรการสาธารณสุข เช่น การล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ การเว้นระยะห่างทางสังคม การทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางและจุดสัมผัสทุก 2 - 4 ชั่วโมง เป็นต้น ในส่วนของงานห้องพักนั้น แผนกแม่บ้านจะต้องสวมถุงมือทุกขั้นตอนการทำความสะอาด การใช้น้ำยาฆ่าเชื้อไวรัส พร้อมกับกำกับการแจ้งมาตรฐานความปลอดภัยให้แก่ผู้รับบริการให้ทราบถึงลำดับขั้นตอนที่แนวทางการใช้บริการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานตราสัญลักษณ์ไฮเอชเอ (SHA) โดยเฉพาะทางเครือข่ายแอคคอร์ด ได้มีการรวบรวมข้อมูลการสำรวจห้องพักของผู้รับบริการ เพื่อจัดเตรียมคำร้องขอเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกเอาไว้ล่วงหน้า พร้อมกับประสานงานกับกลุ่มบริษัทประกันภัยโควิด-19 เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการทุกคน ในขณะที่โรงแรมเครือไอเอชจี ได้มีการนำมาตรฐานการบริการเฉพาะของเครือข่ายสากลจากสหราชอาณาจักรที่ถูกบัญญัติใหม่ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 “Culture of Clean 5S” สำหรับการรับมือกับการแพร่ระบาดครั้งนี้ ได้แก่

- 1) Survey แผนกแม่บ้านสำรวจภาพห้องพักแจ้งไปยังเสมีนเพื่อแจ้งแผนกช่างสำหรับซ่อมบำรุง
- 2) Service การปฏิบัติตามมาตรฐานของเครือไอเอชจี เริ่มด้วยการปฐมนิเทศชี้แจง

การปฏิบัติงานภายใต้สภาวะการแพร่ระบาด 3) Shine การใช้ น้ำยาเคมีทำความสะอาดในทุกจุดสัมผัสและผ้าแยกสีทำความสะอาดแต่ละจุดสัมผัสบ่อย อาทิ สีชมพู ใช้สำหรับลิฟต์ ลูกบิดประตู สุขภัณฑ์ในห้องน้ำ สีฟ้า ใช้กับกระจกหรือแก้ว 4) Stage การสำรวจความสะอาดจากการลงน้ำยาฆ่าเชื้อใน บริเวณต่างๆ ของห้องพัก 5) Self Intersect การประเมิน คุณภาพด้วยผู้ตรวจสอบภาคกลางคืนก่อนส่งต่อห้องพักเข้าสู่ ระบบ เช่นเดียวกับทางโรงแรมเครือฮิลตัน ที่ใช้มาตรฐานจาก เครือข่ายจากสหรัฐอเมริกาอย่าง “Hilton Clean Stay” ที่มีความคล้ายคลึงกับมาตรฐานตราสัญลักษณ์เอสเอสเอ ที่มีการ ใช้น้ำยาทำความสะอาดชนิดเข้มข้นในการเช็ดทำความสะอาด จุดสัมผัสที่ผู้รับบริการมีโอกาสสัมผัสกับเชื้อไวรัส

2.3 การจัดการคุณภาพบริการด้านศักยภาพการ ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารของโรงแรมมีการ มอบหมายภาระงานให้ปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work From Home) ในบางตำแหน่ง ตามช่วงระยะเวลาการแพร่ระบาดใน ะลอก 1-2 โดยเฉพาะโรงแรมเครือฮิลตัน แอคคอร์ และ ไอเอสซี ที่สะท้อนปัญหาความรู้ของผู้ให้บริการลดลง ดังนั้น ทางผู้บริหารได้มีการเลือกใช้ช่องทางออนไลน์ อาทิ โปรแกรม ZOOM Cloud Meeting, Google Meeting, Microsoft Team สำหรับการจัดประชุมที่จะช่วยลดการพบปะกันสมาชิกคน อื่นๆ ในเชิงกายภาพที่มีโอกาสแพร่เชื้อไวรัสจากการรวมตัวกัน ของสมาชิกในองค์กร ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการ สร้างกลุ่มไลน์ (Line) สำหรับแจ้งเรื่องราวสำคัญเกี่ยวกับ มาตรการป้องกันโควิด-19 การมอบหมายภาระงานเร่งด่วนให้ สมาชิกได้ทราบล่วงหน้า การแจ้งซ่อมสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณต่างๆ ในขณะที่เดียวกันโรงแรมเครือไอเอสซี ยังคงใช้ โปรแกรมสำเร็จที่พัฒนาภายใต้เครือข่ายอย่างระบบ Purchase Pass เพื่อติดต่อสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งของจากกลุ่ม ผู้ขายปัจจัยการผลิต อีกหนึ่งการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ผ่าน ด้วยโปรแกรมที่สร้างขึ้นผ่านระบบออนไลน์ ร่วมกับการรับ สมัครบุคลากรใหม่ผ่านอีเมลและการสัมภาษณ์ผ่านระบบ ออนไลน์ ซึ่งเป็นการลดปริมาณของบุคคลภายในโรงแรมที่ อาจมีโอกาสเข้ามาแพร่เชื้อไวรัสโควิด-19 แก่สมาชิกคนอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตามทางโรงแรมเครือแอคคอร์ทกลับมองว่า การ ปรับเปลี่ยนอัตราค่าจ้างบุคลากรในช่วงการแพร่ระบาดแต่ละ รอบเป็นโอกาสที่โรงแรมจะพัฒนาทรัพยากรบุคคล พร้อมทั้ง

การนำหลักการสร้างทักษะใหม่ทดแทนแรงงานที่ขาดหาย (Reskills) เพื่อเพิ่มโอกาสให้แก่ผู้รับบริการได้เรียนรู้การ ปฏิบัติงานข้ามแผนก และหลักการต่อยอดทักษะการ ปฏิบัติงานดั้งเดิมที่เป็นอยู่ (Upskills) เพื่อการส่งเสริมความ ชำนาญมากยิ่งขึ้น สำหรับทางโรงแรมเครือไอเอสเอ ได้มีการ สำรวจความต้องการของผู้ให้บริการในหัวข้อที่แต่ละบุคคล ต้องการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะตนเอง เช่นเดียวกับทางเครือ แอคคอร์ที่ที่มีการเตรียมความพร้อมกับการฝึกอบรมผู้ให้บริการ ให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้แก่ สาเหตุของ การเกิดโรค การป้องกัน การเฝ้าสังเกตอาการผู้ป่วย ระดับ อาการหรือความรุนแรง การเฝ้าระวังรักษา และการกักตัว

2.4 การจัดการคุณภาพบริการด้านการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมบริษัทข้ามชาติส่วนใหญ่ จะเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์ อาทิ เฟซบุ๊ก (Facebook) และ อินสตาแกรม (Instagram) เป็นช่องทางหลักในการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวสินค้าและบริการของทางโรงแรม ซึ่งเป็น สื่อสังคมออนไลน์ที่มีคุณสมบัติการโต้ตอบกับผู้รับบริการ ผ่านกล่องข้อความได้ตลอด 24 ชั่วโมง หรือการจัดส่งกิจกรรม ส่งเสริมการขายแบบกระจายบัญชีรายชื่อได้พร้อมกัน ทางผู้ดูแลระบบยังสามารถตั้งค่าการส่งข้อความแบบอัตโนมัติ ในรูปแบบประโยคสั้นๆ โดยเนื้อหาอาจจะต้องประกอบไปด้วย ข้อความ ภาพถ่าย และคลิปวิดีโอที่บ่งบอกถึงการบริการที่มี ความปลอดภัย เพื่อเรียกความเชื่อมั่นและสนับสนุนการ ตัดสินใจในการใช้บริการ สำหรับทางโรงแรมเครือฮิลตันได้มีการ เพิ่มช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ผ่านจอทีวีภายในห้องพักที่ให้ความรู้ สักในการรับชมดิจิทัลบอร์ด เพื่อเน้นย้ำมาตรการ “Clean Stay Experience” ร่วมกับการติดตั้งระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อให้ผู้รับบริการที่ต้องการสัมผัสกับประสบการณ์ แบบวิถีปกติใหม่ (New Normal) ได้รับทราบถึงความปลอดภัย ที่ผู้รับบริการจะต้องปฏิบัติตาม พร้อมข้อความแจ้งเตือนจาก ทางโรงแรมตั้งแต่เริ่มการลงทะเบียนเข้าพัก (Check In) จนถึงลงทะเบียนออกจากห้องพัก (Check Out) รวมทั้งการ นำเอาระบบตัวแทนจำหน่ายออนไลน์ทางการท่องเที่ยว (OTA: Online Travel Agent) เพื่อเข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์ การจัดจำหน่ายห้องพัก 3 ลำดับที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ได้แก่ Agoda, Booking และ Traveloka นอกจากนี้ การเข้าร่วม

กิจกรรมส่งเสริมการขายกับโครงการต่างๆ กับทางรัฐบาลตามเงื่อนไขด้วยมูลค่า ระยะเวลาการเข้าพัก และกลุ่มเป้าหมาย อาทิ โครงการเราเที่ยวด้วยกัน สิทธิพิเศษสำหรับประชาชนทั่วไปในการใช้ส่วนลดค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าเที่ยวบินโดยสาร และค่าเข้าชมแหล่งท่องเที่ยว หรือโครงการกำลังใจ สิทธิพิเศษสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ด้วยอัตราค่าบริการท่องเที่ยวจำนวน 2 วัน 1 คืน มูลค่าไม่เกิน 2,000 บาท

2.5 การจัดการคุณภาพบริการด้านการรับรู้ความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า การสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการบริการด้วยแบบสอบถาม ทางโรงแรมบริษัทข้ามชาติแต่ละแห่งจะเลือกใช้เครื่องมือที่แตกต่างกันไปตามศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับทางโรงแรมเครือแอมริคอตได้พัฒนาโปรแกรมประยุกต์อย่าง “Best Point” ที่สามารถรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีการลงทะเบียนเอาไว้เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์คุณลักษณะของการบริการในแต่ละประเด็น เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความปลอดภัย การบริการ อาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ในขณะที่โรงแรมเครือแอดคอร์ทจะเลือกศึกษาประเด็นด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวกับจุดประสงค์การเข้าพัก ขนาดของห้องพัก และความต้องการการบริการเสริมอื่นๆ ผลลัพธ์จากการสำรวจจะเป็นข้อมูลที่ฝ่ายการตลาดสามารถนำไปออกแบบกิจกรรมส่งเสริมการขาย ในส่วนของโรงแรมในเครือไฮแอทได้มีการส่งเสริมประเมินความพึงพอใจในการเข้าพักส่งต่อไปยังอีเมลล์ของผู้รับบริการ พร้อมให้ความสำคัญกับการแสดงเจตนาการเคารพความเป็นส่วนตัว เพื่อให้ผู้รับบริการทราบว่าทางโรงแรมจะนำเอาข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีเจตนาในการเผยแพร่หรือส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น โดยจะมีการเชื่อมโยงเครือข่ายไปยังฐานข้อมูลแบบการตอบสนองทันที (Realtime) แผนกบริการต่างๆ สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาตามข้อเสนอแนะไม่ให้เกิดกลับมาเกิดขึ้นซ้ำ เมื่อผู้รับบริการรายเดิมกลับมาใช้บริการ แต่สำหรับโรงแรมเครือแอดคอร์ทจะมีวิธีการสำรวจความคิดเห็นจากผู้รับบริการทันทีระหว่างรอกระบวนการลงทะเบียนออกจากห้องพัก ทางแผนกบริการส่วนหน้าจะส่งแท็บเล็ต พีซี เพื่อประเมินค่าคะแนนผ่านฟอร์มของกูเกิล (Google Form) นอกจากนี้ โรงแรมเครือฮิลตัน ยังใช้วิธีการรวบรวมข้อคิดเห็นเชิงบวกและเชิงลบของ

ผู้รับบริการที่เคยมาเข้าพักอาศัยด้วยการสุ่มแบบสะดวกจากสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ทีวีทั่วไประยะ และ กลุ่มโอทีเอ (OTA)

อภิปรายผล

1. ปัญหาและข้อจำกัดในการจัดการคุณภาพบริการของกลุ่มธุรกิจโรงแรมบริษัทข้ามชาติ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ท่ามกลางภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ระลอก 3 ผลการศึกษาพบว่า ความวิตกกังวลของการแพร่ระบาดใหม่ในแต่ละรอบในประเทศไทย ทำให้ผู้รับบริการบางส่วนที่เกิดความวิตกกังวลตัดสินใจยกเลิกสำรองห้องพักเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้โรงแรมต้องสูญเสียรายได้มูลค่ามหาศาลเป็นระยะเวลามากกว่า 1 ปี หนึ่งในวิธีการรักษาต้นทุนด้วยการปรับลดจำนวนผู้ให้บริการเท่าที่จำเป็น เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดในช่วงที่โรงแรมมีรายได้ลดลง โดยการบริหารอัตรากำลังคนของแต่ละแผนกให้เพียงพอต่อในช่วงวันหยุดยาวที่มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากกว่าปกติ รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องดูแลรักษาสุขอนามัยของตนเองก่อนอันดับแรก เช่น การสวมหน้ากากอนามัย การสวมถุงมือ การเว้นระยะห่างระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น เนื่องจากจะต้องมีการดูแลกลุ่มผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด ทำให้การบริการแสดงถึงความกระตือรือร้นระหว่างบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kim et al. (2021) พบว่า การจัดการโรงแรมในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสช่วงโควิด-19 ด้วยการนำเข้าหุ่นยนต์เข้ามาทดแทนแรงงานมนุษย์ที่มีโอกาสเป็นพาหะของการแพร่ระบาด อีกทั้งยังสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามโปรแกรมคำสั่งได้ตรงต่อเวลาไม่ล่าช้า แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่หุ่นยนต์เหล่านี้ยังไม่สามารถชดเชยแรงงานมนุษย์ได้นั้นก็คือการใช้ทักษะมนุษย์สัมพันธ์ด้วยการสื่อสารแบบวัจนภาษา และแบบอวัจนภาษาที่สะท้อนความเอาใจใส่ระหว่างบุคคล

นอกจากนี้ ปัจจัยภายนอกองค์กรที่โรงแรมบริษัทข้ามชาติ ทุก เครือข่าย จะต้องยินยอมปรับเปลี่ยนกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นผู้รับบริการชาวไทย เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ชาวต่างชาติยังไม่สามารถเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ ถึงแม้กลุ่มเป้าหมายใหม่จะมีกำลังการซื้อที่สูงมากเมื่อเทียบกับชาวต่างชาติ ทางผู้บริหารจะต้องมีการจัดเตรียมการรูปแบบกิจกรรมใหม่ตามกระแสความนิยมของชาวไทยกับการเลือกมาเข้าพักอาศัยในสถานที่ที่สะดวกสบาย

สามารถถ่ายภาพเพื่อเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์ ทางโรงแรมได้มีการปรับเปลี่ยนลักษณะทางกายภาพด้วยระดับความภูมิทัศน์ให้มีความน่าสนใจด้วยการตกแต่ง เพื่อให้เป็นสิ่งที่ดึงดูดกลุ่มผู้รับบริการชาวไทยโดยเฉพาะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาส ปลั่งกลม และวิตติกา ทางชั้น (2564) พบว่า การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่เกิดขึ้นทำให้ธุรกิจโรงแรมบางแห่งตัดสินใจปิดกิจการชั่วคราว พร้อมกับการปรับปรุงสิ่งก่อสร้างภายใน-ภายนอก โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมตามแนวคิดอารยสถาปัตยกรรมสำหรับผู้รับบริการทุกเพศทุกวัย ผสมผสานกับศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นอันทรงคุณค่า

2. วิเคราะห์การจัดการคุณภาพบริการของกลุ่มธุรกิจโรงแรมบริษัทข้ามชาติ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ท่ามกลางภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ระลอก 3 แบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

2.1 ด้านความคิดเห็นของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมบริษัทข้ามชาติบางเครือข่ายใช้เทคนิคการสืบค้นข้อมูลเชิงพฤติกรรมของกลุ่มผู้รับบริการชาวไทยผ่านระบบสารสนเทศภายนอกองค์กรอื่นๆ จากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ข้อมูลเหล่านี้จะสามารถพยากรณ์ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 การให้ความสำคัญกับการรักษาความสะอาดของพื้นที่ของโรงแรม นับว่าเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัยในระดับขั้นสูงสุด รวมทั้งความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการชาวไทยให้ความสนใจกับการเข้าพักยังมีความหลากหลายของช่วงอายุ โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม Gen X และ Gen Y ที่มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงตามกระแสความนิยมอย่างรวดเร็ว ไม่ยึดติดกับการบริการที่จำเจ ดังนั้นผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของทิตาพร รุ่งสถาพร (2562) พบว่า พฤติกรรมของผู้รับบริการในช่วงภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 38 ปีขึ้นไป หรือกลุ่ม Gen Y มีการตัดสินใจซื้อทันทีภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว มีความอ่อนไหวต่อราคาส่วนลดพิเศษ สินค้าและบริการต้องตรงกับความต้องการกับกลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งคุณลักษณะของสินค้าและบริการจะต้องไม่ซ้ำกับคู่แข่ง ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davahli et al. (2020) พบว่า การแพร่ระบาดของ

เชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้กลุ่มผู้ประกอบการหันมาเลือกใช้ข้อมูลภูมิทัศน์ที่น่าเชื่อถือไม่ว่าจะเป็นสถิติหรือการวิจัย เพื่อวิเคราะห์การสูญเสียรายได้ พฤติกรรมการตอบสนองต่อธุรกิจประเภทการเดินทาง ตลอดจนการประสานงานขอความร่วมมือจากรัฐบาลเข้ามาช่วยสนับสนุนด้านสุขภาพและความปลอดภัยทั้งผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

2.2 ด้านการออกแบบมาตรฐานการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติตามมาตรฐานสากลของโรงแรมบริษัทข้ามชาติแต่ละภูมิภาค ที่มีความคล้ายคลึงกันในข้อกำหนดการดูแลความสะอาดของห้องพักและพื้นที่ส่วนกลาง การใช้ผ้าแต่ละสีในการเช็ดทำความสะอาด การเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล ในขณะที่เดียวกันกลุ่มผู้รับบริการจะต้องมีส่วนร่วมกับการปฏิบัติตามเงื่อนไขของทางโรงแรมที่มีการประกาศหรือแจ้งให้ทราบ สอดคล้องกับเงื่อนไขการปฏิบัติของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2563) ที่กำหนดไว้ว่า การผ่อนปรนกิจการเพื่อเฝ้าระวังการแพร่ระบาดสำหรับกลุ่มโรงแรมและรีสอร์ท จะมีการแบ่งพื้นที่สำหรับการดูแลรักษาความปลอดภัย 5 ส่วนหลัก ได้แก่ พื้นที่ส่วนกลาง ห้องพัก ห้องประชุม ห้องอาหาร และห้องออกกำลังกาย โดยจะมีจุดคัดกรอง กำหนดทางเข้า-ออกเพียงจุดเดียว มีจุดล้างมือ จำกัดจำนวนกลุ่มผู้รับบริการ การทำความสะอาดพื้นและจุดสัมผัสทุก 2 ชั่วโมง การตรวจสุขภาพของผู้ให้บริการก่อนการปฏิบัติงานต้องมีอุณหภูมิร่างกายไม่เกิน 37.5 องศาเซลเซียส ในขณะที่เดียวกันทางผู้ประกอบการจะต้องมีการควบคุมกลุ่มผู้รับบริการให้ปฏิบัติตามเงื่อนไข อาทิ กำหนดให้ห้องพัก 1 ห้องมีผู้รับบริการไม่เกิน 2 คน การขอความร่วมมือให้มีการชำระค่าบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเห็นได้ว่ามาตรการเหล่านี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Japutra and Situmorang (2021) พบว่า การปรับเปลี่ยนธุรกิจโรงแรมให้เข้ากับสภาวะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ด้วยการทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการ การใช้กฎระเบียบด้านความปลอดภัยของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มในโรงแรม ตลอดจนการรับมือกับวิกฤตจากภัยคุกคามของโรคระบาดติดต่อร้ายแรงชนิดอื่นๆ ที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วในโลก เพื่อนำเทคนิคบางประการมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนามาตรฐานการบริการ

2.3 ด้านศักยภาพการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การมอบหมายการปฏิบัติงานที่บ้าน ผ่านการใช้โปรแกรม

สำเร็จรูปและสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่างๆ ตามความเหมาะสมของแผนงาน นอกจากนี้จะช่วยลดปริมาณของผู้ให้บริการที่จะเข้าปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวันแล้วผู้ควบคุมการปฏิบัติงานยังสามารถติดตามความคืบหน้าของภาระงานได้อย่างครบถ้วน รวมทั้งทางโรงแรมบรุษขำชาติยังมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการนำหลักการเพิ่มทักษะใหม่ที่มีองค์ประกอบและการต่อยอดทักษะเดิมให้มีความชำนาญเพื่อเพิ่มสมรรถนะการสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายภาระหน้าที่ ตลอดจนการส่งเสริมองค์ความรู้ด้วยการฝึกอบรมการรับมือกับเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ (2563) พบว่า การปรับตัวของธุรกิจบริการให้อยู่ในรอดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นการมุ่งพัฒนากระบวนการทำงานที่มีความยืดหยุ่นด้วยการอนุญาตให้ทำงานได้ที่บ้านพักอาศัย เน้นปริมาณคนจำนวนน้อยในแผนกแต่รักษาคุณภาพของงาน พร้อมกับการพัฒนาขอบเขตงานด้วยการปฏิบัติงานข้ามสายได้หลากหลายหน้าที่และอาจเป็นการค้นพบทักษะใหม่ในแผนกที่ไม่เคยทดลองปฏิบัติมาก่อน ตลอดจนการคัดเลือกผู้ให้บริการบางตำแหน่งให้อยู่ต่อในช่วงที่โรงแรมกำลังเผชิญกับปัญหาการมีรายได้ลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Agarwal (2021) พบว่า การมาเยือนของเชื้อโรคไวรัสโควิด-19 เป็นอีกบทพิสูจน์ทักษะของผู้ให้บริการ ในขณะที่ประชาชนจำนวนมากที่ทำงานในโรงแรมถูกยกเลิกการจ้างงาน เนื่องจากความไม่มั่นคงทางการเงินที่เกิดขึ้นมากกว่า 1 ปี ดังนั้นองค์กรต้องเลือกที่จะรักษาผู้ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับองค์กร หรือแม้กระทั่งการพิจารณาให้ผู้มีเงินเดือนสูงให้ลาออกด้วยความสมัคร โดยกลุ่มงานปฏิบัติการจะเป็นแผนกที่ถูกเลิกจ้างมาเป็นอันดับต้นๆ มากที่สุด เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานยกกระเป๋า พนักงานเสิร์ฟ ผู้ช่วยพ่อครัว เป็นต้น

2.4 ด้านการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลกิจกรรมการส่งเสริมการขายถูกกำหนดผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากเป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพในการโต้ตอบกับผู้ดูแลระบบของทางโรงแรม รวมทั้งยังสามารถเผยแพร่ข้อมูลเหล่านี้ไปยังแพลตฟอร์มอื่นๆ ในแต่ละบัญชีผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็วมากกว่าการใช้การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสิ่งพิมพ์หรือการจัดงานอีเวนต์ที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่อาจ

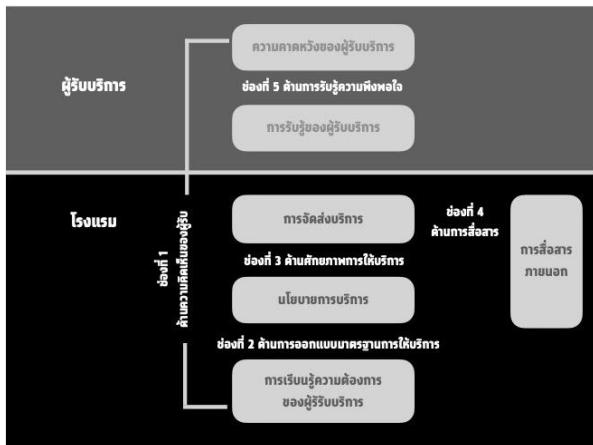
พบเห็นได้น้อย เนื่องจากความถี่ในการออกไปนอกที่พักอาศัยน้อยลงกว่าสถานการณ์ปกติ ยิ่งไปกว่านั้นการใช้บริการฝากขายห้องพักผ่านกลุ่มโอทีเอทีที่เปรียบเสมือนแหล่งรวมข้อมูลของโรงแรมแต่ละภูมิภาค ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลไปยังกลุ่มผู้รับบริการรายใหม่อีกเป็นจำนวนมาก สอดคล้องกับมุมมองของสถาพร โอภาสานนท์ (2563) ได้อธิบายว่า การใช้ช่องทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสาร การรับข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการ การออกแบบเนื้อหาในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ต้องสื่อสารอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา กระชับเข้าใจง่าย และจะต้องสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaudhary et al. (2020) พบว่าการประชาสัมพันธ์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จะช่วยให้ผู้รับสารนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจได้รวดเร็วยิ่งขึ้น การสร้างเนื้อหาที่มีความเป็นไปได้และบ่งบอกถึงความมั่นคงในการให้บริการและเพิ่มความไว้วางใจในตราสินค้าขององค์กรและเพิ่มคุณภาพของการสื่อสาร ที่คลายความกังวลกับพื้นที่ที่จะเดินทางเข้ามาอีกด้วย

2.5 ด้านการรับรู้ความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า ข้อบกพร่องของการบริการอาจมีสาเหตุมาจากสถานที่หรือจุดให้บริการ นโยบายให้บริการ ความชำนาญของผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทางผู้บริหารของโรงแรมบรุษขำชาติสามารถรวบรวมข้อคิดเห็นเหล่านี้หลังกระบวนการให้บริการได้สิ้นสุดลง ผ่านเครื่องมือลักษณะเป็นแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการบริการให้มีคุณภาพในระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับกลุ่มผู้รับบริการรายเก่าที่เดินทางกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรียา แก้วชู (2563) พบว่า กลุ่มผู้รับบริการจะให้ความสำคัญกับประเด็นด้านความปลอดภัยของโรงแรม การลดราคาค่าที่พักและบริการ การสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ นับว่าเป็นข้อมูลที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ในการแก้ไขในระยะสั้นและการเตรียมความพร้อมในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวและสถานบริการต่างๆ หลังวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 สิ้นสุดลง ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cai et al. (2021) พบว่า การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์

ทางการตลาด การสนับสนุนด้านนโยบายของรัฐด้วยกิจกรรมที่หลากหลาย และการออกแบบที่พักที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั้ง 4 ประเด็นนี้ เกิดขึ้นมาจากการที่ผู้ประกอบการได้การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ชะลอตัว ผลลัพธ์ยังเป็นการอธิบายข้อได้เปรียบและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในโรงแรม

สรุปผลการวิจัย

การวางแผนการรับมือกับภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ชัดเจน ตั้งแต่ครั้งแรกในประเทศไทย การแก้ไขปัญหาจึงเป็นเพียงแค่กระบวนการรับมือแบบระยะสั้นเท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารควรมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลกระทบจากวิกฤตให้ครอบคลุมในทุกมิติ ข้อดีของการจำแนกออกเป็นช่องว่างแต่ละด้าน จะช่วยให้ผู้บริหารโรงแรมและผู้ให้บริการสามารถจัดการกับข้อจำกัดที่ค้นพบได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามรายละเอียดดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 รูปแบบการจัดการคุณภาพบริการของกลุ่มธุรกิจโรงแรมบรรมช้ข้ามชาติในแต่ละช่องว่าง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้บริการชาวไทยมักถูกกระตุ้นด้วยกิจกรรมส่งเสริมการขายแบบตัดราคาเป็นหลัก หรือการรับสิทธิพิเศษจากโครงการของทางรัฐบาล ซึ่งจะได้จากกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาโครงสร้างรายได้ที่ยั่งยืน หากการแพร่ระบาดยังไม่สามารถควบคุม ผู้บริหารโรงแรมควรมีการปรับเปลี่ยนกลุ่มตลาดเป้าหมายภายในประเทศใหม่ โดยให้ความสำคัญกับกลุ่มที่มี

ศักยภาพ (Elite) ที่มีความพร้อมในการซื้อสูง ต้องการความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว อีกทั้งคาดการณ์ว่า ธุรกิจโรงแรมประเภทบรรมช้ข้ามชาติในประเทศไทยควรมีบริการเหมาโรงแรม การออกแบบเฉพาะบุคคลที่เข้มข้นที่สุด (พรพนศา ธีระวงศ์สกุล, 2564) เพื่อเป็นการปิดช่องว่างด้านการสื่อสารด้วยเทคนิคการหาผู้รับบริการชาวไทยให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยที่สนใจสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในแผนกบริการ ผู้จัดการทั่วของโรงแรมแต่ละเครือข่าย รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทย เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงสาธารณสุข การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทย สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว เป็นต้น ตลอดจนกลุ่มนักวิชาการหรือผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการและการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่การศึกษา โดยวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่มย่อยเพิ่มเติม

2. ผู้วิจัยที่สนใจสามารถปรับเปลี่ยนขอบเขตพื้นที่การศึกษาไปยังเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีกลุ่มโรงแรมประเภทบรรมช้ข้ามชาติหลากหลายเครือข่ายมากกว่า 5 กลุ่มที่มีความแตกต่างด้านมาตรฐานการบริการที่มีรากฐานมาจากวัฒนธรรมองค์กรทั้งจากยุโรป อเมริกา และฮ่องกง อีกทั้งในเขตกรุงเทพมหานครยังเป็นศูนย์กลางของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในทุกๆ ครั้งที่ผ่านมา ผลกระทบจากวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นจะสามารถนำไปใช้เป็นตัวแบบแก่กลุ่มโรงแรมขนาดใหญ่และขนาดกลาง ในเขตภูมิภาคอื่นๆ ของประเทศไทย

3. ผู้วิจัยที่สนใจสามารถเลือกใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยเทคนิคการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้บริการในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ผลการศึกษาจะสามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการให้บริการภายใต้บริบทของ New Normal

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). *แผนการดำเนินโครงการ แนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายพัฒนาสินค้าการท่องเที่ยว ด้านสินค้าและธุรกิจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- จักรกฤษณ์ เหลืองเจริญรัตน์. (2564, 12 มีนาคม). *โรงแรมหลังโควิด 19 ต้องดีไซน์อย่างไร*. สืบค้นจาก <https://www.terrakkk.com/articles/199544/-/โรงแรมหลังโควิด-19-ต้อง-ดีไซน์-อย่างไร>
- จุฑามาส ปลื้มกลม, และ วิตติกา ทางชั้น. (2564). *บริบทโรงแรมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ในบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น, รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 22. วันที่ 25 มีนาคม 2564 ภาคบรรยาย (น. 293-299). การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 22 มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.*
- ญานิศา แก้วขำ, และ เจจิรา ราชบุตร. (2561). *การวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพการให้บริการบุคลากรด้วยเครื่องมือ SERVQUAL กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีของ (โครงการการศึกษาตามหลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.*
- จิตาพร รุ่งสถาพร. (2562). *พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าบนช่องทางออนไลน์ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมาณ และพิษณุโลก (การศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์. (2563). *การปรับตัวทางเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตโควิด 19 ในประเทศไทย. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8(1), 1-26.*
- พรไพลิน จุลพันธ์. (2564, 9 เมษายน). *โควิดรอบ 3 คาดรายได้ท่องเที่ยวสะพัดในช่วงสงกรานต์หายไปกว่า 2.4 พันล้านบาท. กรุงเทพธุรกิจ. สืบค้นจาก https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/931584?fbclid=IwAR03i_J_TAOZUikhEGuWGdbpLPY_TDGTojD4v-4YVeCX9h9xKhBfa_NeONk*
- พรรณศา วีระวงศ์สกุล. (2564). *Traveler of Tomorrow Elite Travel Trends. TAT Review, 7(2), 27-33.*
- พัชรียา แก้วชู. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 (การศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ระชานนท์ ทวีผล, กนกพร ธิตะโพธิ์, กรกนก ชัยศิลป์เจริญ, ญัฐฐณิชา เบญจวานิช, นิชชาภัทร ตั้งกุลธนะวุฒิ และ ศิริวรรณ หากลินดี. (2564). *แนวทางการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการไร้จุดมุ่งมอณฐนแวลลียัภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19. วารสารศิลปศาสตร์ มทร. กรุงเทพ, 3(1), 36-48.*
- วีณา บารมี. (2564, 12 เมษายน). *ส่องไอเดียรับมือโควิด-19 ในธุรกิจท่องเที่ยวทั่วโลก. สืบค้นจาก https://oncelife.co/travel-innovation-trends?fbclid=IwAR23yuHV3JDd2nJahMmdVgd6-lqPp7dUGI8yngv7d4nzEhW2O_BaBXOvL17s*
- สถาพร โอภาสานนท์. (2563). *การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงวิกฤตโรคระบาด. COVID-19 Business Survival by TBS, 1(1), 6-14.*
- อัญญา ปลดเปลื้อง. (2556). *การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปรากฏการณ์วิทยา, Data analysis in Phenomenology Studies. วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข, 23(2), 1-10.*
- Agarwal, P. (2021). *Shattered but smiling: Human resource management and the wellbeing of hotel employees during COVID-19. International Journal of Hospitality Management, 93, 55-65.*

- Cai, G., Hong, Y., Xu, L., Gao, W., Wang, K., and Chi, X. (2021). An Evaluation of Green Ryokans through a Tourism Accommodation Survey and Customer -Satisfaction-Related CASBEE-IPA after COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 13, 145-169.
- Chaudhary, A., M., Chaudhary, I., N., and Ali, Z., A. (2020). Enhancing University's Brand Performance during the COVID-19 Outbreak: The Role of ICT Orientation, Perceived Service Quality, Trust, and Student's Satisfaction. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 14(3), 629-651.
- Davahli, R., M., Karwowski, W., Sonmez, S., and Apostolopoulos, Y. (2020). The Hospitality Industry in the Face of the COVID-19 Pandemic: Current Topics and Research Methods. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(20), 1-20.
- Denzin, N., K. (1989). *The Research Act* (Third Edition). New York, McGraw-Hill.
- Japutra, A., and Situmorang, R. (2021). The repercussions and challenges of COVID-19 in the hotel industry: Potential strategies from a case study of Indonesia. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 1-12.
- Haigh, R. (2021, 12 April). *Top 50 Hotels Brands Ranking*. Retrieved from <https://brandirectory.com/rankings/hotels/table>.
- Kim, S., Kim, J., Badu-Baiden, F., and Giroux, M. (2021). Preference for robot service or human service in hotels? Impacts of the COVID-19 pandemic. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 1-12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., V., and Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Zhiyong, Y. U., Yu, Z., He, J., and Zhou, J. (2020). Communication related health crisis on social media: a case of COVID-19 outbreak. *Current Issues in Tourism*, 23(1), 1-7.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

234 ถ.เลย-เชียงคาน ต.เมือง อ.เมือง จ.เลย 42000

Research and Development Institute, Loei Rajabhat University

234 Loei-Chiangkan Road, T.Muang A.Muang, Loei 42000

Tel. 0-4283-5223-8 ext 41141-2, 0-4280-8000 ext 51143 Fax 0-4281-1143

[https://so05.tci-thaijo.org/index.php/researchjournal-lru,](https://so05.tci-thaijo.org/index.php/researchjournal-lru)

E-mail: research_lru@hotmail.com