

การปรับรูปแบบการบริการของโรงแรมในยุคหลังโควิด 19

The Adaptation of Hotel Services Pattern in the Post-COVID-19 Era

♦ อรวรรณ บุญพัฒน์

อาจารย์ประจำสำนักวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Orawan Boonpat

Lecturer of School of Tourism, Chiang Rai Rajabhat University

E-mail: orawan.boon@crru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่องการปรับรูปแบบการบริการของโรงแรมในยุคหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัสหรือโควิด 19 (COVID-19) เป็นบทความเขียนขึ้นโดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของธุรกิจโรงแรมที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัสที่ได้จากผลงานวิจัย บทความวิชาการ รายงานข่าวและบทวิเคราะห์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส ระหว่างปี พ.ศ.2562-2565 จำนวน 19 เรื่อง โดยบทความมีเป้าหมายเพื่อนำเสนอรูปแบบการให้บริการที่ผู้ประกอบการโรงแรมนำมาใช้ตั้งแต่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส และที่จะนำไปปรับใช้สำหรับช่วงหลังสถานการณ์โควิด-19 โดยบทความนี้ได้นำเสนอบทสรุปว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการปรับรูปแบบการให้บริการของตนจากรูปแบบเดิมเป็นการเน้นให้บริการที่ใส่ใจต่อความสะอาด สุขอนามัยและความปลอดภัยในสุขภาพของนักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความสบายใจในการใช้บริการและเกิดความรู้สึกที่ดี ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมสามารถดำเนินธุรกิจเพื่อรักษาความมั่นคงด้านการเงินและความมั่นคงของธุรกิจ

คำสำคัญ การบริการงานโรงแรม การปรับตัวของธุรกิจโรงแรม ธุรกิจโรงแรมหลังสถานการณ์โควิด-19

Abstract

Academic articles on the Adaptation of Hotel Service Pattern in the Post-COVID-19 Era is an article written by analyzing and synthesizing data related to hotel business operations that have been affected by the coronavirus (COVID-19) from research reports, academic articles, journal articles and news reports related to the impact of the coronavirus epidemic during 2019-2022. The article aims to present a service model that Hotel operators have used it since the impact of the coronavirus pandemic and will be

adapted for the post-COVID-19 period. Most of the hotel businesses will focus on changing their service style and pattern from the old and traditional style to focus pretty much on service that cares about cleanliness, health, and safety for the health of tourists so that tourists can feel comfortable using the service and feel better. This also allows hoteliers to operate in order to maintain financial and business stability.

Key Words: Hotel Service, Adaptation of Hotel Services, Hotel Business after Covid-19

บทนำ

การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส (COVID-19) ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างอย่างรุนแรงกับทุกภาคอุตสาหกรรมทั่วโลกโดยเฉพาะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องจำนวนมากเป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากรุนแรงและรวดเร็วซึ่งเป็นผลจากการหยุดการเดินทางท่องเที่ยวและการเดินทางระหว่างประเทศของนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วโลก สำหรับในประเทศไทยซึ่งอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเป็นอันดับหนึ่ง การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส ส่งผลให้การท่องเที่ยวหยุดชะงักโดยปริยาย ธุรกิจที่เกี่ยวข้องบางส่วนต้องปิดกิจการและเลิกจ้างพนักงาน บางส่วนปิดกิจการชั่วคราว และถึงแม้ว่ารัฐบาลจะได้เริ่มดำเนินการออกมาตรการผ่อนคลายและค่อยๆ เปิดประเทศภายหลังการระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส เริ่มมีทิศทางคลี่คลายระดับหนึ่งแล้วก็ตาม แต่จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยยังมีจำนวนต่ำกว่าเป้าหมายมาก โดยระหว่างเดือนมกราคม - กันยายน 2564 พบว่า ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าสู่ประเทศเพียงจำนวน 485,287 คน เท่านั้น โดยเฉพาะกับการท่องเที่ยวในเมืองรองที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติลดลงเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 60 และรายได้จากการท่องเที่ยวที่ลดลงเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 70 (ธีระวัฒน์ เจริญราษฎร์และพิริยะ ผลพิรุฬห์, 2564).

ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส ที่รุนแรงและมีแนวโน้มยาวนาน เป็นผลสืบเนื่องจาก (1) การพัฒนาวัคซีนซึ่งรวมถึงประสิทธิภาพของการป้องกันเชื้อ การผลิตและแจกจ่าย ยังมีความไม่แน่นอน (2) แม้จะเริ่มผลิตและแจกจ่ายวัคซีนไปในหลายประเทศแล้ว แต่ต้องการอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) แนะนำเรื่องการเกิดภูมิคุ้มกันหมู่ (Herd immunity) จำเป็นต้องมีการฉีดให้ครอบคลุมร้อยละ 65-70 ของจำนวนประชากร ซึ่งต้องใช้เวลาและงบประมาณสูง และ (3) ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวจะไม่ฟื้นตัวเร็วเหมือนวิกฤตในอดีต โดย University of California ประเมินว่า หลังการแพร่ระบาดยุติลง ความกังวลของประชาชนที่มีต่อโรคระบาดจะยังคงดำรงอยู่ต่อไปอีกอย่างน้อย 3-6 เดือน นอกจากนี้ รายได้และกำลังซื้อที่ลดลงรุนแรงทำให้ความต้องการเดินทางซึ่งถือว่าเป็นสินค้าฟุ่มเฟือยยังต้องใช้เวลาในการฟื้นตัว (พุทธชาติ ลุนคำและรชฏ เลียงจันทร์, 2564)

ธุรกิจโรงแรม เป็นประเภทธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างหนึ่งที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัสในประเทศไทย อาจกล่าวได้ว่าเป็นผลกระทบที่รุนแรงเป็นประวัติการณ์ อัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั่วประเทศในช่วง 11 เดือนแรกอยู่ที่ร้อยละ 29.3 เทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2563 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 69.7 ขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อห้องพักทั่วประเทศหดตัว ร้อยละ 73.6 ผู้ประกอบการจึงเร่งปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้โดยการนำมาตรการต่าง ๆ มาใช้ในการดำเนินการ เช่น การลดราคาห้องพัก การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการโดยการเน้นตลาดท่องเที่ยวในประเทศ ลดค่าใช้จ่ายและหารายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ขณะที่หลายโรงแรมเปิดให้บริการ Work From Hotel แทนการ Work From Home (WFH) รวมถึงร่วมมือกับ Application ส่งอาหารออนไลน์จากร้านอาหารในโรงแรม ซึ่งส่วนใหญ่โรงแรมที่ดำเนินการในลักษณะนี้จะเป็นกลุ่มโรงแรมระดับ 4-5 ดาว นอกจากนี้ ในหลาย ๆ โรงแรมได้ดำเนินการทั้งดำเนินการเองและร่วมกับสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลในการให้บริการใช้เป็นที่กักตัวสำหรับผู้ได้รับเชื้อโคโรนาไวรัส ทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล ซึ่งรู้จักทั่วไปในชื่อ Alternative State Quarantine: ASQ และพบมากในอีก 9 จังหวัด ซึ่งรู้จักบริการในชื่อ Alternative Local State Quarantine: ALSQ ได้แก่ ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี (เกาะสมุย ชลบุรี (พทยา) ปราจีนบุรี บุรีรัมย์ มุกดาหาร เชียงใหม่ พังงา และ เชียงราย (ข้อมูล ณ วันที่ 8 มกราคม 2564) โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อรองรับลูกค้าชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยและจะต้องกักตัวตามนโยบายการควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส ของภาครัฐ ขณะเดียวกันพบว่ามียุโรปขนาดกลางและขนาดเล็กหลายแห่งต้องปิดกิจการ (พุทธชาติ ลุนคำและรชฎ เลียงจันทร์, 2564)

จากความรุนแรงของผลกระทบดังกล่าว เป็นเหตุผลสำคัญผลักดันให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเร่งหาแนวทางในการปรับรูปแบบและวิธีการให้บริการ โดยไม่ใช้การลดคุณภาพ (Lai, I. K. W., & Wong, J. W. C., 2020) บทความนี้เป็นการวิเคราะห์บริบทของรูปแบบการให้บริการในธุรกิจโรงแรมภายหลังเกิดการระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส เพื่อนำมาสังเคราะห์สำหรับเป็นแนวทางการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมหลังสถานการณ์โควิด-19 หรือ Post-COVID-19 services เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงให้มีความเหมาะสมมากที่สุด ทั้งในรูปแบบการให้บริการ การบริหารงาน สอดคล้องกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้ากลับมาใช้บริการของนักท่องเที่ยวภายหลังสถานการณ์โควิด-19

เนื้อหา

ธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส ด้วยมีลักษณะเฉพาะของสินค้าที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป เพราะจัดเป็นสินค้าที่เก็บรักษาหรือรักษามูลค่าไว้ไม่ได้ (Perishability) มูลค่าของสินค้าและบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

สูญเสียได้ง่ายหรือไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Cannot be stored) เนื่องจากสินค้าและบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จะมีลักษณะที่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและพื้นที่ซึ่งหากไม่สามารถจัดจำหน่ายได้ มูลค่าของสินค้าและบริการนั้น จะสูญหายไม่สามารถชดเชยได้ เช่น ห้องพักในโรงแรม หากไม่มีผู้เข้าพักในวันนั้น ห้องพักจะไม่สามารถสร้างรายได้ให้แก่โรงแรมและไม่สามารถจะชดเชยรายได้ในวันนั้นๆ ได้ (เสงี่ยม บุญพัฒน์, 2560) การเกิดวิกฤตโควิด-19 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการโรงแรมเพราะเมื่อคนไม่เดินทางท่องเที่ยว ก็ไม่มีการเข้าพักโรงแรม

ในเดือนมีนาคม 2563 รายได้ต่อห้อง (RevPAR) ในอุตสาหกรรมโรงแรมทั่วโลกลดลง โดยเอเชียและยุโรปลดลงมากที่สุดคือ ร้อยละ 66.7 และร้อยละ 61.6 ตามลำดับ ในขณะที่ อัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ในยุโรปลดลงจากปกติร้อยละ 61.6 เหลือเพียงร้อยละ 26.3 และอัตราการเข้าพักเฉลี่ยรายวันอยู่ที่ร้อยละ 8.1 ในเดือนมีนาคม 2563 ซึ่งลดลงมากกว่าการลดลงของอัตราการเข้าพักในเอเชียแปซิฟิกที่ลดลงจากปกติร้อยละ 59.5 เหลือเพียงร้อยละ 28.3 ในเดือนมีนาคม และมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยรายวันอยู่ที่ร้อยละ 18 เช่นเดียวกับทวีปอเมริกาที่มีรายได้ต่อห้อง (RevPAR) จากธุรกิจโรงแรมลดลงระหว่างร้อยละ 48-59 ในเดือนมีนาคม 2563 และสำหรับสหรัฐอเมริกาอัตราการเข้าพักลดลงจากร้อยละ 42 เหลือร้อยละ 39 ในเดือนมีนาคมเช่นเดียวกัน ส่วนธุรกิจโรงแรมในทวีปแอฟริกาที่มีรายได้ต่อห้อง (RevPAR) ลดลงร้อยละ 55 ในเดือนมีนาคม 2563 และอัตราการเข้าพักลดลงจากร้อยละ 51.6 มาเป็นร้อยละ 31.1 โดยมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยรายวันอยู่ที่ร้อยละ 6 ในขณะที่ ประเทศในแถบตะวันออกกลาง รายได้ต่อห้อง (RevPAR) ลดลงมากถึงร้อยละ 60.8 อัตราการเข้าพักจากร้อยละ 51.5 มาเป็นร้อยละ 36.6 และอัตราการเข้าพักเฉลี่ยรายวันอยู่ที่ร้อยละ 19 (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2020)

จากการศึกษางานวิจัยและบทความวิชาการที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบที่เกิดขึ้นในธุรกิจโรงแรมจากสถานการณ์โควิด-19 จำนวน 19 เรื่อง สรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาจากบทความวิชาการและงานวิจัยทางด้านโรงแรมที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19

ผู้วิจัย	ผลการวิจัย/ศึกษา
กวินภพ สายเพชร (2564)	1.การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการใช้หุ่นยนต์หุ่นแรง 2.การใช้ระบบดิจิทัลเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในงานบริการ เพื่อลดการสัมผัสระหว่างลูกค้ากับพนักงานให้บริการ
ชรินทร์ พุ่มบัณฑิต (2564)	1.นวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันสุขภาพ โดยเฉพาะนวัตกรรมด้านการทำความสะอาด 2.นวัตกรรมที่ช่วยเว้นระยะห่างทางสังคม เป็นการสร้างประสบการณ์บริการแบบใหม่และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการของโรงแรม
ดารณี ออาจหาญและคณะ (2565)	1. ปรับปรุงมาตรฐานเกณฑ์ด้านความสะอาดและสุขอนามัย 2. แนวปฏิบัติของแหล่งท่องเที่ยวที่พิกัดชุมชนสัมผัสวัฒนธรรมมาตรฐานปลอดภัยด้านสุขอนามัยป้องกันเชื้อโควิด-19 3. ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อการท่องเที่ยว

**ตารางที่ 1 ผลการศึกษาจากบทความวิชาการและงานวิจัยทางด้านโรงแรมที่ได้รับผลกระทบจาก
โควิด-19 (ต่อ)**

ผู้วิจัย	ผลการวิจัย/ศึกษา
ดารณี อางหาญและ สินดิธ ภูริภักดี (2564)	1.ใช้กลยุทธ์การประหยัด กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการ และกลยุทธ์การฟื้นฟู 2.กลยุทธ์การปกป้องหรือการประคับประคอง กลยุทธ์ด้านการปรับโครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ด้านการลดต้นทุน กลยุทธ์ด้านการทดแทนการรายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กลยุทธ์การปรับวิธีการดำเนินธุรกิจใหม่ กลยุทธ์ด้านราคา กลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล และกลยุทธ์นโยบายแบบยืดหยุ่น
นภาพร หงส์ภักดีและคณะ (2564)	1.เน้นมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย 2.การสร้างรายได้จากส่วนบริการอื่นๆ ในโรงแรม 3.การลดราคาห้องพักหรือลดค่าอาหาร 4.การชะลอ ปรับลดหรือตัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น 5.เน้นเทคโนโลยีและความคิดเชิงนวัตกรรม
นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ (2564)	การปรับตัว 5 ด้าน 1. การเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชน 2. การฟื้นตัวเศรษฐกิจในการท่องเที่ยว 3. ใช้หลักการ 9Ps เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน 4. พฤติกรรมการท่องเที่ยว 5. การรับมือและสื่อสารภาวะวิกฤต
นันท์กานต์ ศรีสุวรรณ ธนา กิตติวีรพันธุ์ และ วีระ วีระโสภณ (2564)	มาตรฐานความปลอดภัย 1. สุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร 2. จัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค 3. การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
พุทธรชชาติ ลุนคำและ รชฏ เลียงจันทร์ (2564)	1.มาตรฐานด้านสุขภาพ 2.เทคโนโลยีที่จะมามีบทบาทต่อการท่องเที่ยววิถีใหม่ 3.การหาโอกาสใหม่จากธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
ภฤศญา ปิยนุสรณ์และ ระชา ทวีพลนนท์ (2565)	1. กำหนดรูปแบบการบริการจากพฤติกรรมนักท่องเที่ยว 2. ออกแบบมาตรฐานการให้บริการด้วยการปฏิบัติตามมาตรการด้านสาธารณสุขทั้ง มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยและเครือข่ายสากล 3. ศักยภาพการให้บริการผ่านการมอบหมายการปฏิบัติงานจากที่บ้าน และส่งเสริม สมรรถนะของผู้ให้บริการด้วยการเพิ่มทักษะใหม่ที่องค์กรต้องการและการต่อยอด ทักษะเดิมให้มีความชำนาญ 4. ด้านการสื่อสารที่มีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ พร้อมกับ กิจกรรมส่งเสริมการขายร่วมกับรัฐบาล

**ตารางที่ 1 ผลการศึกษาจากบทความวิชาการและงานวิจัยทางด้านโรงแรมที่ได้รับผลกระทบจาก
โควิด-19 (ต่อ)**

ผู้วิจัย	ผลการวิจัย/ศึกษา
สุเมธ กมลศิริวัฒน์และ บุษรา โพพาทอง (2564)	1. การปรับตัวที่สำคัญของโรงแรมใน 2 ด้าน คือ จำนวนวันปิด และระดับราคาห้องพักเฉลี่ยที่เปลี่ยนแปลงลดลง 2. การเข้าร่วมมาตรฐาน SHA เป็นการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยต่อโรค COVID-19 อาจไม่ส่งผลโดยตรงต่อการบริหารโรงแรม แต่มีผลทางอ้อมในเชิงการรับรู้จากสาธารณะจากการได้รับการรับรองมาตรฐานโดยภาครัฐเพิ่มจากมาตรฐานเดิมของโรงแรม
อริบ จันทรสุริย์ (2564)	กลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจโรงแรม 1. ด้านการบริหารงาน ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และความอยู่รอด ปรับโครงสร้างการบริหารงานและปรับรูปแบบการให้บริการ 2. ด้านบุคลากร ฝึกอบรมสิ่งที่จำเป็นให้พนักงานในการให้บริการผู้ป่วยที่มาใช้บริการ 3. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เปิดเป็นโฮสพิเทล เพื่อช่วยเหลือสังคมในภาวะวิกฤต
Chan, J., & Gao, Y. (2021)	สิ่งที่ค้นพบและเป็นข้อเสนอแนะสำคัญจากการศึกษานี้ ได้แก่ การปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการใหม่ทั้งหมด ให้สอดคล้องกับสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส
Hameed, N., et al. (2021)	การศึกษาแนวทาง(อนาคต)การให้บริการระหว่างการระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส ในส่วนของบริการอาหารแบบบัฟเฟต์ (Buffets) โดยมีข้อสรุปจากผู้บริหารโรงแรม(กลุ่มแอดคอร์ด) ดังนี้ 1. ปรับรูปแบบการบริการจากที่จัดอาหารไว้พร้อมสำหรับให้ลูกค้าเลือกเองเป็นรูปแบบที่ผู้ให้บริการจัดให้ (transformation of traditional buffet into an assisted buffet) 2. นำเสนอรูปแบบและวิธีการบริการใหม่ที่เน้นการสร้างประสบการณ์แก่ลูกค้า 3. เน้นรายการอาหารเพื่อสุขภาพ ทั้งนี้ การดำเนินมาตรการข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้โรงแรมสามารถพลิกฟื้นสถานการณ์ที่ไม่มั่นคงด้านการเงินและเศรษฐกิจคืนกลับมาได้ และ ยังเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ด้วย
Hao, F., et al. (2020)	สิ่งที่ค้นพบจากการศึกษานี้คือการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส ส่งผลรุนแรงชัดเจนและถาวรต่อธุรกิจโรงแรมในประเทศจีน วิธีการที่จะสามารถนำมาใช้ในการจัดการวิกฤตดังกล่าวประกอบด้วย 1. การมีช่องทางธุรกิจและประเภทธุรกิจที่มากกว่า 1 ช่องทางหรือ 1 อย่าง (เพื่อเป็นการกระจายความเสี่ยงจากธุรกิจโรงแรมเพียงอย่างเดียว) 2. การออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่และเลือกลงทุนให้เหมาะสม (เฉพาะที่ใช่) 3. นำเทคโนโลยีดิจิทัลและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ 4. ทบทวนตลาดที่ดำเนินการมาในอดีต

**ตารางที่ 1 ผลการศึกษาจากบทความวิชาการและงานวิจัยทางด้านโรงแรมที่ได้รับผลกระทบจาก
โควิด-19 (ต่อ)**

ผู้วิจัย	ผลการวิจัย/ศึกษา
Lai, I.K.W & Wong, J. W. C., (2020)	การดำเนินการในช่วงแรกของการระบาด มีดังนี้ 1. กำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาด 2. นำมาตรการด้านราคามาปรับใช้ 3. การ(ถือ)โอกาสปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร 4. รัฐบาลมีมาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการ การดำเนินการในช่วงการระบาดรุนแรง 1. ยังคงให้ความสำคัญกับมาตรการการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด 2. ลดความสำคัญของการใช้มาตรการราคา (ผู้เข้าพักลดลง การหยุดการเดินทางอย่างเด็ดขาดของนักท่องเที่ยวเพราะการแพร่ระบาดที่รุนแรง ถึงแม้จะใช้มาตรการราคาแต่ไม่มีผู้เดินทางมาใช้บริการอยู่ดี) 3. การใช้มาตรการจูงใจค่าจ้างพนักงานชั่วคราว และปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน การสลับเวลาการทำงานของพนักงาน การให้ทำงานที่บ้าน 4. รัฐบาลลดมาตรการให้ความช่วยเหลือ
Lau, A. (2020)	ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมที่มีชื่อเสียง 9 แห่งในประเทศจีนเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการของธุรกิจโรงแรมภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส ได้แนวทางสำคัญดังนี้ 1. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการ เช่น การส่งเสริมการขายผ่านเทคโนโลยี live-stream 2. การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นศักยภาพของโรงแรมให้สามารถเป็นโรงแรมที่มีความพร้อมในการจัดการประชุม สัมมนาแบบ Live-Stream 3. การนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการให้บริการลูกค้า เช่น เทคโนโลยีการจองจำใบหน้า การนำหุ่นยนต์มาช่วยการบริการ (เช่น หุ่นยนต์ส่งอาหาร หรือ หุ่นยนต์แนะนำรายการอาหาร)
Le. D., et al (2020)	สิ่งที่ค้นพบจากการศึกษานี้ คือการระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส จะยังคงอยู่อีกนาน ซึ่งนั่นเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมจะต้อง 1. ทบทวนรูปแบบและวิธีการดำเนินการ การปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนผ่านธุรกิจของตนเองใหม่ 2. ต้องมีมาตรการในการโต้ตอบผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างมียุทธศาสตร์ (strategic responses) 3. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจะต้องนำเสนอการบริการโดยเรียนรู้การอยู่ร่วมกับโรคระบาด

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาจากบทความวิชาการและงานวิจัยทางด้านโรงแรมที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ผลการวิจัย/ศึกษา
Sharma, A. et al. (2021)	การศึกษานี้ มีข้อค้นพบและข้อเสนอแนะสำคัญ ดังนี้ 1. การมีนวัตกรรมในการสร้างความมั่นใจเรื่องความปลอดภัยจากโควิดคือหัวใจสำคัญของโรงแรม โดยสำคัญยิ่งกว่านวัตกรรมด้านการตลาดเสียอีกสำหรับช่วงเวลาแห่งการระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส 2. การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดการสัมผัสโดยตรงของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเพื่อลดความเสี่ยงการติดเชื้อจากการสัมผัสโดยตรง โดยเปลี่ยนมาเป็น high-tech and low-touch จากเดิมที่เป็น high-touch and low-tech เช่น การจองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การสั่งอาหาร บริการเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น
Yu, J., et al. (2021)	การศึกษผลกระทบจากการระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัสฉบับนี้ มีข้อค้นพบสำคัญ ดังนี้ 1. การให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับมาตรการด้านสุขอนามัยของลูกค้า 2. การให้ความสำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์ของโรงแรมให้เป็น “โรงแรมที่ใส่ใจในเรื่องสุขอนามัยและการเป็นโรงแรมปลอดโควิด

จากผลการศึกษาจากบทความวิชาการและงานวิจัยทางด้านโรงแรมที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ในตารางที่ 1 ได้นำมาสังเคราะห์เพื่อให้เห็นรูปแบบการบริหารจัดการของธุรกิจโรงแรม ดังนี้

การสังเคราะห์งานวิชาการ งานวิจัย จำนวน 19 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบโควิดในธุรกิจโรงแรม
ตารางที่ 2 การสังเคราะห์งานวิชาการและงานวิจัย

ผู้วิจัย	มาตรฐานความปลอดภัย	การลดต้นทุน/ลดราคา	ปรับรูปแบบการบริการ	ปรับรูปแบบการบริหารงาน
กวิณภพ สายเพชร (2564)			*	
ชรินทร์ พุ่มบัณฑิต (2564)			*	
ดารณี อางหาญและสินติธร ภูริภักดี (2564)			*	*
ดารณี อางหาญและคณะ (2565)	*		*	
นภาพร หงส์ภักดีและคณะ (2564)	*	*	*	*
นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ (2564)	*		*	
นันทิกานต์ ศรีสุวรรณธนา กิตติศรีวรพันธุ์ และวีระ วีระโสภณ (2564)	*			

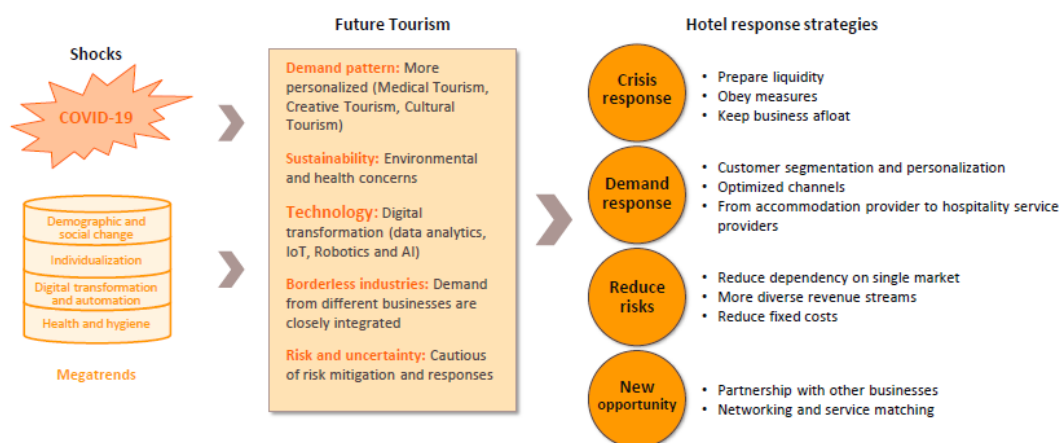
การสังเคราะห์งานวิชาการ งานวิจัย จำนวน 19 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบโควิดในธุรกิจโรงแรม
ตารางที่ 2 การสังเคราะห์งานวิชาการและงานวิจัย (ต่อ)

ผู้วิจัย	มาตรฐาน ความปลอดภัย	การลดต้นทุน/ ลดราคา	ปรับปรุงแบบ การบริการ	ปรับปรุงแบบ การบริหารงาน
พุทธชาติ ลุนคำและ รชฏ เลียงจันทร์ (2564)		*	*	*
ภฤศญา ปิยนุสรณ์ (2565)		*	*	
สุเมธ กมลศิริวัฒน์และ บุษรา โปวาทอง (2564)	*	*	*	
อธิป จันทรสุริย์ (2564)	*		*	*
Chan, J., & Gao, Y. (2021)			*	
Hameed, N., et al. (2021)	*		*	
Hao, F., et al. (2020)		*	*	*
Lai, I.K.W & Wong, J. W. C., (2020)	*	*		*
Lau, A. (2020)			*	
Le. D., et al (2020)			*	*
Sharma, A. et al. (2021)			*	
Yu, J., et al. (2021)	*		*	

จากข้อมูลการสังเคราะห์งานวิจัย พบว่า แนวทางในการดำเนินการด้านมาตรฐานการให้บริการ
 ในธุรกิจโรงแรม ประกอบไปด้วย

1. **มาตรฐานความปลอดภัย** การใช้มาตรฐานความปลอดภัยของแต่ละประเทศในการให้
 ความสำคัญต่อโรคระบาดโควิด 19 เช่น การรักษาความสะอาดอุปกรณ์ในโรงแรม การเพิ่มความ
 มั่นใจให้กับผู้ใช้บริการกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ ตัวอย่างในประเทศไทย ใช้ SHA เป็นต้น
2. **การปรับปรุงแบบการบริการ** การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการ เช่น AI Robot ช่วย
 เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดการสัมผัส เป็นต้น
3. **การปรับปรุงแบบการบริหาร** การปรับโครงสร้างการบริหารงานให้คล่องขึ้นและเหมาะสมกับ
 สถานการณ์แบบ WFH และการปรับปรุงแบบการทำงานแบบ WFH ให้เหมาะสม
4. **การลดต้นทุน/ลดราคา** การใช้กลยุทธ์การลดต้นทุนและการปรับราคาเพื่อดึงดูดใจให้ผู้ใช้บริการ
 พักนานขึ้น และแข่งขันในตลาดปัจจุบัน

หลังโควิด-19 รูปแบบการท่องเที่ยวจะเปลี่ยนไปในหลายมิติ ทั้งการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวภายในประเทศผ่านนโยบายภาครัฐ การเดินทางเพื่อธุรกิจและการประชุมสัมมนา (MICE) จะลดลง ซึ่งจะถูกชดเชยด้วยการท่องเที่ยวกึ่งพักอาศัยระยะยาว (Extended Staycation) การแข่งขันและพัฒนาด้าน E-Tourism Platform รองรับนักท่องเที่ยวที่มีอายุเฉลี่ยลดลง และการยกระดับด้านสุขอนามัยของธุรกิจท่องเที่ยว (ธนพร นันทาภิวัฒน์, 2564) รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้กับธุรกิจเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานโรงแรม การพัฒนาทักษะแรงงาน re-skill/ up-skill/ cross-skill เพื่อให้พนักงานเกิดทักษะใหม่ๆ เพื่อรองรับกับเทคโนโลยีในอนาคต (ณัฐกรฤติ นิธิประภา, 2564) ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพที่ 1 การปรับตัวของผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรม
ที่มา วิจัยกรุงศรี (2564)

การให้บริการในโรงแรมหลังสถานการณ์โควิด-19

1. **มาตรฐานความปลอดภัย**ที่มีในการให้บริการในโรงแรม จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มาใช้บริการ ควรทำการสื่อสารการตลาดให้ถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ในสิ่งที่โรงแรมให้ความสำคัญต่อสุขภาพอนามัยของลูกค้าที่เข้ามาพักหรือมาใช้บริการ
2. **การปรับรูปแบบการให้บริการ** โดยการใช้เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ ที่สนใจและให้ความสำคัญกับนวัตกรรมใหม่ๆ เป็นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ช่วยส่งเสริมการรับรู้ในมิติใหม่ ทำให้นักท่องเที่ยวสนใจและเข้ามาใช้บริการเพราะต้องการลองสิ่งใหม่ๆ
3. **การปรับรูปแบบการบริหาร** ในรูปแบบที่เหมาะสม จะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารงานได้คล่องตัว อาจมีการลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานในองค์กรลง ปรับให้มีความยืดหยุ่นในการทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะรูปแบบการ WFH แต่ต้องมีการสั่งงานให้ชัดเจน เนื่องจากรูปแบบการทำงานเปลี่ยนไป เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยเทคโนโลยีมากขึ้น

4. **การลดต้นทุนและลดราคา** ช่วยให้โรงแรมคำนวณค่าใช้จ่าย ปรับลดในส่วนที่ไม่จำเป็นออกไป แต่ยังคงคุณภาพให้ได้เหมือนเดิม นอกจากนี้ยังดึงดูดให้ผู้มาใช้บริการสนใจพัก ในจำนวนวันที่เพิ่มขึ้น โดยโรงแรมอาจมีการเพิ่มการให้บริการในส่วนอื่น เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรม

บทสรุป

การปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจโรงแรมสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ มีปัจจัยที่สำคัญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหลายด้าน โรงแรมสามารถปรับและนำไปใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของตนเอง เพื่อเป็นการดำเนินงานในรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ดังข้อมูลที่ค้นพบจากการศึกษาและการวิจัย ประกอบด้วย

- 1) การสร้างความเชื่อมั่นด้านมาตรฐานสุขอนามัย โดยความร่วมมือกับมาตรฐานของ SHA, SHA Plus และ SHA Extra Plus ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานด้านความปลอดภัยด้านสุขอนามัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่สะอาดปราศจากโรค

- 2) การใช้มาตรการเพื่อจูงใจนักท่องเที่ยวและดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวพักนานขึ้น เชิญชวนให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงแรมที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวและการบริการ

- 3) ปรับรูปแบบการบริการเพื่อลดการสัมผัสทางกายภาพ เช่น การเช็คอินออนไลน์ การเช็คเอาท์ออนไลน์ การใช้เทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ตอบโจทย์ในการให้บริการในโรงแรม (ลิฟต์ลดการสัมผัส การใช้จ่ายเงินผ่านออนไลน์)

- 4) จำกัดจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการในพื้นที่ให้บริการ เพื่อลดการแออัด จัดหารูปแบบการให้บริการในสถานที่ของโรงแรมด้วยรูปแบบใหม่ๆ เช่น การจัดพื้นที่เว้นระยะห่างของห้องอาหาร กำหนดช่วงระยะเวลาการเข้าใช้บริการโดยมีการจองล่วงหน้า เป็นต้น

แนวโน้มการให้บริการของธุรกิจโรงแรมที่ต้องมีการปรับตัวนั้น ควรต้องเน้นการใส่ใจในด้านความสะอาดและความปลอดภัย การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมมีความจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยต่างๆ ตามที่กำหนดในแต่ละประเทศ ซึ่งในอนาคตถือเป็นปัจจัยอันดับต้นๆ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการทุกประเภทของผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

Ajharn, D., & Pooripakdee, S. (2021). Crisis Response Strategies of Hotel Business in Bangkok During the COVID-19 Epidemic. Journal of Accounting and Management. Mahasarakham University. 13(4). 82-97. (in Thai)

- Ajharn, D., Jaroenwisan, K., & Boonmeesrisangga, M. (2022). The Enhancement of Safety and Health Protocols for Sustainable Homestay Tourism After the Covid-19 Pandemic in Thailand. *Journal of Liberal Arts*, Thammasart University. 22(1). (in Thai)
- Anusonphat, N. (2022). Economic Adjustment in Tourism under the Coronavirus Disease 2019 Crisis in Thailand. *Journal of Humanities and Social Sciences Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University*, 8(1), 1–26. Retrieved from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/husoarujournal/article/view/258758>. (in Thai)
- Boonpat, S. (2017). *Marketing in Hotel Business*. Chiang Rai: School of Tourism, Chaing Rai Rajabhat University. (in Thai)
- Chan, J. & Gao, Y. (2021). Updates in service standards in hotels: how COVID-19 changed Operations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 33(5), 1668-1687.
- Hameed, N., Mahomed., R., & Carvalho., I. (2021). Measures to be implemented in the hotel buffets during the COVID-19 pandemic. *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*. 32, 172-175.
- Hao, F., Xiao, Q., & Chon, K. (2020). COVID-19 and China's Hotel Industry: Impacts, a Disaster Management Framework, and Post-Pandemic Agenda. *International Journal of Hospitality Management*. 90, 102636.
- Hongpukdee, N., & Hongpukdee, S. (2021). Know How to Survive Hotel Business Solution. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 6(6), 357–369. Retrieved from <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/248675>. (in Thai)
- Jansuri., A. (2021). HOTEL + HOSPITAL = HOSPITAL: ADAPTATION STRATEGIES OF HOTEL BUSINESS UNDER COVID-19 PANDEMIC. *Journal of Liberal Arts and Management Science*. 8(2). 114-131. (in Thai)
- Jareonrat., T., & Polpirun, P. (2021). *Increasing the potential of tour operators (in secondary cities) after the Covid-19 era*. Retrieved from <http://econ.nida.ac.th/2021/11>. (in Thai)
- Kamolsiriwat, S., & Povatong. (2020). Adaptation Strategies to COVID-19 on The SHA Standard Hotels of Entrepreneurs in Bangkok Metropolitan Area in 2020. *Sarasart e-Journal*. 650-663. (in Thai)

- Krungsri Research. (2021). *Tourism & Hotel industry in the post-COVID world*. Retrieved from <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-future-of-tourism-21>
- Lai, I. K. W., & Wong, J. W. C. (2020). Comparing crisis management practices in the hotel industry between initial and pandemic stages of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 32(10), 3135-3156.
- Lau, A. (2020). New technologies used in COVID-19 for business survival: Insights from the Hotel Sector in China. *Information Technology & Tourism*. 22, 497–504.
- Le, D., & Phi, G. (2020). Strategic responses of the hotel sector to COVID-19: Toward a refined pandemic crisis management framework. *International Journal of Hospitality Management*. 94, 102808.
- Lunkam, P., & leangjan, R. (2021). Tourism and hotel businesses after COVID-19. Retrieved From <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-future-of-tourism-21>. (in Thai)
- Nanthapiwat, T. (2021). *Turning Thai tourism To revive powerfully (Part 2)*. KKP Insight. 1-11. Retrieved from <https://media.kkpfg.com/document/2021/Mar/KKP%20Insight>. (in Thai)
- Nithiprapa, N. (2021). *MSME Analysis Tourism Business*. The Office of SMEs Promotion. 1-19. Retrieved from <https://www.bangkokbiznews.com/news/942906>. (in Thai) 186-204. (in Thai)
- Piyanusorn, P., & Taweephol, R. (2022). 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. *Research and Development Journal*. Loie Rajabhat University. 17(59). 52-63. (in Thai)
- Pumbundit, C. (2021). From High-Touch to High-Tech: Hotel Innovation after Covid-19. *BU ACADEMIC REVIEW*. 20(2), 173-184. (in Thai)
- Saipheth, K. (2021). The Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) and Economic Adaptation Opportunities of the Hotel Industry of Thailand. *Journal of Management Science Review*. 23(1). 207-220. (in Thai)
- Sharma, A., Shin, H., Santa-María, M. J., & Nicolau, J. L. (2021). Hotels' COVID-19

innovation and performance. *Annals of Tourism Research*, 88, 103180.

Srisuwan, N., Kittisriwaraphan, T., & Werasopon, W. (2021). *Safety standards of hotel and accommodation businesses in Chiangmai after a COVID-19 pandemic*. The 9th National Academic Suan Sunandha Conference on “Upgrading Research to Innovation” 168-186. (in Thai)

Tourism Economic Review. (2020). Covid-19 and Effects. Bangkok Business Management Co., LTD. (in Thai)

Yu, J., Seo, J., & Hyun, S. S. (2021). Perceived hygiene attributes in the hotel industry: customer retention amid the COVID-19 crisis. *International Journal of Hospitality Management*. 93, 102768.



Orawan Boonpat, Assistant Professor, Ph.D, Doctor of Philosophy Program in Tourism and Hospitality Innovation Management, Khon Kaen University.
Lecturer, School of Tourism, Chiang Rai Rajabhat University.