แนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการสำหรับโรงแรมขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้การท่องเที่ยววิถีใหม่

Guidelines for the development of operation management models for small hotels in Bangkok under a new normal of tourism

ศักดิ์สิทธิ์ บัวทอง
นิสิตปริญญาเอก, สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม
คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Saksit Buathong
PhD student, Department of Tourism and Hospitality Management
Faculty of Tourism and Hospitality Mahasarakham University
E-mail: 63011061001@msu.ac.th

ได้รับบทความ : 1 กุมภาพันธ์ 2564 ;แก้ไขบทความ : 21 เมษายน 2564 ; ตอบรับตีพิมพ์: 21 เมษายน 2564
Received: February 1, 2021; **Revised:** Aprill 21, 2021; **Accepted:** Aprill 21, 2021

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมปัญหาและอุปสรรค ของมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยมาใช้ควบคุมมาตรฐานการจัดการของโรมแรมขนาดเล็กในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาการบริหารจัดการโรมแรมขนาดเล็กภาคปฏิบัติการในยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่ ควบคู่ไปกับแนวทางการบริหารการจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐและ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยต่างๆที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และ เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการสำหรับโรงแรมขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร ภายใต้การท่องเที่ยววิถีใหม่ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative) ในด้านของการศึกษาวิจัยทางเอกสารร่วมกับ การบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และ การบันทึกการสังเกตโดยตรง (Direct Observation) จากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า แนวทางการดำเนินการและ การบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ควบคู่กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการร่วมกันได้ โดยผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กจะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจการและ ทรัพยากรต่างๆของตนที่มีอยู่ ซึ่งจะต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจที่จะนำมาปฏิบัติและ ให้บริการได้ตามแนวทางและมาตรฐานที่ถูกต้อง พร้อมทั้งมีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำ เพื่อที่สามารถจะปรับปรุงเพิ่มเติมและ เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการสำหรับโรงแรมขนาดเล็ก ที่จะสร้างความปลอดภัยทางด้านสุขอนามัยและ เพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้พักได้ในระยะยาว ภายใต้การท่องเที่ยววิถีใหม่ต่อไปนับจากนี้

คำสำคัญ : COVID-19, โรงแรมขนาดเล็ก

ABSTRACT

This research article has the objectives, to gather barriers of sanitary safety standards to control the management standards of small hotels in the Bangkok area, to study the management of small hotels, operating sector in the new era of tourism. Along with the state quarantine management guidelines and various sanitary safety standards currently in use and to propose guidelines for the development of operations management model for small hotels in Bangkok. Under the new way of tourism in which the researcher has conducted a qualitative research (Qualitative) in the field of research studies in documents together with in-depth Interview and direct observation from all samples. The results of the research can be concluded that guidelines and the management of the state quarantine area with sanitary safety standards can be applied in conjunction with the common hotel management principles. Which the small hotel operators have to choose to suit their business and their resources are available. This requires training of personnel to have knowledge and understanding to apply and provide services according to the guidelines and correct standard Along with regular audits and assessments of their operations. So that it can be further improved and it is a guideline for the development of operations management model for small hotels. To create hygiene safety and Increase the confidence of the guest in the long term. Under the new normal of tourism from now on.

Keywords: COVID-19, Small Hotels

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะการณ์ของการระบาด COVID-19 ที่เริ่มมีการระบาดตั้งแต่ปลายปี 2563 จนถึง ปัจจุบัน เมื่อเดือน มีนาคม 2564 มีผู้ติดเชื้อทั่วโลกกว่า 120 ล้านราย และ เสียชีวิตไปกว่า 2.65 ล้านราย โดยประเทศสหรัฐอเมริกาครองอันดับ 1 จำนวนผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตสูงที่สุดในโลก สำหรับประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 117 ของโลก โดยมีจำนวนผู้ติดเชื้อแล้ว 27,005 ราย และ เสียชีวิตแล้ว 87 ราย (ไทยรัฐออนไลน์, 2564) โดยสถานการณ์ปัจจุบันหลักจากแต่ละประเทศได้รับวัคซีน จากทางผู้ผลิตในแต่ละบริษัท เพื่อแจกจ่ายและ ฉีดให้แก่ประชากรของแต่ละประเทศทำให้การระบาดของโรคนั้นค่อยๆคลี่คลายลงไป แต่ยังมีการระบาดซ้ำเป็นกลุ่มก้อนหลายแห่ง จึงทำให้สถานการณ์ปัจจุบันยังต้องเฝ้าระวังในของทุกประเทศทั่วโลก สำหรับประเทศไทยนั้น ถึงแม้ว่าจะอยู่ที่อันดับ 117 ของโลกก็ตาม แต่การระบาดระลอกใหม่ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและ อุตสาหกรรมของประเทศเกือบทุกภาคส่วน โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งกำลังฟื้นตัวจากการระบาดในระลอกแรกและ ผ่านพ้นช่วงการปิดเมือง ในช่วงปลายปี 2563 เป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวของประเทศไทยในทุกภาคของประเทศ แต่สุดท้ายในช่วงเดือน ธันวาคม 2563 เกิดการระบาดระลอกใหม่ขึ้นไปเกือบทุกจังหวัดของประเทศไทย ซึ่งส่งผลกระทบให้แก่ธุรกิจบริการหลายแขนงที่กำลังจะฟื้นตัวหลังเกิดวิกฤตในระลอกแรก โดยอุตสาหกรรมธุรกิจที่มีผลกระทบมากที่สุดจากวิกฤตนี้ คืออุตสาหกรรมธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมธุรกิจที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศไทยอย่างยิ่งทั้งยังสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่เศรษฐกิจของประเทศและสามารถสร้างการหมุนเวียนของเงินตราและกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นต่างๆในประเทศได้อย่างกว้างขวางและ เศรษฐกิจของประเทศไทยเราต้องพึ่งพาอุตสาหกรรมธุรกิจการการท่องเที่ยวและ บริการมากถึง 12% ของ GDP โดยวิกฤตโรคระบาด COVID-19 ที่เกิดขึ้นนี้ ทำให้ภาครัฐต้องออกมาตรการจำกัดการเดินทางเข้า-ออกระหว่างประเทศเพื่อยับยั้งการแพร่ระบาดของโรค โดยผลที่ตามมาคือ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยลดลงเกือบ 100 % ซึ่งวิกฤตและ มาตรการที่กล่าวมานั้น ในช่วงไตรมาสที่สองของปี พ.ศ. 2563 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเหลือเพียง 9.8 ล้านคน จาก 40 ล้านคน

ในปี พ.ศ. 2562 (Marketeer, 2563)

อุตสาหกรรมธุรกิจท่องเที่ยวและ บริการมีความสำคัญต่อประเทศไทยอย่างยิ่ง โดยส่งผลต่อเนื่องให้แก่ อุตสาหกรรมธุรกิจภาคอื่น สามารถขยายตัวตามไปพร้อมกัน ซึ่งเป็นการสร้างอาชีพ และ ก่อให้เกิดรายได้ให้แก่ประชาชนภายในประเทศโดยถ้วนหน้า โดยธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่มีอยู่หลายแห่งในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมที่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือ ที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมที่อยู่ในระบบ รวมทั้งโรงแรมและ ที่พักอื่นๆ ที่อยู่นอกระบบ ซึ่งจากวิกฤตการระบาด COVID-19 ในขณะนี้ได้ส่งผลกระทบทางตรงให้แก่ อุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรมหลายแห่งต้องปิดตัวลงไปโดยไม่มีกำหนด และบางแห่งที่ยังดำเนินกิจการอยู่ แต่ไม่สามารถดำเนินการธุรกิจได้เต็มรูปแบบ ซึ่งโรงแรมที่สามารถดำเนินกิจการได้อยู่นั้น จำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนตลาดลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและ รูปแบบการให้บริการของโรงแรมที่สอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบัน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ ยกตัวอย่างเช่น การปรับเปลี่ยนโรงแรมให้เป็นสถานที่กักกันโรคแบบ State Quarantine หรือ Alternative State Quarantine ซึ่งการปรับเปลี่ยนตลาดลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและ รูปแบบการให้บริการของโรงแรมต่างๆเหล่านี้จะต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการโรงแรมในภาคปฏิบัติการให้สอดคล้องกับข้อบังคับจากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ที่ได้กำหนดคุณสมบัติและ มาตรฐานของโรงแรมที่จะรับเข้าเป็นกลุ่มที่พักในรูปแบบ State Quarantine และ Alternative State Quarantine ต่อไป ซึ่งโรงแรมที่อยู่ในกลุ่มของ โรงแรมกักตัวที่รัฐจัดให้ (State Quarantine) เช่น โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กรุงเทพ ฯ, โรงแรมเดอะ บาซาร์ กรุงเทพฯ, โรงแรมบางกอก พาเลซ กรุงเทพฯ เป็นต้น โรงแรมสถานที่กักตัวทางเลือก (Alternative State Quarantine) เช่น โรงแรมเมอเวนพิค บีดีเอ็ม เอส เวลเนส รีสอร์ท กรุงเทพฯ, โรงแรมอนันตรา สยาม กรุงเทพฯ, โรงแรมปาร์ค พลาซ่า สุขุมวิท 18 กรุงเทพฯ เป็นต้น ซึ่งมาตรการด้านทางสาธารณสุขที่เป็นตัวกำหนดมาตรฐานของโรงแรมกลุ่มที่พักในรูปแบบ State Quarantine และ Alternative State Quarantine นั้น ทางกรมควบคุมโรคการกระทรวงสาธารณสุข เป็นผู้กำหนดแนวทางการบริหารการจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐไว้ สำหรับโรงแรมอื่นๆทั่วไป ที่ไม่ได้ดำเนินกิจการโรงแรมให้เป็นสถานที่กักกันโรคนั้น ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและ กีฬา ร่วมกับกรมควบคุมโรค กรมอนามัย และ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เป็นผู้ออกมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยขึ้น นั่นคือ โครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย แบ่งเป็น 10 ประเภทกิจการ / กิจกรรม ซึ่ง 1 ใน 10 ประเภทกิจการ / กิจกรรม นั้นคือ กิจการประเภทโรงแรม / ที่พัก / สถานที่จัดการประชุม ซึ่งเป็นมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยที่มีการจัดการในรูปแบบใหม่ของการปฏิบัติการโรงแรม มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการโรงแรมปฏิบัติตามในช่วงเวลาแห่งวิกฤตโรคระบาดนี้ในระยะยาว ถึงแม้ว่าประชาชนจะได้รับวัคซีนป้องกันโรคแล้วก็ตาม การปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยทางสุขอนามัยนี้ จะต้องดำเนินต่อไปจนกว่าโรคระบาดนี้จะหมดไป โดยจะต้องมีการปรับปรุงและ พัฒนารูปแบบการจัดการปฏิบัติการโรงแรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้น ซึ่งมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ที่ใช้อยู่ในทางปฏิบัติการโรงแรมในสถานการณ์ปัจจุบันนั้น อาจมีปัญหาและ อุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า โรงแรมทั่วไปในกรุงเทพมหานครที่เปิดให้บริการผู้พักปกติ ที่ไม่ใช่สถานกักกันโรคนั้น ปัจจุบันจะเป็นโรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งหลายแห่งยังมิได้ปฏิบัติ หรือ เข้าร่วมมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ด้วยปัญหาบางประการที่ผู้ประกอบการโรงแรมเหล่านี้ ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยได้ เช่น ปัญหาการเข้าถึงนวัตกรรมและ เทคโนโลยีใหม่ ที่จะทำให้เกิดการสัมผัสวัสดุอุปกรณ์ส่วนกลางให้น้อยลง, ปัญหาจากการขาดความเข้าในในโครงการของทางภาครัฐและ การขาดบุคลากรที่มีความสามารถที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยได้ และ ปัญหาทางด้านงบประมาณที่จะจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆในการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เป็นต้น ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเพื่อหาแนวทางในการประยุกต์ใช้ระหว่าง มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA), การนำนวัตกรรมและ เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการโรงแรมขนาดเล็ก กับทรัพยากรต่างๆของโรงแรมขนาดเล็กที่มีอยู่ ให้เกิดประโยชน์ในด้านความปลอดภัยจากโรคระบาดให้ได้ผล

สูงสุด เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้าพัก และ เกิดการประสัมพันธ์พร้อมทั้งผู้พักเดิมกลับมาพักซ้ำอีกในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

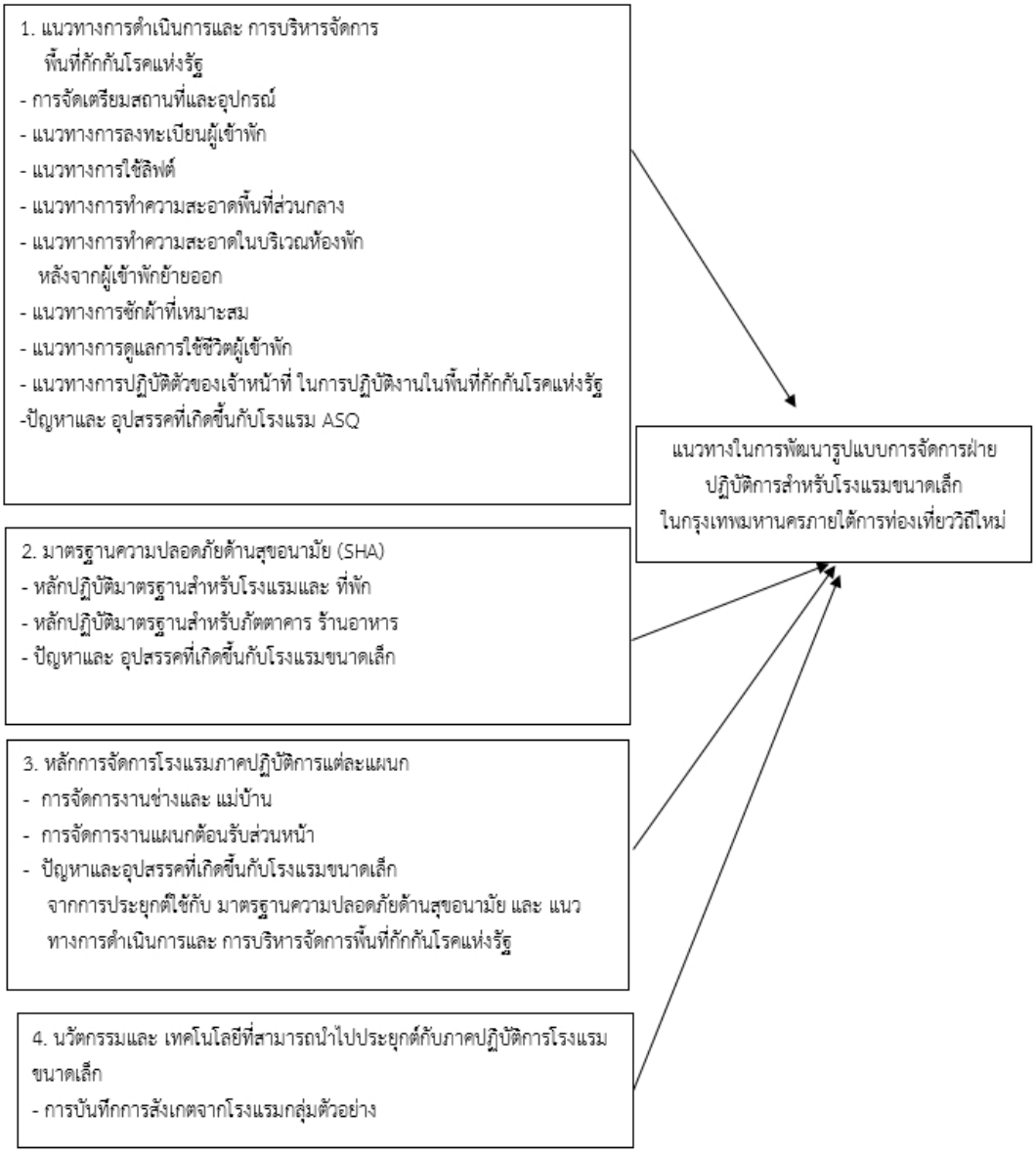
1. เพื่อรวบรวมปัญหาและ อุปสรรค ของมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในปัจจุบันที่ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ใช้ควบคุมมาตรฐานการจัดการของโรมแรมขนาดเล็กในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่นี้
2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการโรมแรมขนาดเล็กภาคปฏิบัติการในยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่ ควบคู่ไปกับแนวทางการบริหารการจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐและ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยต่างๆ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการสำหรับโรงแรมขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร ภายใต้การท่องเที่ยววิถีใหม่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงแนวทางการบริหารการจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐและ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ที่ใช้ปฏิบัติได้ปัจจุบันและ แนวทางใหม่ที่จะเกิดขึ้น เมื่อสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลง
2. ได้ทราบหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการใน แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง แผนกห้องอาหาร ทั้งรูปแบบทฤษฎีและ การปฏิบัติ ในอดีตถึงปัจจุบัน
3. ได้แนวทางที่ใช้เลือกรูปแบบนวัตกรรมใหม่เข้ามาใช้ผสมผสานกับการปฏิบัติการจากแรงงานมนุษย์ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากโรคระบาดต่างๆ
4. สามารถนำแนวทางการบริหารการจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐและ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ไปประยุกต์กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการในแผนกต่างๆ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยทางสุขอนามัยสูงสุดแก้ผู้พักปกติ ที่ไม่มีสถานะติดเชื้อโรค COVID-19 รวมทั้งโรคติดเชื่ออื่นๆ ในระยะยาวต่อไป
5. ผู้ประกอบการที่สนใจสามารถนำ แนวทางต่างๆที่มาประยุกต์ใช้ร่วมกันทั้งหมด ไปพัฒนาการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการได้ต่อไป ไม่ว่าจะอยู่ในช่วงเหตุการณ์ปกติ หรือ เกิดโรคระบาด

กรอบแนวคิดของการศึกษา

การศึกษาวิจัย แนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการสำหรับโรงแรมขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้การท่องเที่ยววิถีใหม่ ได้กำหนดกรอบแนวความคิดดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยแบ่งขอบเขต ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

ศึกษาวิจัยทางเอกสาร โดยการศึกษา แนวทางการดำเนินการและ การบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ ควบคู่ไปกับ หลักมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) และ หลักการจัดการของแผนกต่างๆในฝ่ายปฏิบัติการโรงแรมทั้งหมด จากทฤษฎีหลักการจัดการของฝ่ายปฏิบัติการโรงแรม วารสาร เอกสาร และ บทความต่างๆ รวมถึงข้อมูลทางสารสนเทศ และ วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการวิเคราะห์ปัญหาและ อุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นจากการนำหลักและ แนวทางต่างๆมาประยุกต์ใช้กับโรงแรมขนาดเล็ก

2. ด้านกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้เครื่องมือในการศึกษา และ ดำเนินการวิจัย จากการบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จาก ผู้บริหาร หรือ เจ้าของกิจการ ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมในภาคปฏิบัติการตามกลุ่มโรงแรมเกี่ยวกับปัญหาและ อุปสรรคในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยต่างๆรวมทั้ง รูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการโรงแรมในยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่นี้ การสัมภาษณ์เชิงลึกจากแขกผู้เข้าพักตามโรงแรมทั่วไปในด้านปัญหาและ อุปสรรคในการรับบริการรวมทั้งการมีมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) เป็นปัจจัยในการเลือกเข้าพักโรงแรมนั้นๆหรือไม่ และ บันทึกการสังเกตจากการเยี่ยมชมด้วยตนเองในฐานะลูกค้า โดยมีรายละเอียดกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

2.1 ผู้บริหาร หรือ เจ้าของกิจการ ในแผนกปฏิบัติการฝ่ายห้องพักที่เกี่ยวข้องกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้านและ ช่าง ของโรงแรมที่เปิดให้บริการในรูปแบบ Alternative State Quarantine

2.2 ผู้บริหาร หรือ เจ้าของกิจการ ในแผนกปฏิบัติการฝ่ายห้องพักที่เกี่ยวข้องกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้านและ ช่าง ของโรงแรมทั่วไปที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) โดยเปิดให้บริการผู้พักที่ไม่ได้กักกันโรค

2.3 ผู้เข้าพักโรงแรมทั่วไปที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) และ โรงแรมทั่วไปที่ไม่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยใดๆ

2.4 บันทึกการสังเกตโดยตรง (Direct Observation) จากการเข้าเยี่ยมชมห้องพักในโรงแรมที่มีการใช้นวัตกรรมและ เทคโนโลยีมาให้บริการผู้พัก เพื่อลดการสัมผัสและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พักกับผู้ให้บริการ รวมทั้งรูปแบบการปฏิบัติการในยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่ที่ให้บริการแก่ผู้พักในปัจจุบัน

3. พื้นที่ทำการวิจัย

โรงแรมที่เปิดให้บริการในรูปแบบ Alternative State Quarantine, โรงแรมทั่วไปที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย(SHA), โรงแรมที่ใช้นวัตกรรมและ เทคโนโลยี มาให้บริการผู้พักเพื่อลดการสัมผัส ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและ จังหวัดใกล้เคียง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

- ด้านเนื้อหา โดยวิเคราะห์จากแนวทางการดำเนินการและ การบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ ควบคู่ไปกับ หลักมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) และ หลักการจัดการของแผนกต่างๆในฝ่ายปฏิบัติการโรงแรมทั้งหมดมาตั้งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง

- ด้านกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ทฤษฎีฐานราก (Ground theory) ในการวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและ การสังเกต โดยการเยี่ยมชมสถานที่ด้วยตนเองในฐานะลูกค้า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 10 ตัวอย่าง

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับโรงแรมขนาดเล็ก

1.1 แนวทางการดำเนินการและการบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ ควบคู่กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการปัญหาและอุปสรรคเมื่อวิเคราะห์ควบคู่กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการกับโรงแรมขนาดเล็กนั้น แนวทางดังกล่าว เป็นแนวทางทางการดำเนินการในภาคปฏิบัติการโรงแรมที่เข้มข้นและ รัดกุม ซึ่งแนวทางต่างๆที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการ Alternative State Quarantine นั้นบางแนวทางมีความคล้ายคลึงกับ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) เช่น แนวทางการลงทะเบียนของผู้พัก, การใช้ลิฟท์โดยสาร, การทำความสะอาดห้องพักและ พื้นที่ส่วนกลาง เป็นต้น แต่ความเข้มข้นและรัดกุมในด้านการแต่งกายของพนักงานที่ต้องใช้อุปกรณ์ในการ

ป้องกันโรคติดต่อขั้นกลาง-สูงสุด เช่น พนักงานต้องใส่ถุงมือ,หน้ากากและ ชุดพีพีอี เพื่อป้องกันเชื้อโรคในขณะที่ให้บริการผู้พักที่เข้าใช้บริการกักกันโรคนั้นและ ต้องใช้แม่บ้านจำนวน 2 คนในการทำความสะอาดห้องพักแต่ละห้อง เป็นต้น ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวอาจจะทำให้มีข้อจำกัดกับโรงแรมขนาดเล็กได้ในข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรที่อยู่อย่างจำกัด ซึ่งโรงแรมขนาดเล็กในสภาวการณ์ปัจจุบันที่เกิดโรคระบาดนั้น จำนวนพนักงานมีอยู่อย่างจำกัดมาก โดยแต่ละจะมีพนักงานแม่บ้านปฏิบัติเพียง 1 คนต่อวัน ซึ่งไม่เพียงพอตามแนวทางที่กำหนด รวมทั้งอุปกรณ์ในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น ชุดพีพีอี ซึ่งมีค่าใช้จ่าย เพิ่มอาจจะทำให้เป็นอุปสรรคต่อโรงแรมขนาดเล็กในด้านงบประมาณการจัดซื้อ เพื่อใช้งานกับพนักงานทุกคน ในทุกวันที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.2 มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ควบคู่กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการ ปัญหาและอุปสรรคเมื่อวิเคราะห์ควบคู่กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการกับโรงแรมขนาดเล็ก โดยรวมของมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ข้อปฏิบัติหลายประการเป็นข้อปฏิบัติเบื้องต้นที่เกี่ยวกับสุขอนามัยโดยตรงซึ่ง โรงแรมขนาดเล็กสามารถดำเนินการปฏิบัติได้ แต่จะมีในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในโรงแรม เพื่อลดการสัมผัสนั้น โรงแรมขนาดเล็กบางแห่ง อาจจะมีข้อจำกัดด้านงบประมาณที่จะพัฒนาในด้านนี้ อย่างเช่น ระบบประตูห้องพัก ตามที่มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ระบุตัวอย่างเช่น การสร้างQR Code แทนการใช้ Key Card นั้น โรงแรมขนาดเล็กหลายแห่ง ยังใช้ระบบประตูห้องพักแบบธรรมดาที่เป็นลูกบิดประตูกับลูกกุญแจโลหะให้บริการแก่ผู้พัก ซึ่งอุปกรณ์ลักษณะนี้ไม่ได้ช่วยเรื่องลดการสัมผัสอุปกรณ์ที่ได้ตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยกำหนดมา เป็นต้น

2. ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากลุ่มตัวอย่าง

2.1 ผู้บริหารในแผนกปฏิบัติการฝ่ายห้องพักที่เกี่ยวข้องกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกแม่บ้านและช่าง ของโรงแรมที่เปิดให้บริการในรูปแบบ Alternative State Quarantine โดยทางวิจัยขอสงวนในการอ้างอิงถึงชื่อสถานประกอบการในการวิเคราะห์ เพื่อเป็นการรักษาความลับด้านข้อมูลความเป็นส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งพบว่า จากการดำเนินงานของฝ่ายปฏิบัติการโรงแรมในรูปแบบดังกล่าวตาม แนวทางการดำเนินการและ การบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐนั้น พบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

2.1.1 ระยะเวลาในการรอคอยในการบริการ

- ผู้พักที่กักตัวจะต้องมีผลการตรวจเชื้อ COVID-19 ครั้งแรก และมีการยืนยันผลการตรวจครั้งแรกว่าไม่ติดเชื้อ จึงจะสามารถออกจากห้องพักไปยังพื้นที่ส่วนกลางที่ทางโรงแรมอนุญาตให้ผู้พักที่กักตัวนั้นใช้บริการได้เช่น บริเวณสระว่ายน้ำ และ สวนหย่อม เป็นต้น ซึ่งผู้พักที่กักตัวจะต้องแจ้งความจำนงค์เพื่อจองใช้บริการล่วงหน้ากับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าก่อนจึงจะสามารถใช้บริการได้ และมีการกำหนดเวลาการใช้บริการเป็นรอบ ซึ่งระยะเวลาการรอคอยขอผู้พักที่จะได้รับการตรวจและทราบผลตรวจเชื้อ COVID-19 จะเข้าสู่วันที่ 5 ของการกักตัวและ สามารถออกไปใช้บริการพื้นที่ส่วนกลางที่ทางโรงแรมอนุญาตได้ในวันที่ 6 ของการกักตัว

- พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในส่วนของแม่บ้านและช่าง ในกรณีที่ต้องเข้าไปให้บริการในห้องพักของผู้พักที่กักตัว จะต้องทิ้งระยะเวลาหลังจากที่ผู้พักที่กักตัวออกจากห้องพักไปแล้วอย่างน้อย 20 นาที จึงจะเข้าไปดำเนินการให้บริการได้ ตัวอย่างเช่น กรณีที่มีการแจ้งว่าเครื่องปรับอากาศเสียภายในห้องพักและทีมช่องจะต้องเข้าไปดำเนินการซ่อม หรือ แม่บ้านจะต้องเข้าไปให้บริการทำความสะอาดในห้องพักตามกำหนดวันที่ได้กำหนดไว้กับผู้พักที่กักตัว ผู้พักที่กักตัวจะต้องไปรอในพื้นที่ที่ทางโรงแรมจัดไว้เช่น บริเวณสวนหย่อม เป็นต้น เมื่อผู้พักที่กักตัวออกจากห้องพักไปแล้ว จะต้องแจ้งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าก่อนออกจากห้องพัก เมื่อพนักงานต้อนรับส่วนหน้ารับทราบแล้ว จะประสานงานกับแผนกรักษาความปลอดภัยเพื่อจับภาพและ บันทึกเวลาจากกล้องโทรทัศน์วงจรปิดแล้วเริ่มทำการจับเวลา 20 นาทีหลังจากผู้พักที่กักตัวออกจากห้องพักไป พร้อมทั้งประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องให้เตรียมตัวขึ้นไปให้บริการตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย เมื่อดำเนินการปฏิบัติงานแล้วเสร็จพนักงานที่ขึ้นไปยังห้องพักจะแจ้งทางแผนกต้อนรับส่วนหน้าเพื่อรับทราบและ ดำเนินการออกบัตรเข้าห้องพักให้ผู้พักที่กักตัวใบใหม่เพื่อเปิดเข้าห้องพักหลังจากเสร็จสิ้นภาระกิจการให้บริการนั้นๆต่อไป ในกรณีที่ผู้พักที่กักตัวอยู่ครบกำหนดการกักตัวแล้ว หลังจากที่ผู้พักที่กักตัวคืนห้องพักและ ย้ายออกไปจะต้องทิ้งระยะเวลาไว้ 24 ชั่วโมงหลังจากผู้พักย้ายออกไปแล้ว พนักงานแผนกแม่บ้านจึงจะสามารถเข้าไปทำความ

สะอาดห้องดังกล่าวได้

2.1.2 ข้อจำกัดในการให้บริการ

- การทำความสะอาดห้องพักรายวัน โดยปกติตามหลักการจัดการแม่บ้านโรงแรม จะให้บริการทำความสะอาดห้องพักรายวันให้แก่ผู้พักและ เปลี่ยนผ้าภายในห้องทุกวัน ซึ่งบางครั้งอาจจะมีบางวันที่ผู้พักแขวนป้ายหน้าห้อง “โปรดอย่ารบกวน” เอาไว้ในวันนั้นๆ แม่บ้านจะไม่เข้าไปให้บริการในวันดังกล่าว สำหรับโรงแรมที่ให้บริการในรูปแบบ Alternative State Quarantine นั้น จะมีข้อจำกัดในการให้บริการคือ จะกำหนดการให้บริการเข้าทำความสะอาดและ เปลี่ยนผ้าภายในห้องพักทั้งหมด 3 ครั้ง ของรอบการกักตัวทั้งหมด โดยจะเข้าไปให้บริการในวันที่ 7,10 และ 13 ของการกักตัว ซึ่งถ้าผู้พักที่กักตัวต้องการสิ่งใดเป็นพิเศษเช่น การขอเปลี่ยนผ้าภายในห้องพักนอกเหนือจากวันที่กำหนดการเข้าบริการ แม่บ้านจะนำผ้าที่ผู้พักที่กักตัวต้องการจะเปลี่ยนใส่ถุงหุ้มเป็นอย่างดีแล้วนำวางไว้ให้ในถาดหน้าห้องและแจ้งแผนกต้อนรับส่วนหน้าให้ติดต่อไปยังผู้พักที่กักตัวเปิดประตูหยิบสิ่งของที่ต้องการจากหน้าห้องต่อไป

- อาหารแต่ละมื้อที่ได้รับไม่ร้อน ซึ่งในบางครั้งผู้พักที่กักตัวกลับจากต่างประเทศแล้วกำลังอยู่ในช่วงปรับเวลาจึงทำให้ผู้พักที่กักตัวตื่นไม่ทันเวลาอาหารที่ทางโรงแรมได้จัดไว้ให้หน้าห้อง เมื่อถึงเวลาที่ผู้พักตื่นนอนแล้วเปิดประตูออกมารับอาหารแต่ละมื้อหน้าห้องพัก อาหารที่ได้รับจะไม่ร้อนและ มีผลกับรสชาติและหน้าตาของอาหารแต่ละมื้อดังกล่าว

- การให้บริการพนักงานยกกระเป๋า สืบเนื่องมาจากข้อปฏิบัติโรงแรมที่ให้บริการในรูปแบบ Alternative State Quarantine ที่กำหนดไว้ในการที่พนักงานเข้าไปให้บริการในห้องพักผู้พักที่กักตัวจะต้องมีการทิ้งระยะ 20 นาทีหลังจากที่ผู้พักที่กักตัวออกไปแล้ว ดังนั้นการให้บริการพนักงานยกกระเป๋า จึงสามารถให้บริการนำกระเป๋ามาส่งให้ผู้พักที่กักตัวได้เพียงแค่หน้าห้องพักเท่านั้น และไม่สามารถให้บริการยกเข้าไปในห้องพักได้ ดังนั้นผู้พักที่กักตัวจึงต้องบริการตนเองสำหรับการเข้าพักในรูปแบบนี้

2.1.3 ขาดบุคลากรในฝ่ายปฏิบัติจากบางกรณี สืบเนื่องมาจากสภาวการณ์ของการระบาด COVID-19 ที่มีผลกระทบต่อรายได้ของกิจการโรงแรมจึงทำให้ต้องมีการลดจำนวนบุคลากรเพื่อลดค่าใช้จ่ายของกิจการโดยหลายแห่งได้มีการเลิกจ้างบุคลากรออกไปเป็นจำนวนมาก จึงทำให้จำนวนบุคลากรที่ยังปฏิบัติงานอยู่นั้น มีจำนวนจำกัด ซึ่งในกรณีที่พนักงานมีอาการ ไข้ ไอ เจ็บคอ ในวันที่ปฏิบัติงาน โดยที่จุดคัดกรองก่อนเข้ามาปฏิบัติงานเมื่อคณะทีมพยาบาลประเมินอาการแล้วพบว่าไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในวันดังกล่าว จะส่งผลทำให้จำนวนพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานต้องขาดบุคลากรไปและทำให้ปริมาณงานในวันนั้น จะต้องถูกโอนถ่ายงานไปยังพนักงานผู้ที่ปฏิบัติงานในวันดังกล่าวดำเนินการแทน ซึ่งอาจจะทำให้พนักงานที่ต้องปฏิบัติงานควบหน้าที่ดังกล่าวนั้นเกิดความเหนื่อยล้าและ อาจเกิดความผิดพลาดและติดเชื้อได้ เป็นต้น

2.2 ผู้บริหารในแผนกปฏิบัติการฝ่ายห้องพักที่เกี่ยวข้องกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้านและช่างของโรงแรมทั่วไปที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) โดยเปิดให้บริการผู้พักที่ไม่ได้กักกันโรคโดยทางวิจัยขอสงวนในการอ้างอิงถึงชื่อสถานประกอบการในการวิเคราะห์ เพื่อเป็นการรักษาความลับด้านข้อมูลความเป็นส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง พบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

2.2.1 การได้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA)

โรงแรมขนาดเล็กหลายแห่งยังอยู่นอกระบบ กล่าวคือโรงแรมขนาดเล็กหลายแห่งยังไม่ได้ใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรมหรือ บางแห่งกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการขอใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรม ซึ่งการดำเนินการเพื่อขอรับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ผู้ประกอบการจะต้องส่งเอกสารใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรมให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อประกอบการพิจารณา จึงเป็นข้อจำกัดอีกประการหนึ่งที่โรงแรมขนาดเล็กอาจจะไม่สามารถเข้าร่วมมาตรฐานดังกล่าวได้

2.2.2 ศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงแรมขนาดเล็ก

โรงแรมขนาดเล็กจะมีลักษณะองค์กรขนาดเล็กและใช้จำนวนบุคลากรอย่างจำกัดเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานในตำแหน่งพ่อบ้าน-แม่บ้านและพนักงานร้านอาหารในส่วนของครัวและ บริการ ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กจะนิยมจัดจ้างแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ลาว, พม่า และ กัมพูชา เป็นต้น เนื่องจากเป็นแรงงานที่มีค่าแรงต่อหัวไม่สูงโดยแรงงานกลุ่มดังกล่าวพอใจใน

ค่าแรงขั้นต่ำในประเทศไทย แต่จะมีปัญหาและอุปสรรคในทักษะการสื่อสารภาษาไทย เช่น ทักษะการอ่าน, เขียน เป็นต้น ซึ่งการปฏิบัติงานเพื่อให้อยู่ในมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยนั้นจะต้องมีการอบรมพนักงานให้ปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าว รวมทั้งจะต้องมีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีควบคู่ไปกับการให้บริการ ทั้งยังจะต้องอธิบายผู้พักหรือลูกค้าในการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในระหว่างเข้าพักให้เข้าใจและ สามารถปฏิบัติตามได้ด้วยเช่นกัน

2.2.3 งบประมาณในการจัดซื้อนวัตกรรมและ เทคโนโลยีมาให้บริการ

การปรับตัวให้เข้ากับยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่นี้ สิ่งที่จะต้องปรับตัวตามคือ การใช้นวัตกรรมและ เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้อำนวยความสะดวกพร้อมทั้งสร้างความปลอดภัยและ ความมั่นใจให้แก่ผู้พัก อย่างเช่น เทคโนโลยีการใช้เทคโนโลยี NFC ในโทรศัพท์เคลื่อนที่เชื่อมร่วมกับ Application และ Property Management System แทนการใช้ Key Card สำหรับใช้งานประตูตามห้องพัก, การใช้ระบบ Online Check in เพื่อลดระยะเวลาในการลงทะเบียน ณ จุด Front Desk และระบบ Online Payment สาหรับใช้ชาระค่าห้องพัก, สั่งอาหารและ บริการอื่นๆ หรือแม้กระทั่งการให้ทิปกับพนักงาน เพื่อลดการใช้เงินสดและลดการสัมผัสจากการทำธุรกรรมทางการเงิน เป็นต้น โดยนวัตกรรมและเทคโนโลยีเหล่านี้ จะต้องมีการลงทุนในการจัดซื้ออุปกรณ์และ ระบบเพื่อมาดำเนินการ ซึ่งจากสภาวการณ์ของการระบาด COVID-19 ที่มีผลกระทบต่อรายได้ของกิจการโรงแรม จึงทำให้ผู้ประกอบการยังไม่พร้อมที่จะลงทุนเพิ่มเติม จึงสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยได้แบบพื้นฐานจนกว่าจะมีการฟื้นตัวของธุรกิจและ รายได้ในอนาคต

2.3 ผู้พักโรงแรมที่เข้าร่วมและ ไม่ได้เข้าร่วมมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย พบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

2.3.1ข้อจำกัดในการให้บริการสภาวการณ์ของการระบาด COVID-19 ตั้งแต่ปี 2563 จนถึงปัจจุบันโรงแรมและร้านอาหารในโรงแรมหลายแห่งได้ถูกจำกัดเวลาในการเปิดให้บริการและ การจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ซึ่งในช่วงที่เกิดการระบาดครั้งแรกจนมีการปิดเมือง แล้วผ่อนคลายมาตรการต่างๆในเวลาต่อมา จนหระทั้งเกิดการระบาดระลอกใหม่ในช่วงปลายปี 2563 หรือกรณีที่มีการระบาดเป็นกลุ่มก้อนที่มีผู้ติดเชื้อเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ในแต่ละพื้นที่ดำเนินการออกข้อบังคับขึ้นในการจำกัดกิจกรรมต่างๆในพื้นที่ของตนเอง โดยผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้พิจารณาและอนุมัติข้อบังคับเหล่านั้น ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบกับผู้พักและลูกค้าร้านอาหารในโรงแรมที่จะมาใช้บริการ เกิดการจำกัดกิจกรรมต่างๆที่จะจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการและ รักษาระยะห่างทางสังคมทั้งยังจำกัดเวลาให้บริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสะดวกในการเข้าใจบริการของผู้พักและลูกค้า

2.3.2 การได้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA)ผู้พักชาวไทยโดยส่วนใหญ่ไม่ได้กังวลในมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของโรงแรมที่เข้าพัก ซึ่งสิ่งที่ผู้พักชาวไทยจะพิจารณาเรื่องการเข้าพัก คือ ทำเลที่ตั้ง, ความสวยงาม, ราคา, ความสะอาดและความสะดวกสบาย แต่ไม่ได้ตัดสินใจเข้าพักจากสัญลักษณ์ SHA เป็นหลัก สำหรับผู้พักชาวต่างชาติมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในสัญลักษณ์ SHA นั้น ผู้พักชาวต่างชาติมองว่าเป็นมาตรฐานด้านสุขอนามัยที่สร้างความมั่นใจในการเข้าพักว่ามีความปลอดภัยจากการติดเชื้อได้ โดยพิจารณาสัญลักษณ์ SHA ที่แสดงในหน้าเว็บไซต์การจอง หรือจากหน้าที่พัก ควบคู่ไปกับราคาห้องพักที่เหมาะสม

2.3.3 การเข้าพักในห้องพักแบบรวม ในรูปแบบห้องพักแบบห้องรวม (Dormitory) นั้นผู้พักยังมีความกังวลการติดเชื้อจากผู้พักรายอื่นในระหว่างการเข้าพัก ถึงแม้ว่าจะมีการคัดกรองเบื้องต้นมาแล้วก็ตาม ซึ่งก่อนเกิดโรคระบาดห้องพักในรูปแบบดังกล่าว มีความนิยมสูง เนื่องจากมีราคาที่ไม่แพงและ ตอบโจทย์กับผู้พักที่มาท่านเดียว ดังนั้นความเชื่อมั่นในการเข้าพักในห้องพักรวมนั้น อาจจะต้องใช้เวลาให้โรคระบาดคลี่คลาย จนกระทั้งผู้พักมีความมั่นใจในความปลอดภัยก่อน ห้องพักในรูปแบบนี้จึงจะถึงฟื้นตัวอีกครั้งในอนาคต

3. ผลการสังเกตจากลุ่มตัวอย่าง

จากการการสังเกตโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างพบว่าโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการประชาสัมพันธ์ว่าเป็นโรงแรมที่มีการใช้นวัตกรรมลดการสัมผัสให้บริการผู้พักนั้นมีเพียงโรงแรมเดียวคือ โรงแรมอลอฟ แบงค็อก สุขุมวิท กรุงเพทฯ แต่ในปัจจุบันโรงแรมได้เข้าร่วมโครงการ Alternative State Quarantine ทั้งหมด จึงมีข้อจำกัดจาก กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ที่ห้ามมิให้บุคคลภายนอกที่มิใช่ผู้เข้ามาใช้บริการกักกันโรค หรือ ผู้ปฏิบัติงานในโรงแรม เข้ามาในพื้นที่โดยเด็ดขาด ทางผู้วิจัยจึงไม่สามารถเข้าไปใช้บริการหรือเยี่ยมชมได้ ผู้วิจัยจึงได้ไปสังเกต โดยไปเยี่ยมชม โรงแรมคลาวด์ไนน์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีการประชาสัมพันธ์ผ่านข้อมูลสารสนเทศว่า เป็นโรงแรมที่ใช้นวัตกรรมและ เทคโนโลยี ที่ยกระดับโรงแรมให้เป็นโรงแรมอัจฉริยะ (Smart Hotel) เพื่อรองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่นั้น พบว่า โรงแรมมีระบบการคัดกรองและการรักษาความปลอดภัยของผู้เข้าพัก ด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิอัจฉริยะ Thermal scan + Facial recognition ซึ่งเป็นกล้องสแกนหน้า พร้อมการวัดอุณหภูมิ ก่อนที่ผู้พักจะผ่านประตูเข้าสู่โซนห้องพัก โดยจะมีสัญญาณเตือนหากผู้ที่สแกนหน้านั้นมีอุณหภูมิสูงเกินกว่าปกติ หรือพบว่าไม่ใช่หน้าของลูกค้าที่ใช้บริการภายในโรงแรม ประตูก็จะไม่เปิดออก เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้เข้าพัก ถึงความปลอดภัยภายในโรงแรม และมีการให้บริการ Application Cloud 9 เพื่อลงทะเบียนผู้เข้าพักจะเป็นลักษณะ Mobile Check in และ Check out และแจ้งรหัสประตู เพื่อเข้าห้องพัก ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการลงทะเบียนบริเวณแผนกต้อนรับส่วนหน้าและ ลดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ โดย Application Cloud 9 ยังสามารถใช้เรียกดูข้อมูลโรงแรมและ ยังมีการใช้เทคโนโลยี Block chain สร้าง Crypto currency ของโรงแรมเรียกว่า Cloud 9 Coins (C9C) สำหรับใช้ชำระค่าบริการภายในโรงแรม ร่วมไปถึงการให้ทิปกับพนักงาน เพื่อลดการใช้เงินสดและ ตอบโจทย์กับกับสังคมการใช้จ่ายแบบ E-Payment ที่ทำธุรกรรมทางการเงินอย่างปลอดภัย ทางโรงแรมได้ติดตั้งอุปกรณ์ภายในห้องพักแบบส่วนตัวทุกห้อง โดยลูกค้าสามารถใช้คำสั่งเปิด-ปิดไฟ โทรทัศน์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องเล่นดนตรี และตั้งเวลาปลุกด้วยเสียง (Voice Command) เพื่อลดการสัมผัสกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องพัก และสามารถรองรับทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เป็นต้น

สรุปและอภิปรายผล

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับโรงแรมขนาดเล็กเมื่อพิจารณาระหว่าง แนวทางการดำเนินการและการบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ กับ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ควบคู่กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการ สามารถนำแนวทางและ มาตรฐานดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เป็นข้อปฏิบัติในโรงแรมขนาดเล็กได้ โดยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยนั้นสามารถปฏิบัติได้หลายประการเป็นข้อปฏิบัติเบื้องต้นที่เกี่ยวกับสุขอนามัยโดยตรง โดยนำมาใช้ร่วมกับ แนวทางการลงทะเบียนของผู้พัก, การใช้ลิฟท์โดยสาร, การทำความสะอาดห้องพักและ พื้นที่ส่วนกลางของ เพื่อเพิ่มความเข้มข้นและรัดกุมในเรื่องความสะอาดและ สุขอนามัยที่จะสามารถสร้างความปลอดภัยสูงสุดจากโรคระบาด

จากความคิดเห็นของผู้บริหารโรงแรมแบบ Alternative State Quarantine, ผู้บริหารและผู้ประกอบการรวมทั้งผู้พักของโรงแรมที่เข้าร่วมและไม่ได้เข้าร่วมมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) นั้น ปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานคือ การให้บริการของผู้ประกอบการ ในด้านข้อจำกัดและ ระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความไม่สะดวกสบายแก่ผู้พักได้เต็มที่ เนื่องด้วยสภาวการณ์ของการระบาด COVID-19 นั้นสามารถทำให้เป็นที่เข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้พักได้ในประเด็นข้อจำกัดและ ระยะเวลาการให้การบริการ จึงทำการร้องเรียนจากผู้พักในเรื่องการบริการเกิดขึ้นไม่มาก ส่วนปัญหาของบุคลากร ในด้านจำนวนที่จำกัดและศักยภาพของบุคลากรแต่ละรายนั้นเป็นปัญหาที่มาจากการควบคุมค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการจึงทำให้เกิดการจำกัดจำนวนพนักงานขึ้น รวมทั้งศักยภาพของบุคลากรที่มาจากแรงงานประเทศเพื่อนบ้านเป็นการควบคุมค่าใช้จ่ายทางหนึ่งของผู้ประกอบการเช่นกัน ผู้บริหารและ ผู้ประกอบการประกอบการโรงแรมขนาดเล็กจะต้องฝึกอบรมพนักงานให้ปฏิบัติงานตามแนวทางและ มาตรฐานเกี่ยวกับความปลอดภัยในด้านสุขอนามัยในการปฏิบัติการและ ให้บริการแก่ผู้พักอย่างเคร่งครัด รวมทั้งจะต้องมีการจัดสรรทรัพยากรบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้ปฏิบัติงานบรรลุผลสูงสุด โดยการฝึกอบรมการปฏิบัติให้หลากหลายเพื่อให้มีสามารถในการจัดการและ ปฏิบัติงานในลักษณะงานที่ใกล้เคียงได้ในยามที่เกิดการขาดแคลนบุคลากรในบางกรณี ซึ่งเป็นผลดีต่อตัวบุคลากรเองที่จะได้รับความรู้และ ได้ฝึกปฏิบัติงานของแผนกอื่น และผู้ประกอบการสามารถจำกัดจำนวนพนักงานได้โดยมีบุคลากรที่มีคุณภาพทั้งความรู้และความสามารถต่อไป ในด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย(SHA) นั้นโรงแรมขนาดเล็กหลายแห่งที่ยังไม่ได้ใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรมอาจจะมีผลกระทบต่อการเข้าร่วมมาตรฐานดังกล่าวได้แต่ อย่างไรก็ตามสำหรับผู้พักชาวไทยส่วนใหญ่ไม่ได้กังวลและมองสัญญาลักษณ์

มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของโรงแรมที่จะเข้าพักเป็นปัจจัยหลักมากนักแต่ในทางกลับกันผู้พักชาวต่างชาติมองว่าเป็นมาตรฐานด้านสุขอนามัยที่สร้างความมั่นใจในการเข้าพักว่ามีความปลอดภัยจากการติดเชื้อได้ พิจารณาสัญลักษณ์ SHA ในการจองห้องพักโรงแรมต่างๆ สำหรับการเข้าพักในห้องพักแบบห้องรวม (Dormitory) อาจจะต้องใช้เวลาให้การระบาดของโรคคลี่คลายไปให้มากกว่านี้ ความเชื่อมั่นของผู้พักในห้องพักรูปแบบดังกล่าวนี้จะจึงกลับมาได้รับความนิยมอีกครั้ง

สำหรับการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจาการติดเชื้อนั้น สำหรับโรงแรมขนาดเล็กที่เปิดดำเนินการกิจการมาก่อนแล้ว อาจจะมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์และวางระบบสืบเนื่องมาจากผลกระทบการระบาด COVID-19 ที่ทำให้เกิดผลกระทบกับรายได้ที่ตามมาแต่สำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ที่กำลังอยู่ในระหว่างที่จะเปิดดำเนินกิจการสามารถปรับแผนการดำเนินงานโดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการจัดการด้านการปฏิบัติการของโรงแรมขนาดเล็กได้ ซึ่งจะสามารถลดค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากรบางแผนกและ มีความทันสมัยลดการสัมผัสและ การติดเชื้อได้ระยะยาว

โดยสรุปแล้ว แนวทางการดำเนินการและ การบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ กับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ควบคู่กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการร่วมกันได้ โดยผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กจะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจการและ ทรัพยากรต่างๆของตนที่มีอยู่ ซึ่งจะต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจที่จะนำมาปฏิบัติและ ให้บริการได้ตามแนวทางและ มาตรฐานที่ถูกต้อง พร้อมทั้งมีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำ เพื่อที่สามารถจะปรับปรุงเพิ่มเติมและ พัฒนารูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการสำหรับโรงแรมขนาดเล็ก ที่จะสร้างความปลอดภัยทางด้านสุขอนามัยและ เพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้พักได้ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ภาครัฐควรออกนโยบายเงินกู้ให้แก่ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและ เข้าถึงได้จริงมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันภาครัฐมีการเสนอเงินกู้ให้แก่ธุรกิจขนาดเล็ก แต่การเข้าถึงนั้นมีข้อจำกัดหลากหลายและ เป็นอุปสรรคในการเข้าถึงเงินกู้ดังกล่าว จึงทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมไม่เสียโอกาสในการเข้าถึงเงินกู้นั้น ซึ่งเป็นผลให้ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กไม่สามารถที่จะพัฒนาธุรกิจของตนเองและ เปิดให้บริการต่อไปได้ในระยะยาว

2. การเข้าร่วมมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) นั้นควรมีการผ่อนผันให้กับโรงแรมขนาดเล็กที่กำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการขอใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรม สามารถเข้าร่วมมาตรฐานดังกล่าวได้ด้วยเช่นกัน

บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและ กระทรวงสาธารณสุข. (2563).มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย Amazing Thailand Safety& Health Administration (SHA).สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2564 จาก https://thailandshatourismthailand.org/ebooks/Work_Maual_for_the_Sanitation_and_Safety_Standard_Project_th/mobile/index.html#p=1.

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.(2563).แนวทางการบริการจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ แบบบูรณาการ (State Quarantine). สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2564 จาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/g_quarantine/g_quarantine_state090763.pdf.

ไทยรัฐออนไลน์.(2564, 15 มีนาคม 2564).รายงานสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) ล่าสุดอัปเดตทุกวัน. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2564 ค้นจาก https://www.thairath.co.th/event_corona.

วีระพันธ์ อุทาวงศ์.(2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงเกษตรสวนบางรักน้อย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. ปริญญานิพนธ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

Marketeeronline.(2564, 15 มีนาคม 2564).เศรษฐกิจปี 63 จะเป็นอย่างไรในภาคการท่องเที่ยว จ้างงาน ครัวเรือนและ ส่งออก. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2564 ค้นจาก https:// marketeeronline.co/archives/169173