



**โครงการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ  
การบริหาร การจัดการ การศึกษา และสหวิทยาการศึกษา  
ครั้งที่ 5 ประจำปี 2566 (NCAME 2023)**

หัวข้อ “นวัตกรรมการจัดการและการศึกษาเพื่อความยั่งยืนในยุคดิจิทัล”

**NCAME** 2023

15 ธันวาคม 2566

ณ อาคารสิรินธร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

## คณะกรรมการดำเนินงานดำเนินโครงการ

### คณะกรรมการอำนวยการ

- |  |                        |
|--|------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ                | ประธาน                 |
| 2. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและแผนงาน                   | คณะกรรมการ             |
| 3. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการและเครือข่ายสัมพันธ์ | คณะกรรมการ             |
| 4. รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง                               | คณะกรรมการ             |
| 5. อ.ดร.พรชัย ชันทะวงค์                                | คณะกรรมการ             |
| 6. นางสาวอาทิตยา พิพัฒน์พงศ์อำไพ                       | คณะกรรมการ             |
| 7. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัยนวัตกรรมการ        | คณะกรรมการและเลขานุการ |

### คณะกรรมการเครือข่าย

- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
- สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ
- สมาคมปรัชญาคุชกุ์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหงแห่งประเทศไทย
- รศ.ดร.จิณณวัตร ปะโคทั้ง สมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย
- ผศ.ดร.จักรปรุพงษ์ วิชาอัครวิทย์ สมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย
- ผศ.ดร.ชยากานต์ เรืองสุวรรณ สมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย
- อ.ดร.รุจน์ ฤชา สมาคมครูสังคมศึกษาแห่งประเทศไทย

### คณะกรรมการ

- |                     |               |                               |
|---------------------|---------------|-------------------------------|
| 1. ผศ.ดร.กอบกุล     | จันทร์โคลิกา  | ประธาน                        |
| 2. อ.ดร.จุฑามาศ     | วงศ์กันทรากกร | รองประธาน                     |
| 3. ผศ.ดร.ฐิติมา     | โห้ถ่ายอง     | คณะกรรมการ                    |
| 4. ผศ.ดร.วรรณรี     | ปานศิริ       | คณะกรรมการ                    |
| 5. ผศ.ดร.ภูมิภควิธจ | ภูมพงศ์คชศร   | คณะกรรมการ                    |
| 6. อ.ดร.พรชัย       | ชันทะวงค์     | คณะกรรมการ                    |
| 7. ดร.ทฤทัย         | สมศักดิ์      | คณะกรรมการและเลขานุการ        |
| 8. นายทศพล          | บัวไร่ชิง     | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

**คณะกรรมการอำนวยการ****ด้านบริหารธุรกิจ**

1. รศ.ดร.กมลพร กัลยาณมิตร
2. ผศ.ดร.กอบกุล จันทร์โคลิกา
3. ผศ.ดร.พิชิต รัชตะพิบูลภาพ
4. ผศ.ดร.ชุมพล รอดแจ่ม
5. ผศ.ดร.รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ
6. ผศ.ดร.วาสุกาญจน์ งามโฉม
7. ผศ.ดร.ศรีสมร ผ่องพุดิ
8. ผศ.ดร.ดารารัตน์ สุขแก้ว
9. ผศ.ดร.นพนภา จุลโลบล
10. ผศ.ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด
11. ผศ.ดร.ศักดิ์รพี วรวัฒน์ปริญญา
12. ผศ.ดร.สุติเทพ ศิริพิพัฒน์กุล
13. ผศ.ดร.ภาวิน ชินโชติ
14. ผศ.ดร.มาลัย กมลสกุลชัย
15. ผศ.ดร.ยุทธนา คล้ายอยู่
16. อ.ดร.ศทาวุฒิ สังฆมาศ
17. อ.ดร.เพชรรัตน์ จินต์นุพงศ์
18. อ.ดร.ธัญนันท์ บุญอยู่
19. อ.ดร.จรินทร์ จารุเสน
20. อ.ดร.ดวงใจ คงคาหลวง
21. อ.ดร.นรินทร์ สมทอง
22. อ.ดร.ศิริมา ตันติธำรงวุฒิ
23. อ.ดร.สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต
24. อ.ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์
25. อ.ดร.จุฑามาศ วงศ์กันทรากกร
26. อ.ดร.สุภาพร เพ่งพิศ
27. อ.ดร.นำพล ม่วงอวยพร
28. อ.ดร.ศศิธร สุวรรณดี
29. อ.ดร.ชลลดา สัจจานิตย์
30. อ.ดร.มรรษภร เชื้อทองฮั่ว

- |                      |            |
|----------------------|------------|
| 31. อ.ดร.ศุภวัฒน์    | สุขะปรเมษฐ |
| 32. อ.ดร.ธนอมศักดิ์  | สุวรรณน้อย |
| 33. อ.ดร.ศิริพงษ์    | สีใสไพโร   |
| 34. อ.ดร.ก้าวกไกล    | วุฒิสเสน   |
| 35. อ.ดร.ชัชชติภักซ์ | เดชจิรมณี  |
| 36. อ.ดร.พรชัย       | ชั้นทะวงค์ |
| 37. อ.ดร.พรพิมล      | ข้าเพชร    |
| 38. อ.ดร.ภคมน        | โกคะธีรกุล |

### ด้านรัฐประศาสนศาสตร์

- |                       |               |
|-----------------------|---------------|
| 1. รศ.ดร.กมลพร        | กัลยาณมิตร    |
| 2. รศ.ดร.วิพร         | เกตุแก้ว      |
| 3. รศ.ดร.อภิรักษ์     | จันตณี        |
| 4. รศ.ดร.เพ็ญศรี      | ฉรินัง        |
| 5. รศ.ดร.ศิริภัสสรค์  | วงศ์ทองดี     |
| 6. รศ.ดร.ชมภูษ        | หุ้มนาค       |
| 7. รศ.ปภาวดี          | มนตรีรัตน์    |
| 8. ผศ.พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ | เจริญพัฒ      |
| 9. ผศ.ดร.รัชยา        | ภักดีจิตต์    |
| 10. ผศ.ดร.นิตยา       | สินเธาว์      |
| 11. ผศ.ดร.พิชิต       | รัชตะพิบูลภพ  |
| 12. ผศ.ดร.ชุมพล       | รอดแจ่ม       |
| 13. ผศ.ดร.อัมพร       | ปัญญา         |
| 14. ผศ.ดร.เสาวนารถ    | เล็กเลอสินธุ์ |
| 15. ผศ.ดร.วิจิต       | บุญสนอง       |
| 16. ผศ.ดร.ฐิติมา      | โหล้ยอง       |
| 17. ผศ.ดร.สุเชาว์     | มีหนองหว่า    |
| 18. ผศ.ดร.ศิริวัฒน์   | เปลี่ยนบางยาง |
| 19. อ.ดร.เนตรชนก      | สุนาสวน       |
| 20. อ.ดร.อำนาจ        | บุญรัตน์ไมตรี |



21. อ.ดร.ทศพล อัครพงษ์ไพบูลย์

22. อ.ดร.สุนันทา เสถียรมาศ

#### ด้านการบริหารการศึกษา

1. รศ.ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ

2. รศ.ดร.จิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์

3. รศ.ดร.พิภพ วังเงิน

4. รศ.ดร.ภูมิพิพัฒน์ รักพรมงค

5. รศ.ดร.สฎายุ ชีระวณิชตระกูล

6. รศ.ดร.สุวิทย์ ภาณุจारी

7. รศ.ดร.โกสุม สายใจ

8. ผศ.ดร.เฉลิมพล มีชัย

9. ผศ.ดร.สถาพร พฤษตมิกุล

10. ผศ.ดร.พรศักดิ์ สุจริตรักษ์

11. ผศ.ดร.สาโรจน์ เผ่าวงศากุล

12. ผศ.ดร.จุไรรัตน์ กีบาง

13. ผศ.ดร.ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง

14. ผศ.ดร.เจริญวิชญ์ สมพงษ์ธรรม

15. ผศ.ดร.วีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย

16. ผศ.ดร.วรรณรี ปานศิริ

17. ผศ.ดร.พงษ์ศักดิ์ รวมชมรัตน์

18. ผศ.ดร.ภูมิภาควัฒน์ ภูมิพงศ์คชสร

19. ผศ.ดร.จำรัส แจ่มจันทร์

20. ผศ.ดร.กฤตย์ตันย์ ธารรัตน์สุวรรณ

21. ผศ.ดร.สมใจ สืบเสาะ

22. ผศ.ดร.ขจรศักดิ์ ศิริมัย

23. พล.ร.ต.หญิง ดร.วิภาดา พูลศักดิ์วารสาร

24. อ.ดร.อมรรัตน์ พันธุ์งาม

25. อ.ดร.ประทีป มากมิตร

---

26. อ.ดร.สุทธิพจน์	จิรฉัตรพรสิทธิ์
27. อ.ดร.อุษา	งามมีศรี
28. อ.ดร.วชิรา	อยู่สุข
29. อ.ดร.อัจฉรา	อินโต
30. อ.ดร.สิรภัทร	จันทะมงคล
31. อ.ดร.ชญารัตน์	บุญพุฒิกร
32. อ.ดร.บุญธิดา	ขุนงาม
33. อ.ดร.อำนาจ	บุญรัตน์ไมตรี
34. อ.ดร.ลำพอง	กลมกุล
35. อ.ดร.ทรงพล	เจริญคำ
36. อ.ดร.กมลทิพย์	ใจเที่ยง
37. อ.ดร.บุษราคัม	ศรีจันทร์
38. อ.ดร.मितภาณี	พุ่มกล่อม
39. อ.ดร.ปรเมศร์	กลิ่นหอม
40. อ.ดร.ทนาง	ทองภูเบศร์
41. อ.ดร.อนุพงษ์	คลังองการ
42. อ.ดร.พาที	เกษตรนากร
43. อ.ดร.สาลิณี	มีเจริญ
44. อ.ดร.มังกรแก้ว	ดรุณศิลป์
45. อ.ดร.พงษ์กฤตย์	นามปพนอังกูร
46. อ.ดร.พงษ์สุวรรณ	ศรีสุวรรณ
47. อ.ดร.รักชนกชรินทร์	พูลสุวรรณนธิ
48. อ.ดร.นวลไย	นิลบรรพ์
49. อ.ดร.วิรัตน์	มณีพุกฤษ์
50. อ.ดร.ละมุล	รอดขวัญ
51. อ.ดร.มานิตย์	สีสง่า
52. อ.ดร.ทัศนีย์	ช่อเทียนทิพย์
53. อ.ดร.พรรณี	เทพสุตร

54. อ.ดร.สุพัชร์	พันธธุระศรี
55. อ.ดร.วีระกุล	อรัณยษนาค
56. อ.ดร.ชินวงศ์	ศรีงาม
57. ดร.หฤทัย	สมศักดิ์

#### ด้านสังคมศาสตร์/สหวิทยาการ

1. ผศ.ดร.เชาวฤทธิ์	เชาว์แสงรัตน์
2. ผศ.ดร.ฐิติรัตน์	ภู่กาญจน์
3. อ.ดร.หัสพร	ทองแดง
4. อ.ดร.ชัชวาล	แสงทองล้วน
5. อ.ดร.สุนันทา	เสถียรมาศ
6. อ.ดร.ธัญชกร	ปภิตตาวิจิตร
7. อ.ดร.สุดารัตน์	สุดสมบูรณ์
8. อ.ดร.สุพัชรา	ยอดสุรางค์

คณะกรรมการ/กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการรับผิดชอบในกรณีที่มีการคัดลอก ลอกเลียนโดยมิได้มีการอ้างอิงที่ถูกต้อง หรือขัดกับจริยธรรมทางวิชาการ (Plagiarism) ในกรณีการใช้ภาษาที่ไม่ถูกต้อง เช่น สะกดผิด ใช้คำผิดความหมาย รวมทั้งการพิมพ์ตกบกพร่อง และในกรณีใด ๆ ที่มีข้อผิดพลาดในเนื้อหา และกระบวนการการผลิตบทความ ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของเจ้าของผลงาน

ข้อความและบทความในรายงานสืบเนื่องการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ การบริหาร การจัดการ การศึกษา และสหวิทยาการศึกษ ครั้งที่ 5 ปี 2566 (NCAME 2023) เป็นแนวคิดของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของคณะกรรมการ/กองบรรณาธิการ กองบรรณาธิการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

## สารบัญ

	หน้า
<b>อารีรัตน์ กว้างขวาง และวรรณรี ปานศิริ</b> นวัตกรรมการบริหารวิชาการสู่ความเป็นเลิศในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาประจำบุรีรัมย์.....	1
<b>เศรษฐพงษ์ จงอ่อน และวรรณรี ปานศิริ</b> แนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2.....	15
<b>ณัฐชุตตา สามา และวรรณรี ปานศิริ</b> แนวทางการพัฒนาการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริม การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดเพชรบุรี.....	25
<b>สาวิตรี ภิรมยาภรณ์ และวรรณรี ปานศิริ</b> การพัฒนานวัตกรรม การจัดการเรียนการสอนของครูวิชาภาษาไทยของโรงเรียนนานาชาติ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) พื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	39
<b>จันทร์จิรา เกิดสุข และวรรณรี ปานศิริ</b> การจัดการการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษ เพื่อเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์โดยใช้เทคนิคซินเนคติกส์ (SYNECTICS) สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของสถานศึกษาในสังกัดองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	50
<b>บุญจง ศรีสวัสดิ์ และวรรณรี ปานศิริ</b> การพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการเขียนสะกดคำ ชุดสระนำรู้ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	64
<b>ศฤงคาร จันทร์ประทีป และสมใจ สิบเสาะ</b> ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองด้านการจัดการเรียนการสอน ของโรงเรียนภายใต้ สังกัดศูนย์เครือข่ายคุณภาพการศึกษาบางสะพาน 1 (ชัยเกษม) อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ .....	77
<b>นิตยา เทียนนาค และสมใจ สิบเสาะ</b> แนวทางการพัฒนาทักษะของผู้บริหารในการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารสถานศึกษา ในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ .....	88

<b>สรศักดิ์ แก้วเกื้อ และพรรณวดี ขำจริง</b>	
ทัศนคติของการเข้าใช้บริการ Pat Café ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.....	733
<b>ทวีศักดิ์ อ่อนแสง และพรรณวดี ขำจริง</b>	
พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยเชิงพระพุทธศาสนาในจังหวัดภูเก็ต .....	742
<b>วีรัชย์ มัญญารักษ์ รังสิมา หอมเศรษฐี และอรุณ สังกษพงศ์</b>	
การวัดขนาดสัดส่วนร่างกายประกอบการออกแบบปรับปรุงสถานี่งานของพนักงานโรงงาน ผลิตยางแผ่นรมควัน.....	753
<b>ภัทรวรินทร์ กันต์ภูมิกุลสุข นัทธ์หทัย อีอนอก และนฤมล สุ่นสวัสดิ์</b>	
ปัจจัยการรับรู้คุณค่าตราสินค้าที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อขนมอบกรอบรสมะเขือเทศ ตราเอฟเอฟของผู้บริโภคในอำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม .....	766
<b>พรปวีณ์ ลิ้มศิลาจิริกุล นัทธ์หทัย อีอนอก และนฤมล สุ่นสวัสดิ์</b>	
อัตราส่วนทางการเงินที่มีอิทธิพลต่อมูลค่ากิจการของอุตสาหกรรมบริการเชิงพาณิชย์ที่จดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มดัชนี SET100 .....	779
<b>นิศารัตน์ นกเขา พรพรรณ ผู้โคตร อรุไร แสงสว่าง และชัยพร วงศ์พิศาล</b>	
การปรับปรุงผังบริการผู้ป่วยสำหรับแผนกผู้ป่วยนอก: กรณีศึกษา.....	794
<b>โสภิตา ประเสริฐสังข์ และธนัฐนันท์ จันท์แย้ม</b>	
การลดความสูญเสียเปล่าของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งในประเทศไทย ด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดดิจิทัลลิ้น กรณีศึกษา บริษัท ABC ทรานสปอร์ต จำกัด.....	805
<b>วิชญา คุณาบุตร และประพันธ์ วงศ์บางโพ</b>	
คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร.....	816
<b>ปราณชนก ทัทธานี และอริสรา เสยานนท์</b>	
การศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต กลุ่มภาษาต่างประเทศ.....	826
<b>สมพงษ์ อัครวิธิปัติ เจนจิรา ชินบุตร พัชรพล หลายวัฒนไพศาล นุจนาถ บริณิต และกิตติยา ขจรไตรเดช</b>	
ภาพลักษณ์นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสาร ที่เดินทางภายในประเทศ .....	841
<b>นิमित ชุ่นสั้น ภัฏญาพัชร พัฒนาโกคินสกุล สุภัทรา สังข์ทอง และกชพร ชื่นจันทร์</b>	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านสะดวกซื้อ กรณีศึกษา ร้าน 7-11 .....	852
<b>นิमित ชุ่นสั้น ภัฏญาพัชร พัฒนาโกคินสกุล สุภัทรา สังข์ทอง และสิรินทรา สังข์ทอง</b>	
การปรับตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการหลังสถานการณ์โควิด-19 .....	861

**นิमित ชุณส์ สุกัธา สังข์ทอง และกัญญาพัชร พัฒนาโกคินสกุล**

อิทธิพลของแรงจูงใจนักท่องเที่ยวต่อความตั้งใจเดิมทางวัฒนธรรมและความพึงพอใจในการเดินทาง  
ท่องเที่ยวในเมืองเก่าภูเก็ต..... 870

**ทิพมาศ รัตนพิทักษ์**

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์  
(e-Wallet) ของผู้บริโภคในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร..... 882

**ทิพมาศ รัตนพิทักษ์**

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าภายในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร... 894

**กษมา กาญจนสาโรช และพรพรรณ ประจักษ์เนตร**

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความเชื่อโชคลางของผู้บริโภคกำลังซื้อมือหิมสังข์มีความสัมพันธ์กับ  
ทัศนคติต่อแบรนด์และพฤติกรรมการซื้อ..... 907

**สุพัชรา เต็มรุ่ง นัทรหทัย อีอนอก และนฤมล สุนสวัสดิ์**

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเครือ  
บริษัท พี สี่วิ้ง พรอพเพอร์ตี้ พลัส จำกัด ในจังหวัดสมุทรสาคร..... 922

**แสงจันทร์ ดำรงผลสกุล นฤมล สุนสวัสดิ์ และนัทรหทัย อีอนอก**

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง  
กรุงเทพมหานครสำนักงานเขตบางบอน..... 934

**ธณัท เทพเทวิน นัทรหทัย อีอนอก และนฤมล สุนสวัสดิ์**

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการวิดีโอสตรีมมิงของผู้บริโภค  
ในจังหวัดสมุทรสาคร ..... 951

**เจตยา ไม้ทอง นัทรหทัย อีอนอก และนฤมล สุนสวัสดิ์**

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารทะเลในตลาดทะเลไทย  
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร..... 964

**สุรเชษฐ์ มาตาศรี นัทรหทัย อีอนอก และนฤมล สุนสวัสดิ์**

คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ที่พักอาศัยคอนโดมิเนียม  
ในเครือบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ..... 977

**เจนจิรา ศรีทอง นฤมล สุนสวัสดิ์ และนัทรหทัย อีอนอก**

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้บริโภค  
บริษัท ไอสมาร์ทโกลด์ 168 จำกัด..... 989

**จิรสุดา พรานระวัง นฤมล สุนสวัสดิ์ และนัทรหทัย อีอนอก**

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน  
ทางออนไลน์ในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 24..... 1004

## การปรับตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการหลังสถานการณ์โควิด-19

### Adaptations of Tourism and Hospitality Industry after Covid-19

นิमित ชุ่นสั้น<sup>1</sup> กัญญาพัชร พัฒนาโกคินสกุล<sup>1</sup> สุภัทรา สังข์ทอง<sup>1</sup> และสิรินทรา สังข์ทอง<sup>1</sup>

Nimit Soosan<sup>1</sup> Kanyapat Pattanapokinsakul<sup>1</sup> Suphattra Sangthong<sup>1</sup> and Sirinthra Sungthong<sup>1</sup>

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต<sup>1</sup>

Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University<sup>1</sup>

E-mail: nimit.s@pkru.ac.th

#### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้กำหนดวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาการปรับตัวของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจการบิน หลังสถานการณ์โควิด-19 โดยด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการเก็บข้อมูลจากแพลตฟอร์มออนไลน์แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ว่า วิธีการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการพิจารณาได้ออกเป็นประเด็นต่าง ๆ โดยธุรกิจการบินจะต้องกำหนดธรรมเนียมปฏิบัติแบบใหม่ และการกำหนดปรับโมเดลธุรกิจใหม่ที่สามารถรับมือกับวิกฤติโรคระบาดได้ ส่วนวิธีการรับมือของการท่องเที่ยวต้องพิจารณาถึงรูปแบบการบริการ สถานที่ท่องเที่ยว มาตรฐานการป้องกันโรค และการฟื้นฟู ส่วนการจัดการและการรับมือของธุรกิจโรงแรม ต้องพิจารณาถึงการร่วมมือของธุรกิจโรงแรมกับภาครัฐ การให้บริการ ราคาที่พักของโรงแรม และสุขอนามัย ซึ่งผลการศึกษสามารถนำไปใช้ในการปรับตัวในวิกฤติที่จะเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมต่อไป

**คำสำคัญ:** การปรับตัว การท่องเที่ยว การบริการ

#### Abstract

The objective was the adjustment of tourism businesses and hospitality; tourism business, hotel business, and airline business, after the COVID-19 situation. This study used a qualitative research method by collecting data from online platforms and then subjecting the data to content analysis. The results found that guidelines to manage tourism businesses and hospitality could be considered into various issues. The aviation business must establish new practices and determine new business models that could handle with the epidemic crisis. Moreover, tourism business must consider the service pattern, tourist attraction, standards for disease prevention, and rehabilitation. In addition, management and handling of the hotel business must consider the cooperation of the hotel business with the government sector,

service provision, hotel accommodation prices, and hygiene. The results of the study can be used to adapt appropriately in the upcoming crisis.

**Keywords:** Adaptation, tourism, hospitality

## บทนำ

สถานการณ์การเกิดการแพร่ระบาดของอย่างกว้างขวางของโรคโควิด-19 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจเกิดการชะงักตัวลงและส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลกอย่างกว้างขวาง (ศุภลักษณ์ ศรีวิไชย และรุ่งเรือง ทองศรี, 2564) โดยเฉพาะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่จำเป็นต้องเดินทางท่องเที่ยวติดต่อกัน เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองระหว่างประเทศ เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 การเดินทางระหว่างประเทศต้องหยุดชะงักในเนื่องจากประเทศต่าง ๆ เกือบทุกประเทศได้ทำการปิดเมืองหรือปิดประเทศ การระงับเที่ยวบิน การจำกัดเส้นทางการบิน และการจำกัดเงื่อนไขส่วนมาตรการในการเดินทางของผู้โดยสาร ซึ่งทุกอย่างล้วนสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (สุนัยวิชัยกสิกรไทย, 2563; Serlinda & La Are, 2021; Sritong, & Suapra, 2022) แต่อย่างไรก็ตามหลังสถานการณ์การระบาดอย่างกว้างขวางทั่วโลกได้คลี่คลายลง จึงจำเป็นต้องศึกษาแนวทางการจัดการวิกฤตของธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเพื่อป้องกันการหยุดดำเนินการของธุรกิจในอนาคต (พัชรียา แก้วชู, 2564; อนุชิตา ชินศิริประภา, 2564)

ประเทศไทยถือว่าเป็นหนึ่งในประเทศที่พึ่งพาแหล่งรายได้หลักจากการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งถือเป็นกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวที่มีส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย เมื่อเกิดการระบาดของโควิด-19 ประเทศไทยจึงได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด, 2564; ศรัทธา ธารารัตนสุวรรณ, 2563; Tararattanasuwan, 2020) แต่ก็ยังมีมาตรการจากภาครัฐที่ช่วยเสริมให้ภาคเอกชนสามารถดำเนินธุรกิจไปได้บ้าง เช่น โครงการ “Phuket Sand Box” ที่รับมือกับตลาดนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวหลังโควิดคลี่คลาย (Fuchs, 2022) ดังนั้นการท่องเที่ยวและบริการจึงต้องมีการปรับตัวให้สามารถดำเนินต่อไปได้ ภายใต้สภาวะหลังระบาดของโควิด-19 โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการโดยเฉพาะพฤติกรรมลูกค้าที่มีแนวคิดและพฤติกรรมที่แตกต่างจากสถานการณ์ปกติ จึงทำให้การศึกษาการปรับตัวของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการหลังสถานการณ์โควิด-19 ในเชิงวิชาการนั้นยังมีอยู่อย่างจำกัดมาก ทำให้ไม่สามารถพัฒนาสินค้าและบริการตามความต้องการของผู้บริโภค (ชนิสรา กุลสันติวงศ์, 2562; บริสุทธิ แสนคำ, 2564)

จากประเด็นปัญหาจากสถานการณ์โรค โควิด-19 จึงควรต้องกำหนดแนวทางของการปรับปรุงการให้บริการธุรกิจธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่เหมาะสม การศึกษาวิธีการจัดการธุรกิจธุรกิจท่องเที่ยวและบริการในยุคปกติวิถีใหม่สำหรับผู้ประกอบการที่เหมาะสมจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจธุรกิจท่องเที่ยวและบริการซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์ของโรค โควิด-19 และเป็นแนวทางในการวางแผนประกอบการในการประกอบธุรกิจธุรกิจท่องเที่ยวและบริการให้สอดคล้องกับยุคปกติวิถีใหม่หลังสถานการณ์โรค



โควิด-19 ดีขึ้น และปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการเพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้บริการของลูกค้าเป้าหมายได้มากขึ้นด้วย

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการปรับตัวของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการหลังสถานการณ์โควิด-19

## ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยแบบชาติพันธุ์วรรณาดิจิทัล (Netnography) ซึ่งเป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่เหมาะสมอย่างยิ่งกับการศึกษาปฏิสัมพันธ์ออนไลน์และการทำความเข้าใจวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง (Kozinets, 2020) ถูกนำมาใช้เพื่อสำรวจชุมชนและวัฒนธรรมออนไลน์ เช่น ฟอร์ดัม (Forum) และพื้นที่ของอินเทอร์เน็ต (Places of the internet) กลุ่มจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail group) บล็อก (Blog) ไมโคร บล็อก (Microblog) สารานุกรมออนไลน์ (Wiki) พ็อดแคสต์ (Podcast) วิดีโอบล็อก (Video blogs: Vlogs) อยู่ในรูปของเว็บไซต์เครือข่ายสังคมและโลกเสมือน (Virtual world) ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มข่าว (Newsgroup) กระดานสนทนา (Bulletin board) ห้อง สนทนา (Chat-room) เป็นต้น ซึ่งการศึกษาในบริบทนี้จำเป็นต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและฝังลึกเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่ได้นำไปใช้ในการติดตามข้อมูลจากออนไลน์ (Kozinets, 2022) โดยการวิจัยแบบชาติพันธุ์วรรณาดิจิทัลถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในการวิจัยด้านการท่องเที่ยวและบริการ (Whalen, 2018; Kozinets & Gretzel, 2021) แม้ว่าจะให้ความยืดหยุ่นในแง่ของแหล่งข้อมูลและวิธีการรวบรวม แต่ก็ส่งเสริมแนวปฏิบัติเฉพาะที่รับประกันความเข้มงวดและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัย (Kozinets, 2020) ดังนั้นการศึกษานี้จึงรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่ม Facebook, Youtube, TikTok และ Pantip ที่สามารถรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ โดยทุกแพลตฟอร์มมีการเปิดให้สามารถสนทนาโดยไม่มีค่าธรรมเนียมสมาชิก ในช่วงเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 โดยการรวบรวมข้อมูลรวม 900 โพสต์

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) ด้วยการรวบรวมข้อมูลเพื่อกำหนดธีม (Theme) โดยผู้วิจัยอย่างน้อย 3 คน มีการรวบรวมและแปลข้อมูลกำหนดธีมที่เกิดขึ้นใหม่ หลังจากนั้นนักวิจัยแต่ละคนจึงหารือเพื่อกำหนดมุมมองด้วยกัน ดังนั้นคุณภาพข้อมูลและความน่าเชื่อถือในระหว่างกระบวนการวิจัยจึงได้รับการรับรองโดยปฏิบัติตามแนวทางการวิจัยแบบชาติพันธุ์วรรณาดิจิทัลในแง่ของจริยธรรมการวิจัยและการใช้ข้อมูลและวิธีการตรวจสอบด้วยบุคคลอย่างน้อย 3 คน ซึ่งการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยการตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator triangulation) โดยผู้วิจัยที่วิเคราะห์ข้อมูลมากกว่า 2 คนพบข้อค้นพบที่ได้มาเหมือนกัน ซึ่งแสดงว่าข้อมูลที่ได้มามีความถูกต้อง (Cohen & Manion, 1994)

## ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลการปรับตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการหลังสถานการณ์โควิด-19 สามารถพิจารณาอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจการบิน ซึ่งเป็นธุรกิจหลักที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 โดยในแต่ละธุรกิจมีแนวทางของการปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้และสามารถกลับมาดำเนินการได้หลังสถานการณ์โควิด-19 โดยในแต่ละธุรกิจมีแนวทางของการปรับตัวที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเป็นแนวทางในการบริหารจัดการสำหรับวิกฤติที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคตได้อย่างเหมาะสมด้วย

ผลการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าเหตุการณ์โควิด-19 มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจการบินเป็นอย่างมาก ประเด็นที่หนึ่ง สายการบินจะต้องมีการจัดสรรระเบียบปฏิบัติแบบใหม่ เพื่อให้ส่งผลกระทบต่อรายได้ของสายการบิน เพราะสายการบินส่วนใหญ่ไม่สามารถทำการบินในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จึงส่งผลกระทบต่อรายได้ของสายการบิน เพราะขาดรายได้หลัก แต่ก็ยังมีรายได้จากการขนส่งสินค้าอยู่บ้าง กำหนดให้มีการ Safe distancing หรือการเว้นระยะห่างในเครื่องบิน อย่างน้อย 1 ใน 3 ของเครื่องจะต้องว่างเปล่า ด้วยเหตุนี้อาจทำให้สายการบินต่าง ๆ จำเป็นต้องขึ้นราคาค่าตัวเครื่องบินอย่างน้อย 50% เพื่อให้ได้กำไรขั้นต่ำ หรืออีกทางหนึ่งลูกค้าอาจจะบินได้ในราคาเดิม จากการขายตัวราคาเดิมเหมือนกับราคาก่อนหน้านี้ที่เคยจ่าย แต่เรื่องนี้ดูจะเป็นไปได้ยากเพราะสูญเสียเงินเยอะ และ อีกทางหนึ่งคือ เพิ่มราคาค่าตัวอย่างน้อย 50% เพื่อที่จะสามารถบินได้โดยมีกำไรขั้นต่ำประกอบอยู่ ส่วนประเด็นที่สอง ธุรกิจสายการบินต้องปรับโมเดลธุรกิจใหม่ เช่น การให้พนักงานลาหยุดโดยได้รับเงินเดือนน้อยลง การให้เกษียณอายุก่อนกำหนด เป็นต้น หลายบริษัทจึงได้ออกนโยบายเพื่อช่วยเหลือพนักงานที่ไม่ได้มาทำงานตามปกติด้วยการให้หยุดพักแต่ยังได้รับค่าจ้างอยู่ ซึ่งบางบริษัทอาจจ่ายให้ 100% ตามปกติ หรือบางบริษัทอาจจ่ายเพียง 75% – 80% จากเงินเดือนปกติ นอกจากนี้ยังกำหนดให้ลาพัก โดยไม่รับเงินเดือนเพื่อให้พนักงานที่กังวลเรื่องการติดเชื่อสามารถหยุดการทำงานชั่วคราวได้

วิธีการรับมือของการท่องเที่ยวสามารถพิจารณาออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ การบริการ (Service) สถานที่ท่องเที่ยว (Attraction) มาตรฐานการป้องกันโรค (Prophylaxis) และการฟื้นฟู (Regeneration) โดยประเด็นแรกคือ การบริการ ที่ต้องสร้างความเชื่อใจได้ ผลกระทบจากการทยอยทางเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศ ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติของไทย สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้นักท่องเที่ยวยุคใหม่มีแนวโน้มท่องเที่ยวระยะไกลลดลง หันมาใช้บริการท่องเที่ยวทางทะเลราคาประหยัด นิยมเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง รวมทั้งมีความสนใจการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทางทะเลมากขึ้น สถานที่ให้บริการและสภาพแวดล้อมโดยระดับของคุณภาพที่เหมาะสมขึ้นกับความพึงพอใจของลูกค้า ประเด็นที่สอง คือ สถานที่ท่องเที่ยว ด้วยมาตรการจำกัดการเดินทาง ทั้งการเดินทางข้ามประเทศและการเดินทางระหว่างจังหวัด มาตรการปิดแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย จึงทำให้สถานที่ท่องเที่ยวได้รับการฟื้นฟู โดย “...ผมอยู่กระบี่ทะเลสวยมากหลังโควิด...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 512) วิเคราะห์ได้ว่า ผู้แสดงความคิดเห็นนั้นอาศัยอยู่ที่จังหวัดกระบี่ ซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยวทางทะเลเยอะมาก เช่น เกาะพีพี เกาะไม้ไผ่ เกาะทับ เกาะรอก เป็นต้น

หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ท่องเที่ยวทางทะเลที่ไม่ค่อยมีนักท่องเที่ยวทำให้ชายหาดและปะการังได้พักไม่มีการเหยียบหรือหักเห่น ส่งผลให้มีความสวยงามเพิ่มมากขึ้น หรือ “...ทำไมต้องเปรียบกับมัลดีฟส์ ส่วนตัวว่าธรรมชาติของเราสวยกว่า มัลดีฟส์มีแต่ทรายกับทะเล ธรรมชาติสีเขียวแบบเราแทบไม่มี...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 35) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานที่ท่องเที่ยวทางทะเลของประเทศไทยเองนั้น ก็มีความสวยงามไม่แพ้กับสถานที่ท่องเที่ยวชื่อดังของโลกเลย แถมยังมีธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์มากกว่าอีกด้วย ประเด็นที่สาม คือ มาตรฐานการป้องกันโรค ซึ่งสถานการณ์ของการระบาดที่คลี่คลาย แต่การเดินทางท่องเที่ยวที่มีความสะอาดและปราศจากโรคย่อมทำให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นธุรกิจท่องเที่ยวจึงควรมีการทำความสะอาดโต๊ะและที่นั่งทันทีก่อน-หลังใช้บริการ จัดทำสัญลักษณ์แสดงถึงการทำความสะอาด รวมถึงดูแลบริเวณพื้นที่นั้นทำความสะอาดจุดสัมผัสรวมและห้องน้ำทุก ๆ 1-2 ชั่วโมง โดยใช้น้ำยาทำความสะอาดและล้างด้วยน้ำสะอาด ดังคำกล่าว “...ต่อให้โควิดคลี่คลายแล้ว แต่ก็ยังอยากให้แต่ละสถานที่บริการมีแอลกอฮอล์ล้างมือ และทำความสะอาดอยู่ตลอดเวลาครับ อย่าให้มันกลับมาอีก...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 724) ผู้แสดงความคิดเห็นนั้นมีความกังวลในสถานการณ์โควิดที่มีผลต่อการท่องเที่ยวจึงแนะนำเกี่ยวกับการดูแลความสะอาดและความปลอดภัย ถ้าตัวผู้ประกอบการมีมาตรการในการป้องกันโรคที่ดี ทั้งตัวพนักงานและมาตรการการป้องกันให้กับนักท่องเที่ยวจะทำให้เกิดการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น โดยตัวนักท่องเที่ยวเองก็ควรมีการดูแลตัวเองมีการปรับตัวให้เข้ากับการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไป และ “...ช่วยกันเว้นระยะห่างด้วยนะครับ มีอุปกรณ์ป้องกันตัวเองจากโรคด้วยนะครับ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 725) ซึ่งวิธีการป้องกันให้ตัวเองไม่เสี่ยงกับโรคระบาดและแนะนำผู้ที่ต้องการออกเดินทางท่องเที่ยวควรที่จะมีอุปกรณ์การป้องกันโรค เนื่องด้วยการเดินทางท่องเที่ยวจำเป็นที่จะพบเจอกับคนจำนวนมากจึงควรมีการป้องกันเช่นเดียวกับคำแนะนำของผู้แสดงความคิดเห็นข้างต้น และประเด็นที่สี่ คือ การฟื้นฟู โดยผลกระทบของโรคโควิด-19 ทำให้ทรัพยากรทางทะเลเหล่านี้ฟื้นตัวคือการปล่อยน้ำเสียจากแหล่งชุมชนและโรงแรมที่พักตลอดแนวชายฝั่งลดลง ส่งผลให้คุณภาพน้ำทะเลดีขึ้น ทำให้ปะการังและหญ้าทะเลฟื้นตัวและเติบโตดีขึ้น นอกจากนี้ คุณภาพน้ำทะเลที่ดีขึ้นและการลดการรบกวนจากกิจกรรมการท่องเที่ยวส่งผลให้เกิดปรากฏการณ์ปะการังฟอกขาวลดลง ปะการังบางชนิดอาจจะใช้ระยะเวลาในการฟื้นตัว แต่ในช่วงที่มีการระงับการท่องเที่ยว ปะการังเหล่านี้ก็จะมีการก่อตัวและงอกใหม่ สำหรับสัตว์ทะเล เช่น เต่ามะเฟือง พะยูน ปลาโลมาอิรวดี และปลาฉลามหูดำ มีคนพบเห็นสัตว์ทะเลเหล่านี้บ่อยครั้งขึ้นโดยเฉพาะในช่วงที่มีการปิดอุทยานแห่งชาติทางทะเล 23 แห่ง สืบเนื่องจากวิกฤตการณ์โควิด-19 ดังคำกล่าว เช่น “...โควิด สอนให้รู้ว่า ประเทศไทย ควร ปิดการท่องเที่ยวปีละ สองเดือนเพื่อฟื้นฟูทะเล ส่วน คนที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ต้องเตรียมรับมือ สองเดือนต่อปี...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 14) ซึ่งการนำเสนอวิธีการให้ทุกคนช่วยกันฟื้นฟูธรรมชาติ โดยมีช่วงระยะเวลาเปิดและปิดการท่องเที่ยว และวิธีการเตรียมรับมือ หากเหตุการณ์โรคระบาดเกิดขึ้นซ้ำอีกนอกจากนี้ควรปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันโรคที่รัฐบาลกำหนดเพื่อลดการติดเชื้อ และเป็นการรักษาตัวเองอีกด้วยเป็นการรับมือก่อนและหลังการเกิดโรคระบาด

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงการจัดการและการรับมือของธุรกิจโรงแรม พิจารณาแบ่งออกเป็นประเด็น 4 ประเด็น คือ การร่วมมือของธุรกิจโรงแรมกับภาครัฐ การให้บริการ ราคาที่พักของโรงแรม

และสุขอนามัย โดยประเด็นแรก คือ การร่วมมือของธุรกิจโรงแรมกับภาครัฐคือการที่ภาครัฐยื่นมือเข้ามาช่วยปรับเปลี่ยนโรงแรมให้เป็นสถานพยาบาลชั่วคราวในการกักตัวผู้ป่วยโควิด-19 ธุรกิจโรงแรมต้องปิดตัวลงชั่วคราว จากนโยบายของรัฐบาลในช่วงแรกที่เกิดสถานการณ์ โควิด-19 จนสามารถผ่อนคลายกลับมาเปิดได้ตามปกติ จึงให้โรงแรมปรับตัวในช่วงโควิด เช่น การทำห้องพักแบบ สถานที่กักตัวทางเลือก หรือ Alternative State Quarantine เพื่อรองรับลูกค้าที่เดินทางกลับจากต่างประเทศเพื่อกักตัว 14 วัน หรือ การทำ Hospitel สำหรับผู้ป่วย โควิด-19 ที่ไม่มีอาการมาก หรือ ผู้เข้าข่ายติดเชื้อ โควิด-19 สามารถมาพักตัวในโรงแรมได้ ทำให้ฐานลูกค้าของตัวโรงแรมต้องเปลี่ยนไป จากเดิมเป็นนักท่องเที่ยว หรือนักธุรกิจ เป็นกลุ่มคนไทยหรือคนทำงานชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศแทน เช่น คำกล่าวที่ว่า “ถือว่ามาตรการของไทยดีเยี่ยมในการรับผู้ที่มีมาจากต่างประเทศเข้าที่พักเลยคะ ขึ้นชมการทำงานของคนขับ พนักงานโรงแรม พยาบาลที่โรงแรม รู้ขั้นตอนห้องพักใหม่ สะอาด” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 766) เช่นเดียวกับ “ถึงเมืองไทยแล้วกักตัวอีกโรงแรมสะอาดห้องสวยงามมีความสุขกับการพักผ่อนครับ” ประเด็นที่สอง การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมีการบริการที่ประทับใจ ผู้ใช้บริการจะมีความตระหนักว่าพนักงานโรงแรมนี้มีความอัธยาศัยดี และมีการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี เช่น การไหว้กล่าวต้อนรับผู้เข้าพัก และบริการเครื่องดื่มกับผ้าเช็ดมือแนะนำสถานที่ต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ส่วนกลางของโรงแรม การบริการรับส่ง พนักงานจะต้องมีความรอบรู้ และสามารถแนะนำผู้ใช้บริการได้นอกเหนือสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมแล้วพนักงานจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับจังหวัดที่โรงแรมได้ตั้งถิ่นฐานการให้บริการ สถานที่ท่องเที่ยว ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ห้างสรรพสินค้าและเส้นทางในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้ามักจะสอบถามเป็นประจำ เช่น คำกล่าว “สวัสดิตอนเช้าคะพี่ๆห้องสะอาดบริเวณโรงแรมกว้างโล่ง บนห้องดูสะอาดแต่ใหญ่มีระเบียบให้เราได้นั่งพักสบาย ๆ เลย พนักงานสุภาพทุกคน ขอให้พี่ ๆ มีความสุขกับการพักผ่อนนะคะ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 208) ประเด็นที่สาม โรงแรมจะต้องมีปรับตัวในสถานการณ์ช่วงโควิด มีการปรับราคาให้ถูกลงและเหมาะสมเพื่อให้เข้าถึงกับผู้ใช้บริการ ทางโรงแรมมีการจัดโปรโมชั่น แพคเกจ ห้องพักโรงแรม ในราคาที่ประหยัดผู้ใช้บริการสามารถเอื้อมถึงกับราคานี้ หรือ อาจจะมีการบริการอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การให้บริการฟิสิกส์ บริการสระว่ายน้ำ การนวดสปา บริการห้องอาหารและเครื่องดื่ม ในราคาที่เข้าถึงได้ และให้ตรงกับมาตรการโควิด-19 การตรวจเช็คอุณหภูมิของผู้ใช้บริการทุกครั้ง การเว้นระยะห่าง และล้างมือทุกครั้งหลังใช้บริการต่าง ๆ เพื่อลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด เช่น คำกล่าว “โอเคดี แผนการตลาดเยี่ยมเน้นคืนกำไรให้ผู้พักแต่ได้ภาพลักษณ์ ขึ้นชื่อของโรงแรม” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 206) ผู้ที่แสดงความคิดเห็นนี้ไปในทิศทางเชิงบวก โอเคดีนี้ทำให้ทั้งสองฝ่ายได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน โดยโรงแรมได้มีการจัดโปรโมชั่นเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจเพื่อทำให้โรงแรมมีภาพลักษณ์และมีผู้เข้าใจบริการจำนวนมากเพื่อเป็นการโปรโมทโรงแรม หรือ “โอเคดีคะ ยิ่งถ้ามีสปาธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ หรือทัวร์พาเที่ยวดี ๆ ด้วย ก็จะทำให้มีรายได้เข้าโรงแรมมากขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการบริการของตัวโรงแรมที่ได้มีโอเคดีจัดโปรโมชั่นในราคาพิเศษให้แก่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ ทั้งบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางผู้ใช้บริการได้จ่ายไปพร้อมกับค่าโปรโมชั่นที่ทางโรงแรมได้จัดไว้ และประเด็นที่สี่ ทางโรงแรมจะต้องมีสุขอนามัยที่ดีในการให้บริการแก่ลูกค้า

และพนักงานทุกคนจะต้องตรวจเช็คอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าพื้นที่โรงแรม มีการคัดกรองเป็นอย่างดีโดยที่ลูกค้ำและพนักงานทุกคนต้องสวมหน้ากากอนามัยเมื่ออยู่ในพื้นที่ส่วนกลางของโรงแรม จัดหาเจลแอลกอฮอล์ล้างมือในพื้นที่ให้บริการและส่วนของพนักงานอย่างทั่วถึง โดยการใช้มาตรการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลและวางป้ายเพื่อส่งเสริมการสร้างสุขอนามัยที่ดีเยี่ยม โดยเฉพาะการปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐหรือ มาตรฐาน SHA+ มาตรฐานความสะอาดโรงแรมไทยในสถานการณ์โควิด-19 มีสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร มีการเว้นระยะห่างระหว่างที่นั่งและทางเดินอย่างน้อย 1 เมตร ในการทำความสะอาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในพื้นที่มีการทำความสะอาดลิฟต์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคให้กับผู้เข้าใช้บริการเพื่อความสะอาดและปลอดภัยตามหลักมาตรฐาน SHA+ เช่นคำกล่าว “โรงแรมเอาระบบ SHA มาใช้ได้ดีมาก มีจุดคัดกรองที่มีมาตรฐานทำให้รู้สึกปลอดภัยระดับหนึ่งเลยทีเดียว” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 313) หรือ “เคยไปพักแล้วค่ะ โรงแรมมีมาตรฐาน SHA+ ด้วย ปลอดภัยปลอดภัยเชื้อโควิดแน่นอนค่ะ สะอาด มีโอกาสจะกลับไปใหม่นะคะ” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 200)

## ข้อเสนอแนะ

การแพร่ระบาดของโรค โควิด-19 ในวงกว้างส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจเกิดการชะงักตัวลง การบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจำเป็นต้องปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายที่เกิดขึ้น การศึกษาครั้งนี้กำหนดวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาการปรับตัวของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการหลังสถานการณ์โควิด-19 โดยผลการศึกษสามารถสรุปได้ว่า วิธีการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการพิจารณาได้ออกเป็นประเด็นต่าง ๆ โดยธุรกิจการบินจะต้องกำหนดธรรมเนียมปฏิบัติแบบใหม่และการกำหนดปรับโมเดลธุรกิจใหม่ที่สามารถรับมือกับวิกฤติโรคระบาดได้ ส่วนวิธีการรับมือของการท่องเที่ยวต้องพิจารณาถึงรูปแบบการบริการ (Service) สถานที่ท่องเที่ยว (Attraction) มาตรฐานการป้องกันโรค (Prophylaxis) และการฟื้นฟู (Regeneration) และการจัดการและการรับมือของธุรกิจโรงแรมต้องพิจารณาถึงการร่วมมือของธุรกิจโรงแรมกับภาครัฐ การให้บริการ ราคาที่พักของโรงแรม และสุขอนามัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติต้องให้ความสำคัญกับลูกค้ำ โดยธุรกิจท่องเที่ยวและบริการต้องปรับรูปแบบของการประกอบธุรกิจด้วยระบบออนไลน์เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้ำด้วย นอกจากนี้การสร้างจุดเด่นของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการต้องแสดงให้เห็นลูกค้ำรับรู้มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ นอกจากนี้การรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้ำ โดยเฉพาะการพัฒนาประสบการณ์ที่สามารถช่วยการบริหารจัดการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย แต่อย่างไรก็ตามการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ต้องคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายด้วย โดยข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไปควรต้องศึกษาในระยะยาว (Longitudinal study) โดยเฉพาะประเด็นของผลกระทบและการบริหารจัดการธุรกิจ เพราะการศึกษาคั้งนี้ศึกษาเพียงช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้นเพื่อให้เข้าใจระดับความสำคัญของวิธีการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการหลังจากมากที่สุดไปน้อยสุดด้วย



## บรรณานุกรม

- ชนิสรา กุลสันติวงศ์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย Generation Y หลังโรคระบาดโควิด-19. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- บริสุทธิ์ แสนคำ. (2564). พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์โควิด-19. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4(1), หน้า 160-167.
- พัชรียา แก้วชู. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดโควิด-19. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด. (2564). เปิดวิจัยผลกระทบ “โควิด” กับทิศทาง “ท่องเที่ยว” ในอนาคต. เข้าถึงได้จาก: <https://www.prachachat.net/tourism/news-659616>, 15 เมษายน 2566.
- ศุภิฎฐา ธารารัตน์สุวรรณ. (2563). ผลกระทบเชื้อไวรัส COVID-19 ต่อวิกฤตการท่องเที่ยวของไทย. เข้าถึงได้จาก: [https://www.senate.go.th/document/Ext24365/24365130\\_0002.PDF](https://www.senate.go.th/document/Ext24365/24365130_0002.PDF), 1 เมษายน 2566.
- ศุภลักษณ์ ศรีวิไชย และรุ่งเรือง ทองศรี. (2564). การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 7(8), หน้า 405-416.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563). COVID-19 ยุคการท่องเที่ยวโลกหยุดชะงัก คาด...ทั้งปีหดตัว 38-45%. เข้าถึงได้จาก: <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/COVID-19-World-Tourism.aspx>, 29 มิถุนายน 2563.
- อนุชิตา ชินศิริประภา. (2564). ผลกระทบโควิด 19 กับเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวภาคตะวันออก. *Journal of Industrial Business Administration*, 3(2), หน้า 1-4.
- Cohen, L., & Manion, L. (1994). *The interview*. Research Methods in Education: Fourth Edition, London: Routledge.
- Fuchs, K. (2022). An Exploratory Interview Study on Travel Risk Perception: The Case of Phuket Sandbox. *Journal of Environmental Management and Tourism (JEMT)*, 13.4(60), pp. 1081-1088.
- Kozinets, R. V. (2020). *E-tourism research, cultural understanding, and Netnography*. Handbook of e-Tourism: Springer.
- Kozinets, R. V. (2022). Algorithmic branding through platform assemblages: core conceptions and research directions for a new era of marketing and service management. *Journal of Service Management*, 33(3), pp. 437-452.
- Kozinets, R. V., & Gretzel, U. (2021). Commentary: artificial intelligence: the marketer's dilemma. *Journal of Marketing*, 85(1), pp. 156-159.

- 
- Serlinda, N., & La Are, R. (2021). The Relationship of Risk Perceptions and Visit Intentions on Jakarta Tourist’s Behaviour (Case Study of Bali During 2<sup>nd</sup> Phase of Covid-19). *International Conference on Global Innovation and Trends in Economy 2021*, 3(2), pp. 363 –381. <https://doi.org/10.34306/conferenceseries.v3i2.602>
- Sritong, C., & Suapra, P. . (2022). Guidelines for quality tourism in Kanchanaburi Province after the COVID-19 situation. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, 17(1), pp. 44–56.
- Tararattanasuwan, S. (2020). The impact of the Covid-19 virus on Thailand's tourism crisis. *Academic Journal, Secretariat of the Senate*. 10(15) August, pp. 1-22.
- Whalen, K. (2018). *Lippincott® illustrated reviews: Pharmacology*. Wolters kluwer india Pvt Ltd.