

พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมแบบวิถีปกติใหม่ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบ SHA PLUS ในโรงแรมระดับ 4 ดาว ในตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

จิตติมา เกลาเกลี้ยง^{1*} และศิริพงษ์ รักใหม่²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยดุสิตธานี

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยดุสิตธานี

*Corresponding Author Email: kaokling2528@gmail.com

Received: December 27, 2023; Revised: January 17, 2024; Accepted: January 30, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมตามแบบวิถีปกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรม 4 ดาว 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบ SHA PLUS ของโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมตามแบบวิถีปกติใหม่ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบ SHA PLUS ในโรงแรมระดับ 4 ดาว ในตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตและเข้าพักที่โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า 1) นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมใช้บริการโรงแรมแบบวิถีปกติใหม่โดยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการโรงแรม คือ พักผ่อน โดยเข้าพัก 2 - 3 คืน เข้าใช้บริการโรงแรมปีละ 1 ครั้ง ทำเลที่ตั้งที่เลือก คือ อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว จองห้องพักด้วยเว็บไซต์โรงแรม และมีปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมในช่วงสถานการณ์โควิดคือด้านความปลอดภัย และส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการโรงแรมเดิมอีกครั้ง มีพฤติกรรมใช้บริการแบบวิถีปกติใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 โดยมีพฤติกรรมใช้บริการลำดับแรกคือลดการเข้าสังคม รักษาระยะห่าง ป้องกันตนเองโดยการใส่หน้ากาก ไม่เอามือจับหน้าและใช้แอลกอฮอล์เจลทุกครั้งสัมผัสวัตถุต่าง ๆ นอกบ้าน 2) นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อระบบ SHA PLUS ในโรงแรมระดับ 4 ดาว ในพื้นที่ตำบลป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยพึงพอใจมากที่สุดคือการยอมรับมาตรฐาน SHA PLUS ในฐานะเป็นเครื่องหมายรับรองความปลอดภัยด้านสุขอนามัย รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เช่น ให้ความรู้ คำแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยง ต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา COVID-19 3) นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีเพศต่างกัน ที่มีอายุต่างกัน ที่มีสัญชาติต่างกัน ที่มีสถานภาพต่างกัน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีอาชีพต่างกัน และมีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน และ 4) พฤติกรรมใช้บริการโรงแรมตามแบบวิถีปกติใหม่ ด้านการซื้อของ Online ด้านหาข้อมูลที่พัก จองที่พักผ่านระบบออนไลน์และเลือกการชำระเงินแบบไร้สัมผัส ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบ SHA PLUS ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: ระบบ SHA PLUS สุขอนามัย นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ วิถีปกติใหม่

Behavior of Using Hotel Services In The New Normal And Tourists' Satisfaction With The SHA PLUS System in 4-Star Hotels in Patong Subdistrict, Kathu District, Phuket Province

Jittima Klaokliang^{1*} and Siripong Rugmai²

¹Master Student, Master of Business Administration Program, Dusit Thani College

²Lecturer, Master of Business Administration Program, Dusit Thani College

*Corresponding Author Email: kaokling2528@gmail.com

Received: December 27, 2023; Revised: January 17, 2024; Accepted: January 30, 2024

Abstract

The research aims to study the behavior of four-star hoteliers, 2) the satisfaction of tourists with a four-star hotel SHAPLUS system, and 3) to study the factors of new normal hotel usage that affect their satisfaction with SHAPLUS system. In a four-star hotel in Pa Tong Subdistrict, Kathu District, Phuket Province, using a questionnaire to collect data from 400 tourists visiting Phuket and staying at a hotel in Mueang District. And use multiple regression analysis.

The study found that 1.) Tourists tend to use the new normal way of hotel services, such as staying for 2-3 nights a year, visiting hotels once a year. The selected location is close to tourist attractions, reservation with hotel website and safety factors. Most of them will return to their usual hotel service, with a high average of 3.89, with the first being to reduce socializing, keep distance, protect themselves by wearing masks, not hand handles and using alcohol gel every time they touch objects outside the house. 2.) Tourists are satisfied with the SHAPLUS system at a 4-star hotel in Pa Tong Subdistrict, Kathu District, Phuket Province. The average number of visitors is 4.64 The most satisfactory was the recognition of SHAPLUS as a health safety certification, followed by communication and public relations, such as providing advice on how to prevent and reduce the risk of viral coronavirus COVID-19. The SHAPLUS standard, as a certification of health safety, is followed by communication and public relations, such as providing knowledge and guidance on correct practices to prevent and reduce the risk of viral coronavirus 3.) Special interest groups with different gender, different nationalities, different monthly income, different occupations and education levels are recognized for the quality of hotel services in Mueang District Phuket. The concrete aspects of service are reliability or reliability. In terms of ensuring and understanding the needs of service providers, there is no difference. and 4.) The new normal hotel behavior, tighter financial planning, online booking information and zero-touch payment have affected tourists' satisfaction with the 4-star hotel SHAPLUS system at a record .05 level.

Keywords: SHAPLUS System, Hygiene, Special Interest Travelers, New Normal Way

บทนำ

ประเทศไทยประสบกับวิกฤติการระบาดของ COVID-19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 นับเป็นวิกฤติที่รุนแรงมากที่สุด ในรอบ 100 ปี จังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากการลดลงของนักท่องเที่ยวอันเนื่องมาจากการระบาดของ COVID-19 มากที่สุด คือ จังหวัดภูเก็ต กรุงเทพมหานคร และชลบุรีซึ่งเป็นจังหวัดที่มีสัดส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติมากที่สุด อีกทั้งอัตราการเติบโตของจังหวัดเกิดจากการพึ่งพิงนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงถึงร้อยละ 89 65 และ 72 ตามลำดับ ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรอบ 6 เดือนแรก หลังจากเกิดวิกฤติการระบาดของ COVID-19 คือ ธุรกิจนันทนาการ รองลงมา คือ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ธุรกิจโรงแรมที่พัก และธุรกิจการขนส่งยังคงมีสภาพคล่องเพียงพอ และสามารถประคับประคองการดำเนินธุรกิจได้มากที่สุดเมื่อเทียบกับธุรกิจอื่น (Thailand Science Research and Innovation, 2022) ปัจจุบัน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุข โดย กรมควบคุมโรค กรมอนามัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดำเนินโครงการมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของไทยให้เป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมโรค เพื่อผลักดันให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปรับปรุงสินค้าและบริการให้เป็นที่ไปตามมาตรการควบคุมโรค เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อกระตุ้นให้สถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้เตรียมความพร้อม และดำเนินการปรับปรุงสถานประกอบการให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตใหม่ (New normal) ยกย่องมาตรฐานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควบคู่กับมาตรการด้านสุขอนามัยทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA จึงเปรียบเสมือนตราสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ดำเนินการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านสินค้าและบริการ รวมทั้งด้านสุขอนามัย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยมีมาตรการทางสาธารณสุขเป็นหัวใจหลัก ซึ่งจะสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมั่นใจให้กับผู้ที่มาใช้สินค้าและบริการนั้น ๆ นอกจากมาตรฐาน SHA แล้ว ยังมีอีกหนึ่งตราสัญลักษณ์ คือ SHA+ (SHA Plus) ซึ่งสัญลักษณ์ SHA Plus เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น และส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว ในประเทศไทย ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนายกระดับมาตรฐานทั้งด้านความสะอาด สุขอนามัย ความปลอดภัย พัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ ในทุกแหล่งท่องเที่ยว ให้ได้มาตรฐานระดับสากล เพื่อส่งเสริมขีดความสามารถในการรองรับและขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในอนาคต (Ministry of Tourism and Sports, 2022)

จังหวัดภูเก็ต เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับนักท่องเที่ยวอย่างครบครัน โดยเฉพาะหาดป่าตองที่ได้ชื่อว่าเป็นหาดทรายสวยที่สุดของภูเก็ต มีชื่อเสียงรู้จักกันดีในหมู่นักท่องเที่ยวในระดับโลก เป็นเสน่ห์ของหาดป่าตองที่สร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวที่มาเยือน อีกทั้งจำนวนโรงแรมในพื้นที่ตำบลป่าตองมีจำนวน 60 แห่ง จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจอยากศึกษาข้อมูลโรงแรมที่นำระบบ SHA PLUS มาใช้ และจากความเป็นมาและปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าอยากประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อระบบ SHA PLUS ที่นำมาใช้ในโรงแรมระดับ 4 ดาว เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้มาใช้บริการ พื้นที่ อำเภอกะทู้ ตำบลป่าตอง จังหวัดภูเก็ต ว่าสามารถตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการและนักท่องเที่ยว และข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่อุตสาหกรรมบริการเพื่อนำไปใช้ในแผนพัฒนาพื้นที่การท่องเที่ยวในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมตามแบบวิถีปกติใหม่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรม 4 ดาว ในตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบ SHA PLUS ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมตามแบบวิถีปกติใหม่ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบ SHA PLUS ในโรงแรมระดับ 4 ดาว ในตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ นักท่องเที่ยวคนไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวป่าตองและเข้าพักโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 50,000 คน (Ministry of Tourism and Sports, 2020)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจที่มีต่อระบบ SHA PLUS ที่นำมาใช้ในโรงแรมระดับ 4 ดาว ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมแบบวิถีปกติใหม่ และความพึงพอใจที่มีต่อระบบ SHA PLUS ประกอบด้วย ด้านมาตรฐานสุขอนามัย ด้านผู้ให้บริการ/พนักงาน ด้านสถานที่อุปกรณ์พื้นฐานที่ใช้ในอาคารมีความสะอาด ด้านการจัดการพื้นที่บริการ ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ด้านความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการ และด้านการยอมรับมาตรฐาน SHA PLUS

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ โดยศึกษาเฉพาะโรงแรมระดับ 4 ดาว ในพื้นที่ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต มีจำนวนทั้งหมด 60 แห่ง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

1. การส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ระดับของประสิทธิภาพเชิงการทำงานและตามนิยามขององค์การอนามัยโลก หมายถึงสภาวะอันสมบูรณ์ของภาวะทางกาย จิต จิตวิญญาณ และสังคมของบุคคลอันมิได้หมายถึงความปราศจากโรคหรือความบกพร่อง คือ การที่รู้จักบำรุง รักษาดูแลร่างกาย จิตใจให้มีชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข สุขภาพเป็นรากฐานที่สำคัญของชีวิต แม้จะมีสติปัญญาสูงก็มีอาจใช้ให้เกิดประโยชน์ได้เท่าที่ควรสิ่งที่กำหนดให้มีสุขภาพที่ดี (Thai Health Promotion Foundation, 2022)

2. นโยบายด้านการส่งเสริมสุขภาพ

การสร้างเสริมสุขภาพ (Health Promotion) มีความเกี่ยวข้องกับการทำให้คนมีสุขภาพ ที่ดี ด้วยกระบวนการต่าง ๆ ทั้งการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมให้ตัวบุคคลดูแลสุขภาพ ตนเองและครอบครัว รวมถึงการสนับสนุนผลักดันให้สังคม สิ่งแวดล้อม อยู่ในสภาวะที่เอื้อต่อการทำให้มีสุขภาพที่ดี เช่น การเข้าถึงระบบการศึกษา การออกแบบผังเมือง การปรับโครงสร้างภาษีหรือ ปรับปรุงกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการจำกัด หรือลดความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลทางสุขภาพ และเพิ่มพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์ (Thai Health Promotion Foundation, 2022) ซึ่งสรุปได้ว่า การส่งเสริมสุขภาพไม่ว่าจะเป็นต่างประเทศและประเทศไทย ได้มีการสนับสนุนการส่งเสริมด้านสุขภาพมาอย่างต่อเนื่อง และจะต้องอาศัยการขับเคลื่อนของทุกภาคส่วน ต้องมีการส่งเสริมสุขภาพอย่างเป็นรูปธรรม โดยการส่งเสริมและดูแลเรื่องสุขภาพจะต้องเป็นเรื่องที่ ประชาชนกระทำเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการดำเนินชีวิตประจำวัน เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้ง ร่างกายและจิตใจด้วย

3. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมระดับ 4 ดาว

โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้นเพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหารและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มาพัก ซึ่งเราเรียกว่า แยก หรือ ลูกค้ำ ซึ่งมาตรฐานโรงแรม เรียกว่า “มาตรฐานดาว” เป็นสัญลักษณ์แทนค่ามาตรฐานบริการระดับต่าง ๆ สำหรับโรงแรม ซึ่งมาตรฐานโรงแรมนั้นจะเป็นสิ่งที่บอกถึงคุณลักษณะ และคุณสมบัติของโรงแรมให้แก่แขกหรือบุคคลภายนอกได้รับรู้และมาตรฐานนั้นจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้เลือกใช้ตามความชอบตามความพอใจหรือตามงบประมาณที่มีอยู่ของผู้ใช้บริการ ซึ่งโรงแรมระดับ 4 ดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ ตกแต่งดีเป็นพิเศษ มาตรฐานสูงในด้านบริการและความสะดวกสบาย มีห้องพักระดับมาตรฐานกว้างกว่า 24 ตารางเมตร ห้องชุดมีบริการให้เลือก 2 แบบ ห้อง Standard ห้อง Delux เพียงขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป มีตู้เย็น มินิบาร์ กระจกต้มน้ำร้อนไฟฟ้าพร้อมกาแฟ ถังซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ โทรศัพท์ภายในและต่างประเทศได้โดยตรง ภายในห้องน้ำมีอุปกรณ์เครื่องใช้ครบถ้วน โคมไฟในห้อง ฆ้องพู่โรงแรม ผ้าเช็ดมือ ชุด Sewing Kit ไดรฟ์เป่าผม ภายในโรงแรมมีห้องอาหาร ห้องฟิตเนส ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ศูนย์ธุรกิจ ห้องประชุมใหญ่ และย่อยอีกไม่น้อยกว่า 2 ห้อง มีระบบตรวจเช็คและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยครบถ้วน

4. งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

Huabcharoen and Thongorn (2022) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นต่อการท่องเที่ยวในภาวะวิกฤตโรคระบาด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในภาวะ วิกฤตโรคระบาด โดยใช้โครงการนำร่องภูเก็ตแซนด์บ็อกซ์เป็นต้นแบบ ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในภาพรวมเฉลี่ย 4.45 ด้านความปลอดภัย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาของ Ruamsuke and Ongkunaruk (2021) ได้ศึกษาเรื่อง กรณีศึกษาการจัดการความเสี่ยงในธุรกิจ สปาและนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ผลการศึกษาพบว่า เงินทุนหมุนเวียนลดลง และจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการลดลง ปรับกลยุทธ์โดยการเข้าร่วมโครงการ SHA Plus การศึกษาของ Tadasirichoke and Siriwong (2021) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวด้านการบริหารจัดการโรงแรมในสภาวะการณ์แพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา

2019 กรณีศึกษา โรงแรมเดอะภัทรา พระราม 9 จากผลการศึกษาสรุปได้ ว่า โรงแรมได้รับผลกระทบหนัก เมื่อนักท่องเที่ยวกลุ่มทัวร์ไม่สามารถเดินทางมาได้ การจองห้องพักจึงถูก ยกเลิกทั้งหมด โรงแรมสูญเสียรายได้อย่างหนัก ทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของโรงแรมยากลำบาก โรงแรมต้องแบกภาระค่าใช้จ่ายอย่างหนัก จึงจำเป็นต้องรูดตำแหน่งงาน และเชิญพนักงานบางส่วนออก เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายของโรงแรม และการศึกษาของ Kamolsirawat and Povatong (2020) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) โรงแรมที่เข้าร่วม SHA มีลักษณะทำเลที่ตั้งที่เดินทางสะดวกใกล้เคียงกัน โรงแรมขนาดเล็กมี สภาพอายุการใช้งานเฉลี่ยต่ำกว่า โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่มากกว่า 10 ปี 2) การปรับตัวที่สำคัญของโรงแรมใน 2 ด้าน คือ จำนวนวันปิด และระดับราคาห้องพักเฉลี่ย สะท้อนให้เห็นการปรับตัวเพื่อลดรายจ่าย และสร้างรายได้ให้เกิดความต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงระดับราคาห้องพักที่ลดลงเป็นไปเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เศรษฐกิจที่เกิดขึ้น การเข้าร่วมมาตรฐาน SHA เป็นการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยต่อโรค COVID-19 การได้รับการรับรองมาตรฐานโดยภาครัฐเพิ่มจาก มาตรฐานเดิมของโรงแรม ในการเตรียมความพร้อม กับ สถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้นอีกครั้งในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาพักในจังหวัดภูเก็ต ในโรงแรมระดับ 4 ดาว พื้นที่ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 50,000 คน (ประมาณการข้อมูลจากโรงแรมระดับ 4 ดาว พื้นที่ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 10 โรงแรม. พ.ศ. 2564) จึงคำนวณหาขนาดของตัวอย่างโดยการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ซึ่งคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 ตัวอย่าง โดยสุ่มโรงแรมตัวอย่างมาทั้งหมด 20 แห่ง จากจำนวน 60 แห่ง ที่ได้รับรองมาตรฐาน SHA+ และสุ่มจากนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโรงแรมตัวอย่างมาแต่ละ 20 คน รวมเป็น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 4 ตอน ดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ 2) ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการ 3) ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อระบบ SHA PLUS ในโรงแรมระดับ 4 ดาว ในตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย ด้านมาตรฐานสุขอนามัย ด้านผู้ให้บริการ/พนักงาน ด้านสถานที่อุปกรณ์พื้นฐานที่ใช้ในอาคารมีความสะอาด ด้านการจัดการพื้นที่บริการ ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ด้านความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการและด้านการยอมรับมาตรฐาน SHA+ และ ตอนที่ 4) ข้อเสนอแนะ โดยมีลักษณะคำถามเป็นชนิดปลายเปิด (Opened- ended Question) โดยรูปแบบคำถามเป็นแบบ Rating scale ตามหลักการของลิเคิร์ต (Liker scale)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ประกอบด้วย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้การวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมแบบวิถีปกติใหม่ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบ SHA PLUS ในโรงแรมระดับ 4 ดาว ในตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ซึ่งนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเรียนหรือนักศึกษา ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมแบบวิถีปกติใหม่ของนักท่องเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการคือพักผ่อน เข้าพักโรงแรม 2 - 3 คืน มีความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมต่อปี คือ 1 ครั้ง ทำเลที่ตั้งของโรงแรมที่เลือก คือ อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว วิธีการจองห้องพักโดยเว็บไซต์โรงแรม ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมในช่วงสถานการณ์โควิดคือด้านความปลอดภัย และส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการโรงแรมเดิมอีกครั้ง และมีพฤติกรรมการใช้บริการแบบวิถีปกติใหม่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 โดยมีพฤติกรรมการใช้บริการลำดับแรกคือลดการเข้าสังคม รักษาระยะห่าง ป้องกันตนเองโดยการใส่หน้ากาก ไม่เอามือจับหน้า และใช้แอลกอฮอล์เจลทุกครั้งสัมผัสวัตถุต่าง ๆ นอกบ้าน เลี่ยงการไปร้านค้าโดยไม่จำเป็น และหันไปซื้อของ Online แทน

2. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อระบบ SHA PLUS ในโรงแรมระดับ 4 ดาว ในพื้นที่ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยพึงพอใจมากที่สุดคือการยอมรับมาตรฐาน SHA PLUS ในฐานะเป็นเครื่องหมายรับรองความปลอดภัยด้านสุขอนามัย รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เช่น ให้ความรู้ คำแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยง ต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา COVID-19 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบ SHA PLUS ในโรงแรมระดับ 4 ดาว ในพื้นที่ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.
1. ด้านมาตรฐานสุขอนามัย	4.59	0.61
2. ด้านผู้ให้บริการ/พนักงาน	4.61	0.60
3. ด้านสถานที่อุปกรณ์พื้นฐานที่ใช้ในอาคารมีความสะอาด	4.63	0.60
4. ด้านการจัดการพื้นที่บริการ	4.58	0.63
5. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	4.64	0.61
6. ด้านความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการ	4.62	0.54
7. ด้านการยอมรับมาตรฐาน SHA PLUS	4.82	0.39
รวม	4.64	0.41

3. พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมตามแบบวิถีปกติใหม่ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบ SHA PLUS ในโรงแรมระดับ 4 ดาว ใน ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

3.1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ SHA PLUS ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในพื้นที่ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านผู้ให้บริการ/พนักงาน ด้านสถานที่อุปกรณ์พื้นฐานที่ใช้ในอาคารมีความสะอาด ด้านความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการ และด้านการยอมรับมาตรฐาน SHA PLUS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมตามแบบวิถีปกติใหม่ ด้านการซื้อของ Online ด้านหาข้อมูลที่พักจองที่พักผ่านระบบออนไลน์และเลือกการชำระเงินแบบไร้สัมผัส ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบ SHA PLUS ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพฤติกรรมด้านการซื้อของ Online แทน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อระบบ SHA PLUS ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตในทิศทางตรงกันข้าม ในขณะที่ปัจจัยพฤติกรรมด้านหาข้อมูลที่พัก จองที่พักผ่านระบบออนไลน์ และเลือกการชำระเงินแบบไร้สัมผัส ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อระบบ SHA PLUS ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ในทิศทางเดียวกัน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมตามแบบวิถีปกติใหม่ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบ SHA PLUS ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.633	.222	-	20.899	.000**
1. วางแผนทางการเงินที่รัดกุมขึ้น	.447	.078	.049	5.756	.219
2. ลดการเข้าสังคม รักษาระยะห่าง ป้องกันตนเอง	.025	.056	.030	.436	.663
3. ซื้อของ Online แทน	-.052	.044	-.144	-1.230	.002**
4. หาข้อมูลที่พัก จองที่พักผ่านระบบออนไลน์	.045	.050	.057	1.997	.047*
5. เลือกการชำระเงินแบบไร้สัมผัส	.485	.115	.073	4.197	.019*

$R^2 = .082$,

SEE = .609

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมแบบวิถีปกติใหม่ของนักท่องเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการโรงแรม คือ พักผ่อน โดยเข้าพักโรงแรม 2 - 3 คืน มีความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมปีละ 1 ครั้ง ทำเลของโรงแรมที่เลือกคือ อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว จองห้องพักโดยเว็บไซต์โรงแรม และมีปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมในช่วงสถานการณ์โควิดคือด้านความปลอดภัย และมีพฤติกรรมการใช้บริการแบบวิถีปกติใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 โดยมีพฤติกรรมการใช้บริการลำดับแรกคือลดการเข้าสังคม รักษาระยะห่าง ป้องกันตนเองโดยการใส่หน้ากาก ไม่เอามือจับหน้า และใช้แอลกอฮอล์ทุกครั้งที่สัมผัสวัตถุต่าง ๆ นอกบ้าน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Kuester Sabine (2012) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคคือการศึกษาปัจเจกบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร และกระบวนการที่พวกเขาเหล่านั้นใช้เลือกสรร รักษา และกำจัดสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ บริการ ประสบการณ์ หรือแนวคิด เพื่อสนองความต้องการและผลกระทบที่กระบวนการเหล่านี้มีต่อผู้บริโภคและสังคม และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kamolsirawat and Povatong (2020) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2563 พบว่า โรงแรมจำเป็นต้องมีกลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA เพื่อรองรับผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพ โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ลักษณะและการดำเนินงานของโรงแรม ผลกระทบจาก COVID-19 ที่เกิดขึ้นกับโรงแรม การกำหนดกลยุทธ์เพื่อปรับตัวในด้านต่าง ๆ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปรับตัวของโรงแรม เป็นต้น

2. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อระบบ SHA PLUS ในโรงแรมระดับ 4 ดาว ในพื้นที่ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยพึงพอใจมากที่สุดคือการยอมรับมาตรฐาน SHA PLUS ในฐานะเป็นเครื่องหมายรับรองความปลอดภัยด้านสุขอนามัย รองลงมาคือการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เช่น ให้ความรู้ คำแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา COVID-19 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pungpho and Wanarat (2016) ได้ทำการเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงแรม

ระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับสูงมากในทุกมิติของคุณภาพบริการ และมีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับสูงมากในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความมั่นใจ นอกจากนี้ในด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในทุกด้านของการบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการมีความคาดหวังก่อนมาใช้บริการในระดับสูงมาก และเมื่อมาใช้บริการมีการรับรู้ในระดับที่สูงแต่น้อยกว่าความคาดหวังที่มี ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเพราะเป็นมิติที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด

3. นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chomwong (2009) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย : กรณีเปรียบเทียบระหว่างโรงแรมบูติกและโรงแรมธุรกิจ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของโรงแรมบูติกและโรงแรมธุรกิจพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการต่อโรงแรมบูติกแตกต่างจากโรงแรมธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามคุณภาพการบริการของโรงแรมทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในมุมมองของลูกค้า และดังที่ Vongtharawat (2011) ได้ศึกษาหาแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า โรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่มีเพศ อายุและประเภทของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพบริการต่อการให้บริการด้านการสำรองห้องพักโดยรวมแตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ให้บริการ ชาวต่างชาติที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิภาค รายได้ต่อเดือนและประเภทของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อการให้บริการด้านการเข้าพักโดยรวมแตกต่างกัน

4. พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมตามแบบวิถีปกติใหม่ ด้านวางแผนทางการเงินที่รัดกุมขึ้น ด้านหาข้อมูลที่พึก จองที่พึกผ่านระบบออนไลน์และเลือกการชำระเงินแบบไร้สัมผัส ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบ SHA PLUS ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ Lewis and Bloom (1983) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับ Kamolsirawat and Povatong (2020) กล่าวว่า การเข้าร่วมมาตรฐาน SHA เป็นการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยต่อโรค COVID-19 อาจไม่ส่งผลโดยตรง ต่อการบริหารโรงแรม แต่มีผลทางอ้อมในเชิงการรับรู้จากสาธารณะจากการได้รับการรับรองมาตรฐานโดยภาครัฐเพิ่มจาก มาตรฐานเดิมของโรงแรม งานวิจัยฉบับนี้แสดงให้เห็นถึงแนวคิดในการใช้กลยุทธ์ของผู้ประกอบการโรงแรมเพื่อรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 รวมถึงการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการโรงแรมที่จะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการเตรียมตัวหาแนวทางการปรับตัวที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง ในการเตรียมความพร้อม กับ สถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้นอีกครั้งในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

เพื่อให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการและเกิดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระบบ SHA PLUS ในโรงแรมให้มีประสิทธิภาพ ผู้ที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการบริการของโรงแรมเพื่อให้การใช้บริการโรงแรมมีประสิทธิภาพขึ้น ดังนี้

1. ด้านมาตรฐานสุขอนามัย โดยโรงแรมควรมีจุดคัดกรองในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เช่น จุดตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย อ่างล้างมือพร้อมผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด อาทิ สบู่ เจลล้างมือ หรือแอลกอฮอล์อย่างเพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

2. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ควรให้ความรู้ คำแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา COVID-19 หรือโรคระบาดอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์นั้น และสร้างองค์การให้มีมาตรฐาน SHA PLUS เพื่อเป็นเครื่องหมายรับรองความปลอดภัยด้านสุขอนามัยให้กับผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

3. ด้านผู้ให้บริการควรมีการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันการแพร่ระบาดตามมาตรการป้องกัน ประกอบด้วย หน้ากากอนามัยที่มีมาตรฐาน พร้อม Face Shield และหมวกคลุมผม ถู้อย่างกรณีเป็นส่วนการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

4. ด้านสถานที่อุปกรณ์พื้นฐานที่ใช้ในอาคารต้องมีความสะอาดโดยเฉพาะพื้นที่ให้บริการ และภายในตัวอาคารมีการระบายอากาศ มีระบบถ่ายเทอากาศที่ดี และพื้นที่บริการควรมีการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลที่มาใช้บริการและมีมาตรการลดความแออัด หรือการกำหนดจำนวนลูกค้า ในการเข้ารับบริการอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเฉพาะโรงแรมระดับ 4 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต เท่านั้น จึงควรศึกษาในโรงแรมระดับอื่น ๆ และพื้นที่อื่น ๆ เพื่อจะสามารถนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบความพึงพอใจ และพัฒนาการให้บริการของโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป และการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงด้านเดียว ยังเป็นข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ ในโอกาสต่อไปควรใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลมีลักษณะเชิงลึกและครอบคลุมมากขึ้น

References

- Huabcharoen, S. and Thongorn, N. (2022). Guidelines for Building Tourism Confidence under a Pandemic Crisis. *Journal of Thai Hospitality & Tourism*. 17(1): 46-59.
- Kamol Siriwat, S. and Povatong, B. (2020). Adaptation strategies to COVID-19 impact on the SHA standard hotels of entrepreneurs in Bangkok metropolitan area in 2020. *Sarasatr*. 4(3), 650-663.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities*. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.
- Kuester, S. (2012). *MKT 301 : Strategic Marketing & Marketing in Specific Industry Contexts*, University of Mannheim.
- Lewis, M. and Bloom, P. (1983). *Organization Behavior*. New York : Mc Graw Hill.
- Pungpho, K. and Wanarat, S. (2016). Factors Affecting The Expectation of Service Quality in Service Sectors. *Parichart Journal*. 23(2), 121-131.

- Ruamsuke, T. and Ongkunaruk, P. (2021). Assessing and Managing Risks in Spa and Wellness Massage Business in the Covid-19 Situation Using a Supply Chain Risk Management (scrm). *Interdisciplinary Sripatum Chonburi Journal*. 7(2), 34-51.
- Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand. (2021). *What are SHA and SHA Plus?*. Retrieved from <https://wdev.smebank.co.th/2021/12/28/shaandshaplus/>.
- Tadasirichoke, P. and Siriwong, P. (2021). *Management Sciences Adaptive strategy of Hotel Management during Coronavirus (COVID-19) Pandemic Situation : A Case Study of The Patra Hotel - Rama 9*. Master of Arts (Public and Private Management), Graduate School. Bangkok: Silpakorn University.
- Thai Health Promotion Foundation. (2022). Health Promotion and Innovation. Retrieved from <https://www.thaihealth.or.th>.
- Thailand Science Research and Innovation. (2022). *Annual Report (1 October 2021 – 30 September 2022)*. Bangkok: ID all Digital Printing.
- Vongtharawat, M. (2011). *Guidelines for Enhancing the Service Quality of Front Desk Staff at 5-Star Hotels in Bangkok*. Bangkok: Suan Dusit Rajabhat University.