

แนวทางการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมและที่พักในเมืองปากซ่อง
แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
GUIDELINES FOR ADAPTATION FOR SURVIVAL OF THE HOTEL AND
ACCOMMODATION BUSINESS IN PAK CHONG CITY,
CHAMPASAK PROVINCE, LAO PDR

¹สุระเดต วันวิไล, ²ไพศาล พากเพียร และ ³จิตรกร โพธิ์งาม

¹Souladeth Vanvilay, ²Paisarn Phakphian and ³Jittrakorn Po-ngam

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ประเทศไทย
Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand

¹Souladeth Vanvilay@ubru.ac.th

Received: September 24, 2023; **Revised:** November 28, 2023; **Accepted:** December 31, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยแนวทางการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมและที่พักในเมืองปากซ่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์และสังเกต โดยใช้เครื่องมือวิจัยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ตัวอย่าง จำนวน 113 คน และกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 16 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า สภาพการปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักในเมืองปากซ่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คือ ด้านการจัดการร้านอาหารและจุดบริการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านการฝึกอบรมและนโยบาย (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านการรักษาระยะห่างทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านการวางแผน (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านการรักษาความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านการผลิตและการจัดหาอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.388) ด้านการจัดการในกรณีที่มีโควิด-19 (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.84) แนวทางการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมและที่พักในเมืองปากซ่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ลาว พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ควรส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ของโรงแรม ปรับปรุงพัฒนาสภาพแวดล้อมโดยรอบของโรงแรมให้มีความสวยงาม ด้านการตั้งราคาควรมีการดำเนินการปรับราคาห้องพักตามฤดูกาลหรือระดับความต้องการใช้บริการของลูกค้า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสร้างเครือข่ายพันธมิตรกับตัวแทนของผู้ใช้บริการภาคเอกชน และภาครัฐบาล ด้านการโฆษณาควรมีการส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมไปสู่สาธารณชนอย่างสม่ำเสมอ ด้านบุคลากร ควรฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ด้านความมีชื่อเสียงของตราสินค้า ควรมีการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ด้านทำเลที่ตั้ง ควรให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อม และบรรยากาศบริเวณที่พักเป็นสิ่งสำคัญ

คำสำคัญ: แนวทางการปรับตัว, ธุรกิจโรงแรมและที่พัก

Abstract

Research on ways to adapt for the survival of the hotel and accommodation business in Pak Chong City, Champasak Province, Lao People's Democratic Republic. This research is a mixed-methods research. both quantitative research by survey and qualitative research using interviews and observation. Using research tools, questionnaires and interviews. The sample group consisted of 113 people and the target group consisted of 16 people. Statistics used in data analysis include percentage, mean, standard deviation. and content analysis. The research findings were as follows: Conditions of adjustment of hotel and accommodation operators in Pak Chong City, Champasak Province, Lao People's Democratic Republic. Overall, opinions were at a high level ($\bar{X}=3.97$) When considering the aspect with the highest average is maintenance ($\bar{X}=4.13$), followed by restaurant and food service point management (average 4.08), training and policy ($\bar{X}=4.05$), Maintain social distance ($\bar{X}=4.05$) Planning ($\bar{X}=3.93$), cleanliness ($\bar{X}=3.92$), food production and procurement ($\bar{X}=3.388$), management in the event of COVID-19 ($\bar{X}=3.85$), The lowest average was in the practical aspect ($\bar{X}=3.84$). Guidelines for adapting to the survival of the hotel and accommodation business in Pak Chong City, Champasak Province, Lao People's Democratic Republic, found that the product side should promote building the image of the hotel. Improve and develop the surrounding environment of the hotel to be beautiful. In terms of setting prices, room prices should be adjusted according to the season or the level of customer demand for services. Distribution channel Create a network of alliances with representatives of private and government service users. In terms of advertising, there should be promotion to regularly publicize news about the hotel to the public. In terms of personnel, employees should be trained to have knowledge. Ability and skills to provide better service Brand reputation There should be

quick, uncomplicated service in terms of location. You should pay attention to the environment. And the atmosphere in the accommodation area is important.

Keywords: Guidelines for adaptation, Hotel and accommodation business

บทนำ

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างมาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้นำเงินตราเข้ามาใช้จ่ายในประเทศเพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี ซึ่งก็นับว่าเป็นการลงทุนต่อเนื่องเพิ่มขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขยายโอกาสในด้านอาชีพการบริหารและธุรกิจบริการแก่คนไทยจำนวนมาก อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจหลากหลายประเภททั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งธุรกิจเหล่านี้จะขาย บริการให้แก่นักท่องเที่ยวโดยตรงและยังมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ซึ่งรายได้จากอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวจะกระจายออกไปสู่หลายอาชีพและหลายท้องที่ โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวที่มีรายได้ จากการท่องเที่ยว ทำให้เกิดเกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจมีการลงทุนหรือขยายกิจการอันเป็นผลให้มีการจ้างงานเพิ่มขึ้น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับอุตสาหกรรมและสร้างรายได้ให้แก่ประเทศและคนใน ท้องถิ่นให้มีรายได้ขึ้น ธุรกิจที่สำคัญธุรกิจหนึ่งคือ ธุรกิจที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งในปัจจุบัน ธุรกิจนี้ได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ที่พักในระหว่างการเดินทางนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ อย่างหนึ่งสำหรับแหล่งท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางไปกลับภายในวันเดียวได้ การอำนวยความสะดวกด้านที่พักจึงได้รับการพัฒนาและปรับตัวให้ทันกับความต้องการของผู้เดินทางที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนมาถึงปัจจุบัน

การพัฒนาของแขวงจำปาสัก เป็นหนึ่งแขวงที่มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจในการสร้างรายรับที่ถือว่าเป็นลำดับต้น ๆ ของประเทศและเป็นแขวงหนึ่งที่มีการลงทุนประเภทอุตสาหกรรมจำนวนมากและมีจำนวนนับเพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณ การลงทุนในแขวงจำปาสัก เป็นแขวงที่มีพื้นฐานที่ดีเกี่ยวกับการลงทุนไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมทางด้านการท่องเที่ยว รูปแบบแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ น้ำตกหรือแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ถือว่าเป็นแรงดึงดูดให้แก่การลงทุนจำนวนมาก ซึ่งหน่วยงานภาครัฐได้มีความสำคัญต่อการผลักดันในการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจให้มีการขยายตัวอย่างมั่นคงในการปฏิบัติการกิจบทบาทเพื่อเชื่อมโยงเศรษฐกิจขึ้นพื้นฐาน ระดับสากล เป้าหมายของการพัฒนาเป็นพื้นฐานในการสร้างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อให้อาเซียนขยายตัวกลายเป็นตลาดกลุ่มผลิตหนึ่งเดียวที่มีใน 5 องค์ประกอบ คือ ทุน สินค้า การบริการ การลงทุน และแรงงานที่มีลักษณะเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและคุ้มครองอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนและกฎหมายว่าด้วยวิสาหกิจ มีจุดประสงค์กำหนดหลักการระเบียบการ และมาตรการเกี่ยวกับการส่งเสริม การคุ้มครองการลงทุนทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อให้การลงทุนมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ได้รับการปกป้องด้านต่าง ๆ จากรัฐ รับประกันสิทธิและผลประโยชน์ของผู้ลงทุนของรัฐ ของประชาชน แรงใส่เพิ่มทวีคูณประโยชน์และบทบาทการ

ลงทุนต่อเศรษฐกิจสังคมของชาติให้เติบโต ขยายตัวอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ประกอบส่วนอันสำคัญเข้าในการปกป้องรักษาและพัฒนาประเทศชาติให้มีความเข้มแข็ง การบรรลุยุทธศาสตร์ของพรรคประชาชนปฏิวัติลาว ก็คือการจัดสิ่งที่เป็นอุปสรรคด้านต่าง ๆ ออกไป เพื่อขยายความสำเร็จทำให้เกิดการพัฒนาที่เด่นชัดและถูกทิศทาง จึงเป็นสร้างทัศนคติการคุ้มครองแบบเอื้ออำนวยสร้างบรรยากาศในการลงทุนที่ดี จัดปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการสร้างความลำบากแก่ผู้ลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ (บัวละพา ทองมาลาเพชร 2553: 1)

จากคุณลักษณะแขวงจำปาสัก เอื้อต่อการท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ธุรกิจโรงแรมขยายตัวและเติบโตอย่างรวดเร็ว อนึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและทำรายได้ให้กับแขวงในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการเดินทางท่องเที่ยวหรือเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่น ทำธุรกิจประชุมสัมมนา พักแรม นอกจากนี้ยังมีผลประโยชน์อย่างอื่นที่เกี่ยวข้องตามมา ได้แก่ การจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม การจัดเลี้ยง ความบันเทิงและการจัดการประชุมสัมมนาจึงนับได้ว่าธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกและการบริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้เดินทางและนักท่องเที่ยวและก่อให้เกิดการจ้างงานและกระจายรายได้ของชุมชน จากจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแขวงจำปาสัก เป็นจำนวนมาก ทำให้มีแหล่งที่พักหลายระดับโดยเฉพาะโรงแรมขนาดใหญ่ มีการตกแต่งที่หรูหราสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอและบริการที่ดีเยี่ยม ธุรกิจโรงแรมนับเป็นธุรกิจที่ต้องมีการบริหารจัดการให้เป็นระบบไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างการจําดังครของโรงแรม การแบ่งส่วนบริหารของงานบริการ แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ งานบริการส่วนหน้า งานบริการส่วนหลัง และการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ฉะนั้นธุรกิจโรงแรมจึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการบริการให้เกิดความพึงพอใจคือ เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจสิ่งที่ได้รับ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ย่อม ขึ้นอยู่กับการบริหารงานโรงแรม โดยใช้ระบบส่วนประสมทางการตลาดซึ่งได้แก่ การบริการ ราคา ทำเลที่ตั้ง และการส่งเสริมการตลาด เข้ามาจัดการบริหาร

จากรายงาน World Tourism Barometer ประจำเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 ขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) แสดงให้เห็นถึงการเติบโตของการท่องเที่ยวโลกในช่วงไตรมาสแรกของ ปี พ.ศ. 2563 (มกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2563) ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 22.7 จากช่วงเวลาเดียวกันของปี พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นการลดลงที่ไม่เคยเกิดขึ้นในประวัติศาสตร์การท่องเที่ยวโลกตั้งแต่ เริ่มมีการรวบรวมข้อมูลในปี พ.ศ. 2493 และถือเป็นช่วงตกต่ำที่สุดในรอบ 10 ปีที่ผ่านมาหลังจากวิกฤติการเงินของโลกในปี พ.ศ. 2552 และแน่นอนว่าปัจจัยสำคัญที่สุดคือ ผลกระทบที่เกิดจากการระบาดของไวรัส โควิด-19 ที่เริ่มมีมาตั้งแต่ปลายเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 และจนถึงปัจจุบัน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2563) ยังคงมีการระบาดอย่างต่อเนื่อง ทั่วโลกใน 215 ประเทศ ด้วยจำนวนผู้ติดเชื้อสะสมทั้งสิ้นเกือบ 10 ล้านคน (9.52 ล้านคน) และมีผู้เสียชีวิตจำนวน .48 ล้านราย คิดเป็น ร้อยละ 5.08 โดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อ มากเป็นอันดับหนึ่งของโลก รองลงมา ได้แก่ บราซิล รัสเซีย อินเดีย สหราชอาณาจักร สเปน เปรูชิลีและอิตาลีส่งผลให้มีจำนวนนักท่องเที่ยว

ระหว่างประเทศที่เดินทางไปยังภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกลดลง สูงสุดถึงร้อยละ 34.8 รองลงมา ได้แก่ นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางไปยังประเทศในแถบยุโรป ลดลงร้อยละ 18.0 นักท่องเที่ยว ระหว่างประเทศที่เดินทางไปตะวันออกกลาง ทวีปอเมริกาและแอฟริกา ลดลงเช่นกัน ในอัตราร้อยละ 19.7 ร้อยละ 16.2 และร้อยละ 13.6 ตามลำดับ โดยเดือนมีนาคม 2563 เป็นช่วงที่มีจำนวนนักท่องเที่ยว ลดลงในอัตราสูงสุดคือ ร้อยละ 54.6 ซึ่งการแพร่ระบาดมีความรุนแรง และกระจายตัวไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกมากขึ้น และนับเป็นครั้งแรก ที่ทุกประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางทั่วโลกต่างดำเนินมาตรการจำกัด การเดินทางและปิดสนามบินห้ามการเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยว ต่างชาติไปจนถึงการปิดเขตแดนของประเทศตน ธุรกิจโรงแรม เป็นอีกอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับ ผลกระทบจากโควิด-19 มากเช่นกัน โดยหน่วยงานวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ ด้านการท่องเที่ยวและบริการ (STR) ระบุถึงรายได้ ต่อห้อง (RevPAR) ในอุตสาหกรรมโรงแรมทั่วโลกลดลงเป็นตัวเลขสองหลักในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 โดยเอเชียและยุโรปลดลงมากที่สุดคือร้อยละ 66.7 และร้อยละ 61.6 ตามลำดับ ในขณะที่ อัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ในยุโรปลดลงจากปกติร้อยละ 61.6 เหลือเพียงร้อยละ 26.3 และอัตรา การเข้าพักเฉลี่ยรายวันอยู่ที่ร้อยละ 8.1 ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งลดลง มากกว่าการลดลงของ อัตราการเข้าพักในเอเชียแปซิฟิกที่ลดลงจากปกติร้อยละ 59.5 เหลือเพียงร้อยละ 28.3 ในเดือนมีนาคม และมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยรายวันอยู่ที่ร้อยละ 18 เช่นเดียวกับทวีปอเมริกาที่มี รายได้ต่อห้อง (RevPAR) จากธุรกิจโรงแรมลดลงระหว่างร้อยละ 48-59 ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 และสำหรับสหรัฐอเมริกาอัตราการเข้าพักลดลงจากร้อยละ 42 เหลือร้อยละ 39 ในเดือนมีนาคม เช่นเดียวกัน ส่วนธุรกิจโรงแรมในทวีปแอฟริกามีรายได้ต่อห้อง (RevPAR) ลดลงร้อยละ 55 ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 และอัตราการเข้าพักลดลงจากร้อยละ 51.6 มาเป็นร้อยละ 31.1 โดยมี อัตราการเข้าพักเฉลี่ยรายวันอยู่ที่ร้อยละ 6 ในขณะที่ประเทศในแถบตะวันออกกลาง รายได้ต่อห้อง (RevPAR) ลดลงมากถึงร้อยละ 60.8 อัตราการเข้าพักจากร้อยละ 51.5 มาเป็น ร้อยละ 36.6 และ อัตราการเข้าพักเฉลี่ยรายวันอยู่ที่ร้อยละ 19 เช่นเดียวกับธุรกิจการบินที่สถานการณ์ด้านการจอง โรงแรมที่พัก ในเดือนเมษายนซบเซาลง โดยอัตราการเข้าพักเหลือแค่ร้อยละ 11 ในยุโรป ร้อยละ 12 ในอเมริกาใต้และอเมริกากลาง ร้อยละ 13 ใน แอฟริการ้อยละ 25 ในสหรัฐอเมริการ้อยละ 28 ในเอเชียและแปซิฟิก และร้อยละ 31 ในตะวันออกกลาง (รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว 2563: 1)

สำหรับการท่องเที่ยวใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวภาครัฐ และภาคเอกชน ลาวมีแผนเตรียมเปิดประเทศในปี พ.ศ. 2565 ด้วยโครงการ “เขตท่องเที่ยวสีเขียว (Laos Travel Green Zone)” ซึ่งจะเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ฉีดวัคซีนโควิด-19 ครบโดสแล้วให้เข้ามาเที่ยวในพื้นที่สีเขียวได้ โดยมีข้อกำหนดว่าพื้นที่นี้จะต้องมีประชากรได้รับการฉีดวัคซีนแล้ว 70-80 % ในขณะที่ผู้ให้บริการต่าง ๆ 90-95 % ต้องได้รับการฉีดวัคซีนด้วย เพื่อความปลอดภัยของทั้ง นักท่องเที่ยวเองและของผู้ให้บริการในพื้นที่ ทั้งนี้ลาวได้เปิดประเทศแบบมีเงื่อนไขได้ในช่วงเดือน มกราคม พ.ศ. 2565 โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต้องเดินทางโดยเครื่องบิน และจะมีค่าใช้จ่ายสำหรับการตรวจเชื้อ และกักตัวนักท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศ ที่สามารถเข้ามาในเขตท่องเที่ยวสีเขียว

เซียวยได้ ต้องได้รับการฉีดวัคซีนโควิด-19 ครบโดส อย่างน้อย 14 วันก่อนการเดินทาง นักท่องเที่ยวต่างประเทศ ต้องสมัครบัตรผ่านเขตท่องเที่ยวสเซียว โดยอัปโหลดข้อมูลต่าง ๆ จากเว็บไซต์ทางการ eVisa ต้องตรวจหาเชื้อโควิด-19 ด้วยวิธี RT-PCR อย่างน้อย 72 ชั่วโมง ก่อนการเดินทาง และต้องตรวจหาเชื้ออีกครั้งเมื่อมาถึง สปป.ลาว ต้องถูกกักตัวตามที่โรงแรมที่กำหนดไว้ 24 ชั่วโมงเพื่อรอผลตรวจ ถ้าผลเป็นลบ ก็สามารถเข้าไปในเขตท่องเที่ยวสเซียวได้ให้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันติดตามข้อมูลกับสแกนรหัสคิวอาร์โค้ดเมื่อเข้าไปยังสถานที่ต่าง ๆ และแสดงหลักฐาน การฉีดวัคซีน ก่อนการเข้าเขตท่องเที่ยวสเซียวสำหรับนักท่องเที่ยวที่จะได้รับอนุญาตให้เข้าไปท่องเที่ยวในเขตท่องเที่ยวสเซียวของ สปป.ลาว ได้นั้น ครอบคลุมนักท่องเที่ยวทุกสัญชาติที่ได้รับวัคซีนครบโดส โดยผ่านด่านสนามบินสาทล ยกเว้นนักท่องเที่ยวจากประเทศที่ไม่อนุมัติ ก็ต้องขอวีซ่าที่ด่าน ซึ่งในปัจจุบันหลังจากมีการประกาศให้โรคโควิด 19 เป็นโรคประจำถิ่น ทางลาวได้เปิดประเทศให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าประเทศได้อย่างสะดวกเหมือนแต่ก่อน

สำหรับโรงแรมและที่พักในเขตแขวงจำปาสัก ต่างได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ยอดการจองที่พักต่างๆ ลดลงเป็นจำนวนมากอีกทั้งทำให้โรงแรมและที่พักบางแห่งได้ปิดตัวลง ทำให้เกิดผลกระทบกับพนักงานและบุคลากรรวมทั้งธุรกิจของโรงแรมต้องหยุดชะงักเกิดผลกระทบต่อทางเศรษฐกิจในระดับกว้างก่อให้เกิดปัญหาด้านเศรษฐกิจการเจริญเติบโตด้านการโรงแรมและท่องเที่ยวส่งผลกระทบต่อรายได้ การจ้างงานภายในประเทศ และกิจการบริการอื่นๆ ที่ขยายตัวรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างหยุดชะงัก ทำให้คุณภาพชีวิตของคนในสังคมรับผลกระทบโดยตรงไปด้วย เพราะส่วนใหญ่โรงแรมที่พักในแขวงจำปาสักจะเป็นสถานที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเมื่อธุรกิจโรงแรมต่างๆ ได้รับผลกระทบทำให้ผู้ประกอบการ การต้องหันมาหาวิธีการในการปรับตัวอย่างไรที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมและที่พักอยู่รอดในสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการดำเนินการขนาดใหญ่ใช้แรงงานและทุนมากในการดำเนินการเป็นธุรกิจที่มีระบบการบริหารงาน ที่ดี มีแบบแผน รวมทั้งระบบการควบคุมมาตรฐานที่ดี เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยจะหาอย่างไรจึงจะปรับตัวเพื่อความอยู่รอดทั้งผู้ประกอบการพนักงานและนักท่องเที่ยวภายใน ประเทศที่ล้วนแต่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักในเมืองปากซ่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมและที่พักในเมืองปากซ่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน ผู้บริหารโรงแรมที่พัก จำนวน 25 คน พนักงานในโรงแรม จำนวน 125 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 160 คน (สถิติการขึ้นทะเบียนห้องการอุตสาหกรรมและการค้าเมืองปากช่อง 2563: 2)

ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรภาครัฐที่เกี่ยวข้องผู้บริหารโรงแรมที่พักพนักงานในโรงแรม กำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางเจตน์และมอร์แกน (ธีรวิทย์ เอกะกุล 2543: 55) ได้ตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 113 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ตัวแทนบุคลากรภาครัฐ จำนวน 3 คน ตัวแทนผู้บริหารโรงแรมจำนวน 8 คน และตัวแทนพนักงานในโรงแรม จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 16 คน เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาแนวทางการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมและที่พักในเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักในเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ลักษณะการประกอบการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักในเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะสภาพการปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักในเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2.2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมและที่พักในเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ที่ผู้วิจัยได้กำหนดข้อความคำถามเพื่อทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการใชการประชุมกลุ่มย่อย

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content

Analysis) ตามประเด็นการสัมภาษณ์จากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Content Analysis) แล้วนำเสนอด้วยการพรรณนา

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 95 คน (คิดเป็นร้อยละ 84.07) อายุระหว่าง 40–49 ปี จำนวน 55 คน (คิดเป็นร้อยละ 48.67) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน (คิดเป็นร้อยละ 81.42) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ 5,000,000 กีบขึ้นไป จำนวน 87 คน (คิดเป็นร้อยละ 76.99) ประเภทวิสาหกิจบริษัท จำนวน 75 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.37)

2. สภาพการปรับของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักในเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คือ ด้านการจัดการร้านอาหารและจุดบริการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านการฝึกอบรมและนโยบาย (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.84) เมื่อพิจารณารายด้านดังนี้

2.1 ด้านการวางแผน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับคือ จัดทำแผนขั้นตอน การปฏิบัติการตามคำแนะนำของหน่วยงานสาธารณสุขในท้องถิ่นและในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ จัดตั้งกลุ่มบริหารเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อบังคับ ซึ่งเป็นตัวแทนของโรงแรมที่พัก (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีทรัพยากรมนุษย์ที่เพียงพอในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และแผนการนี้ต้องได้รับการตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลตามข้อบังคับใหม่ ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.80)

2.2 ด้านการปฏิบัติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับคือ แสดงเอกสาร/โปสเตอร์แนะนำไว้ทั่วโรงแรมที่พักเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อความสำคัญให้กับลูกค้าและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ จัดให้มีการรักษาระยะห่างทางสังคม เช่น ทางเข้า ฝ่ายต้อนรับ ห้องพัก ห้องประชุม ร้านอาหาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.90) พนักงานต้อนรับสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับมาตรการป้องกันโควิด-19 ของโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.90) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ส่งเสริมการล้างมือบ่อย ๆ เมื่อมีการหยิบจับสิ่งของที่เป็นส่วนรวม (ค่าเฉลี่ย 3.90)

2.3 ด้านการรักษาระยะห่างทางสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ มีฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า เพื่อกำหนดพื้นที่รักษาระยะห่างทางสังคม ควรดำเนินการแบบไร้สัมผัส (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ กำหนดที่นั่งหรือความจุในการเข้าร่วมสูงสุด ส่งเสริมให้มีการจองนัดหมายไว้ล่วงหน้าตามความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20) แนะนำเฉพาะกิจกรรมความบันเทิงที่ไม่ต้องมีการสัมผัสใกล้ชิดให้แก่ลูกค้า แนะนำเฉพาะกิจกรรมความบันเทิงที่ไม่ต้องมีการสัมผัส

ใกล้ชิดให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทำเครื่องหมายในพื้นที่ที่ลูกค้าหรือพนักงานต้องเข้าคิวไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

2.4 ด้านการฝึกอบรมและนโยบาย โดยภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ พนักงานทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยของโควิด-19 (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ มีการบรรยายสรุปข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นลายลักษณ์อักษร มาตรการป้องกันไวรัสและวิธีการแพร่กระจายของไวรัสสำหรับพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) กำหนดแนวทางปฏิบัติด้านสุขอนามัยที่ดีอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนที่ช่วยให้พนักงานสามารถรายงานความเจ็บป่วยทั้งพนักงานและลูกค้าที่เข้าพักรายเป็นระบบชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

2.5 ด้านการรักษาความสะอาด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคในพื้นที่สาธารณะ ส่วนกลาง อย่างเหมาะสมเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ ติดตั้งจุดล้างมือและเครื่องจ่ายเจลล้างมือ ไว้ในสถานที่สำหรับลูกค้า/พนักงาน เป็นหลัก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ดำเนินการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สามารถใช้งานได้ พร้อมทั้งซ่อมแซมหรือเปลี่ยนเครื่องที่ชำรุดทันที (ค่าเฉลี่ย 3.90) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานทำความสะอาดได้รับอุปกรณ์ PPE ที่เหมาะสมเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

2.6 ด้านการจัดการในกรณีที่มีโควิด-19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ป่วยต้องได้รับหน้ากากและกระดาษทิชชูแบบใช้แล้วทิ้ง รวมถึงได้รับคำแนะนำให้ปฏิบัติตามกระบวนการด้านสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ห้องพักลูกค้าที่ติดเชื้อมีการตัดออกจากบริการและมีการปิดกั้น (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีห้องน้ำที่จัดไว้สำหรับผู้ติดเชื้อโดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ กำหนดขั้นตอนคัดแยกผู้ป่วยที่น่าสงสัยหรือได้รับการยืนยันแล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.70)

2.7 ด้านการจัดการร้านอาหารและจุดบริการอาหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แจ้งเตือนลูกค้าให้ฆ่าเชื้อด้วยเจลทำความสะอาดมืออย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ การจัดโต๊ะกำหนดให้รองรับได้สูงสุด 4 คนต่อพื้นที่ 10 ตารางเมตร (ค่าเฉลี่ย 4.10) ดำเนินการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคอย่างถี่ถ้วนมากขึ้นในบริเวณจุดบุฟเฟ่ต์หลังการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เปลี่ยนที่คิบบและทัพพี รวมถึงภาชนะแต่ละชิ้นเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

2.8 ด้านการผลิตและการจัดหาอาหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อุปกรณ์ PPE การรักษาระยะห่างทางกายภาพ และมาตรการด้านสุขอนามัยและสุขาภิบาลที่เข้มงวด (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ พนักงานฝ่ายดูแลอาหาร ต้องปฏิบัติตามแผนดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีกระบวนการจัดส่งอาหารภายนอกที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 (ค่าเฉลี่ย 3.90) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหารที่เหมาะสมเพื่อจัดการความเสี่ยงและการป้องกันการปนเปื้อนในอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

2.9 ด้านการบำรุงรักษา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ดำเนินการตรวจสอบห้องพัก สระว่ายน้ำ ตามมาตรฐานในประเทศที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา คือ ตรวจสอบสภาพของตัวกรองเครื่องปรับอากาศ และดำเนินการบำรุงรักษาให้เหมาะสมมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ตรวจสอบเครื่องล้างจานและอุปกรณ์ซักผ้าเพื่อให้แน่ใจว่าทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.90)

3. แนวทางการปรับปรุงของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักในเมืองปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า

แนวทางการปรับตัวด้านผลิตภัณฑ์ โรงแรมที่พักต้องได้มีการส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ของโรงแรม ปรับปรุงพัฒนาสภาพแวดล้อมโดยรอบของโรงแรมให้มีความสวยงาม ปรับปรุงรูปแบบและการตกแต่งห้องพักให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ปรับปรุงรูปแบบบริการห้องอาหารต่าง ๆ ให้มีความหลากหลาย และมีการจัดกิจกรรมหรือเทศกาลพิเศษเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการของโรงแรม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยวในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

แนวทางการปรับตัวด้านการตั้งราคา เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการโรงแรมในช่วงภาวะโรคระบาดโควิด 19 ให้มีจำนวนมากขึ้น ควรมีการดำเนินการปรับราคาห้องพักตามฤดูกาล หรือระดับความต้องการใช้บริการของลูกค้า สร้างข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้ราคาห้องพักพิเศษสำหรับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งนี้ถึงให้ความสำคัญต่อการปรับราคาตามคู่แข่งในตลาด

แนวทางการปรับตัวด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สร้างเครือข่ายพันธมิตรกับตัวแทนของผู้ใช้บริการภาคเอกชน และภาครัฐบาล เพื่อแสวงหาความร่วมมือกับโรงแรม บริษัทนำเที่ยว บริษัทจัดการประชุม เพื่อร่วมประชาสัมพันธ์ หาแนวทางการบริหารจัดการร่วมกัน และขยายตลาดธุรกิจโรงแรม

แนวทางการปรับตัวด้านการโฆษณา ต้องมีการส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมไปสู่สาธารณชนอย่างสม่ำเสมอโดยการโฆษณาผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ของโรงแรมเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ และข่าวสารต่าง ๆ อีกทั้งการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการจะทำให้ลูกค้าสามารถแนะนำประชาสัมพันธ์ได้อีกทาง

แนวทางการปรับตัวด้านบุคลากร ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงาน โดยมีการประเมินผลการทำงานของพนักงาน และมีการแบ่งหน้าที่การทำงานของพนักงาน เพื่อลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน ส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น มีการสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานข้ามแผนกเพื่อให้เกิดทักษะ การทำงานที่หลากหลาย หน่วยงานภาครัฐควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการเป็นพนักงานต้อนรับที่ดีให้กับทางโรงแรมที่พักอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางการปรับตัวด้านความมีชื่อเสียงของตราสินค้า ควรมีการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน เช่น การเช็คอินเข้าที่พัก การให้บริการในการจ่ายค่าที่พักโดยวิธีหลากหลาย เช่น การจ่ายเงินสด บัตรเครดิต และจ่ายผ่านตัวกลางธุรกิจ เพื่อสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการมากที่สุด

อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการปรับของผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักในเมือง ปากช่อง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลเพื่อให้เกิดความชัดเจนในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ด้านผลิตภัณฑ์ โรงแรมที่พักส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ทำให้ การบริการหยุดชะงักในช่วงที่ผ่านมาทำให้เกิดสภาพเสื่อมโทรมของที่พัก ภายหลังทำให้ค่าเงินของประเทศลาวอ่อนตัวลงไปตามสภาพเศรษฐกิจ ทำให้การฟื้นตัวของการท่องเที่ยวไม่เติบโตเหมือนที่ผ่านมาผู้ประกอบการจึงไม่มีงบประมาณในการที่จะนำมาปรับปรุงโรงแรมที่พักให้กลับคืนมาเหมือนสภาพดั้งเดิม การเปิดให้บริการของโรงแรมจึงเปิดได้เพียงบางส่วนยังไม่ได้เปิดเต็มรูปแบบเหมือนแต่ก่อน เพราะจำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมากเพื่อพุงให้ธุรกิจอยู่รอด ในส่วนของที่พักที่เป็นบ้านพัก หรือโรงแรมขนาดเล็กเจ้าของกิจการบางส่วนได้เลิกทำกิจการที่พักเพราะได้รับผลกระทบจากการหยุดชะงักให้บริการในช่วงที่ผ่านมา ในจำนวนที่พักที่ยังเหลือให้บริการก็ยังไม่เปิดให้บริการไม่ครบถ้วนในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการให้บริการอาหารเช้า บริการเสริมในด้านต่าง ๆ ดังนั้นการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของโรงแรมที่พักในเมืองปากช่อง หน่วยงานภาครัฐต้องเข้ามาสนับสนุนในด้านต่าง ๆ อย่างจริงจังเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องหามาตรการเสริมทั้งโปรโมชั่นต่างๆ ที่จะดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการและเกิดความประทับใจมาใช้บริการอีก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Edmundas et al (2016: 131) ที่ได้ทำการศึกษาภาพความเป็นธรรมด้านราคาและความพึงพอใจของลูกค้าในการปรับปรุงความภักดี ยิ่งไปกว่านั้นในเครือข่ายโรงแรมสิ่งนี้อาจนำเสนอความท้าทายในการบริหารจัดการเนื่องจากประสิทธิภาพของ โรงแรมอาจส่งผลต่อการรับรู้ของโรงแรมอื่น ๆ ในเครือข่ายเดียวกัน ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของโรงแรมทุกแห่งที่อยู่ในเครือข่ายสม่ำเสมอ สิ่งนี้อาจพิสูจน์ได้ยากกว่าโรงแรมในเครือมีคุณสมบัติในประเทศต่างๆ แม้ว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับความมั่นคงสูงแต่พวกเขาให้ความสำคัญกับการบริการที่เป็นส่วนตัว ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่โรงแรมในเครือจะต้องรักษาความเป็นเอกลักษณ์ด้วยการบริการที่เป็นส่วนตัว ความภักดีของลูกค้าสามารถได้รับการเลี้ยงดูด้วยการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสุฟิเียร์ที่สม่ำเสมอพร้อมด้วยบริการส่วนบุคคลของพนักงานทำความสะอาด การค้นพบของการศึกษานี้นำไปสู่การเพิ่มองค์ความรู้ในการจัดการบริการและการจัดการ การต้อนรับ การศึกษานี้สามารถทำซ้ำในร้านอาหารใน

เครื่องและ/หรือในภาคบริการอื่น ๆ จุดแข็ง ของงานวิจัยนี้คือความจริงที่ว่ามันมีจุดประสงค์ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้จัดการโรงแรมในการแสวงหา ความได้เปรียบในการแข่งขัน ผู้เขียนสรุปว่าความสำเร็จในระยะยาวขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการขยายและรักษาฐานลูกค้าขนาดใหญ่และภักดี อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญคือต้องตระหนักว่าความภักดีของลูกค้าเป็นช่วงเวลาโดยเฉพาะเจาะจงและไม่ชอบดังนั้นจึงต้องมีการลงทุนอย่างต่อเนื่องและต่อเนื่อง ดังนั้นองค์กรโรงแรมจึงต้องพยายามพัฒนาและรักษาความภักดีของลูกค้าอย่างต่อเนื่องหรือเป็นความจริงในความสัมพันธ์ส่วนใหญ่เสี่ยงต่อการสูญเสียมันไปยังคนอื่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของอันณชญากร สมัคร (2560: 109) ที่ได้ศึกษาการปรับตัวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อการเป็นสมาชิกอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า การปรับตัวของธุรกิจนำเที่ยวต่อการเป็นสมาชิกอาเซียนด้านส่วนผสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนอีก 2 ด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล ด้านการสรรหาและจัดคนเข้าทำงานและด้านการฝึกอบรมพัฒนา เมื่อประเทศเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ได้มีการปรับตัวด้านส่วนผสมทางการตลาดมากกว่า ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรปรับกระบวนการภายในของกิจการ ด้านส่วน ผสมทางการตลาดควรเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายใหม่ๆ และมีการทดลองจัดทำโปรโมชันอยู่เสมอเพื่อกระตุ้นยอดขาย ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล ควรให้ความสำคัญด้านสวัสดิการพนักงาน และการวางแผน ด้านแรงงานสัมพันธ์เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่บริษัทในระยะยาวเพื่อรองรับการเปิดอาเซียนและการดำเนินกิจการธุรกิจนำเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีประเด็นที่ควรอภิปรายเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้เข้าพักประสบจากการจองห้องพัก และการเข้าพัก ปัญหาที่ผู้เข้าพักมักจะประสบก็คือ ข้อมูลต่าง ๆ ที่หาได้ไม่เป็นปัจจุบัน การค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ค่อนข้างลำบาก ไม่สะดวก และการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมค่อนข้างน้อย สำหรับปัญหาในการเข้าพักที่ผู้เข้าพักมักจะประสบก็คือ สภาพของโรงแรมและที่พัก ปัญหาความไม่เพียงพอของการบริการต่าง ๆ ของโรงแรมและที่พัก และปัญหาความไม่สะดวกของเส้นทางคมนาคม ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวผู้เข้าพักต้องการให้มีการปรับปรุงมากเป็นอันดับหนึ่ง และมีจำนวนมากที่สุด ก็คือ ความสะอาด และความสวยงามทั้งภายในและภายนอกห้องพัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนสิทธิ์ สุขสุทธิ (2555: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและแนวทางในการแก้ไข ปัญหาสำหรับผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กสู่การยกระดับมาตรฐาน จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความ คาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้ บริการของโรงแรมขนาดเล็กแยกตามแผนกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัญหาการใช้บริการของลูกค้า พบว่า เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น โทรศัพท์ภายใน ห้องพักไม่มีสัญญาณจากดาวเทียม ความล่าช้าของการให้บริการ ปัญหาด้านสถานที่ เช่น สภาพเก่า และคับแคบ ซึ่งทางโรงแรมควรมีการปรับปรุงในส่วนนี้ทันที เพราะมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการโรงแรมเกิดความประทับใจ มีการแนะนำกันปากต่อปาก และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในโอกาสต่อไป

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

สำหรับโรงแรมและที่พักในเขตแขวงจำปาสัก ต่างได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ยอดการจองที่พักต่าง ๆ ลดลงเป็นจำนวนมากอีกทั้งทำให้โรงแรมและที่พักบางแห่งได้ปิดตัวลง ทำให้เกิดผลกระทบกับพนักงานและบุคลากรรวมทั้งธุรกิจของโรงแรมต้องหยุดชะงักเกิดผลกระทบต่อทางเศรษฐกิจในระดับกว้างก่อให้เกิดปัญหาด้านเศรษฐกิจการเจริญเติบโตด้านการโรงแรมและท่องเที่ยวส่งผลกระทบต่อรายได้ การจ้างงานภายในประเทศ และกิจการบริการอื่น ๆ ที่ขยายตัวรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างหยุดชะงัก ทำให้คุณภาพชีวิตของคนในสังคมรับผลกระทบโดยตรงไปด้วย เพราะส่วนใหญ่โรงแรมที่พักในแขวงจำปาสักจะเป็นสถานที่ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเมื่อธุรกิจโรงแรมต่าง ๆ ได้รับผลกระทบทำให้ผู้ประกอบการ การต้องหันมาหาวิธีการในการปรับตัวอย่างไรที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมและที่พักอยู่รอดในสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการดำเนินการขนาดใหญ่ใช้แรงงานและทุนมากในการดำเนินการเป็นธุรกิจที่มีระบบการบริหารงาน ที่ดี มีแบบแผน รวมทั้งระบบการควบคุมมาตรฐานที่ดี เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยจะหาอย่างไรจึงจะปรับตัวเพื่อความอยู่รอดทั้งผู้ประกอบการพนักงานและนักท่องเที่ยวภายใน ประเทศที่ล้วนแต่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน

เอกสารอ้างอิง

- จิรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. อุบลราชธานี: วิทยาออฟเซ็ทการพิมพ์.
- ธนสิทธิ์ สุขสุทธิ. (2555). *ความคาดหวังและแนวทางในการแก้ไขปัญหาสำหรับผู้ให้บริการโรงแรมขนาดเล็กสู่การยกระดับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- บัวละพา ทองมาลาเพชร. (2553). *กฎหมายว่าส่งเสริมการลงทุน*. เวียงจันทน์: สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ.
- อัมณัญญากร สมัคร. (2560). *การปรับตัวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการเป็นสมาชิกอาเซียน*. บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Edmundas et al. (2016). *Impact of hotel service quality on the loyalty of customers*. Economic Research-Ekonomska Istraživanja.

