

**แนวทางการบริการวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ของห้องอาหารโรงแรม
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา**
**Service Guidelines for the New Normal of Hotel Restaurants in Muang
District Nakhon Ratchasima Province**

รามณรงค์ นิลกำแหง¹ กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ²
Ramnarong Nilgumhaeng, Kantimarn Chindaprasert

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาด้านการบริการในธุรกิจห้องอาหารในโรงแรมนั้น เป็นแนวทางหนึ่งของการสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ในการเตรียมความพร้อมการรองรับนักท่องเที่ยวในช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอุตสาหกรรมบริการภายในจังหวัด บทความวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเสนอแนะแนวทางการบริการวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ของห้องอาหารโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative method) โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสังเกต (Observation) และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการบริการวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ของห้องอาหารโรงแรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา คือ 1. การจอง และการต้อนรับ (Reservation and Greetings) 2. การจัดโต๊ะอาหาร และการบริการอุปกรณ์ (Table setting and Service equipment) และ 3. เมนูอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Menus)

คำสำคัญ (Keywords): ห้องอาหาร; การบริการวิถีความปกติใหม่

Abstract

The study of services in the hotel restaurant business is one way to create customers' impression and assurance for preparing travel arrangements during the outbreak of the CoronaVirus2019 pandemic and to promote economy within the

Received: 2021-05-19 **Revised:** 2021-07-27 **Accepted:** 2021-07-27

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม Student of Ph.D. Tourism and Hotel Management, Faculty of Tourism and Hotel Management, Mahasarakham University. Corresponding Author e-mail: ramnarong55@hotmail.com

² คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม Faculty of Tourism and Hotel Management, Mahasarakham University.

province through the service industry. This research article aims to study and give suggestions towards the New Normal services at hotel restaurants in Muang district, Nakhon Ratchasima. The study is qualitative research conducted by an observation and a semi-structured interview. The results analyzed with content analysis showed the guidelines for New Normal services in hotel restaurants, which are 1. reservation and greetings 2. table setting and service equipment, and 3. food & beverage menus.

Keywords: Hotel Restaurants; New Normal Services

บทนำ (Introduction)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้การสนับสนุนธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางของอาหารที่เน้นนำเสนอความเป็นท้องถิ่นมากขึ้น รวมไปถึงการปรับตัวของเจ้าของกิจการให้เข้ากับพฤติกรรมผู้บริโภคมากขึ้น ควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป ประกอบกับรูปแบบการให้บริการห้องอาหารโดยเครือโรงแรมชั้นนำระดับโลก ก็มีการนำเสนอบริการอาหารในความเป็นท้องถิ่นทั้งจากเมนูอาหารและวัตถุดิบ ส่งผลให้แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของการให้บริการอาหารของธุรกิจที่พักแรมดีขึ้นเพื่อปรับตัวในยุค New Normal การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่เน้นอาหารไทย ท้องถิ่น ส่งผลกระทบด้านบวกต่อธุรกิจห้องอาหารและธุรกิจโรงแรมในแง่ของการเพิ่มยอดจองห้องพักของนักท่องเที่ยวด้วย จะกระตุ้นสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยวเชื่อมโยงถึงธุรกิจที่พักแรมได้การดำเนินงานธุรกิจโรงแรมใน ช่วงไตรมาส3ปี 2564 จะนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มลดลงกว่าไตรมาส2ปี 2564 ซึ่งถือเป็นไตรมาสที่ต่ำสุดของปีนี้ เนื่องจากได้รับผลกระทบจาก สถานการณ์ไวรัส (Covid 19) มีมาตรการล็อกดาวน์ในพื้นที่ 29 จังหวัด ทำให้อัตราการเข้าพักของโรงแรม (Occupancy rate) ต่ำกว่าไตรมาส 2 ที่ผ่านมา ขณะที่ธุรกิจโรงแรม ที่มีรายได้จากธุรกิจอาหาร มาช่วยในไตรมาส2ปี 2564 นั้น ในไตรมาส3 รายได้จากธุรกิจอาหาร ห้องอาหาร กลับลดลง จากการห้ามนั่งรับประทานอาหารในห้องอาหาร ทั้งนี้คาดว่าผลการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม ในช่วงไตรมาส4ปี2564 จะเริ่มทยอยฟื้นตัว หากสถานการณ์ไวรัส (Covid 19) คลี่คลาย มีจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่ลดลง และเริ่มคลายล็อกดาวน์ (กรุงเทพฯธุรกิจ : 2564) การแพร่ระบาดของโควิด-19 รอบใหม่ ทำให้การฟื้นตัวของธุรกิจร้านอาหารในปี พ.ศ. 2564 คาดว่ารายได้ลดลงเนื่องจากปี 2563 ที่ผ่านมา ทำให้ผู้บริโภคหลีกเลี่ยงการเข้าใช้บริการภายในร้านอาหาร และระมัดระวังการใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น ในที่ปีพ.ศ. 2564 ผู้ประกอบการร้านอาหารจึงจำเป็นต้องสำรวจสถานะทางธุรกิจของตนเอง และเร่งปรับตัว ให้พร้อมต่อการเผชิญกับความท้าทายอีกครั้งจากการระบาดระลอกที่ 3 ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของธุรกิจร้านอาหาร และส่งผลให้ผู้ประกอบการบางแห่งเผชิญกับปัญหารายได้ที่ลดลง ขาดสภาพคล่อง และมีภาระสินเชื่อ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงอยู่ของธุรกิจร้านอาหาร (ประชาชาติธุรกิจ, 2564)

ปัจจุบันธุรกิจที่พักในช่วงหลังสถานการณ์โควิด มีการปรับตัวให้เข้ากับบริบทความต้องการของนักท่องเที่ยว สิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการมากกว่าที่พักก็คือ การพักผ่อนโดยการเชื่อมโยง

กับภัตตาคาร หรือร้านอาหารแพสซายๆ ภายในโรงแรม ควบคู่ไปกับการบูรณาการอาหารท้องถิ่นเข้ากับ การบริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของธุรกิจโรงแรม และห้องอาหารหรือภัตตาคารนั้นก็มีส่วน สำคัญที่สามารถต่อยอดจากการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ไปสู่การความดึงดูดของธุรกิจที่พักแรม ได้ ซึ่งการจัดและตกแต่งบรรยากาศในห้องอาหารให้เป็นเอกลักษณ์ และแปลกใหม่ รวมถึงการใช้ ภาชนะที่แปลกตาเพื่อดึงดูดความสนใจจากนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม ปัจจุบันนักท่องเที่ยวจำนวนมากให้ ความสนใจการบริการอาหารที่คุ้มค่ากับราคาที่ต้องจ่ายไป และนิยมใช้บริการร้านอาหารรูปแบบ Casual Restaurant ที่เป็นร้านอาหารเน้นความเป็นเอกลักษณ์ประจำเฉพาะถิ่น ที่มีรูปแบบการ บริการอาหารประจำชาติชัดเจน และแบบนานาชาติที่หลากหลาย พร้อมบรรยากาศนั่งสบายไม่อึด อัด แสงไฟ และเสียงเพลงพอดิ ไม่ดัง หรือเบาจนรู้สึกเจ็บ ที่สำคัญคุณภาพอาหารที่สดอร่อย สะอาด รวดเร็ว และบริการของพนักงานที่เป็นกันเองอ่อนน้อมสุภาพ มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ในการชำระเงินที่สะดวก เหล่านี้เป็นส่วนสำคัญอย่างมากในการผลักดันนักท่องเที่ยวให้เลือกใช้ บริการธุรกิจห้องอาหารในโรงแรม ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค โดยการกำหนดมาตรการรับมือ ให้มีมาตรฐานความปลอดภัยที่รองรับ เพื่อให้ผู้บริโภคได้เห็นถึง ความใส่ใจของผู้ประกอบการ การปรับตัวและการดำเนินกิจการต้องสอดคล้องกับกฎหมายของรัฐที่ ประกาศใช้บังคับในสถานการณ์ที่ผิดปกติ การปรับตัวของธุรกิจร้านอาหาร เมื่อสร้างความเชื่อมั่น ให้แก่ผู้บริโภคได้แล้ว ยังมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้การปรับตัวของธุรกิจนั้นสามารถแพร่กระจาย ออกไปได้ในวงกว้าง สามารถดึงความสนใจของผู้บริโภคได้ (วิฒนะ สุขขวัญ, 2563)

ในส่วนของผู้ประกอบการโรงแรม การหารายได้ผ่านทางห้องอาหารในโรงแรมยังต้อง ดำเนินการต่อไป ภายใต้มาตรการทางสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด นายแพทย์สุวรรณชัย วัฒนายิ่ง เจริญชัย กล่าวว่ แนวทาง การสร้างร้านอาหารวิถีใหม่ New Normal (สะอาด ปลอดภัย) ไล่ โควิด-19 ด้วยหลัก 3 สร้าง ได้แก่ 1) สร้างมาตรฐาน โดยจัดให้มีสถานที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ รวมทั้งผู้สัมผัสอาหารได้ผ่านการอบรมฯจากกรมอนามัย ซึ่งจะสังเกตได้จากผู้ที่ผ่านการอบรมบัตร ประจำตัวผู้สัมผัสอาหารที่แสดงให้เห็นชัดเจนและมีมาตรการควบคุมโรคโควิด-19 ในร้านอาหาร อย่างเคร่งครัด 2) สร้างความปลอดภัย ด้วยการคัดสรรวัตถุดิบในการปรุงประกอบอาหารที่ดีมี คุณภาพ และปรุงสุกในครัว ที่ถูกสุขลักษณะ มีภาชนะสะอาด และ 3) สร้างมั่นใจ มีสัญลักษณ์การ รับรองมาตรฐาน Clean Food Good Taste และมาตรฐาน Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) (กรมอนามัย: 2564) เพื่อรักษาสภาพคล่องทางการเงินและรอให้ จำนวนนักท่องเที่ยวกลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง ภัตตาคารร้านอาหารจึงต้องการปรับตัว ปรับรูปแบบการ ขายอาหารออกไป เช่น การให้บริการอาหารแบบส่งกลับบ้าน (Food Delivery) และบริการ

การบริการเป็นเรื่องของความพึงพอใจ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั่วโลก เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับสภาวะการแข่งขันที่ สูงโดยเฉพาะธุรกิจบริการร้านอาหาร เนื่องจากปัจจุบันลูกค้ามีรายได้สูงและต้องการความ สะดวกสบายมากขึ้นจึงมองหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการ โดยที่ลูกค้าไม่ต้องทำอาหารรับประทาน เองที่บ้าน ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร จึงได้เน้นถึงคุณภาพการบริการเป็นหลัก ซึ่งตีความได้

2 อย่าง ได้แก่ 1) บริการเป็นศิลปะ หรือการปฏิบัติงานโดยฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น ถึงแม้ว่ากระบวนการอาจจะผูกพันกับตัวสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ก็ตาม แต่ปฏิบัติการต่าง ๆ นั้นไม่สามารถมองเห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้เหมือนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ และ 2) บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าและเตรียมผลประโยชน์ให้กับลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง ซึ่งจะเป็นผลมาจากผู้ให้บริการหรือผู้แทนได้นำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้ (Lovell : 1996) หรือปฏิบัติการเพื่อเตรียมให้ความสะดวกสบายและช่วยเหลือลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ และบริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ (Haksever:2013) แต่สามารถรับรู้ได้จากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและกระบวนการบริการ ที่ไม่มีตัวตน (intangible Goods) ให้กับผู้รับบริการ

สำหรับการทำธุรกิจร้านอาหารให้บริการ เป็นหน่วยที่สำคัญของธุรกิจโรงแรม คือเรื่องคุณภาพการบริการและการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยสรุปได้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจโรงแรม คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้า ที่คาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าต้องการได้จากประสบการณ์การพูดคุยแบบปากต่อปาก จากการโฆษณา ซึ่งลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ (What) และเมื่อมีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่ต้องการ (Where) และในรูปแบบที่ต้องการ (How) เป็นการกระทำ(performance) ของธุรกิจให้บริการอันเป็นผลให้กับผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ (ชัยชนะ ธรรม:2551) กล่าวได้ว่า ธุรกิจบริการร้านอาหารในโรงแรม เป็นสถานที่เก็บของสด และของแห้งเพื่อใช้จัดเตรียมประกอบอาหารและปรุงอาหารให้พร้อมรับประทาน โดยเป็นการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ลูกค้าทั้งภายในร้านหรือมีให้บริการส่งกลับบ้าน หรือ มีการจัดเลี้ยงอาหารที่หลากหลายชนิดโดยที่ผู้บริโภคร้องขอบริการตนเอง สามารถรับประทานอาหารได้โดยไม่จำกัดเวลา และปริมาณการทาน เรียกว่า การบริการแบบบุฟเฟต์ การที่ลูกค้า หรือนักท่องเที่ยวที่เข้าพักนั้นได้รับการบริการอาหารที่มีระดับจากภัตตาคารในโรงแรม จัดได้ว่าเป็นที่ยอมรับ และไว้วางใจจากนักท่องเที่ยวมากขึ้น ด้วยสถานที่ร้านอาหารที่อยู่ในโรงแรม ความมั่นใจถึงตัวผู้ประกอบการโรงแรมขนาดใหญ่ที่คงไม่ยอมเสียชื่อเสียงแน่นอน รวมไปถึงการได้รับความร่วมมือจาก พนักงานในส่วนงานบริการเป็นอย่างดีในการให้บริการ ทั้งด้านพื้นที่ห้องอาหาร และพื้นที่ปิดภายในห้องครัว และด้วยความที่ห้องอาหารมีขนาดใหญ่ เว้นระยะห่าง หากเป็นการบริการแบบบุฟเฟต์ (Buffet) ก็มีชั้นกลาง ในทุกภาชนะที่ใส่อาหาร พนักงานใส่ถุงมือ ใส่แมสทุกคน การกำจัดการเข้าไปเดินตักอาหาร ในซุ้มอาหาร (Line Buffet) จึงสร้างความพอใจ ความมั่นใจสูงสุดจากผู้บริโภค และภัตตาคารโรงแรม ก็ยังคงมีบทบาทต่อพฤติกรรมผู้บริโภคของนักท่องเที่ยว หรือลูกค้าส่วนใหญ่ในปัจจุบัน

ปัจจุบันอุตสาหกรรมธุรกิจที่พักในจังหวัดนครราชสีมามีการแข่งขันสูง มีวิธีการสร้างความหลากหลายในการให้บริการลูกค้ามีห้องอาหาร ภัตตาคาร ที่เปิดให้ลูกค้าทั่วไป โดยมีโรงแรมเปิดใหม่ที่สำคัญอยู่ 3 แห่งตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ. 2559 - 2564 ที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จัก และรับรู้ชื่อเสียงในฐานะโรงแรมระดับกลางที่มีมาตรฐานยอมรับในระดับสากลได้แก่ โรงแรมดิ อิมพีเรียลไฮเทล แอนด์ คอนเวนชันเซ็นเตอร์ โคราช ซึ่งเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างจาก

ตัวอาคารโรงแรมดุสิตธานีปรีนเซสโคราชเดิม ทำให้ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า และโรงแรมเซ็นเตอร์พอยต์ เทอร์มินอล 21 โคราช ตั้งอยู่ติดกับห้างสรรพสินค้าเทอร์มินอล 21 โคราช มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่มีสาขาในเครือมาแล้ว เช่น โรงแรมแกรนด์เซ็นเตอร์พอยต์ เทอร์มินอล 21 สุขุมวิท กรุงเทพฯ และ โรงแรมแกรนด์เซ็นเตอร์พอยต์ พัทยา จังหวัดชลบุรี รวมไปถึง โรงแรมประจำจังหวัดนครราชสีมา อย่างโรงแรมสีมาธานี ที่ได้รับโครงสร้างระบบอาคาร และการบริหารงานมาตรฐานโรงแรมในเครือเซอรادتัน เป็นโรงแรมสีมาธานีเซอรادتันโคราช และเปลี่ยนเป็น โรงแรมสีมาธานี ตั้งแต่ปี 2532 โดยเปิดบริการห้องอาหาร แบบ Dining restaurant และ International Buffet ผู้เข้าพัก และนักท่องเที่ยว รวมถึงลูกค้าทั่วไป สามารถเข้ามารับประทานอาหารของทางโรงแรมได้ การบริการของห้องอาหารทั้ง 3 โรงแรม นำเสนออาหารที่หลากหลายชนิดทั้งอาหารไทยและอาหารนานาชาติ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องให้ความสำคัญกับภัตตาคารห้องอาหารในโรงแรมมากขึ้น ถือได้ว่าเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงแข่งขันเพื่อความอยู่รอด แบบ New Normal โดยแท้จริง โดยที่ รัฐบาล และกระทรวงสาธารณสุข ได้ประกาศเปิดประเทศตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 ให้สถานประกอบการที่จดทะเบียนการค้าเป็นร้านอาหารนั้น สามารถเปิดให้ลูกค้า นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการได้ และร้านที่จะขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ จะต้องขอรับรองมาตรฐาน Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ก่อน ซึ่งเป็นโครงการที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ร่วมมือกับ กระทรวงสาธารณสุข กรมอนามัย ในการ “ยกระดับมาตรฐานความสะอาด ความปลอดภัย ด้านสุขอนามัย โดยมีหลักเกณฑ์การประเมิน เช่น มีจุดตรวจอุณหภูมิที่ทางเข้าออกของห้องอาหาร เว้นระยะห่างของผู้เข้าใช้บริการ ให้บริการเฉพาะผู้ที่สวมหน้ากากอนามัยเท่านั้น หากทางร้านมีเครื่องหมาย (SHA) ติดอยู่ ก็จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคเมื่อเข้ามาใช้บริการในร้านนั้นๆ(กรุงเทพฯธุรกิจ :2564) อันเป็นผลต่อผู้ใช้บริการ หรือลูกค้า และสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ หากผู้ประกอบการโรงแรมรู้ถึงปัญหาการให้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid 19 และมีแนวทางแก้ไข ก็จะสามารถประเมินทิศทางในการบริการจัดการด้านรูปแบบการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการบริการวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ของห้องอาหารโรงแรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้กำหนดเป็นกลยุทธ์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม สามารถใช้เป็นข้อมูลการพัฒนาธุรกิจภัตตาคาร และเพิ่มศักยภาพในการบริการให้ผู้ประกอบการ และผู้บริหารโรงแรมนำไปปรับปรุง พัฒนาต่อยอดจากผลการศึกษา ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุค New Normal ได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

เพื่อศึกษาและเสนอแนะแนวทางการบริการวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ของห้องอาหารโรงแรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative method) โดยผู้ให้ข้อมูลหลักสำคัญ (Key Informants) ที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ ในรูปแบบการบริการวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ของห้องอาหารโรงแรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2564 ถึงเดือนมีนาคม 2565 โดยใช้เวลาดำเนินการและเก็บข้อมูล ประมาณ 3 เดือน ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาในด้านพื้นที่แบบเฉพาะ ในห้องอาหารที่มีชื่อเสียงของโรงแรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 3 โรงแรม ประกอบไปด้วย 1. ห้องอาหารในเรือน (โรงแรมสีมาธานีโคราช) 2. ร้านอาหารไหมมัดหมี่ (โรงแรมเซ็นเตอร์พอยด์ เทอร์มินอล 21 โคราช) 3. ห้องอาหารอิมพีเรียล (โรงแรมดิ อิมพีเรียลไฮเทล แอนด์ คอนเวนชันเซ็นเตอร์ โคราช) เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นบุคลากรของห้องอาหารในโรงแรมและผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในห้องอาหารในโรงแรม ใช้วิธีการดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะจง และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลหลักสำคัญได้แก่ 1. ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager) จำนวน 3 คน 2. ผู้ให้บริการในห้องอาหาร (Service Attendant) จำนวน 6 คน และ 3. ผู้ใช้บริการห้องอาหารในโรงแรม (Customers) จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน โดยใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยอ้างอิงตามเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักระหว่าง 13-17 คน มีระดับค่าความคาดเคลื่อนลดลงอยู่ที่ 0.04 (Macmillan, 1971)

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) สร้างแนวคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งมีรูปแบบข้อคำถามเป็นลักษณะปลายเปิด ประกอบด้วย 1. การให้บริการของพนักงานในห้องอาหารของทั้ง 3 โรงแรมได้แก่ 1. ห้องอาหารในเรือน (โรงแรมสีมาธานี) 2. ร้านอาหารไหมมัดหมี่ (โรงแรมเซ็นเตอร์พอยด์ เทอร์มินอล 21 โคราช) 3. ห้องอาหารอิมพีเรียล (โรงแรมดิ อิมพีเรียลไฮเทล แอนด์ คอนเวนชันเซ็นเตอร์ โคราช) มีขั้นตอนเป็นอย่างไร 2. สถานการณ์ปัจจุบัน ของการบริการของพนักงานห้องอาหารในโรงแรม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid 19 3. ข้อเสนอแนะ มุมมองการให้บริการวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ของห้องอาหารในโรงแรม การเก็บข้อมูลด้วยการสังเกต (Observation) ผู้วิจัยใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และแบบมีส่วนร่วม โดยสังเกตพฤติกรรมของพนักงานบริการในห้องอาหาร และลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในขณะปฏิบัติงานเสิร์ฟอาหาร และเครื่องดื่ม หรือบริการอื่นๆ ที่เป็นขั้นตอน และวิธีการบริการในห้องอาหารของโรงแรม โดยระหว่างการให้สัมภาษณ์ ใช้เครื่องมือเป็นอุปกรณ์แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ (Tablet PC) บันทึกภาพ และบันทึกเสียง เพื่อเก็บข้อมูลให้ได้อย่างครอบคลุมและครบถ้วน ตรวจสอบขั้นตอนของการวิจัยก่อนการสัมภาษณ์ และภายหลังการสิ้นสุดการสัมภาษณ์นำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ส่งกลับไปตรวจสอบโดยผู้ให้ข้อมูลอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Data Triangulation) ประกอบไปด้วยการรวบรวมด้านข้อมูล เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ โดยวิธีการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารประกอบ แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล และการรวบรวมข้อมูลเป็นเรื่องเดียวกันได้แก่ การสังเกตควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ ทัศนคติจากพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ (Thurmond, 2001) และรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) จากหนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ งานวิจัย เป็นขั้นตอนแรกในการศึกษาผลงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบกับผลการสัมภาษณ์ (Interview) และการสังเกต (Observation) ในรูปแบบการบริการวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ของห้องอาหารโรงแรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กับผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่มีส่วนร่วมที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องอาหารในโรงแรม สามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินงาน ได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องอาหารในโรงแรม

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการสัมภาษณ์ 1) การให้บริการของพนักงานในห้องอาหาร 2) สถานการณ์ปัจจุบัน ของการบริการของพนักงานห้องอาหารในโรงแรม ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid 19 และ 3) ข้อเสนอแนะ มุมมองรูปแบบการให้บริการวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ของห้องอาหารในโรงแรม

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยถอดความบทสนทนา และพิมพ์ข้อมูลที่ได้ลงในโปรแกรมสำเร็จรูป

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ผลที่ได้จากเอกสาร และการสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 5 เขียนสรุปผลการศึกษาเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และอภิปรายผล

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เมื่อข้อมูลถึงจุดอิ่มตัวจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่ได้รับการสัมภาษณ์จาก 3 ห้องอาหารในโรงแรม ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการห้องอาหาร จำนวน 9 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน ผู้วิจัยถอดบทสนทนาจากการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatim) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) นำข้อมูลมาเรียบเรียง จัดกลุ่มวิเคราะห์ สังเคราะห์ และอธิบายผลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์เกี่ยวกับ การให้บริการวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ของห้องอาหารโรงแรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา แนวทางการบริการห้องอาหารแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในโรงแรม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1. การศึกษาการบริการของห้องอาหารโรงแรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด ช่วงเดือนเมษายน - เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 ห้องอาหารประสบปัญหาของจำนวนลูกค้าที่ลดน้อยลงจากเดิม ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นในการออกมารับประทานอาหารนอกบ้าน แต่สถานการณ์การแพร่ระบาดมีจำนวนลดลงจากปี 2563

เพราะประชาชนมีความมั่นใจการฉีดวัคซีนภายในจังหวัด และการกำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในสถานประกอบการ โครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ในมาตรฐาน Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ส่งผลให้ผู้ให้บริการ (ลูกค้า) เริ่มมีความมั่นใจที่จะเข้ามาใช้บริการได้บ้าง แต่ห้องอาหารก็ยังมีรายได้ลดลงอยู่ เมื่อเทียบกับปี 2564 ถึง เดือนธันวาคม 2564 ในขณะที่สถานการณ์การแพร่ระบาดเริ่มลดลง เมื่อมีมาตรการการป้องกัน ควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสที่ดีแล้ว ทำให้รัฐบาลได้มีประกาศให้มีการผ่อนคลายมาตรการควบคุมโควิด19 เพื่อรองรับการประเทศ ในวันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 และยกเลิกมาตรการห้ามออกนอกเคหสถาน (เคอร์ฟิวส์) ตั้งแต่เวลา 23.00-03.00 น. ทุกพื้นที่ เว้นพื้นที่สีแดงเข้มที่เป็นพื้นที่ควบคุมและเข้มงวดสูงสุด ส่วนจังหวัดนครราชสีมายังคงเป็นพื้นที่สีแดงควบคุม แต่ยังสามารถเดินทางเข้ามาใช้บริการได้ แต่พบว่าผู้ให้บริการ (ลูกค้า) เดินทางมาติดต่อใช้บริการในรูปแบบของงานจัดเลี้ยง จัดประชุม ที่ไม่เกิน 100 คน มากกว่า ที่จะเดินทางเข้า มาใช้บริการรับประทานอาหารในห้องอาหาร นอกจากนี้ยังพบปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ การแสดงออกทางด้านความมีมิตรไมตรีน้อยลงมาก กล่าวคือ บทสนทนาระหว่างพนักงาน กับลูกค้าจะเป็นแค่การ รับรายการอาหาร ทวนรายการอาหาร แลกกล่าวขอบคุณอำลา มากกว่า การทักทายแสดงความเป็นกันเองกับลูกค้าประจำ หรือการผูกมิตร กับลูกค้าใหม่

2. การจัดการการบริการแบบวิถีใหม่ (Service New Normal) พนักงานระดับหัวหน้างาน ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager) ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการแบบใหม่ที่สามารถให้บริการลูกค้าได้แบบสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ ตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุข และตามมาตรฐาน Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) เมื่อผู้ใช้บริการสามารถนั่งรับประทานอาหารในห้องอาหารได้แล้ว โดยยึดหลักตามมาตรการในการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ด้วยการจัดที่นั่งแบบใหม่มีระยะห่าง จากที่โต๊ะอาหารที่สามารถนั่งได้ 4 คน ก็นั่งได้ 2 คน และโต๊ะขนาดนั่งได้ 6 คน ก็นั่งได้เพียง 4 คน โดยทางห้องอาหารก็ยังไม่ถึงขั้นบังคับแต่ใช้วิธีการทำป้ายสัญลักษณ์และขอความร่วมมือแทน โดยที่ให้พนักงานพูดนำเสนอ ที่นั่งที่เหมาะสมกับลูกค้าผู้ใช้บริการด้วย สำหรับพนักงานผู้ให้บริการปรุงอาหาร ก็ต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการด้วยการคำนึงสุขอนามัย และความปลอดภัยโดยการสวมถุงมือในการประกอบอาหาร และการบรรจุอาหาร ตลอดจนการนำเสนอรายการอาหารเพื่อสุขภาพในสถานการณ์ที่ผู้บริโภคให้ความใส่ใจกับสุขภาพเพื่อเป็นการสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการต่าง ๆ ใน ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคควบคู่กับการบริการ คุณสมคักดิ์ ดีดีพิมพ์รั่ม ผู้ช่วยจัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมสีมาธานี กล่าวว่า “แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่เราไม่สามารถควบคุมได้ ก็ต้องปรับการบริการบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ถึงกับทำให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัด และกังวลใจ” การปรับการบริการจะเน้นไปด้านการตรวจสอบลูกค้าในการปลอดภัยเชื้อไวรัสโควิด พนักงานทุกคนใส่แมส (หน้ากากอนามัยการแพทย์) ขณะปฏิบัติงาน ระบบการจอง(Reservation) กล่าวคือลูกค้าจะต้องมีการจองเข้ามาล่วงหน้าก่อนในระบบทางเว็บไซต์ ของโรงแรม หรือ โทรศัพท์เข้ามา

จองก่อน มีการจัดบันทึกชื่อ - นามสกุล การถามเบอร์โทรติดต่อ และถามจำนวนที่จอง เมื่อลูกค้ามาถึงห้องอาหาร หรือไม่ได้จองเข้ามา (Walk in) ก็จะมีการคัดกรองโดยการ ตรวจวัดอุณหภูมิ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ ให้ลูกค้าสแกนใน Application ไทยชนะ และจัดบันทึกเวลาเข้า และเวลาออกจากห้องอาหาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ ทำให้ได้แนวทางการให้บริการแบบวิถีความปกติใหม่ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19

ตารางที่ 1 แสดงขั้นตอนการบริการของห้องอาหารในโรงแรมจากผู้ให้ข้อมูลหลักในแบบสังเกต

n=9	การจอง	การทักทาย	การแนะนำรายการอาหาร	การรับและทวนรายการอาหาร	การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม	การสอบถามความพึงพอใจ	การชำระค่าบริการ	กล่าวคำขอบคุณ
ผู้จัดการห้องอาหาร	√	√	√	√	√	√	√	√
พนักงานบริการ	√	√	√	√	√	√	√	√

จากตารางที่ 1 จากการสังเกตของผู้ให้บริการของทั้ง 3 ห้องอาหารของโรงแรม ได้แก่ ห้องอาหารในเรือน (โรงแรมสีมาธานี) 2. ร้านอาหารไหมมัดหมี่ (โรงแรมเซ็นเตอร์พอยต์ เทอร์มินอล 21 โคราช) 3. ห้องอาหารอิมพีเรียล (โรงแรมดิ อิมพีเรียลไฮเทล แอนด์ คอนเวนชันเซ็นเตอร์ โคราช) พบว่า พนักงานผู้ให้บริการ มีขั้นตอนการบริการที่ไม่แตกต่างกัน คือมีขั้นตอนการบริการ 8 ขั้นตอน คือ 1) การจอง 2)การทักทาย 3) การแนะนำรายการอาหาร 4) การรับ และทวนรายการอาหาร 5) การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม 6) การสอบถามความพึงพอใจ 7) การชำระค่าบริการ 8) กล่าวคำขอบคุณ

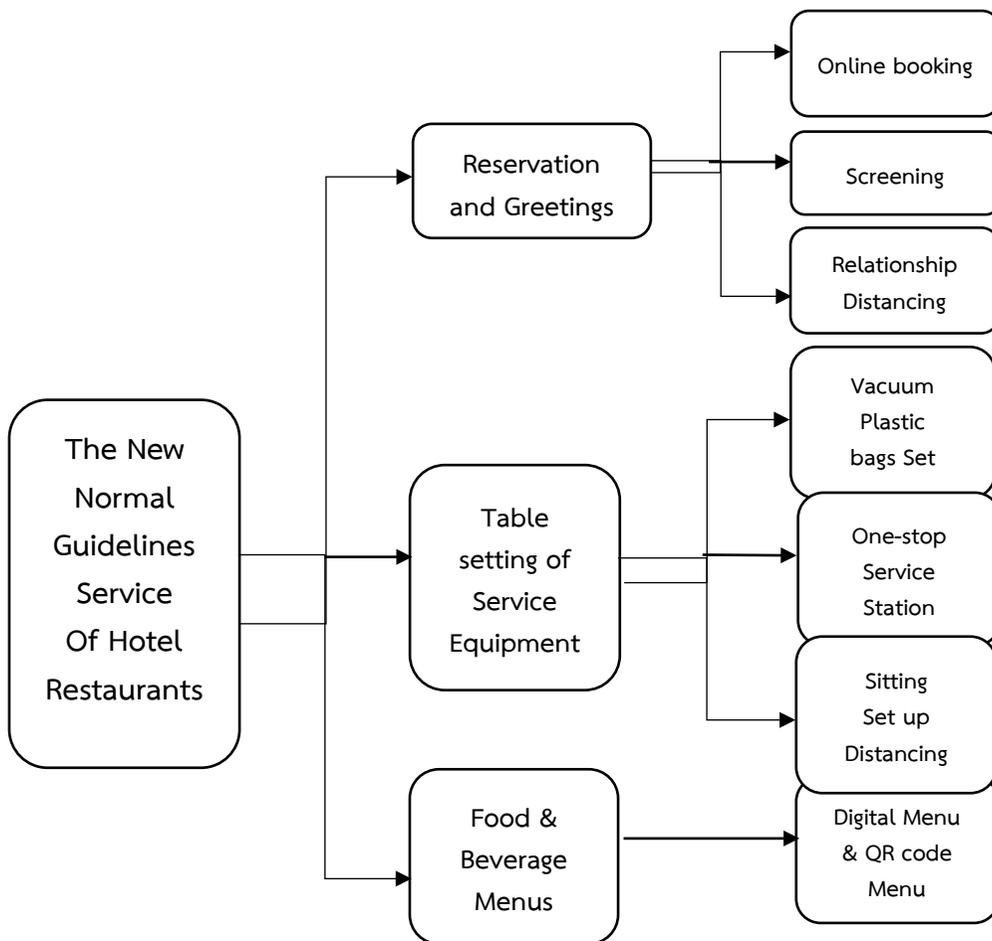
ตารางที่ 2 แสดงความสอดคล้องของผู้ให้ข้อมูลหลักจากการถอดคำสัมภาษณ์

n=15	การจอง (Reservation)	การทักทาย (Greetings)	การบริการอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร (Table setting of Service equipment)	เมนูอาหาร และเครื่องดื่ม (Food & Beverage Menus)
ผู้จัดการห้องอาหาร	√	√	√	√
พนักงานบริการ	√	√	√	√
ผู้ใช้บริการ	√	√	√	√

จากตารางที่ 2 พบความสอดคล้องของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจากการถอดคำสัมภาษณ์ รูปแบบการบริการของห้องอาหารที่พบความเปลี่ยนแปลงที่เหมือนกัน 3 ด้าน คือ 1. ด้านการจอง

และการทักทาย(Reservation and Greetings) 2. ด้านการให้บริการบนโต๊ะอาหาร (Table setting of Service equipment) 3. ด้านการบริการเมนูอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Menus)

จากการศึกษาวิเคราะห์จากบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถสรุปเป็นแผนภาพความเชื่อมโยงแนวทางการบริการวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ของห้องอาหารโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ 19 (COVID 19) ได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 แผนภาพความเชื่อมโยงแนวทางการบริการวิถีความปกติใหม่

อภิปรายผล (Research Discussion)

การศึกษาผลการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์เกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษา คือ 1) การบริการห้องอาหารในโรงแรม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 และรูปแบบการให้บริการวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ของห้องอาหารใน

โรงแรม ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาการบริการห้องอาหารในโรงแรม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 สามารถสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญได้ 2 ประการ

1.1 พนักงานบริการ (Service staff) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 พนักงานให้บริการมีส่วนสำคัญอย่างมากในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ดีในการให้ความรู้ การเว้นระยะห่างในการทักทายระหว่างพนักงาน กับลูกค้า ประมาณ 1.5 เมตร โดยใช้การทักทาย ไหว้แบบไทย เข้ามาเป็นวัฒนธรรมหลัก และการอำลา และแนะนำในกฎกติกาในการเข้ามาใช้บริการในห้องอาหารของลูกค้าสอดคล้องกับงานของ อภิสิทธิ์ การถาง และดร. บุญเชิด บุตรอินทร์ (2563) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพของร้านอาหารฐานวิถีชีวิตใหม่ ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ การให้บริการลูกค้าในด้านการบริการ

1.2 กระบวนการให้บริการ (Service process) ขั้นตอนการให้บริการและวิธีการบริการแบบปลอดภัยและสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการคือการ มีกระบวนการที่ชัดเจนสอดคล้องกับข้อปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐบาล ทำให้รูปแบบการให้บริการอาจมีเปลี่ยนแปลงไปบ้างแต่ภาพรวมการรักษามาตรฐานของห้องอาหารยังต้องดำเนินการอยู่สอดคล้องกับงานของ กิตติกร เรืองขำ และคณะ (2564) พบว่า ในส่วนของรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารในยุคปกติวิถีใหม่สำหรับผู้ประกอบการ คือ ด้านกระบวนการภายใน และด้านบริการลูกค้า

2. แนวทางการบริการแบบวิถีใหม่ (Service Guidelines New Normal) ของห้องอาหารโรงแรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19

2.1 การจอง และการต้อนรับ (Reservation and Greetings) ใช้ระบบจองผ่านระบบออนไลน์ (Online booking) และการสแกน Chick in ผ่านช่องทางออนไลน์ Application ไทยชนะของภาครัฐ และระบบการคัดกรองบริเวณทางเข้า (Screening) เช่น การตรวจวัดอุณหภูมิด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิ หรือ ปืนวัดอุณหภูมิ ส่วนของการต้อนรับสำหรับผู้ให้บริการใช้การสื่อสารผ่านภาษามือ และการภาษาพูดที่ชัดเจน เช่น การยกมือไหว้ และกล่าวคำทักทายแบบชาวไทย โดยไม่สัมผัสแมสหน้ากากอนามัยอยู่ตลอดเวลา

2.2 การจัดโต๊ะอาหารและการบริการอุปกรณ์ (Table setting and Service equipment) การใช้บริการในขณะที่โรคยังระบาดอยู่ ลูกค้าจะต้องการพื้นที่โต๊ะอาหารที่ห่างกันหรืออาจมีที่กัน มีการจัดอุปกรณ์ไว้บนโต๊ะแบบหุ้มด้วยถุงพลาสติกแวคคัม (Vacuum Plastic bags Set) ที่ประกอบไปด้วย ช้อน ส้อม มีดสแตนเลส ไม้จิ้มฟัน และ กระดาษทิชชู และการจัดจุดบริการอุปกรณ์ตัวเอง เช่น อุปกรณ์ ช้อน ส้อม ซอสต่างๆ (One-stop Service Station) เพื่อลดการสัมผัสหรือการใกล้ชิดกันระหว่างพนักงานกับลูกค้า ในส่วนของการนั่งเว้นระยะห่าง (Sitting Set up Distancing) มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ให้ห่างกัน เช่น จองมา 4 คน ก็ต้องให้นั่ง เว้นที่นั่ง 1 ที่นั่ง เพื่อความสบายใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการรวมถึงการใส่แมสหน้ากากอนามัยขณะ

สนทนากัน ยกเว้นตอนรับประทานอาหาร สอดคล้องกับงานของ สุภาวดี ธงภักดิ์ และสันติธร ภูริภักดี (2564) พบว่า การจัดการรูปแบบการบริการ ผู้ประกอบการได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการแบบที่สามารถนั่งรับประทานอาหารในร้านได้ โดยยึดหลักตามมาตรการในการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) และการปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐอย่างเคร่งครัด

2.3 เมนูอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Menus) การเปิดบริการแบบมีไลน์อาหารแบบบุฟเฟ่ต์ ลูกค้าจะต้องการอุปกรณ์ตักอาหารของตนเอง ต้องมีการกำหนดให้มีคิวตักอาหารเพื่อไม่ให้เกิดการแออัดที่ไลน์อาหาร สำหรับเมนูอาหารที่ใช้ ยกเลิกการแจกเมนูให้ลูกค้า ใช้ระบบ Digital Menu แทน ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน หรือ แท็บเล็ตไอแพด Tablet iPad และ ระบบ QR Code Menu ที่ลูกค้าสามารถสแกนภาพ QR code จากโทรศัพท์สมาร์ตโฟน จากพนักงานบริการ ก็สามารถดูอาหารได้ และเลือกเมนูอาหารที่ชอบไว้ได้เลย และเมื่อมานั่งที่โต๊ะอาหารก็สามารถสั่งได้ทันที รวมไปถึงยังสามารถส่ง รายการอาหาร Digital Menu และ โปรโมชั่นส่วนลดต่างๆ ผ่านระบบ Application Line Chart เข้าตรงถึงผู้ใช้บริการได้ทันทีสอดคล้องกับงานของ จุฑามาศ ศรีรัตน (2564) กล่าวว่า ธุรกิจร้านอาหารต้องปรับช่องทางการให้บริการเป็นการบริการอาหารออนไลน์ พลิกโฉมสั่งอาหารออนไลน์จึงมีบทบาทสำคัญในการ ช่วยเหลือธุรกิจร้านอาหาร และให้บริการแก่ผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมารับประทานอาหารตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมในช่วงวิกฤตโควิด-19

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากการศึกษาแนวทางการให้บริการวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ของห้องอาหารในโรงแรม ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะเป็นประเด็นที่สำคัญดังนี้

1. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับกระบวนการบริการ ควรปรับรูปแบบการให้บริการในห้องอาหารให้สอดคล้องกับมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขในยุค “แบบปกติวิถีใหม่” และต้องปรับและรับพนักงานบริการเพิ่มเติมตามจำนวนลูกค้าที่มากขึ้นเหมาะสมกับภาระงานในห้องอาหารให้ เนื่องจากการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ยังต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของห้องอาหารไว้ ส่วนการที่ภาครัฐมีข้อกำหนดระบบคัดกรอง เพราะต้องการให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการมาใช้บริการในโรงแรม จะทำให้มียอดขาย รายได้ กลับมายังตัวเลขที่ต้องการ จากการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ สิ่งสำคัญคือการควบคุมคุณภาพของการให้บริการทั้งหมดภายในร้าน ตั้งแต่การจอง คัดกรองลูกค้า และการเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม รวมไปถึงการจัดอุปกรณ์ให้มีความสะอาด ปลอดภัย เป็นสัดส่วนชัดเจน ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแบบปกติวิถีใหม่ ที่มีการระมัดระวังตัวมากขึ้น มีการรับรู้ข่าวสารมาตรการต่างๆจากภาครัฐ ห้องอาหาร ร้านอาหารใดๆที่ไม่ปฏิบัติตาม ไม่เข้มงวดลูกค้าหรือผู้ให้บริการก็อาจตัดสินใจไม่เข้ามาใช้บริการได้

2. พนักงานบริการควรมีความเข้าใจถึงรูปแบบการให้บริการที่ปรับเปลี่ยนไป โดยต้องปฏิบัติตาม และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เพราะในสถานการณ์ที่ผู้ใช้บริการมี

พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป สิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องใส่ใจ และให้ความสำคัญคือ การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าไว้อย่างสม่ำเสมอ ไม่แสดงท่าทีหงาย หรือมีระยะห่างมากเกินไปจนลูกค้ารู้สึกว่า ไม่ได้ได้รับการบริการที่ดี และควรต้องมีการเพิ่มรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ เข้ามาด้วย เช่น การใช้เทคโนโลยี เข้ามาช่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรเข้าไปสังเกต และสัมภาษณ์กับกลุ่มร้านอาหาร Casual Restaurant ด้วย เพราะต่างก็ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 และควรศึกษาเชิงปริมาณในปัจจุบันอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจ การตัดสินใจ และการรับรู้ เพิ่มเติม ก็จะทำให้ได้ซึ่งข้อค้นพบที่ซับซ้อนมากขึ้นในการนำมาใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาดร้านอาหารต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรุงเทพธุรกิจ. (2565). "ยกเลิกเคอร์ฟิว" รับ "เปิดประเทศ" 1 พ.ย. มีมาตรการอะไรที่ต้องรู้อ่าง?. สืบค้น 12 มกราคม 2565, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/969323>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2564). โปรกคาดธุรกิจโรงแรมไตรมาส 3/64 ขาดทุนหนักสุดปีนี้. สืบค้น 1 ธันวาคม 2564 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/955061>
- กิตติกร เรืองขำ, ยุวเรศ มาซอริ และกิตติกาญจน์ กาญจนะคูหะ. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวโดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภายใต้สถานการณ์ Covid 19 ธุรกิจร้านอาหารริบส์แมน อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*. 4(2), 748–760.
- จุฬามาศ ศรีรัตน. (2564). พฤติกรรมทางเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด-19. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 4(3), 118–128.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2551). *การตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วัฒน์นะ สุขขวัญ. (2563). *ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารที่ปรับตัวในช่วงวิกฤต covid-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภาวดี ธงภักดิ์ และสันติธร ภูริภักดิ์. (2564). แนวทางการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริการของร้านอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม "ร้านอาหารยามเย็น กรุงเทพมหานคร" ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*. 4(2), 761–772.
- อภิสิทธิ์ การถาง และบุญเชิด บุตรอินทร์. (2563). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของร้านอาหารฐานวิถีชีวิตใหม่กับลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร*. งานค้นคว้าอิสระระดับมหาบัณฑิต

โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd Ed. New York : McGraw- Hill Book Inc.
- Haksever. (2013). “Service management.” *An Integrated Approach to Supply Chain Management and Operations*. New Jersey : Englewood Cliffs.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service marketing. Upper Saddle River*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Macmillan, T. (1971). *The Delphi Technique. Paper Presented at the annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development*. Monterey: California.
- Thurmond, V. A. (2001). The point of triangulation. *Journal of Nursing Scholarship*. 33(3), 253-258.