

มาตรฐานความปลอดภัยของธุรกิจโรงแรมและที่พัก ในจังหวัดเชียงใหม่ หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

นันทิกานต์ ศรีสุวรรณ¹

ธนา กิตติวรพันธุ์²

วีระ วีระโสภณ³

¹นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ

^{2,3}วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email: nunsri108@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการนำเสนอการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยของธุรกิจโรงแรมและที่พัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามาตรฐานความปลอดภัยของที่พักในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 และเพื่อนำเสนอมาตรฐานความปลอดภัยของที่พัก ในจังหวัดเชียงใหม่ในการให้บริการ หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ผลการศึกษาพบว่า มาตรฐานความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับที่พักที่ผู้ประกอบการพึงมีนั้นจะประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ 1. สุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร 2. การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค 3. การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งโรงแรมที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ก็ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยของธุรกิจโรงแรมและที่พักและมีผู้ประกอบการอีกจำนวนไม่น้อยที่กำลังพัฒนาปรับปรุงเพื่อขอรับมาตรฐาน ความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เพื่อสร้างความมั่นใจ ความเชื่อมั่นในแก่ผู้มาใช้บริการ และส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักได้รวดเร็วมากขึ้น

คำสำคัญ : ไวรัสโควิด 19 , มาตรฐานความปลอดภัย , ธุรกิจโรงแรมและที่พัก , เชียงใหม่

Safety standards of hotel and accommodation businesses in Chiangmai after a COVID-19 pandemic

Nunthikarn Srisuwan ¹

Thana Kitirivorapan²

Weera Weerasophon³

¹Student of Master of art Tourism and Hospitality Management, Suan Sunandha Rajabhat

^{2,3}College of Hospitality Industry Management, Suan Sunandha Rajabhat

Email: nunsri108@gmail.com

Abstract

This article presents the literature related to safety standards of the hotel and accommodation industry. The objective aims to present the background, form, procedures, and element of safety standards in Chiangmai. After the COVID-19 pandemic, the research indicated the safety standards related to the business owners divided into three main points, which are sanitary of the location and utensils using inside the area, hygienic management to prevent the transmission of the virus, and employee's control and prevention. According to Chiangmai is one of the major tourist destinations in Thailand, a number of employers follow the control and safety instruction provided by the government, leading to creating confidence towards visitors which impact to customers decision on travelling.

Keyword: COVID-19, safety standards, hotels, Chiangmai

บทนำ

ประเทศไทยให้ความสำคัญของการท่องเที่ยวในฐานะกลไกหลักในการช่วยขับเคลื่อน เศรษฐกิจของประเทศ โดยในปี พ.ศ. 2560 การท่องเที่ยวของไทยสามารถสร้างรายได้กว่า 2.75 ล้านล้านบาท และมีขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Competitiveness Index) อยู่ในอันดับที่ 34 จาก 136 ประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ผ่านมาของไทยสามารถเพิ่มขีดความสามารถของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามสภาพการณ์โลกและพฤติกรรมของผู้บริโภค อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยจึงต้องมีการปรับตัวตามกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไป และวางแผนการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด เพื่อรักษาและพัฒนาขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยวของประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาภาคการท่องเที่ยวของไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทั้งในมิติของจำนวนนักท่องเที่ยว รายได้จากการท่องเที่ยว การจัดอันดับความนิยม และมูลค่าทางเศรษฐกิจจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ด้วยไทยมีจุดแข็งหลายประการ อาทิทำเลที่ตั้งเป็นจุดศูนย์กลางของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ความหลากหลายของทรัพยากรธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์อัตลักษณ์ของไทย (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ในขณะที่เศรษฐกิจของประเทศไทยส่วนใหญ่พึ่งพาธุรกิจบริการเป็นหลักหรือประมาณ 60% ของ GDP โดยการจัดประเภทธุรกิจของนิติบุคคล มีธุรกิจบริการที่สำคัญ เช่น ธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และห้องชุด ซึ่งมีอัตราการขยายตัวถึง 9.4% มาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวของภาครัฐส่งผลให้ธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และห้องชุด มีการขยายตัว และมีรายได้เพิ่มมากขึ้น โดยที่ธุรกิจขนาดใหญ่มีความสามารถในการทำกำไรได้ดีกว่าธุรกิจขนาดกลาง และขนาดเล็ก เนื่องจากมีการบริหารจัดการอย่างมีมาตรฐาน และเป็นธุรกิจเครือข่ายซัพพลายเชน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กต้องปรับตัวตามภาวะการแข่งขันและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อลดต้นทุนและส่งเสริมการตลาดให้เข้าถึงลูกค้า (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กองกลยุทธ์การตลาด, 2563)

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ณ มณฑลฮั่น ประเทศจีน ได้เกิดวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด19 และยังคงไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าจะสิ้นสุดเมื่อไร ส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกใช้มาตรการจำกัดการเดินทาง (Travel restriction) เพื่อควบคุมการระบาดภายในประเทศ โดยองค์การท่องเที่ยวโลกระบุว่า (UNWTO) จุดหมายปลายทางทั่วโลกได้เริ่มใช้มาตรการจำกัดการเดินทางมาตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมาเพื่อสร้างความมั่นคงทางสุขภาพในประเทศ เช่นเดียวกับประเทศไทยทำให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 0.09 ล้านคน-ครั้ง ลดลงร้อยละ 99.32 สร้างรายได้ 4.99 ร้อยล้านบาท ลดลงร้อยละ 99.45 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา ขณะที่ตั้งแต่เดือนมกราคม – เมษายน 2563 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศสะสมจำนวนทั้งสิ้น 24.70 ล้านคน-ครั้ง ลดลงที่ร้อยละ 50.26 มีรายได้สะสมจากการท่องเที่ยว 0.19 ล้านล้านบาท หดตัวร้อยละ 48.34 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา แม้ภาครัฐจะผ่อนคลายล็อกดาวน์แต่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ทั้งกลุ่มโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว และร้านนวด-สปา ส่วนใหญ่ก็ยังคงปิดกิจการชั่วคราว หรือกลับมาเปิดให้บริการเพียงบางส่วนเท่านั้นเพื่อประคับประคองธุรกิจ สำหรับโรงแรมที่มีลูกค้าหลักเป็นชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่เลื่อนการเปิดให้บริการออกไปเป็นช่วงปลายปี และผู้ประกอบการบางส่วนเริ่มมีการปรับรูปแบบการทำการตลาดลูกค้าชาวไทย และกลุ่มประชุมสัมมนาแทนตลาดซึ่งต้องใช้เวลานานอีก 1-3 ปี ส่วนโรงแรมที่เน้นกลุ่มลูกค้าชาวไทย เริ่มมียอดจองห้องประชุมจากหน่วยงานภาครัฐ เข้ามาเล็กน้อย ในขณะที่ธุรกิจ

ร้านอาหารหลังกลับมาเปิดกิจการมียอดขายเฉลี่ยน้อยกว่าร้อยละ 50 ของภาวะปกติ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) ทั้งนี้จังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ และตาก

จังหวัดเชียงใหม่ขึ้นชื่อว่าเป็นเมืองที่มีประเพณีและวัฒนธรรมที่มีความโดดเด่น งดงามมากที่สุดแห่งหนึ่ง รวมทั้งมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะด้วย ที่เป็นเช่นนี้ สืบเนื่องมาจากการที่เมืองเชียงใหม่มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน และเป็นศูนย์กลางความเจริญรุ่งเรืองในทุกด้านของอาณาจักรล้านนา จึงทำให้เชียงใหม่รับเอาวัฒนธรรมจากต่างถิ่น เข้ามาผสมผสานกับวัฒนธรรมของตน รวมทั้งยังได้รับวัฒนธรรมจากพระพุทธศาสนาเข้ามาอีกทอดด้วย ทำให้เชียงใหม่มีการผสมผสานหล่อหลอมวัฒนธรรมขึ้นมาใหม่กลายมาเป็นวัฒนธรรมอันมีเอกลักษณ์เฉพาะตน ถือได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีความเจริญในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์การค้า โบราณสถาน และสถานศึกษา โดยเฉพาะเรื่องการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และต่างประเทศ จึงส่งผลให้แต่ละปีมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมากสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการและประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียงเป็นจำนวนมาก แต่เนื่องการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ทำให้ยอดอัตราการเข้าพักในจังหวัดเชียงใหม่ในปี พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีพ.ศ. 2562 ถึง -33.05 เปอร์เซ็นต์ และยอดจำนวนผู้เข้าพักในจังหวัดเชียงใหม่ในปี พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีพ.ศ. 2562 ถึง -49.05 เปอร์เซ็นต์ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษามาตรฐานความปลอดภัยของที่พักในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19
2. เพื่อนำเสนอมาตรฐานความปลอดภัยของที่พัก ในจังหวัดเชียงใหม่ในการให้บริการ หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

วิธีการดำเนินการ

บทความวิชาการในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของ งานวิจัยหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 โดยได้นำเนื้อหาในบทบทวนวรรณกรรมมาทำเป็นบทความวิชาการในรูปแบบบทความปริทัศน์ โดยมีขั้นตอนการเรียบเรียงดังนี้

1. เลือกหัวข้อจากงานวิจัยหลักที่มีส่วนเกี่ยวข้องกัน ซึ่งในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานความปลอดภัยของที่พักในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้
2. ทำการสืบค้นข้อมูล ค้นหาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัย ต้องสืบค้นเพื่อหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความน่าเชื่อถือและมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา เช่น หนังสือ บทความ สิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ
3. เมื่อผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลเสร็จสิ้น จึงทำการประเมินข้อมูลที่ได้ว่าสามารถนำไปใช้ในงานวิจัยได้มากน้อยแค่ไหน ครอบคลุมงานวิจัย หรือไม่

4. จากนั้นทำการสังเคราะห์ข้อมูล โดยการเรียบเรียงจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมตามลำดับความสำคัญ และเชื่อมโยง อย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งสรุปผลการสังเคราะห์ อย่างกระชับและครอบคลุม เพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์กับการวิจัยในส่วนอื่น ๆ ต่อไป

5. เมื่อรวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผลจากการศึกษา ตลอดจนข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้ ตามลำดับ

การทบทวนวรรณกรรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2563) ได้จัดทำโครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) เป็นโครงการความร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุขโดยกรมควบคุมโรค กรมอนามัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมโรค ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความสุข และมั่นใจในความปลอดภัยด้านสุขอนามัย จากสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 และยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของไทย โดยที่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นผู้นำหน้าที่ควบคุมการออกตราสัญลักษณ์ โดยมีการระบุหมายเลขของตราสัญลักษณ์ SHA ให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อบันทึกเป็นฐานข้อมูลรายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับตราสัญลักษณ์ SHA

สภา สมาพันธ์ และสมาคมต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมิน Checklist พร้อมรับรองผลการปรับปรุงสถานประกอบการตามมาตรฐาน SHA โดยแบ่งเป็น 10 ประเภทกิจกรรม ได้แก่

1. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร
2. โรงแรม/ที่พัก และสถานที่จัดประชุม
3. นันทนาการและสถานที่ท่องเที่ยว
4. ยานพาหนะ
5. บริษัทนำเที่ยว
6. สุขภาพและความงาม
7. ห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้า
8. กีฬาเพื่อการท่องเที่ยว
9. โรงละคร โรงมหรสพและการจัดกิจกรรม
10. ร้านค้าของที่ระลึกและร้านค้าอื่นๆ

มาตรฐานเบื้องต้นจากกรมควบคุมโรคของทุกสถานประกอบการ มี 3 องค์ประกอบ คือ

1. สุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร
2. การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค
3. การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้มีรายละเอียดของมาตรฐานเฉพาะประเภท

กิจการเพิ่มเติม โดยผู้ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานจะได้รับตราสัญลักษณ์ SHA ต่อไป

มาตรฐานเบื้องต้นของสถานประกอบการ

1. สุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร

1.1 ทำความสะอาดอาคารบริเวณโดยรอบและบริเวณที่อาจมีการปนเปื้อนหรือบริเวณที่มีการสัมผัสบ่อย ๆ ด้วยน้ำยาทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอเช่นพื้นผนังประตูกลอนหรือลูกบิดประตูราวจับหรือราวบันไดจุดประชาสัมพันธ์จุดชำระเงินสวิตช์ไฟปุ่มกดลิฟต์ รีโมท

1.2 ทำความสะอาดห้องส้วมและสุขภัณฑ์ทั้งหมดให้สะอาดเช่นโถส้วมฝารองนั่งที่กดชักโครกหรือโถปัสสาวะสายฉีดน้ำชำระกลอนหรือลูกบิดประตูก๊อกน้ำและอ่างล้างมือด้วยน้ำยาทำความสะอาดสม่ำเสมอมีส้วมพร้อมใช้งานตลอดเวลาเพียงพอและปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการทุกเพศทุกวัยรวมถึงผู้พิการหรือผู้มีปัญหาด้านสุขภาพ

1.3 มีระบบการระบายอากาศและถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่เหมาะสมโดยทำความสะอาด ระบบการระบายอากาศและถ่ายเทอากาศอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค

2.1 เตรียมเจลล้างมือที่มีแอลกอฮอล์อย่างน้อย 70% ขึ้นไปไว้ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง เช่น จุดประชาสัมพันธ์ ประตูทางเข้า-ออก หรือหน้าลิฟต์ เป็นต้น

2.2 บริเวณอ่างล้างมือและห้องส้วมต้องสะอาดและจัดให้มีสบู่ล้างมืออย่างเพียงพอ

2.3 จัดเตรียมอุปกรณ์น้ำยาทำความสะอาดอาคารอุปกรณ์สิ่งของเครื่องใช้เช่นน้ำยาทำความสะอาดพื้นน้ำยาล้างห้องน้ำและเหล็กล้างจานยาวสำหรับเก็บขยะมูลฝอย เป็นต้น

3. การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3.1 ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงต่อการรับสัมผัสเช่นพนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์พนักงานยกกระเป๋าลูกค้าสัมพันธ์รวมถึงพนักงานทำความสะอาดเป็นต้นต้องมีการป้องกันตนเองโดยใส่หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยทำความสะอาดมืออย่างสม่ำเสมอ หลีกเลี่ยงการใช้มือสัมผัสใบหน้าตาปากจมูกโดยไม่จำเป็นและพนักงานทำความสะอาดต้องสวมถุงมือขณะปฏิบัติงาน

3.2 หากผู้ปฏิบัติงานมีอาการเจ็บป่วยเช่นมีไข้ไอจามเจ็บคอมีน้ำมูกเหนียวหอบให้หยุดปฏิบัติงาน และเข้ารับการรักษาทันทีในสถานบริการสาธารณสุข ต้องล้างมือด้วยสบู่และน้ำหรือใช้เจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมืออย่างสม่ำเสมอก่อนการปฏิบัติงานหลังสัมผัสสิ่งสกปรกหลังจากถอดอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลและหลังจากปฏิบัติงานเสร็จ

3.3 ควรจัดให้มีป้ายเตือนการล้างมือภายในห้องน้ำ

3.4 พนักงานเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยต้องมีการป้องกันตนเองโดยสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยสวมถุงมืออย่างฝ้ายกันเปื้อนและใช้เหล็กคีบด้ามยาวเก็บขยะใส่ถุงมัดปากถุงให้มิดชิดรวบรวมไว้ที่พักขยะและล้างมือให้สะอาดด้วยสบู่และน้ำหลังปฏิบัติงานทุกครั้ง

3.5 มีการให้ความรู้คำแนะนำและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์

3.6 จัดหาสื่อประชาสัมพันธ์หรือช่องทางให้ความรู้ในการป้องกันและการลดความเสี่ยงการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโควิด 19 ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการเช่น วิธีการการสังเกตผู้สงสัยติดเชื้อไวรัสโควิด 19 และให้คำแนะนำการปฏิบัติที่ถูก

โดยที่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นผู้ทำหน้าที่ควบคุมการออกตราสัญลักษณ์ โดยมีการระบุหมายเลขของตราสัญลักษณ์ SHA ให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อบันทึกเป็นฐานข้อมูลรายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับตราสัญลักษณ์ SHA (ภาพที่ 2.1) ทั้งนี้สามารถเพิกถอนตราสัญลักษณ์ SHA ได้ในกรณีผู้ประกอบการไม่สามารถรักษามาตรฐานให้เป็นไปตามมาตรฐาน SHA



ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์ SHA

ที่มา : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2563)

กล่าวได้ว่า SHA เป็นมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อนักท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยว ดังนั้นการตรวจสอบสถานประกอบการหรือกิจการที่ได้รับการอนุญาตให้เปิดบริการแล้ว การตรวจสอบ (Post Audit) จึงให้นักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาต่อไปผ่านระบบออนไลน์ที่ ททท. จัดทำขึ้น และสุ่มตรวจสอบสถานประกอบการโดยคณะกรรมการตรวจประเมิน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

สมาคมโรงแรมประเทศไทย (2563) ได้มีการนำเสนอเกี่ยวกับมาตรการปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 สำหรับโรงแรมที่พัก ไว้ดังนี้

1. พนักงาน และส่วนปฏิบัติงานด้านหลัง (Staff & Back of House Areas)

1.1 จะต้องมีการตั้งจุดเช็กอุณหภูมิ สำหรับพนักงาน ทั้งเวลาเข้าและออกจากงานทุกวัน ทำสติกเกอร์ติดเสื้อให้พนักงานที่ไม่มีไข้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการ

1.2 ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกต่างๆ ต้องคอยตรวจสอบพนักงานว่ามีอาการไอ เป็นหวัด มีไข้ น้ำมูก หรือหายใจลำบาก หากมีพนักงานที่แสดงอาการดังกล่าว ต้องแจ้งพนักงานคนนั้นให้กลับบ้านหรือไปพบแพทย์ ในทันที

1.3 พนักงานปฏิบัติการที่บริการแขกอย่างใกล้ชิด ชัดควรสวมใส่หน้ากากอนามัย และถุงมืออาทิ แพนกวรและสจ๊วต แพนกแม่บ้าน แพนกบริการส่วนหน้า และ พนักงานออฟฟิศ (พิจารณาสวมใส่ เมื่อมีความเสี่ยง)

1.4 จัดทำคู่มือ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) เพื่อป้องกันโรคไวรัสโควิด 19 ให้พนักงาน และคอยอัปเดตข่าวสาร และ ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลป้องกันสุขภาพให้พนักงาน

1.5 สร้างความตระหนักถึงความรู้ และความเข้าใจ ให้กับพนักงานเกี่ยวกับอาการของโรคไวรัสโควิด 19 และอบรมวิธีการปฏิบัติ เมื่อผู้ให้บริการหรือบุคคลภายนอกสอบถามเกี่ยวกับโรคไวรัสโควิด 19 ทั้งผ่านอีเมล การสนทนาโดยตรง และทางโทรศัพท์

1.6 หมั่นทำความสะอาดและฆ่าเชื้อบริเวณพื้นที่ ปฏิบัติงาน โรงอาหาร ล็อบเกอร์ และห้องเปลี่ยนเสื้อ

1.7 โรงแรมต้องปฏิบัติ ตามนโยบาย ข้อกำหนด หรือข้อแนะนำโรคไวรัสโควิด 19 ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

2. พื้นที่สาธารณะ (Public Areas)

2.1 ดำเนินการตรวจวัดอุณหภูมิ ของแขกที่เข้าพักและผู้มาเยือนโรงแรมทุกคน

2.2 ดำเนินการประกาศเกี่ยวกับโรคไวรัสโควิด 19 ในพื้นที่สาธารณะอย่างเหมาะสม (เช่น บริเวณหน้าลิฟต์) เพื่อแจ้งให้แขกทราบถึงสถานการณ์โรคไวรัสโควิด 19 และเพื่อรับรองว่าโรงแรมได้ ดำเนินการตามมาตรการป้องกันที่ควร

2.3 หมั่นเช็ดทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะและผิวที่หยิบจับสัมผัสบ่อย ๆ ให้บ่อยขึ้น เช่น ลูกบิดมือจับประตู ราวบันได ลิฟต์ ปุ่มกดลิฟต์ สวิตช์ไฟ ก๊อกน้ำ ชักโครก เฟอร์นิเจอร์ คอมพิวเตอร์ เครื่องออกกำลังกาย คีย์การ์ด ปากกา เพิ่มปริมาณคลอรีนในสระน้ำเพื่อรักษาระดับค่า pH และคอยตรวจสอบสม่ำเสมอ และต้องมั่นใจว่า ระบบกรองน้ำของสระว่ายน้ำสะอาด และต้องหมั่นล้างระบบกรอง (backwash) บ่อย ๆ

2.4 เมื่อมีงานประชุม หรือช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์หรือช่วงที่มีกลุ่มแขกเป็นจำนวนมาก ให้ทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ และห้องน้ำบ่อยขึ้น โปรดปฏิบัติตามคำแนะนำของกระทรวงสาธารณสุข สำหรับการจัดกิจกรรมขนาดใหญ่

3. แผนกต้อนรับ (Front Office)

3.1 วัดและบันทึกอุณหภูมิ แขกที่เข้าพักทุกคนตอนเช็คอิน และจัดเตรียมหน้ากากอนามัย เครื่องวัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้พร้อมอยู่เสมอ

3.2 ทำจดหมายชี้แจงสถานการณ์ของโรคไวรัสโควิด 19 ให้แขกตอนเช็คอิน หรือเตรียมในห้องพัก และเตรียมอัปเดตข่าวสารในกรณี ที่แขกสอบถามเป็นประจำ พร้อมแจ้งให้แขกทราบถึงมาตรการป้องกันต่าง ๆ ของโรงแรม และแจ้งให้แขกทราบว่าต้องแจ้ง โรงแรมทันทีเมื่อมีอาการป่วย

4. ห้องพัก (Guest Rooms)

4.1 พนักงานแผนกต้อนรับ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ แม่บ้าน และพนักงานซักรีด ควรหมั่นดูแลการแต่งกาย และสุขอนามัย ส่วนบุคคลให้สะอาดได้มาตรฐานอยู่เสมอ

4.2 ใช้ผ้าทำความสะอาดที่ผ่านการฆ่าเชื้อร่วมกับน้ำยาฆ่าเชื้อ เพื่อทำความสะอาดห้องพักอย่างละเอียดถี่ถ้วน รวมถึงพื้นผิวเฟอร์นิเจอร์ โทรศัพท์ ฯลฯ ล้างอุปกรณ์ ทำความสะอาดและผ้าทำความสะอาดทั้งหมดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ หมั่นเช็ดทำความสะอาด พื้นผิวที่หยิบจับ สัมผัสบ่อย ๆ ให้บ่อยขึ้น เช่น ลูกบิด มือจับประตู ราวบันได สวิตช์ไฟ ก๊อกน้ำ ชักโครก คีย์การ์ดปากกา

4.3 หมั่นทำความสะอาดระบบปรับอากาศ และใช้น้ำยาฆ่าเชื้อ เพื่อลดความเสี่ยงในการกระจายของเชื้อไวรัส ทำการฆ่าเชื้อเครื่องปรับอากาศ หลังจากแขกที่เช็คอินแล้ว ควรเปิดประตูและหน้าต่างระหว่างการฆ่าเชื้อเครื่องปรับอากาศ รวมถึงการฆ่าเชื้อในชุดคอยล์ พัดลม และการทำความสะอาดตัวกรองท่อระบายน้ำหัวจ่าย และท่อส่งลมเย็น

5. ห้องอาหารและห้องครัว (F&B / Kitchen)

5.1 พนักงานในครัวควรสวมใส่ถุงมือหรือหน้ากากอนามัยแบบใช้แล้วทิ้ง เมื่อประกอบอาหาร และควรเปลี่ยนถุงมือและหน้ากากอนามัยเป็นประจำ เจ้าหน้าที่ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ควรสวมถุงมือ เมื่อต้องสัมผัสกับผ้าเช็ดปากที่ใช้แล้ว พนักงานต้องได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธี การสวมใส่ และกำจัดถุงมือและหน้ากากอนามัยอย่างถูกต้องเหมาะสม เช่น ไม่ควรสัมผัสกับถุงมือหรือหน้ากากอนามัยที่ใช้แล้วด้วยมือเปล่า

5.2 หมั่นล้าง และฆ่าเชื้ออุปกรณ์ ครัวอย่างละเอียด อาทิ

5.2.1 ล้างและฆ่าเชื้อเคาน์เตอร์ เตรียมอาหาร เชียงพลาสดกและมิตทำครัวบ่อย ๆ
หลังการใช้งานทุกครั้ง

5.2.2 ล้างและฆ่าเชื้อ ที่เปิดกระป๋อง เครื่องชั่งน้ำหนัก รถเข็น ชั้นวาง เครื่องจักร
ช้อนส้อม ฯลฯ บ่อยครั้ง

5.2.3 ทำความสะอาดเครื่องทำความเย็น เครื่องทำน้ำแข็ง ตู้แช่แข็ง ถังน้ำแข็ง
สัปดาห์ ละครั้ง

5.3 งดการสัมผัสผ้าเช็ดปากของแขกที่ยังรับประทานอาหารไม่เสร็จ และไม่ควรถูกใช้ผ้าเช็ดปาก
เปียก เปลี่ยนช้อนส้อมบนบุฟเฟ่ต์บ่อย ๆ

5.4. ไม่อนุญาตให้ผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าเข้าครัวเมื่อใดก็ได้ พนักงานโรงแรมจะเป็นผู้จัดการ
ในการถ่ายโอนอาหารที่ได้รับจากพื้นที่นั้นไปที่ห้องครัวเอง

International Labour Organization (2020) ได้มีนโยบายเกี่ยวกับ การป้องกันการแพร่ระบาดของ
ไวรัสโควิดของโรงแรมที่พัก และบริการด้านอาหาร โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความปลอดภัยของโรงแรมที่พัก และบริการด้านอาหาร นายจ้างและ
ลูกจ้างตัวแทนและพนักงานที่รับผิดชอบ เช่น สุขอนามัยในการล้างมือ การเว้นระยะห่าง หลีกเลี่ยงการสัมผัสตา
จมูก ปาก ให้อยู่บ้านและไปพบแพทย์หากมีอาการที่สอดคล้องกับโรค

2. การวางแผนและการจัดการและการฝึกอบรม เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการกลับมาทำงานอย่างปลอดภัย
การสื่อสารและการจัดการป้องกันและลดความเสี่ยงจากการสัมผัสและการแพร่กระจายของไวรัสโควิด 19

World Health Organization (2020) ได้กล่าวถึง การจัดการไวรัสโควิด 19 ในโรงแรมและหน่วยงานอื่น
ๆ ของที่พัก โดยที่ผู้ประกอบการควรมีการเตรียมพร้อมและป้องกัน ดังนี้

1. ทีมผู้บริหารร่วมกับสาธารณสุขในพื้นที่เจ้าหน้าที่โรงแรม ร้านอาหาร การจัดเลี้ยง และการท่องเที่ยว
ฝ่ายบริหารและสมาคมอุตสาหกรรมควรจัดตั้งแผนปฏิบัติการที่เหมาะสมกับสถานการณ์และนำไปปฏิบัติตามคำแนะนำ
ของรัฐบาลท้องถิ่นถึงการป้องกันการแพร่กระจายของไวรัสโควิด 19 รวมถึงการลดอัตราการเข้าพักเมื่อ การเว้น
ระยะห่างทางกายภาพ นอกจากนี้ต้องมีกระบวนการให้เจ้าหน้าที่หยุดปฏิบัติตามหากไม่สบาย

2. ควรจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอให้กับรับรองการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพของ
แผนปฏิบัติการ การจัดหาอุปกรณ์หรือการติดต่อของรับอุปกรณ์จากหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่

3. ควรมีการบันทึกการเข้าออกในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อตรวจเช็คบุคคลที่มาจากพื้นที่เสี่ยง

4. ต้องมีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการถึงการป้องกัน และการลดการแพร่ระบาดของไวรัสโค
วิด 19 ให้ผู้ที่มาใช้บริการมีความเข้าใจถูกต้อง

5. จัดอบรมพนักงานและเจ้าหน้าที่ทุกคนที่เกี่ยวข้องถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับไวรัสโควิด 19 ทั้งการติดต่อ
อาการที่แสดงออก และการติดต่อไปยังสถานที่รักษาตัว เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจที่ถูกต้อง

กรมควบคุมโรค (2564) ได้มีนโยบายเกี่ยวกับ มาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคไวรัสโควิด 19
สำหรับผู้ประกอบสถานประกอบการ โดยมีใจความสำคัญดังนี้

1. จัดให้มีคำแนะนำการเฝ้าระวังป้องกันโรคไวรัสโควิด 19 ติดประกาศในจุดที่เห็นได้สะดวก เพื่อสื่อสาร
ให้กับแรงงาน เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอกที่ต้องเข้ามาประสานและติดต่อในสถานประกอบการ และโรงงาน
ได้รับทราบ

2. กำหนดให้เจ้าหน้าที่ พนักงานทุกคน และบุคคลภายนอกที่เข้ามา ต้องสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า 100% ตลอดเวลา ห้ามคนไม่สวมหน้ากากเข้ามาในสถานประกอบการ มีจุดวางแอลกอฮอล์หรือเจลล้างมือ ให้บริการอย่างเพียงพอ ในบริเวณจุดคัดกรองทางเข้า-ออก ของสถานประกอบการ

3. บุคคลที่มีอาการเข้าได้กับนิยามผู้สงสัยติดโรคไวรัสโควิด 19 ที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค (Patient Under Investigation : PUI) ต้องให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้มาติดต่องานพบแพทย์ทันที และแจ้งเจ้าพนักงานควบคุม โรคติดต่อในพื้นที่ภายใน 3 ชั่วโมงนับแต่พบบุคคลดังกล่าว

4. มีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายสอบถามประวัติเสี่ยง ประวัติการเดินทางในช่วง 14 ที่ผ่านมา และอาการของเจ้าหน้าที่ พนักงานทุกคน และบุคคลภายนอกที่เข้ามา ในสถานประกอบการ ณ จุดคัดกรอง

4.1 บุคคลที่มีอาการเข้าได้กับนิยามผู้สงสัยติดโรคไวรัสโควิด 19 ที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค (Patient Under Investigation : PUI) ต้องให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้มาติดต่องานพบแพทย์ทันที และแจ้งเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่ภายใน 3 ชั่วโมงนับแต่พบบุคคลดังกล่าว

4.2 บุคคลที่ไม่มีอาการเข้าได้กับโรคไวรัสโควิด 19 แต่เป็นผู้สัมผัสใกล้ชิดเสี่ยงสูงของผู้ป่วย ให้บุคคลนั้นหยุดงานเป็นระยะเวลา 14 วันนับจากวันที่สัมผัสผู้ป่วยยืนยันวันสุดท้าย เพื่อแยกกักตนเองที่บ้าน (Home quarantine) ติดตามผู้ปฏิบัติงานที่ต้องกักกันตัวที่บ้านอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ และแจ้งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่เพื่อติดตามอาการและเก็บตัวอย่างทางห้องปฏิบัติการ

4.3 สำหรับบุคคลอื่น ๆ หากไม่มีอาการป่วยให้สังเกตอาการตนเอง (Selfmonitoring) เป็นเวลา 14 วัน หากมีอาการต้องไปพบแพทย์ทันทีในกรณีที่มีอาการป่วย ให้หยุดพักที่บ้าน และถ้า ไม่ดีขึ้นภายใน 2 วันให้รีบพบแพทย์

5. จัดการจัดกิจกรรมสังสรรค์ หรือทำกิจกรรมรวมกลุ่มใด ๆ ที่มีการรวมคนจำนวนมากที่จะมีความเสี่ยงต่อการ แพร่ระบาดของเชื้อโรค และงดหรือชะลอการเดินทางออกนอกชุมชนโดยไม่จำเป็น กรณีจำเป็นต้องเดินทางออก นอกชุมชน ต้องให้ความร่วมมือการตรวจคัดกรองและปฏิบัติตามมาตรการที่ชุมชนกำหนด

6. ให้พนักงานมีของใช้ส่วนตัวของแต่ละคนเช่น แก้วน้ำ ภาชนะใส่อาหาร เป็นต้น และหลีกเลี่ยงการนั่งรับประทานอาหารและการใช้ของส่วนตัวร่วมกับผู้อื่น

7. กำกับดูแลความสะอาดสถานที่อย่างสม่ำเสมอเพิ่มความถี่ในการทำทำความสะอาด ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรค บริเวณ ที่มีความเสี่ยง เช่น ลูกบิดประตู กอน้ำ สวิตช์ไฟ เครื่องถ่ายเอกสาร หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่มีผู้สัมผัสจำนวนมาก อาจพิจารณาการเพิ่มระบบระบายอากาศ ให้มีการหมุนเวียนอากาศมากขึ้นหรือการเพิ่มความถี่ในการทำทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ อย่างน้อย 2 เดือนต่อครั้ง

8. หากพบการระบาดให้ดำเนินการตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข สำหรับสถานประกอบการที่มี คนทำงานตั้งแต่ 200 คนต้องจัดเตรียม Organization Quarantine เพื่อรองรับกรณีพบผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก

9. ประเมินมาตรการที่กำหนดเป็นระยะ ๆ และปรับมาตรการให้สอดคล้องกับมาตรการศูนย์บริหาร สถานการณ์ แพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 กำหนด

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่ (2564) จากการที่มีการแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่องของโรคไวรัสโควิด 19 ทำให้ทางจังหวัดเชียงใหม่ได้นำมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสมาปรับใช้ในสถานประกอบการโรงแรมที่พัก ดังนี้

1. แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยในสถานการณ์โรคไวรัสโควิด 19

1.1 เจ้าของที่พักและผู้เข้าพักทุกคนต้องตกลงที่จะสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กัน และรักษาระยะห่างระหว่างกัน 2 เมตร (6 ฟุต) อยู่เสมอ

2. แนวปฏิบัติเพิ่มเติมสำหรับการเดินทางและให้เข้าพักในสถานการณ์โรคไวรัสโควิด 19

ห้ามเดินทางหรือให้เข้าพักหากคุณเพิ่งสัมผัสเชื้อหรือมีอาการของโรคไวรัสโควิด 19 เพื่อสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน Airbnb จึงมีนโยบายป้องกัน โดยแนะนำให้เจ้าของที่พัก (รวมถึงทุกคนที่อาจอยู่ในที่พักทั้งก่อนและระหว่างการเข้าพัก) ไม่เข้าไปในที่พักรหัสติดต่อใกล้ชิดกับผู้เข้าพัก พร้อมทั้งแนะนำให้ผู้เข้าพักไม่เช็คอินในกรณีต่อไปนี้

2.1 คุณติดเชื้อมีผลการตรวจเชื้อโรคไวรัสโควิด 19 เป็นบวกในช่วง 30 วันที่ผ่านมา

2.2 คุณสงสัยว่าตนเองป่วยหรือสัมผัสเชื้อ และกำลังรอผลตรวจวินิจฉัยการติดเชื้อ

2.3 คุณมีอาการหรือกังวลว่าอาจติดเชื้อโรคไวรัสโควิด 19

2.4 คุณสัมผัสใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อหรือคาดว่าจะติดเชื้อ ในช่วง 14 วันที่ผ่านมา

2.5 ล้างมือด้วยน้ำและสบู่อย่างถูกวิธีเป็นเวลาอย่างน้อย 20 วินาที หากไม่มีน้ำและสบู่ ให้ใช้เจลล้างมือที่มีแอลกอฮอล์อย่างน้อย 60% ปล่อยให้มือแห้ง

3. แนวปฏิบัติเพิ่มเติมสำหรับเจ้าของที่พักที่ให้เข้าพักส่วนตัวและพื้นที่ใช้ร่วมกัน

เจ้าของที่พักที่ให้เข้าพักส่วนตัวหรือที่พักที่มีพื้นที่ใช้ร่วมกันมีข้อปฏิบัติเพิ่มเติมดังนี้:

3.1 จำกัดจำนวนผู้เข้าพักเพื่อรักษาระยะห่างระหว่างบุคคลในพื้นที่ส่วนกลาง

3.2 จำกัดพื้นที่เข้าถึง เพื่อลดความเสี่ยงในการสัมผัสใกล้ชิดระหว่างคุณกับผู้เข้าพัก

3.3 ระหว่างที่ให้เข้าพัก หากประเมินแล้วว่าปลอดภัย ควรระบายอากาศในพื้นที่ส่วนกลางให้ถ่ายเทสะดวกตามแนวปฏิบัติในการทำความสะอาด

3.4 หมั่นทำความสะอาดและลดเชื้อพื้นที่ส่วนกลาง (เช่น ห้องน้ำและห้องครัว)

ผลการวิจัย

จากการศึกษามาตรฐานความปลอดภัยของธุรกิจโรงแรมและที่พัก ของแหล่งข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบว่า มาตรฐานความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมที่พัก ที่ผู้ประกอบการพึงมีนั้นจะประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ 1. สุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร 2. การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค 3. การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยสามารถแยกเป็นองค์ประกอบหลักๆ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2563), กรมควบคุมโรค (2564), พุทธชาติ ลุนคำ (2564), International Labour Organization (2020) และ World Health Organization (2020)) ได้ดังนี้

1. บุคคล ได้แก่ วัดและบันทึกอุณหภูมิ ของพนักงานและแขกที่เข้าพักและทำงานทุกคนตอนเช็คอิน เว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1 เมตร การให้พนักงานและแขกสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่ให้บริการ มีการสังเกตอาการของพนักงาน และแขกมีอาการเจ็บป่วย เช่น มีไข้ ไอ จาม เจ็บคอ มีน้ำมูก เหนื่อยหอบ ให้หยุดปฏิบัติงานและเข้ารับการรักษาทันทีในสถานบริการสาธารณสุข เสี่ยงการใช้มือสัมผัสใบหน้า ตา ปาก จมูก โดยไม่จำเป็น และพนักงานทำความสะอาดต้องสวมถุงมือขณะปฏิบัติงาน และต้องล้างมือด้วยสบู่และน้ำ หรือการใช้แอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาด มืออย่างสม่ำเสมอ

2. สถานประกอบการ โรงแรม อาคาร ร้านอาหาร ได้แก่ จัดให้มีทางเข้า-ออกทางเดียว สำหรับผู้รับบริการ ในกรณีที่ทางเข้า-ออก หลายทางต้องมีจุดคัดกรองทุกเส้นทาง บันทึกประวัติพนักงาน และประวัติการเดินทาง ทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัสของสถานที่และพื้นที่จุดสัมผัสร่วม จัดให้มีถังขยะที่มีฝาปิดมิดชิดเพื่อรวบรวมขยะต่าง ๆ และ จัดให้มีการระบายอากาศที่เพียงพอ กรณีใช้เครื่องปรับอากาศอาจพิจารณาให้มีช่องทางระบายอากาศ หรือใช้พัดลมระบายอากาศ เพื่อการ หมุนเวียนอากาศที่เพียงพอ รวมทั้งภายในและบริเวณห้องสุขา เพื่อไม่ให้แออัดแอ่งสะสมเชื้อโรค

3. ร้านอาหาร ได้แก่ ผู้ปรุงอาหารทุกคน ให้สวมผ้ากันเปื้อน หมวกคลุมผมตลอดการทำอาหาร รวมทั้งพิจารณาสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย ถุงมือ และอุปกรณ์ ป้องกันละอองฝอยน้ำลายใส่อาหาร และให้ล้างมือทุกครั้งก่อนปรุงอาหาร รวมทั้งทำความสะอาดครีวยู่เสมอ แยกภาชนะ อุปกรณ์ปรุงประกอบอาหาร เช่น เขียง มีด ระหว่างอาหารสุก อาหารดิบ และผัก/ผลไม้จำนวนคนเข้าบริเวณพื้นที่รับประทานอาหาร จัดพื้นที่รอคิวแยกจากส่วนที่นั่ง รับประทานอาหาร และต้องมีระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1 เมตร และสำหรับอาหารปรุงสำเร็จ ให้มีการปกปิดอาหาร ใช้อุปกรณ์สำหรับหยิบจับ หรือตักอาหาร เช่น ช้อน ที่คีบ เป็นต้น

4. ห้องพัก (Guest Rooms) ได้แก่ ใช้ผ้าทำความสะอาดที่ผ่านการฆ่าเชื้อร่วมกับน้ำยาฆ่าเชื้อ เพื่อทำความสะอาดห้องพักอย่างละเอียดถี่ถ้วน รวมถึงพื้นผิวเฟอร์นิเจอร์ โทรศัพท์ ฯลฯ ล้างอุปกรณ์ ทำความสะอาดและผ้าทำความสะอาดทั้งหมดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ หมั่นเช็ดทำความสะอาด พื้นผิวที่หยิบจับ สัมผัสบ่อย ๆ ให้บ่อยขึ้น เช่น ลูกบิดมือจับประตูราวนันได สวิตช์ไฟ ก๊อกน้ำ ชักโครก คีย์การ์ดปากกาหมั่นทำความสะอาดระบบปรับอากาศ และใช้น้ำยาฆ่าเชื้อ เพื่อลดความเสี่ยงในการกระจายของเชื้อไวรัส ทำการฆ่าเชื้อเครื่องปรับอากาศ หลังจากแขกที่เข้าพักควรเปิดประตูและหน้าต่างระบายระหว่างการทำกาฆ่าเชื้อเครื่องปรับอากาศ รวมถึงการฆ่าเชื้อในชุดคีย์การ์ด พัดลม และการทำความสะอาดตัวกรอง ท่อระบายน้ำหัวจ่าย และท่อส่งลมเย็น

5. พื้นที่ออกกำลังกาย ได้แก่ มีการปรับลดความจุในพื้นที่ออกกำลังกายลงตามมาตรการในการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างเคร่งครัด มีการเพิ่มตารางการทำความสะอาดและมีบริการแอลกอฮอล์ล้างมือทั่วพื้นที่ออกกำลังกาย มาตรการด้านสุขภาพและความปลอดภัยทั้งหมดในพื้นที่ออกกำลังกายของเราเป็นไปตามข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด

ซึ่งโรงแรมที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ก็ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยของที่พัก และมีผู้ประกอบการอีกจำนวนไม่น้อยที่กำลังพัฒนาปรับปรุงเพื่อขอรับมาตรฐาน ความปลอดภัยด้านสุขอนามัย Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) เพื่อสร้างความมั่นใจ ความเชื่อมั่นในแก่ผู้มาใช้บริการ และส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักได้รวดเร็วมากขึ้น

กล่าวได้ว่าในปัจจุบันขณะนี้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ทำให้คนไทยสามารถออกเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศได้มากขึ้น เพื่อลดการเดินทางไปยังต่างประเทศที่ยังไม่เปิดประเทศและลดการเสี่ยงต่อการติดต่อ สำหรับภาคอุตสาหกรรมที่พักที่ในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับอนุญาตให้สถานประกอบการเปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาเยือน ยังคงมีการเพิ่มมาตรการความปลอดภัย ตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยให้แก่สถานประกอบการหลายแห่ง เพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวไทย จนเกิดเป็นโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการคุมโรค ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจในด้านสุขอนามัยของสินค้าและบริการการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และทำให้เกิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal) ทำให้ผู้ประกอบการนั้นต้องเร่งปรับตัวเพื่อความอยู่รอดต่อไป

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่และในจังหวัดเชียงใหม่เน้นให้ความสำคัญเพิ่มเติมกับนโยบายด้านสาธารณสุขของจุดหมายปลายทางและสุขภาพอนามัยของสถานที่พัก ขณะที่กิจกรรมกลางแจ้งจะได้รับความนิยมมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงการเข้าไปในพื้นที่ที่มีคนหนาแน่น แออัด หรือพื้นที่ปิด (นภสร พานิช และคณะ, 2562) โดยเน้นที่ 1. สุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร 2. การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค และ 3. การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จากประเด็นดังกล่าว จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวเน้นให้ความสำคัญกับนโยบายด้านสาธารณสุขของจุดหมายปลายทางและสุขภาพอนามัยที่เกี่ยวข้องมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) เพื่อสร้างความมั่นใจ ความเชื่อมั่นในแก่ผู้มาใช้บริการ ทำให้พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นเป็นไปในทิศทางที่ดี เนื่องจากผลกระทบจากการแพร่ระบาดรุนแรงและมีแนวโน้มยาวนาน การพัฒนาวัคซีน ซึ่งรวมถึงประสิทธิภาพของการป้องกันเชื้อ การผลิตและแจกจ่าย ยังมีความไม่แน่นอน และเพื่อป้องกันการติดเชื้อที่จะกระจายลุกลามไปมากขึ้น (พัชรียา แก้วชู, 2563) ยิ่งทำให้ผู้คนเกิดความกังวลเพื่อมากขึ้นในการเดินทางและการเลือกที่พักโดยเฉพาะสถานที่ ๆ มีผู้คนให้ความสนใจและต้องการเข้าพักเป็นจำนวนมาก ซึ่งจากการศึกษาทำให้ทราบแล้วว่านักท่องเที่ยวนั้นมีการปรับตัวและศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อป้องกันตนเองจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 โดยการเลือกที่พักที่มีมาตรฐานความปลอดภัยที่ครบวงจรเป็นหลัก (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2564) โดยสอดคล้องกับแหล่งข้อมูลและงานวิจัยต่าง ๆ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลการศึกษาที่สอดคล้องกับบทความวิจัย เรื่อง มาตรฐานความปลอดภัยของธุรกิจโรงแรมและที่พัก ในจังหวัดเชียงใหม่ หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

แหล่งข้อมูล	ประเด็นการศึกษา
พุทธรชชาติ ลุนคำ (2564) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง COVID-19	ผลการศึกษาพบว่า การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในระยะยาว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เน้นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ รวมถึงความสามารถในการปรับตัวและการบริหารจัดการความเสี่ยง ที่มีการป้องกันการแพร่ระบาดและยังคงให้บริการอย่างมีคุณภาพ รวมถึงอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ แต่ยังคงไว้ซึ่งความสะดวกสบาย นักท่องเที่ยวสามารถพักผ่อนหย่อนใจ ผ่อนคลายความเหนื่อยล้าจากการทำงานได้ดังเดิม
กรมควบคุมโรค (2564) ได้มีนโยบายเกี่ยวกับ มาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคไวรัสโควิด 19 สำหรับผู้ประกอบการ	ผลการศึกษาพบว่า การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 เป็นอันตรายผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ จึงจำเป็นต้องมีมาตรการป้องกันที่เข้มงวด ทั้งตัวอาคารสถานที่ พนักงานผู้ให้บริการและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องมีการสัมผัสและใช้งานร่วมกัน จะต้องมีความสะอาดปลอดภัย

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลการศึกษาที่สอดคล้องกับบทความวิจัย เรื่อง มาตรฐานความปลอดภัยของธุรกิจโรงแรม และที่พัก ในจังหวัดเชียงใหม่ หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 (ต่อ)

แหล่งข้อมูล	ประเด็นการศึกษา
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2563) โครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)	ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมที่พักและสถานประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและต้องการเข้าร่วมมาตรการดังกล่าว เพราะเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมโรค ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความสุข และมั่นใจในความปลอดภัยด้านสุขอนามัย จากสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 และยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของไทย
พุทธชาด ลุนคำ (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง COVID-19	ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อธุรกิจโรงแรมในอนาคตโดยหลัก ๆ มี 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) การเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากรและสังคม (Demographic and social change) (2) การปรับการท่องเที่ยวให้ตอบโจทย์รายบุคคล (Individualization) (3) การนำเทคโนโลยีมาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจและระบบควบคุมอัตโนมัติ (Digital transformation and automation) และ (4) สุขภาพและความสะอาดมาอันดับหนึ่ง (Health and hygiene) โดยการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมได้รับแรงขับเคลื่อนจากการขยายตัวของจำนวนชนชั้นกลาง การหาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ ๆ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และวิถีท่องเที่ยวที่คำนึงถึงสุขภาพเป็นหลัก
International Labour Organization (2020) การป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ของโรงแรมที่พัก และบริการด้านอาหาร	ผลการศึกษาพบว่า จุดเริ่มต้นในการที่จะเป็นที่พักที่ปลอดภัยจากไวรัสโควิด 19 คือ 1. จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความปลอดภัยของโรงแรมที่พัก และบริการด้านอาหาร เช่น สุขอนามัยในการล้างมือ การเว้นระยะห่าง หลีกเลี่ยงการสัมผัสตา จมูก ปาก ให้อยู่บ้านและไปพบแพทย์หากมีอาการที่สอดคล้องกับโรค 2. การวางแผนและการจัดการและการฝึกอบรม เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการกลับมาทำงานอย่างปลอดภัยการสื่อสารและการจัดการป้องกันและลดความเสี่ยงจากการสัมผัสและการแพร่กระจายของไวรัสโควิด 19

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลการศึกษาที่สอดคล้องกับบทความวิจัย เรื่อง มาตรฐานความปลอดภัยของธุรกิจโรงแรม และที่พัก ในจังหวัดเชียงใหม่ หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 (ต่อ)

แหล่งข้อมูล	ประเด็นการศึกษา
World Health Organization (2020) การจัดการไวรัสโควิด 19 ในโรงแรมและหน่วยงานอื่น ๆ ของที่พัก	ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการควรมีการเตรียมพร้อมและป้องกัน ดังนี้ 1. จัดตั้งแผนปฏิบัติการที่เหมาะสมกับสถานการณ์และนำไปปฏิบัติตามคำแนะนำของรัฐบาลท้องถิ่นถึงการป้องกันการแพร่กระจายของไวรัสโควิด 19 รวมถึงการลดอัตราการเข้าพัก การเว้นระยะห่างทางกายภาพ นอกจากนี้ต้องมีกระบวนการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหากไม่สบาย 2. จัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอให้กับรับรองการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพของแผนปฏิบัติการ 3. ควรมีการบันทึกการเข้าออกในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อตรวจเช็คบุคคลที่มาจากพื้นที่เสี่ยง 4. ต้องมีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการถึงการป้องกัน และการลดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ให้ผู้ที่มาใช้บริการมีความเข้าใจถูกต้อง 5. จัดอบรมพนักงานและเจ้าหน้าที่ทุกคนที่เกี่ยวข้องถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับไวรัสโควิด 19 ทั้งการติดเชื้อ อาการที่แสดงออก และการติดต่อไปยังสถานที่รักษาตัว เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจที่ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสร้างเชื่อมั่นด้านมาตรฐานสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration: SHA) มาใช้ยกระดับความปลอดภัยให้กับที่พักให้ทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์เป็นพื้นที่พักสะอาดปราศจากโรคเพิ่มมากขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้หันมาให้ความสนใจในเรื่องดังกล่าวเป็นลำดับต้น ๆ

2. ควรมีการปรับปรุงแบบบริการเพื่อลดการสัมผัสทางกายภาพ เช่น การเช็คอินทางออนไลน์ การใช้เทคโนโลยีปลอดภัยไร้เงินสดเป็นทางเลือกให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาเลือกใช้บริการที่พักเพิ่มมากขึ้น

3. ผู้ประกอบการโรงแรมควรร่วมมือกับชุมชนในท้องถิ่นส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ที่พักที่มีความหลากหลาย เช่น วัด ร้านอาหาร หรือแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเป็นที่ยอมรับ เป็นต้น เพื่อให้จังหวัดมีจุดขายที่แข็งแกร่งในด้านความปลอดภัย สร้างความเชื่อมั่นและแรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวและเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้นโดยการเพิ่มขอบเขตงานวิจัยไปยังเขตพื้นที่อื่น ๆ หรือจังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำผลงานวิจัยไปศึกษาเปรียบเทียบหาความแตกต่างเพิ่มเติมและนำพัฒนาต่อไป

2. ควรเพิ่มทำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลเชิงปริมาณเพิ่มเติมเพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบหรือผลสารกัน เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีข้อมูลหลากหลายเพิ่มมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

บทความฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.ธนา กิตติศรีวรพันธุ์ ที่ปรึกษา และ อาจารย์ ดร. วีระ วีระโสภณ ประธานหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชา การจัดการท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัย การจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเท ของคณาจารย์ทุกท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณนักวิชาการ องค์กรของภาครัฐ และเอกชน ที่ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทบทวนวรรณกรรมใน ครั้งนี้ จนงานสำเร็จสมบูรณ์ลุล่วงได้ด้วยดีคณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้จากใจจริง

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค. (2564). **มาตรการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด 19 สำหรับผู้ประกอบการ**

ประกอบการ. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2564. จาก

https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int_operator/int_operator23_050164.pdf

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). **มาตรการความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว.** [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2564. จาก

https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/tourist/download/article/article_20171128144640.pdf.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). **คู่มือการปฏิบัติตามมาตรการผ่อนปรนกิจการและกิจกรรมด้านการกีฬา เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 .** [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2564. จาก <https://www.mots.go.th/news-view.php?nid=12746>.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). **สถานการณ์การท่องเที่ยวปี 2563.** [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2564. จาก https://www.mots.go.th/download/article/article_20201229114033.pdf

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). **มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety and Health Administration).** [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2564. จาก https://thailandsha.tourismthailand.org/about_us.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กองกลยุทธ์การตลาด. (2563). **สรุปแผนปฏิบัติการส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำปี 2563.** [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2564. จาก

https://api.tat.or.th/upload/live/about_tat/8193/%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B8%9B%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%8F%E0%B8%B4%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A1%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B8%9B%E0%B8%B5_2563.pdf.

- พัชรียา แก้วชู. (2563). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดโควิด-19**. สาขาเอกการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พุทธชาติ ลุนคำ. (2564). **ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง COVID-19**. วิจัยกรุงศรี. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2564. จาก <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-future-of-tourism-21>.
- นภสร พานิช. (2562). **การพัฒนาการบริการสู่มาตรฐาน ความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ผ่านเพจเฟซบุ๊ก บริษัทสวัสดิ์ ทราเวล กรุป แอนด์ทรานสปอร์ต จำกัด**. รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สหกิจศึกษา รหัสวิชา 116-495 ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.
- สมาคมโรงแรมประเทศไทย. (2563). **มาตรการปฏิบัติในสถานการณ์ COVID-19 สำหรับโรงแรมที่พัก**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2564. จาก http://www.thaihotels.org/attachments/view/?attach_id=234370
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่. (2564). **มาตรฐานการให้บริการและแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของสถานประกอบการ**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2564. จาก https://chiangmai.mots.go.th/ewtadmin/ewt/chiangmai/news_view.php?nid=1751
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). **การติดตามสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยว ความคืบหน้าของมาตรการการช่วยเหลือผู้ประกอบการและแรงงานได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2564. จาก <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/38318>
- International Labour Organization. (2020). **COVID-19 & accommodation and food service activities Prevention and control checklist**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2564. จาก https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_754201.pdf.
- World Health Organization. (2020). **COVID-19 management in hotels and other entities of the accommodation sector**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2564. จาก <file:///C:/Users/AOM/Downloads/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.3-eng.pdf>.