

ผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

The Impact of Coronavirus (COVID-19) Pandemic on Tour Operators
in Aonang Subdistrict, Muang District, Krabi Province

ธนพล คล่องสมุทร¹ *, วรุตม์ นาที² และ ศุภรัตน์ พินสุวรรณ²

Thanaphon khlongsamut¹ *, Warut natee² and Suparat Pinsuwan²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ศึกษาผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 2. ศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ระบาดวิทยาของโรคอุบัติใหม่ไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) 3. ศึกษาหารูปแบบการดำเนินธุรกิจหลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ใช้วิธีการ YAMANE(1967) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง 254 ราย จากประชากร 693 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ อันได้แก่ ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(average) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการจะเป็นการลดลงของรายได้ และการขาดสภาพคล่องทางการเงิน ก่อนเกิดสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 10,000-19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.85 แต่เมื่อหลังเกิดสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 0-9,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 87.80 รวมถึงชีวิตรูปแบบใหม่(New Normal) ของผู้ประกอบการได้เปลี่ยนไปจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เช่นกัน ทั้งด้านการป้องกันตนเอง ด้วยวิธีการสวมหน้ากากอนามัย การพกเจลแอลกอฮอล์ การเว้นระยะห่าง 1-2 เมตร และรูปแบบการดำเนินธุรกิจหลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) จากการศึกษาพบว่า การปรับเปลี่ยนการให้บริการ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญต่อความอยู่รอดของธุรกิจ ยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่ธุรกิจท่องเที่ยวที่ต้องหยุดชะงัก

คำสำคัญ ผลกระทบต่อผู้ประกอบการ, ชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal), รูปแบบการดำเนินธุรกิจ

1 นิสิต สาขาวิชาภูมิศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

2 อาจารย์ สาขาวิชาภูมิศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Abstract

This research paper examines the impact of the Coronavirus disease starting in 2019 (Covid-19) on tour operators. In the area of AoNang Subdistrict, Mueang District, Krabi Province with the purpose of studying

1. Study the impact of the COVID-19 on the economy and tourism of tour operators.
2. Study the adaptation of tour operators from the epidemic situation of the emerging COVID-19 virus with a new lifestyle (New Normal).
3. investigate operated business models during the COVID-19 pandemic

In Ao Nang sub-district, Muang district, Krabi province, YAMANE (1967) was used until 254 samples were obtained from 693 populations and analyzed. Which analyzes statistical data such as percentage, average and standard deviation . The results showed that Most of the impact on entrepreneurs will be a reduction in income. and lack of financial liquidity before the COVID-19 situation, the average monthly income most are in the range 10,000-19,999 baht, representing 46.85%, but after the COVID-19, the average monthly income is mostly in the 0- 9,999 baht, or 87.80%, including the new life style (New Normal) of entrepreneurs has changed as well. To the situation of the COVID-19 outbreak, both in terms of self-defense How to wear a mask carrying alcohol gel 1-2 meters spacing and business practices after the COVID-19 outbreak. The study found that Service Modifications Assessment and improving service quality is key to the survival of the business. Especially in the situation of the COVID-19 that the tourism business has to stop.

Keywords : the impact on operators, new-normal life, business models

1. บทนำ

ไวรัสโคโรนา (COVID-19) สายพันธุ์ใหม่ที่แพร่กระจายจากคนสู่คนที่กำลังแพร่ระบาดในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก ณ ขณะนี้ นับได้ว่าเป็นสถานการณ์ที่ร้ายแรงที่สุดในรอบหลายทศวรรษ เมื่อเทียบกับโรคระบาดอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในที่ต่าง ๆ ทั่วโลก การระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) นี้ได้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและชีวิตของประชาชนทั่วโลกจำนวนมาก และยังไม่นับรวมถึงมูลค่าความเสียหายทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั่วโลก ไวรัสโคโรนา (COVID-19) พบเมื่อประมาณปลายเดือนธันวาคม 2562 ที่ผ่านมา ในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน และเป็นศูนย์กลางการระบาดของโรค โดยในช่วงเดือน มกราคม 2563 ไวรัสโคโรนา (COVID-19) ได้ระบาดไปในหลายเมืองในประเทศจีน จนเป็นผลทำให้รัฐบาลหลายประเทศได้ยกระดับมาตรการควบคุม และป้องกันการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งความเข้มข้นของมาตรการจะแตกต่างกันในแต่ละประเทศ โดยมาตรการที่หลายประเทศส่วนใหญ่ นำมาใช้ เช่น การขอความร่วมมือให้ประชาชนอยู่ในที่อยู่อาศัย การให้ร้านค้าหลายประเภทหยุดการให้บริการชั่วคราว ภาคธุรกิจส่วนใหญ่ใช้นโยบายให้พนักงานทำงานที่บ้าน หรือ Work from home (ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน, 2563) และบางประเทศมีการประกาศจำกัดการเดินทางระหว่างเมืองในประเทศ นอกจากนี้ยังมีมาตรการปิดประเทศ โดยมีทั้งการปิดพรมแดนระหว่างประเทศ รวมถึงการปิดน่านฟ้า โดยระงับการเดินทางเข้าประเทศเป็นการชั่วคราว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

จากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทย จนทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงเป็นจำนวนมากในช่วงไตรมาสที่ 1 ปี พ.ศ.2563 ส่งผลให้ประเทศไทยมีรายได้ที่เกิดจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็น จำนวน 332.01 พันล้านบาท ลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 ถึงร้อยละ 40.39 โดยเป็นรายได้ที่เกิดจากนักท่องเที่ยวเอเชียตะวันออก มากที่สุด 141.23 พันล้านบาท สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยว และลดลงในอัตราร้อยละ 52.19 รองลงมา เป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวยุโรปจำนวน 139.47 พันล้านบาท ลดลงร้อยละ 19.34 จากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 10 อันดับแรกของไทยมีจำนวนลดลงทุกประเทศ ที่ลดลงในอัตราสูงสุดคือนักท่องเที่ยวจากประเทศจีน ลดลงอัตราร้อยละ 60.01 เทียบกับไตรมาสเดียวกันของปี 2562 จากจำนวน 3.12 ล้านคน เหลือเพียง 1.25 ล้านคน สำหรับประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาประเทศไทยลดลงในอัตราสูงเช่นกัน (ลดลงร้อยละ 51.63) ได้แก่ นักท่องเที่ยวจากเกาหลีใต้จากจำนวน 0.54 ล้านคนในไตรมาสที่ 1 ปีพ.ศ.2562 ลดลงเหลือ 0.26 ล้านคนในไตรมาสที่ 1 ปีพ.ศ. 2563 เช่นเดียวกับ นักท่องเที่ยวจากอินเดียที่ในไตรมาสสุดท้ายของปีเพิ่มขึ้นสูงมากถึงร้อยละ 22.80 แต่ในไตรมาสที่ 1 ปีพ.ศ. 2563 กลับลดลงในอัตราสูงถึงร้อยละ 41.87 รวมถึงประเทศอื่น ๆ อย่างญี่ปุ่น มาเลเซีย เยอรมัน และสหราชอาณาจักร ที่จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงในอัตราค่อนข้างสูงเช่นกัน (ร้อยละ 32.57 ร้อยละ 32.36 ร้อยละ 24.16 และร้อยละ 21.49 ตามลำดับ) ในขณะที่นักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านอย่างสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวลดลงร้อยละ 10.40 และนักท่องเที่ยวจากรัสเซียลดลง ในอัตราต่ำสุดคือ ร้อยละ 4.64 จากจำนวน 0.62 ล้านคน ในไตรมาสที่ 1 ปีพ.ศ.2562 มาเป็น 0.59 ล้านคน ในไตรมาสที่ 1 ปีพ.ศ.2563 ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในแต่ละประเทศ และมาตรการที่ใช้เป็นข้อจำกัดในการเดินทางซึ่งแตกต่างกันทั้งความเข้มข้นและระยะเวลาของการใช้มาตรการ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

ไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลกระทบหลาย ๆ อาชีพ โดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอมือง จังหวัดกระบี่ ที่เป็นแหล่งสำคัญด้านการท่องเที่ยวของภาคใต้ประสบปัญหาโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) จังหวัดกระบี่ คำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชนเป็นหลัก ในการเฝ้าระวังป้องกันการติดเชื้อและการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) แต่ต้องควบคู่ไปกับธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถอยู่ได้ เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของจังหวัดและของประเทศ เนื่องจากที่ผ่านมาจังหวัดกระบี่มีรายได้จากการท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าแสนล้านบาทต่อปี มีรายได้เป็นลำดับที่ 4 ของประเทศ (กิตติดี ประวิต, 2563) ซึ่งแหล่งรายได้หลักของคนในพื้นที่นี้ ล้วนแล้วแต่มาจากนักท่องเที่ยว โดยในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง มีพื้นที่ประกอบการธุรกิจหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นร้านค้า ร้านอาหาร โรงแรม และธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น ส่วนผลกระทบของการที่ไม่

มีนักท่องเที่ยวทำให้ภาคธุรกิจขาดรายได้ และทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ตำบลอ่าวนาง อำเภอมือ จังหวัดกระบี่ ถูกเลิกจ้างงาน เกิดการเปลี่ยนแปลงของอาชีพ เกิดการย้ายถิ่นฐานเป็นต้น แต่เมื่อปลายปี 2563 สถานการณ์ของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ได้ทุเลาลง ทำให้มีนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวไทยเข้ามาเที่ยวในตำบลอ่าวนางมากขึ้น โดยที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หวังว่าช่วงเวลาดังกล่าวจะทำให้สถานการณ์ของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ได้ทุเลาลง เกิดสภาพคล่องทางการเงิน (สงวน คล่องสมุทร, 2564) แต่เมื่อปลายปี 2563 ได้มีการพบการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ระลอก 2 ทำให้สถานการณ์ที่กำลังดีขึ้นได้ทรุดตัวลงไป โดยขณะนี้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวกำลังประสบปัญหา หลังจากทราบข่าวพบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นแรงงานต่างด้าวทำงานในสถานประกอบการ บริเวณย่านแหล่งท่องเที่ยวอ่าวนาง และจังหวัดกระบี่ ทำให้มีนักท่องเที่ยวยกเลิกการจองห้องพักที่จองไว้ช่วงเทศกาลปีใหม่เป็นจำนวนมาก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของจำนวนห้องพักที่เปิดให้บริการ (เอกวิทย์ ภิญญูธรรมโนทัย, 2563) จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น นำมาสู่การศึกษาผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) และการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เพื่อหารูปแบบการดำเนินธุรกิจหลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอมือ จังหวัดกระบี่

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอมือ จังหวัดกระบี่
2. ศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอมือ จังหวัดกระบี่ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยชีวิตปกติรูปแบบใหม่ (New Normal)
3. ศึกษาหารูปแบบการดำเนินธุรกิจหลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอมือ จังหวัดกระบี่

3. แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. แนวคิดผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

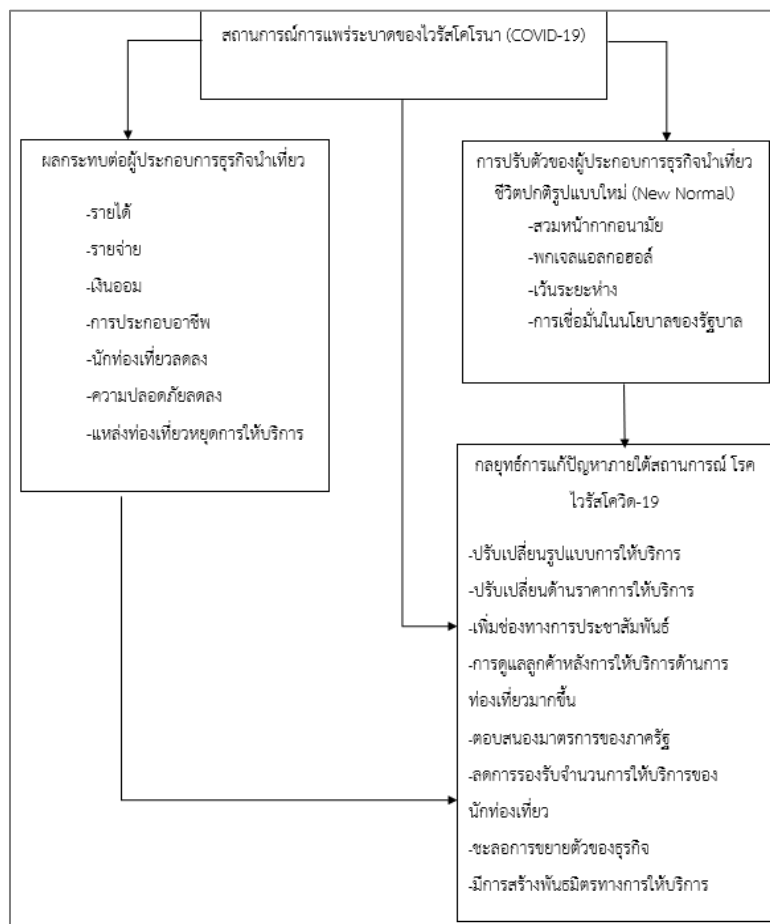
จากการคาดการณ์ด้านเศรษฐกิจของไทยคงจะได้รับผลกระทบจากวิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) ไปอีกนานพอสมควร เห็นได้จากเงินเฟ้อทั่วไปเดือนเมษายนที่ติดลบร้อยละ 2.99 ต่ำสุดในรอบ 11 ปี คาดว่าในไตรมาส 2 เงินเฟ้อจะยังคงติดลบร้อยละ 2.28 ซึ่งจะทำให้ทั้งปีเงินเฟ้อทั่วไปคงติดลบไม่น้อยกว่าร้อยละ 1 ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงอำนาจการใช้จ่ายใช้สอยของประชาชนลดน้อยลง ถึงแม้รัฐบาลได้นำเงินเข้ามาเยียวยาเศรษฐกิจในกลุ่มประชาชนที่ได้รับผลกระทบเช่น โครงการ 5,000 บาทเป็นเวลา 3 เดือน และเงินเยียวยาในโครงการ คนละครึ่งและเราชนะ แต่อาจไม่พอที่จะทำให้เศรษฐกิจฟื้นตัว และจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อประเทศไทย จนทำให้จำนวนนักท่องเที่ยว ต่างชาติลดลงเป็นจำนวนมากในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีพ.ศ.2563 ส่งผลให้ประเทศไทยมีรายได้ที่เกิดจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็น จำนวน 332.01 พันล้านบาท ลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 ถึงร้อยละ 40.39 (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

2. แนวคิดการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยชีวิตปกติรูปแบบใหม่ (New Normal)

ไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นตระกูลของไวรัสที่ก่อให้เกิดอาการป่วยตั้งแต่โรคไข้หวัดธรรมดาไปจนถึงโรคที่มีความรุนแรงมาก เป็นสายพันธุ์ใหม่ที่ไม่เคยพบมาก่อนในมนุษย์ก่อให้เกิดอาการป่วยระบบทางเดินหายใจในการป้องกันตนเอง แนวทางการป้องกันสำหรับประชาชนทั่วไป เช่น หลีกเลี่ยงการสัมผัสใกล้ชิดผู้มีอาการป่วย รักษาระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร หลีกเลี่ยงการสัมผัสบริเวณตา จมูกและปาก โดยไม่ได้ล้างมือ ควรล้างมือบ่อยๆ ด้วยน้ำและสบู่ หรือน้ำยาแอลกอฮอล์ล้างมือ ร้อยละ 70 หากมี

ใช้ ไอ หายใจลำบาก ให้ไปพบแพทย์ทันที และแจ้งประวัติการเดินทาง(กรมควบคุมโรค,2563) และสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวคือ การปรับรูปแบบการขาย ได้แก่ ออนไลน์ การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ รูปแบบการท่องเที่ยวที่เว้นระยะห่าง และมีอุปกรณ์ทำความสะอาด หน้าเชื้อ

3. แนวคิดการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจหลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอมะนัง จังหวัดกระบี่ โดยมี 4 แนวทางที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น หลังจบการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19) ประกอบด้วย 1. การเร่งปรับตัวช่องทาง Offline to Online ในธุรกิจที่มีช่องทางขายออฟไลน์ต้องมองช่องทางออนไลน์เข้ามาเพิ่มเติม เพราะท้ายที่สุดหลังจบสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19) การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์จะกลายเป็นพฤติกรรมติดตัวผู้บริโภค ส่วนด้านสุขภาพ นอกจากการติดต่อสื่อสารให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์แล้ว การบริการสุขภาพผ่านช่องทางดังกล่าวน่าจะได้รับความสนใจต่อผู้คนในสังคมมากยิ่งขึ้น 2. การขยายพื้นที่เพื่อเข้าถึงผู้บริโภค ในด้านเศรษฐกิจที่เห็นชัดเจนในช่วงวิกฤติที่ผ่านมาคือ ผู้ให้บริการ food aggregator เพราะเป็นโอกาสเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ จากพฤติกรรมสั่งฟู้ดเดลิเวอรี่ที่เป็น New Normal จากนั้นไปเราคงจะเห็นบริการด้านสุขภาพมีเดลิเวอรี่มากขึ้นเช่นเดียวกัน 3. พัฒนาโลจิสติกส์ จากการเรียนรู้ในพฤติกรรมผู้บริโภคในสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19) หากโลจิสติกส์ส่งช้า จะเป็นปัญหาต่อการเติบโตของธุรกิจเดลิเวอรี่ และ 4. ขยายแพลตฟอร์ม Social Media ของแต่ละธุรกิจให้เข้าถึงผู้บริโภคให้มากที่สุด เพราะเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ใช้งานได้สะดวกเป็นสิ่งที่ผู้ผลิตและค้าปลีกต้องใช้ประโยชน์จากแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียให้มากที่สุด (ปาริชาติ คุณปลื้ม, 2563)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา COVID-19

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้แบบสอบถาม ผู้ประกอบการของธุรกิจนำเที่ยวที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19)

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากงานวิจัย เอกสารต่าง ๆ สิ่งพิมพ์ ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การท่องเที่ยวในช่วงภาวะวิกฤตและแนวทางในการจัดการภาวะวิกฤตในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต จากเว็บไซต์และวารสารการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หนังสือวิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข่าวการท่องเที่ยวจากหนังสือพิมพ์รายวันที่น่าเสนอข่าวสารเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในช่วงก่อน ระหว่างและหลังเกิดวิกฤตการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ระหว่างเดือนเมษายน 2563 - เดือนมีนาคม 2564

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดประชากรคือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำนวน 693 ราย โดยแบ่งเป็นบริษัทนำเที่ยวจำนวน 52 ราย (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) ผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้าง (Taxi) จำนวน 143 ราย ผู้ประกอบการรถมอเตอร์ไซด์สามล้อพ่วงข้างรับจ้างจำนวน 91 ราย (กรมการขนส่งทางบกจังหวัดกระบี่, 2564) และผู้ประกอบการเรือหางยาวรับจ้างจำนวน 407 ราย (สหกรณ์เรือหางยาวตำบลอ่าวนาง, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการของ YAMANE (1967) ได้ผลการวิเคราะห์ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ไม่น้อยกว่า 254 ราย โดยที่แบ่งแหล่งฐานข้อมูลกลุ่มตัวอย่างตามการเทียบบัญชีไตรยางค์ ซึ่งจะได้ข้อมูลเฉลี่ยการศึกษาดังนี้ ผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยวจำนวน 19 ราย ผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้าง (Taxi) จำนวน 52 ราย ผู้ประกอบการรถมอเตอร์ไซด์สามล้อพ่วงข้างรับจ้างจำนวน 33 ราย และผู้ประกอบการเรือหางยาวรับจ้างจำนวน 150 ราย

เครื่องมือและการเก็บข้อมูล

การดำเนินการวิจัย ในการจัดเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทางสถิติของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา โดยโปรแกรมที่ใช้คือ Excel (Microsoft office Excel 2016) ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ อันได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (average) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบ ออกเป็น 5 ระดับ (สุพัตรา รุ่งรัตน์, 2563) ดังนี้

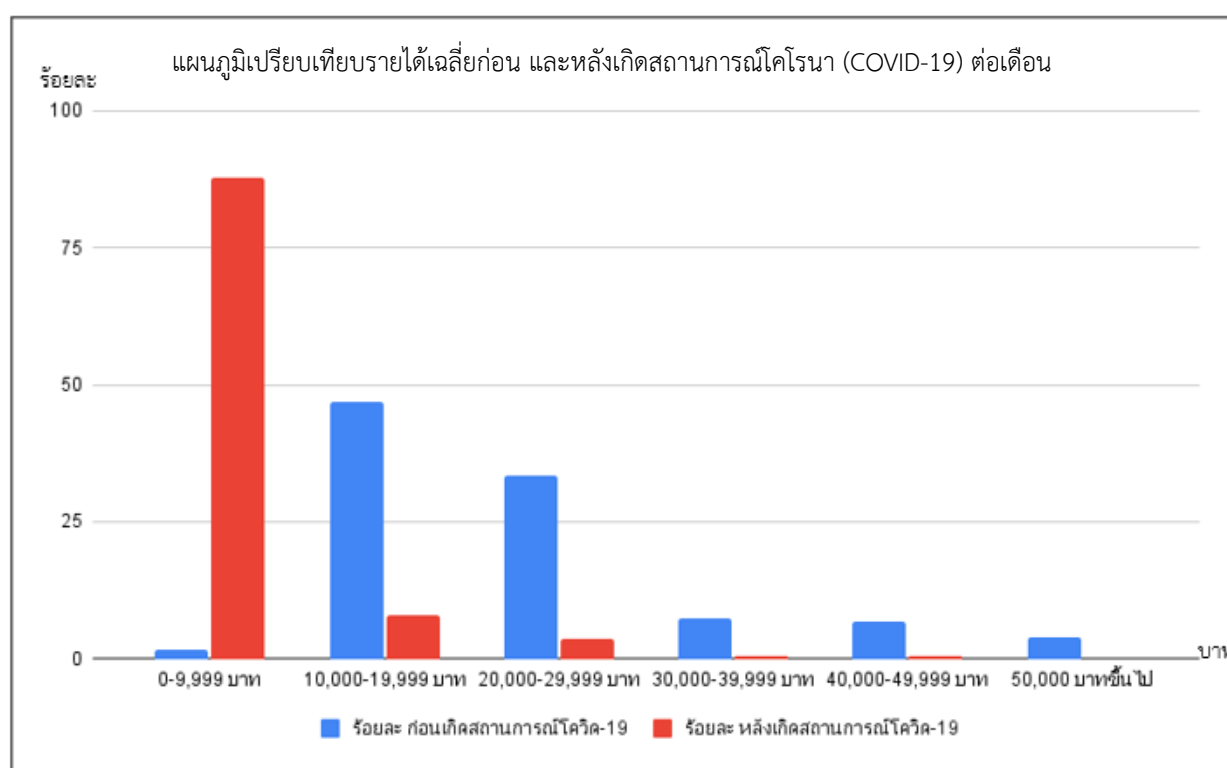
ตารางที่ 1 เกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบ

ค่าเฉลี่ย	ระดับผลกระทบ
4.21 – 5.00	ผลกระทบมากที่สุด
3.41 – 4.20	ผลกระทบมาก
2.61 – 3.40	ผลกระทบปานกลาง
1.81 – 2.60	ผลกระทบน้อย
1.00 – 1.80	ไม่มีผลกระทบ

5. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ มีการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่าเพศชายมากกว่าเพศหญิง ช่วงอายุที่พบมากที่สุดคือ 45-54 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.55 ช่วงอายุที่พบน้อยที่สุด คือช่วงอายุ 65 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.77 ระดับการศึกษาที่พบมากที่สุด คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 46.85 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์มากที่สุดคือ ผู้ประกอบการเรือหางยาวรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 59.06 อาชีพที่พบน้อยที่สุด คือกลุ่มอาชีพของบริษัทนำเที่ยว โดยพนักงานบริษัทนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 6.69 ผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 0.79 รายได้เฉลี่ย เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง 2 ช่วงเวลา คือ ก่อนและหลังเกิดสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) พบว่า ก่อนเกิดสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 10,000-19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.85 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่พบน้อยที่สุด คือ 0 - 9,999 บาท แต่เมื่อหลังเกิดเกิดสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) ทำให้รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 0 - 9,999 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80



ภาพที่ 2 รายได้เฉลี่ยก่อน และหลังเกิดสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) ต่อเดือน

ผลการศึกษาผลกระทบของไวรัสโควิด-19 (COVID-19) ต่อด้านเศรษฐกิจโดยภาพรวม ผลกระทบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาตามระดับผลกระทบ 3 ระดับ คือมากที่สุด มาก และปานกลาง พบว่า ด้านที่ได้รับผลกระทบระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ทำให้รายได้ในครัวเรือนลดลงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 สำหรับผลกระทบระดับมาก ได้แก่ เงินออมในครัวเรือนลดลงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 สภาพคล่องทางการเงินลดลงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ความเป็นอยู่ในครอบครัวลำบากยิ่งขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ รายจ่ายในครัวเรือนเพิ่มขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ผลกระทบระดับปานกลาง ได้แก่ ภูมิจน และเป็นหนี้มากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 (ดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อเศรษฐกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ผลกระทบทางเศรษฐกิจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับผลกระทบ
1. ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติ	4.55	0.77	มากที่สุด
2. รายได้ของครัวเรือนลดลง	4.53	0.79	มากที่สุด
3. รายจ่ายในครัวเรือนเพิ่มขึ้น	3.51	1.53	มาก
4. เงินออมในครัวเรือนลดลง	4.29	0.93	มาก
5. สภาพคล่องทางการเงินลดลง	4.22	0.94	มาก
6. กู้เงินและเป็นหนี้มากขึ้น	3.35	1.61	ปานกลาง
7. ความเป็นอยู่ในครอบครัวลำบากยิ่งขึ้น	4.12	0.96	มาก
เฉลี่ย	4.08	1.08	มาก

ที่มา:จากการสำรวจภาคสนาม

ผลการศึกษาผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อด้านการท่องเที่ยว โดยภาพรวมผลกระทบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาตามระดับผลกระทบ พบว่า ด้านที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ นักท่องเที่ยวลดลงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 แหล่งท่องเที่ยวหยุดทำการมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ผลกระทบระดับมาก ได้แก่ ร้านอาหารที่พักและบริการอื่นๆ หยุดทำการมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 การเดินทางของนักท่องเที่ยวเกิดความลำบากมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวลดลงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (ดังตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ผลกระทบด้านการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ผลกระทบด้านการท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับผลกระทบ
1. ทำให้นักท่องเที่ยวลดลง	4.54	0.67	มากที่สุด
2. ทำให้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวลดลง	3.97	1.06	มาก
3. ทำให้การเดินทางเกิดความลำบากมากขึ้น	4.47	0.69	มาก
4. ทำให้แหล่งท่องเที่ยวหยุดทำการมากขึ้น	4.51	0.62	มากที่สุด
5. ทำให้ร้านอาหารที่พักและบริการอื่น ๆ หยุดทำการ	4.48	0.67	มาก
เฉลี่ย	4.40	0.74	มาก

ที่มา:จากการสำรวจภาคสนาม

การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอมะนัง จังหวัดกระบี่ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) พบว่า ด้านการป้องกันตนเอง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สวมหน้ากากอนามัยเพื่อไม่ให้แพร่ไวรัสโคโรนา หากมีการใช้หวัด เช่น ไอ จาม มีเสมหะ เมื่อเวลาออกนอกบ้านหรือที่พักไปยังสถานที่สาธารณะ มีผู้คนอยู่อย่างหนาแน่น จะพกเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือตลอด และมีความเข้าใจในการเว้นระยะห่าง คืออยู่ห่างจากผู้อื่น มากกว่า 1- 2 เมตร เพื่อป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และด้านความเชื่อมั่นในการใช้ชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เชื่อมั่นว่า การเว้นระยะห่างสามารถช่วยลดการแพร่ระบาดได้มาก เชื่อมั่นในการปฏิบัติตามคำแนะนำของกระทรวงสาธารณสุข และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับวัคซีนแล้ว

ผลการศึกษา รูปแบบการดำเนินธุรกิจหลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เกณฑ์การประเมินระดับมาก ได้แก่ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 การตอบสนองมาตรการของ

ภาครัฐมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 การชะลอการขยายตัวของธุรกิจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 สำหรับเกณฑ์การประเมินระดับปานกลาง ได้แก่ การปรับเปลี่ยนด้านราคาการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 การลดการรองรับจำนวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 การดูแลลูกค้าหลังการให้บริการด้านการท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 การสร้างพันธมิตรทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15 (ดังตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 รูปแบบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหลังเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19)

ผลกระทบด้านการท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	เกณฑ์การประเมิน
1. การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ	3.74	1.32	มาก
2. การปรับเปลี่ยนด้านราคาการให้บริการ	3.48	1.48	ปานกลาง
3. การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์	3.29	1.46	ปานกลาง
4. การดูแลลูกค้าหลังการให้บริการด้านการท่องเที่ยว	3.30	1.50	ปานกลาง
5. การตอบสนองมาตรการของภาครัฐ	3.65	1.34	มาก
6. ลดการรองรับจำนวนการให้บริการของนักท่องเที่ยว	3.44	1.48	ปานกลาง
7. การชะลอการขยายตัวของธุรกิจ	3.65	1.33	มาก
8. มีการสร้างพันธมิตรทางการให้บริการ	3.15	1.40	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.46	1.41	ปานกลาง

ที่มา:จากการสำรวจภาคสนาม

6. อภิปรายผลการวิจัย

ผลกระทบต่อเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว พบว่า มีเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ได้รับผลกระทบ “มาก” โดยทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติที่มีผลกระทบ “มากที่สุด” จากการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้นักท่องเที่ยวลดลง การเดินทางเข้ามาในพื้นที่ลำบากมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จึงต้องปรับเปลี่ยนการประกอบอาชีพ โดยลักษณะทางกายภาพของตำบลอ่าวนางและตำบลใกล้เคียงเป็นพื้นที่ที่ติดทะเลอันดามัน และเป็นพื้นที่ที่มีการปลูกยางพาราอยู่พอสมควร ทำให้อาชีพที่มีการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นประมงพื้นบ้าน เกษตรกร รับจ้างกรีดยางพารา และรับจ้างทั่วไป ในขณะที่ทำให้กู้เงินและเป็นหนี้มากขึ้น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับผลกระทบ “ปานกลาง” แต่ระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะรายได้ที่ลดลง ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่กู้เงินเพื่อการลงทุน เช่น ค่าจ้างพนักงาน ค่าผ่อนรถ ค่าเช่าบ้าน ทำให้ไม่สร้างหนี้สินเพิ่มขึ้น และเมื่อไม่มีความประสงค์ที่จะต้องใช้จ่ายทำให้ การกู้เงินและเป็นหนี้ จึงมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ส่วนด้านการท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวลดลง มีผลกระทบ “มากที่สุด” เนื่องด้วยมาตรการของภาครัฐไม่ว่าจะเป็นการล็อกดาวน์ การควบคุมการเดินทางระหว่างจังหวัด และประเทศ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาด ส่งผลต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่ลดลง ในขณะเดียวกันจากการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ให้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวลดลง กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ระดับผลกระทบ “มาก” แต่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อันเนื่องมาจากพื้นที่ตำบลอ่าวนาง ได้มีการเข้ามาดูแลจากกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวนางที่ได้เข้ามาดูแลด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และชาวบ้าน อาทิ การฉีดยาฆ่าเชื้อโรคแก่บ้านผู้ติดเชื้อ การฉีดวัคซีน จัดเตรียมโรงพยาบาลสนาม และอบรมการป้องกันและระงับการแพร่เชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นต้น ส่งผลให้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีตานนท์ ขอบประติษฐ์ (2563) ได้ศึกษาวิกฤตโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างไร พบว่าการแพร่ระบาดของไวรัส โคโรนา-19 นั้น ส่งผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 นี้ จะส่งผล

ต่อเนื่องไปสู่ระดับความยากจนและความเหลื่อมล้ำที่จะเพิ่มสูงขึ้นได้ ซึ่งผลกระทบในระยะสั้นเหล่านี้อาจส่งผลไปสู่ผลกระทบระยะยาวได้ เช่น การที่ประเทศจะสูญเสียขีดความสามารถในการแข่งขันและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระยะยาว (Long-Term Economic Growth) เนื่องจากจะต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากในการป้องกันและรักษาเชื้อไวรัสโควิด-19 นี้ จนขาดแคลนทรัพยากรในการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น นอกจากนี้ยังเกิดการสูญเสียทางด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) ของประเทศ ที่จะต้องเจ็บไข้ได้ป่วยเรื้อรัง (เช่นโรค ที่เกี่ยวข้องกับปอด) หรือการที่เด็กนักเรียนนักศึกษาจะต้องหยุดเรียน โดยเฉพาะในประเทศที่มีฐานะยากจนที่ระบบการพัฒนาทุนมนุษย์อย่างระบบสาธารณสุข และระบบการศึกษายังไม่ครอบคลุมทั่วถึงนัก เมื่อคนไม่สามารถเดินทางออกจากบ้านได้ ธุรกิจจำนวนมากจึงได้รับผลกระทบโดยตรง

การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) มีการปรับตัวเพื่อหลีกเลี่ยงเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยสวมหน้ากาก เพื่อไม่ให้แพร่ไวรัส ไม่ว่าจะเป็นมีหรือไม่มีอาการไข้ และมีอาการ ไอ จาม มีน้ำมูก หากมีการพบปะผู้อื่น หรือออกไปยังสถานที่สาธารณะ จะพกเจลแอลกอฮอล์ตลอดเวลา มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตามคำแนะนำของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งการเว้นระยะห่างจากผู้อื่น 1-2 เมตร และการฉีดวัคซีน จะช่วยลดโอกาสการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ได้มาก สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญและจะเป็นมาตรฐานในการดำเนินชีวิตของเราไปอีกนาน หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่ต้องทำตลอดไป เพื่อไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดโรคทางเดินหายใจอื่นๆ โดยเฉพาะไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุพัตรา รุ่งรัตน์ (2563) ได้ศึกษาผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากสถานการณ์โควิด-19 ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองยะลา จังหวัดยะลา แนวทางในการแก้ปัญหาผลกระทบทางสังคมทั้งแนวทางดูแลด้วยตัวประชาชนเอง ได้แก่ การดูแลสุขภาพ ลดการพบปะในสถานที่สาธารณะ ทุกคนในสังคมต้องเข้าใจซึ่งกันและกัน ส่วนแนวทางการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนโดยภาครัฐได้แก่ การแจกหน้ากากอนามัยให้ทั่วถึง ส่งเสริมให้คนในชุมชนหันมาออกกำลังกายการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลการปฏิบัติเพื่อตนเอง การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรักษาโรคและปรับปรุงเรื่องการรักษาทางการแพทย์

รูปแบบการดำเนินธุรกิจหลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) จากการศึกษาพบว่า การปรับเปลี่ยนการให้บริการ เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ “มาก” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญต่อความอยู่รอดของธุรกิจ ยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่ยังคงแพร่ระบาด และส่งผลกระทบอย่างต่อเนื่องในทุกภาคส่วนของธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจท่องเที่ยวที่ต้องหยุดชะงักอันเนื่องมาจากผู้คนที่ไม่สามารถเดินทางเข้า และออกนอกประเทศ ในขณะที่ การสร้างพันธมิตรทางการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ “ปานกลาง” อาจเป็นเพราะช่วงอายุส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวอยู่ในช่วง 45-54 ปี มีความนิยมการใช้ชีวิตรูปแบบเดิม ไม่ได้ตามทันเทคโนโลยี รวมถึงสื่อโซเชียลในการประชาสัมพันธ์การให้บริการ และ มีความเชื่อมั่นทางด้านประสบการณ์ จึงคิดว่าพันธมิตรในด้านธุรกิจไม่ได้มีสำคัญเท่ากับความสามารถของตนเองที่ใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญฤทัย เดชทองคำ (2563) ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการบริการสู่ความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยวภายใต้วิกฤติ COVID-19 โดยมีมิติที่สำคัญ ที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการนั้น ประกอบด้วย 5 ด้านหลัก ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมการบริการ (Tangibility) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และ การเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้การส่งมอบบริการในแต่ละครั้งเต็มไปด้วยคุณค่าและความพึงพอใจ จะเห็นได้ว่า หากต้องการให้ธุรกิจการท่องเที่ยวก้าวผ่านวิกฤติที่เกิดจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) การสร้างพันธมิตรทางการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์เป็นรูปแบบใหม่จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องนำมาพิจารณาในการปรับตัวในยุค “ชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal)”

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความรู้เกี่ยวกับการเงินและการลงทุน
2. ภาครัฐควรเปิดประเทศโดยเร็ว เพื่อธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถดำเนินต่อไปได้ภายใต้มาตรการการควบคุมไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่รัดกุม
3. ผู้ประกอบการนำเที่ยวควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะทางด้านสื่อออนไลน์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมการท่องเที่ยว หลังผลกระทบไวรัสโคโรนา (COVID-19)
2. การศึกษาเกี่ยวกับช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ของผู้ประกอบการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวได้หลากหลายช่องทาง

8. เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2564, ข้อมูลจาก : https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/faq_more.php.
- กรมสุขภาพจิต. (2563). New Normal ชีวิตวิถีใหม่. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2564, ข้อมูลจาก : [http:// www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2288](http://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2288).
- กิตติดี ประวิต. (2563). กระบี่ลงมาตรการป้องกันโควิด-19 เตรียมรับนักท่องเที่ยวชุดแรก. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2564, ข้อมูลจาก : <https://www.thairath.co.th/news/local/south/1859371>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). กับผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย ไตรมาส 1/2563. 1(4).(ชาคริต ปิตานพงศ์,บ.ก.) สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง: กรุงเทพฯ.
- ขวัญฤทัย เดชทองคำ. (2563). ความสำคัญของคุณภาพการบริการสู่ความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยวภายใต้วิกฤติ COVID-19. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ. 21(3), หน้า 318 – 326.
- ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน. (2563). แฉลงสรุปสถานการณ์โควิด-19 (สคบ.). สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2564, ข้อมูลจาก: <https://board.postjung.com/1209921>
- ทักษิณา แสนเย็น, วรวิทย์ เว้นบาป, วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, กุลธวัช ศรายุทธ, อาภาภรณ์ หาโสภา. (2563) บทวิเคราะห์การรับมือโรคโควิด-19: ผลต่ออุตสาหกรรมการบิน. วารสารสหวิทยามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 3(2), หน้า 210- 220.
- ปาริชาติ คุณปลื้ม. (2563). การปรับตัวของธุรกิจหลังยุค COVID – 19. วารสารการเมืองการบริหารและกฎหมาย.12(2), หน้า 99 – 110.
- พงษ์มนัส คีตอด. (2563). ผลกระทบของแพรรระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการประกอบอาชีพบริการจัดส่งอาหาร. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม. 7(6), หน้า 131-144.
- ภูริ ชุนห์ขจร, อีราพัทธ์ ชมชื่นจิตต์สิน, นิรุบล ประเคนภักธา.(2563) การสร้างแรงจูงใจในการท่องเที่ยวเชิงอาหารไทยท้องถิ่นเสริมภูมิทัศน์ทางวัฒนธรรมชุมชนสุขภาพหลังการแพรรระบาดของไวรัส Covid-19. วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 11(2), หน้า 143 – 154.
- สงวน คล่องสมุทร. (2564). สถานการณ์ของไวรัสโคโรนา (COVID-19). (ธนพล คล่องสมุทร, ผู้สัมภาษณ์)

สมจินตนา คัมภี. (2561). **ภาวะการณ์จ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา**. หน่วยวิจัยการบริโภคและเศรษฐกิจยั่งยืน สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ นครศรีธรรมราช.

สุพัตรา รุ่งรัตน์, ชูลพีเกอร์ มาโซ, ยุทธนา กาเดิม. (2563). **ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากสถานการณ์ โควิด-19 ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองยะลา จังหวัดยะลา**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

สำนักข่าวอิสรา. (2563). **ผลกระทบทางเศรษฐกิจในระดับจุลภาคจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา**. สืบค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2564, ข้อมูลจาก: <https://www.isranews.org/article/isranews-scoop>

ศุภานนท์ ขอบประดิษฐ์. (2563). **วิกฤตโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างไร**. วารสารชัยภูมิปริทรรศน์ 3(2), หน้า 1 – 14.

ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ. (2563). **โรคระบาดไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่(COVID-19) : ผลกระทบต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยและกลยุทธ์ในการฟื้นฟูกิจการ**. วารสารสมาคมนักวิจัย. 25(2), หน้า 10 – 30.

องค์การอนามัยโลก(WHO). (2563). **Coronavirus disease (COVID-19) questions and answers (general)**. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2564, ข้อมูลจาก: <https://www.who.int/thailand/emergencies/novel-coronavirus-2019/q-a-on-covid-19/q-a-on-covid-19-general>

เอกชัย ชำนินา. (2563). **ความสามารถของภาครัฐกับการจัดการการท่องเที่ยวภายใต้สถานการณ์ โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)**. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์วิทยาเชิงพุทธ. 5(11), หน้า 420 – 433.

เอกวิทย์ ภิญญธรรมโนทัย. (2563). **สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกระบี่ เรียกร้องคลายล็อกเปิดอุทยานฯ ทางทะเล**. สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2564, ข้อมูลจาก: <https://www.bangkokbiznews.com/news/885317>