**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 นาฑี2 และ ศุภรัตน์ พิณสุวรรณ2**

**Thanaphon khlongsamut 1 \*, Warut natee2 and Suparat Pinsuwan2**

**บทคัดย่อ**

บทความวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 2) ศึกษาปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยชีวิตปกติรูปแบบใหม่ (New Normal) 3) ศึกษาหารูปแบบการดำเนินธุรกิจ หลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ใช้วิธีการ YAMANE (1967) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง 254 ราย จากประชากร 693 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการจะเป็นการลดลงของรายได้ และการขาดสภาพคล่องทางการเงินก่อนเกิดสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 10,000-19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.85 แต่เมื่อหลังเกิดสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 0-9,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 87.80รวมถึงชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) ของผู้ประกอบการได้เปลี่ยนไปจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เช่นกัน ทั้งด้านการป้องกันตนเองด้วยวิธีการสวมหน้ากากอนามัย 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) นี้ได้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ และชีวิตของประชาชนทั่วโลกจำนวนมาก และยังไม่นับรวมถึงมูลค่าความเสียหายทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั่วโลก ไวรัสโคโรนา (COVID-19) พบเมื่อประมาณปลายเดือนธันวาคม 2562 ที่ผ่านมา ในเมืองอู่ฮัน ประเทศจีน ในช่วงเดือนมกราคม 2563 ไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลทำให้รัฐบาลหลายประเทศได้ยกระดับมาตรการควบคุม และป้องกันการระบายของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งความเข้มข้นของมาตรการจะแตกต่างกันในแต่ละประเทศ โดยมาตรการที่หลายประเทศส่วนใหญ่นำมาใช้ เช่น การขอความร่วมมือให้ประชาชนอยู่ในที่อยู่อาศัย การให้ร้านค้าหลายประเภทหยุดการให้บริการชั่วคราว ภาคธุรกิจ ส่วนใหญ่ใช้นโยบายให้พนักงานทำงานที่บ้าน หรือ Work from home (ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน, 2563) และบางประเทศมีการประกาศจำกัดการเดินทางระหว่างเมืองในประเทศ นอกจากนี้ยังมีมาตรการปิดประเทศ โดยมีทั้งการปิดพรมแดนระหว่างประเทศ รวมถึงการปิดน่านฟ้า โดยระงับการเดินเข้าประเทศเป็นการชั่วคราว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

จากการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงเป็นจำนวนมากในช่วงไตรมาสที่ 1 ปี พ.ศ.2563 ส่งผลให้ประเทศไทยมีรายได้ที่เกิดจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นจำนวน 332.01 พันล้านบาท ลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 ถึงร้อยละ 40.39 โดยเป็นรายได้ที่เกิดจากนักท่องเที่ยวเอเชียตะวันออกมากที่สุด 141.23 พันล้านบาท สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยว และลดลงในอัตราร้อยละ 52.19 รองลงมาเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวยุโรปจำนวน 139.47 พันล้านบาทลดลงร้อยละ 19.34 จากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 10 อันดับแรกของไทยมีจำนวนลดลงทุกประเทศ ที่ลดลงในอัตราสูงสุด คือนักท่องเที่ยวจากประเทศจีน 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 และนักท่องเที่ยวจากรัสเซียลดลงในอัตราต่ำสุดคือ 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 อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ที่เป็นแหล่งสำคัญด้านการท่องเที่ยวของภาคใต้ประสบปัญหาไวรัสโคโรนา (COVID-19) จังหวัดกระบี่คำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชนเป็นหลัก ในการเฝ้าระวังป้องกันการติดเชื้อและการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) แต่ต้องควบคู่ไปกับธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถอยู่ได้ เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของจังหวัดและของประเทศ เนื่องจากที่ผ่านมาจังหวัดกระบี่มีรายได้จากการท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าแสนล้านบาทต่อปี มีรายได้เป็นลำดับที่ 4 ของประเทศ (กิติบดี ประวิต, 2563) ซึ่งแหล่งรายได้หลักของคนในพื้นที่นี้ ล้วนแล้วแต่มาจากนักท่องเที่ยว โดยในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง มีพื้นประกอบการธุรกิจหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นร้านค้า ร้านอาหาร โรงแรม และธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น ส่วนผลกระทบของการที่ไม่มีนักท่องเที่ยวทำให้ภาคธุรกิจขาดรายได้ และทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ถูกเลิกจ้างงาน เกิดการเปลี่ยนแปลงของอาชีพเกิดการย้ายถิ่นฐานเป็นต้น แต่เมื่อปลายปี 2563 สถานการณ์ของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ได้ทุเลาลง ทำให้มีนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวไทยเข้ามาเที่ยวในตำบลอ่าวนางมากขึ้น โดยที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหวังว่าช่วงเวลาดังกล่าวจะทำให้สถานการณ์ของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ได้ทุเลาลง เกิดสภาพคล่องทางการเงิน (สงวน คล่องสมุทร ,2564) จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น นำมาสู่การศึกษาผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) และการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เพื่อหารูปแบบการดำเนินธุรกิจหลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

**2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. ศึกษาผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

2. ศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยชีวิตปกติรูปแบบใหม่ (New Normal)

3. ศึกษาหารูปแบบการดำเนินธุรกิจหลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

**3. แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด**

**1. แนวคิดผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว**

จากการคาดสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจของไทยคงจะได้รับผลกระทบจากวิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) ไปอีกนานพอสมควร เห็นได้จากเงินเฟ้อทั่วไปเดือนเมษายนที่ติดลบร้อยละ 2.99 ต่ำสุดในรอบ 11 ปี คาดว่าในไตรมาส 2 เงินเฟ้อจะยังคงติดลบร้อยละ 2.28 ซึ่งจะทำให้ทั้งปีเงินเฟ้อทั่วไปคงติดลบไม่น้อยกว่าร้อยละ 1 ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงอำนาจการจับจ่ายใช้สอยของประชาชนลดน้อยลง ถึงแม้รัฐบาลได้นำเงินเข้ามาเยียวยาเศรษฐกิจในกลุ่มประชาชนที่ได้รับผลกระทบเช่น โครงการ 5,000 บาท เป็นเวลา 3 เดือน และเงินเยียวยาในโครงการ คนละครึ่งและเราชนะ แต่อาจไม่พอที่จะทำให้เศรษฐกิจฟื้นตัว และจากการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลต่อประเทศไทย จนทำให้จำนวนนักท่องเที่ยว ต่างชาติลดลงเป็นจำนวนมากในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีพ.ศ.2563 ส่งผลให้ประเทศไทยมีรายได้ที่เกิดจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็น จำนวน 332.01 พันล้านบาท ลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 ถึงร้อยละ 40.39 (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา,2563)

**2. แนวคิดการ****ปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยชีวิตปกติรูปแบบใหม่ (New Normal)**

ไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นตระกูลของไวรัสที่ก่อให้อาการป่วยตั้งแต่โรคไข้หวัดธรรมดาไปจนถึงโรคที่มีความรุนแรงมาก เป็นสายพันธุ์ใหม่ที่ไม่เคยพบมาก่อนในมนุษย์ก่อให้เกิดอาการป่วยระบบทางเดินหายใจในการป้องกันตนเอง แนวทางการป้องกันสำหรับประชาชนทั่วไป เช่น หลีกเลี่ยงการสัมผัสใกล้ชิดผู้มีอาการป่วย รักษาระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร หลีกเลี่ยงการสัมผัสบริเวณตา จมูกและปาก โดยไม่ได้ล้างมือ ควรล้างมือบ่อยๆ ด้วยน้ำและสบู่ หรือน้ำยาแอลกอฮอล์ล้างมือ ร้อยละ 70 หากมีไข้ ไอ หายใจลำบาก ให้ไปพบแพทย์ทันที และแจ้งประวัติการเดินทาง(กรมควบคุมโรค,2563) และสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวคือ การปรับรูปแบบการขาย ได้แก่ ออนไลน์ การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ รูปแบบการท่องเที่ยวที่เว้นระยะห่าง และมีอุปกรณ์ทำความสะอาด ฆ่าเชื้อ

3. **แนวคิดการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจหลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ในพื้นที่ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่**

โดยมี 4 แนวทางที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้นหลังสิ้นสุดการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19) ประกอบด้วย 1) การเร่งปรับตัวช่องทาง Offline to Online ในธุรกิจที่มีช่องทางขายออฟไลน์ต้องมองช่องทางออนไลน์เข้ามาเพิ่มเติม เพราะท้ายที่สุดหลังจบสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19) การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์จะกลายเป็นพฤติกรรมติดตัวผู้บริโภค ส่วนด้านสุขภาพ นอกจากการติดต่อสื่อสารให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์แล้ว การบริการสุขภาพผ่านช่องทางดังกล่าวน่าจะได้รับความสนใจต่อผู้คนในสังคมมากยิ่งขึ้น 2) การขยายพื้นที่เพื่อเข้าถึงผู้บริโภค ในด้านเศรษฐกิจที่เห็นชัดตอนนี้ในช่วงวิกฤติที่ผ่านมาคือ ผู้ให้บริการ food aggregator เพราะเป็นโอกาสเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ จากพฤติกรรมสั่งฟู้ดเดลิเวอรี่ที่เป็น New Normal จากนี้ไปเราคงจะเห็นบริการด้านสุขภาพมีเดลิเวอรี่มากขึ้นเช่นเดียวกัน 3) พัฒนาโลจิสติกส์ จากการเรียนรู้ในพฤติกรรมผู้บริโภคในสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19) หากโลจิสติกส์ส่งช้า จะเป็นปัญหาต่อการเติบโตของธุรกิจเดลิเวอรี่ และ 4) ขยายแพลตฟอร์ม Social Media ของแต่ละธุรกิจให้เข้าถึงผู้บริโภคให้มากที่สุด เพราะเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ใช้งานได้สะดวกเป็นสิ่งที่ผู้ผลิตและค้าปลีกต้องใช้ประโยชน์จากแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียให้มากที่สุด (ปาริชาติ คุณปลื้ม, 2563)

****

**ภาพที่ 1** กรอบแนวคิดการวิจัย สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรน่า COVID-19

**4. วิธีดำเนินการวิจัย**

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้แบบสอบถามผู้ประกอบการของธุรกิจนำเที่ยวที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19)

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

**ประชากร** ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดประชากรคือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำนวน 693 ราย โดยแบ่งเป็นบริษัทนำเที่ยวจำนวน 52 ราย (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) ผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้าง (Taxi) จำนวน 143 รายผู้ประกอบการรถมอเตอร์ไซด์สามล้อพ่วงข้างรับจ้างจำนวน 91 ราย (กรมการขนส่งทางบกจังวัดกระบี่, 2564) และผู้ประกอบการเรือหางยาวรับจ้าง จำนวน 407 ราย (สหกรณ์เรือหางยาวตำบลอ่าวนาง, 2563)

**กลุ่มตัวอย่าง** ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการของ YAMANE (1967) ได้ผลการวิเคราะห์ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้ประการธุรกิจนำเที่ยว ไม่น้อยกว่า 254 ราย โดยที่แบ่งแหล่งฐานข้อมูลกลุ่มตัวอย่างตามการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ซึ่งจะได้ข้อมูลเฉลี่ยการศึกษาดังนี้ ผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว จำนวน 19 ราย ผู้ประกอบการรถยนต์รับจ้าง (Taxi) จำนวน 52 ราย ผู้ประกอบการรถมอเตอร์ไซด์สามล้อพ่วงข้างรับจ้างจำนวน 33 ราย และผู้ประกอบการเรือหางยาวรับจ้างจำนวน 150 ราย

**เครื่องมือและการเก็บข้อมูล**

การดำเนินการวิจัย ในการจัดเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว 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

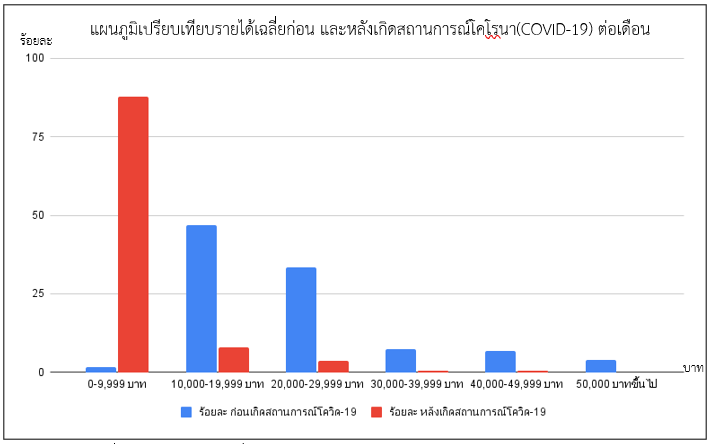
**ตารางที่ 1** เกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบ

|  |  |
| --- | --- |
| **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**

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจลงพื้นที่ มีการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่าเพศชายมากกว่าเพศหญิง ช่วงอายุที่พบมากที่สุดคือ 45-54 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.55 ช่วงอายุที่พบน้อยที่สุด คือช่วงอายุ 65 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.77 ระดับการศึกษาที่พบมากที่สุดคือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 46.85 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์มากที่สุดคือ ผู้ประกอบการเรือหางยาวรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 59.06 อาชีพที่พบน้อยที่สุด คือกลุ่มอาชีพของบริษัทนำเที่ยว โดยพนักงานบริษัทนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 6.69 ผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 0.79 รายได้เฉลี่ย เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง 2 ช่วงเวลาคือ ก่อนและหลังเกิดสถานการณ์โคโรนา (COVID-19) พบว่า ก่อนเกิดสถานการณ์โคโรนา (COVID-19) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 10,000-19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.85 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่พบน้อยที่สุด คือ 0 - 9,999 บาท แต่เมื่อหลังเกิดเกิดสถานการณ์โคโรนา (COVID-19) ทำให้รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 0 - 9,999 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80



แผนภูมิเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยก่อน และหลังเกิดสถานการณ์โคโรนา (COVID-19) ต่อเดือน

**ภาพที่ 2** รายได้เฉลี่ยก่อน และหลังเกิดสถานการณ์โคโรนา(COVID-19) ต่อเดือน

ผลการศึกษาผลกระทบของไวรัสโคโรนา (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 กู้เงิน และเป็นหนี้มากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 (ดังตารางที่ 2)

**ตารางที่ 2** ผลกระทบของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อเศรษฐกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ที่มา:จากการสำรวจภาคสนาม

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ผลกระทบทางเศรษฐกิจ** | **ค่าเฉลี่ย** | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน** | **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** |

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** | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน** | **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 อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) พบว่า ด้านการป้องกันตนเอง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สวมหน้ากากอนามัยเพื่อไม่ให้แพร่ไวรัสโคโรนา หากมีการไข้หวัด เช่น ไอ จาม มีเสมหะ เมื่อเวลาออกออกบ้าน หรือที่พักไปยังสถานที่สาธารณะ มีผู้คนอยู่อย่างหนาแน่น จะพกเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือตลอด และมีความเข้าใจในการเว้นระยะห่าง คืออยู่ห่างจากผู้อื่น มากกว่า 1- 2 เมตร เพื่อป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และด้านความเชื่อมั่นในการใช้ชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เชื่อมั่นว่า การเว้นระยะห่างสามารถช่วยลดการแพร่ระบาดได้มาก เชื่อมั่นในการปฏิบัติตนตามคำแนะนำของกระทรวงสาธารณสุข และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับวัคซีนแล้ว

ผลการศึกษา รูปแบบการดำเนินธุรกิจหลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว เกณฑ์การประเมินระดับมาก ได้แก่ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 การตอบสนองมาตรการของภาครัฐมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 การชะลอการขยายตัวของธุรกิจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 สำหรับเกณฑ์การประเมินระดับปานกลาง ได้แก่ การปรับเปลี่ยนด้านราคาการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 การลดการรองรับจำนวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 การดูแลลูกค้าหลังการให้บริการด้านการท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 การสร้างพันธมิตรทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15 (ดังตารางที่ 4)

**ตารางที่ 4** รูปแบบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **รูปแบบการดำเนินธุรกิจ** | **ค่าเฉลี่ย** | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน** | **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. การตอบสนองมาตราการของภาครัฐ | 3.65 | 1.34 | มาก |
| **รูปแบบการดำเนินธุรกิจ** | **ค่าเฉลี่ย** | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน** | **เกณฑ์การประเมิน** |
| 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

ตารางที่ 4 (ต่อ)

**6. อภิปรายผลการวิจัย**

ผลกระทบต่อเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว พบว่า มีเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ ได้รับผลกระทบ “มาก” โดยทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติที่มีผลกระทบ “มากที่สุด” จากการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้นักท่องเที่ยวลดลง การเดินทางเข้ามาในพื้นที่ลำบากมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นจึงต้องปรับเปลี่ยนการประกอบอาชีพ โดยลักษณะทางกายภาพของตำบลอ่าวนางและตำบลใกล้เคียงเป็นพื้นที่ที่ติดทะเลอันดามัน และเป็นพื้นที่ที่มีการปลูกยางพาราอยู่พอสมควร ทำให้อาชีพที่มีการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นประมงพื้นบ้าน เกษตรกร รับจ้างกรีดยางพารา และรับจ้างทั่วไป ในขณะที่ทำให้กู้เงินและเป็นหนี้มากขึ้น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับผลกระทบ “ปานกลาง” แต่ระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะรายได้ที่ลดลง ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่กู้เงินเพื่อการลงทุน เช่น ค่าจ้างพนักงาน ค่าผ่อนรถ ค่าเช่าบ้าน ทำให้ไม่สร้างหนี้สินเพิ่มขึ้น และเมื่อไม่มีความประสงค์ที่จะต้องใช้จ่ายทำให้ การกู้เงินและเป็นหนี้จึงมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ส่วนด้านการท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวลดลง มีผลกระทบ “มากที่สุด” เนื่องด้วยมาตรการของภาครัฐไม่ว่าจะเป็นการล็อคดาวน์ การควบคุมการเดินทางระหว่างจังหวัด และประเทศ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาด ส่งผลต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่ลดลง ในขณะเดียวกันจากการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวลดลง กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ระดับผลกระทบ “มาก” แต่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อันเนื่องมาจากพื้นที่ตำบลอ่าวนาง ได้มีการเข้ามาดูแลจากกระทรวงสาธารณาสุข รวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวนางที่ได้เข้ามาดูแลด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และชาวบ้าน อาทิ การฉีดยาฆ่าเชื้อโรคแก่บ้านผู้ติดเชื้อ การฉีดวัคซีน จัดเตรียมโรงพยาบาลสนาม และ[อบรมการป้องกันและระงับการแพร่เชื้อ](http://www.aonang.go.th/albums/activities.php?salb_id=482)ไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นต้น ส่งผลให้ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมีมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศันสนีย์ กระจ่างโฉม (2563) ได้ศึกษากลยุทธ์การปรับตัวของภาคการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนภายใต้วิกฤติการณ์การระบาดโควิด-19 พบว่าสถานการณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือในปัจจุบันซบเซาลงเป็นอย่างมากผู้ประกอบการต่างได้รับผลกระทบโดยตรงจากการลดลงของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทำให้บางแห่งต้องปิดกิจการ โดยเฉพาะกิจการที่มีขนาดเล็ก เงินทุนไม่มากนัก ขาดสภาพคล่องระยะเวลานานการดำรงชีวิตในปัจจุบัน นอกจากต้องดูแลตัวเองเพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ยังต้องหาแนวทางในการลดต้นทุน บางแห่งอาจต้องลดมาตรฐานการให้บริการเพื่อประคองธุรกิจให้คงอยู่ได้นานที่สุด สถานที่ท่องเที่ยวและสถานประกอบการบางแห่งเริ่มทรุดโทรม เนื่องจากต้องหยุดดำเนินการในระยะเวลาหนึ่งผู้ประกอบการบางรายไม่สามารถจ่ายค่าตอบแทนบุคลากรในองค์กรได้ ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจด้านสุขภาพและความงามได้เปลี่ยนไปเป็นการทำซาลาเปาและติ่มซำขายในช่วงที่ต้องปิดร้านตามมาตรการของรัฐ ผู้ประกอบการรถเช่าได้เปลี่ยนไปทำอาชีพขับรถส่งของผู้ประกอบการรถตู้ได้เปลี่ยนไปขับรถส่งน้ำ เป็นต้น

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

รูปแบบการดำเนินธุรกิจหลังจากเกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) จากการศึกษาพบว่า การปรับเปลี่ยนการให้บริการ เกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ “มาก” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญต่อความอยู่รอดของธุรกิจ ยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่ยังคงแพร่ระบาด และส่งผลกระทบอย่างต่อเนื่องในทุกภาคส่วนของธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจท่องเที่ยวที่ต้องหยุดชะงักอันเนื่องมาจากผู้คนไม่สามารถเดินทางเข้า 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) ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้การส่งมอบการบริการในแต่ละครั้งเต็มไปด้วยคุณค่าและความพึงพอใจ จะเห็นได้ว่า หากต้องการให้ธุรกิจการท่องเที่ยวก้าวผ่านวิกฤตที่เกิดจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) การสร้างพันธมิตรทางการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์เป็นรูปแบบใหม่จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องนำมาพิจารณาในการปรับตัวในยุค “ชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal)”

**7. ข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย**

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้รับผลกระทบโดยตรง การเดินทางที่ยากลำบาก การล็อคดาวน์ การปิดประเทศ การควบคุมมาตราการของภาครัฐทำให้ผู้ประกอบขาดโอกาสการดำเนินธุรกิจ ครอบคลุมไปจนถึงลูกจ้างพนักงาน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชน รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ควรให้ความร่วมมือแก้ปัญหาและหาทางออก หรือหาวิธีการปรับตัวและรับมือให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้กิจการสามารถดำเนินต่อไปได้

ภายหลังการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19 ) ผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ควรมีการสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า ราคาที่เป็นธรรม และการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงลูกค้า เพื่อที่ทำให้ภาคธุรกิจการท่องเที่ยวกลับสู่สภาวะปกติ

**ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ และการปรับตัวรูปแบบ NEW NORMAL ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19)

2. การศึกษาพฤติกรรมการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลธุรการนำเที่ยว

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการท่องเที่ยวต่างพื้นที่ เพื่อหาข้อแตกต่างในการจัดการผลกระทบ และการปรับตัวธุรกิจนำเที่ยว ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19)

**8. เอกสารอ้างอิง**

กรมควบคุมโรค. (2563). **โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).** สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2564, ข้อมูลจาก : <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/faq_more.php>.

กันชลิกา อุตมะแก้ว และคณะ. (2564) ผลกระทบและการปรับตัวของการท่องเที่ยวชุมชนจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 ในเขตพื้นที่หมู่บ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารข่วงผญา.** 15(2), หน้า 16-30.

กิติบดี ประวิต. (2563). **กระบี่ลองมาตรการป้องกันโควิด-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 ปิตานุพงศ์,บ.ก.) สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง: กรุงเทพฯ.

ทวีศิลป์ วิษณุโยธิน. (2563). **แถลงสรุปสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.).** สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2564, ข้อมูลจาก: https://board.postjung.com/1209921

ทักษิณา แสนเย็น, วรวุฒิ เว้นบาป, วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, กุลธวัช ศรายุทธ, อาภาภรณ์ หาโส๊ะ. (2563) บทวิเคราะห์การรับมือ โรคโควิด-19: ผลต่ออุตสาหกรรมการบิน. **วารสารสหวิทยามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์** 3(2), หน้า 210- 220.

ปาริชาติ คุณปลื้ม. (2563). การปรับตัวของธุรกิจหลังยุค COVID – 19**. วารสารการเมืองการบริหารและกฎหมาย**.12(2), หน้า 99 – 110.

สงวน คล่องสมุทร. (2564). สถานการณ์ของไวรัสโคโรนา (COVID-19). (ธนพล คล่องสมุทร, ผู้สัมภาษณ์)

สุพัตรา รุ่งรัตน์, ซูลฟีกอร์ มาโซ, ยุทธนา กาเด็ม. (2563). **ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากสถานการณ์ โควิด-19 ของ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองยะลา จังหวัดยะลา***.* คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฎยะลา.

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

ศันสนีย์ กระจ่างโฉม (2563) กลยุทธ์การปรับตัวของภาคการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนภายใต้วิกฤติการณ์การระบาดโควิด-19

**วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.** 41(1), หน้า 1 – 20 .