



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิต

การประยุกต์ใช้นโยบายและมาตรการภาครัฐของธุรกิจนำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติ
ในช่วงวิกฤต COVID-19

The Government Policy for Inbound Tour Operator in The COVID-19
Pandemic.

ธนาภรณ์ ภู่อุทธชาติ*, นิรมล พรหมนิล**, วาริชต์ มัธยมบุรุษ***, ชมพูนุช จิตติถาวร****

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้นโยบายและมาตรการภาครัฐเพื่อฟื้นฟูธุรกิจนำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติในช่วงวิกฤต COVID-19 งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย (Inbound Tour Operator) จำนวน 6 ธุรกิจ และการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการวิกฤตเชิงรุก ได้แก่ นโยบายด้านการเงินและการคลัง และนโยบายเกี่ยวข้องกับการจัดการวิกฤตเชิงรับ สามารถช่วยให้ธุรกิจนำเที่ยวฟื้นฟูกิจการจากภาวะวิกฤต COVID-19 ได้ทั้งธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยและต่างประเทศ ส่วนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการวิกฤตเชิงโต้ตอบ ได้แก่ มาตรการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย การรับรอง และเครื่องหมายรับรองสำหรับธุรกิจด้านการท่องเที่ยว พบว่า มีเพียงผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยที่ปรับใช้มาตรการดังกล่าวอย่างชัดเจนเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ๆ

คำสำคัญ: นโยบายภาครัฐ, มาตรการ, ธุรกิจนำเที่ยว, โควิด-19, ประเทศไทย

.....
*, **, ****, *****

Corresponding Author; Email:



Abstract

The purpose of this research article is to study the application of government policies and measures undertaken to revitalize tourism businesses for foreign tourists during the COVID-19 pandemic. This research is qualitative research using in-depth interviews with 6 inbound tour operators in Thailand. A comprehensive literature review was also undertaken. The results showed that both Thailand and other countries adopted policies of proactive crisis management such as monetary and fiscal policies. In addition, they also used passive crisis management to help tour operators recover from the COVID-19 crisis. As for policies related to interactive crisis management, such as safety and hygiene measures, certification, and certification marks for tourism businesses, it was found that only tourism operators in Thailand clearly applied such measures in comparison to other countries.

Key Words: Government policy, Tour operators, COVID-19, Thailand

บทนำ

เมื่อต้นปี พ.ศ. 2563 ทัวโลกได้ประจักษ์ถึงสถานการณ์ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนซึ่งเกิดจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 แม้ว่าจะมีการแพร่ระบาดอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน เช่น โรคไวรัสอีโบล่า (Ebola) โรคซาร์ส (SARS) โรคเมอร์ส (MERS-Cov) ในทศวรรษก่อนหน้านี้ (Gössling, Scott, and Hall, 2020) แต่โลกก็ไม่เคยเผชิญกับภัยพิบัติอื่นใดด้วยผลกระทบที่ใหญ่โตและเป็นอันตรายต่อเศรษฐกิจและสังคม (Naumov, Varadzhakova, and Naydenov, 2020) สถานการณ์การท่องเที่ยวในภาวะวิกฤต COVID-19 เกิดการหยุดชะงัก นักท่องเที่ยวทั่วโลกหยุดเดินทางท่องเที่ยว เกิดการปิดพรมแดนระหว่างประเทศ การจำกัดการเดินทางเข้า-ออกของแต่ละประเทศ รวมถึงการจำกัดการเดินทางระหว่างประเทศซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับการท่องเที่ยวโลกที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) และมีระยะเวลายาวนานกว่าวิกฤตอื่นที่เคยเกิดขึ้น (Fakhruddin, 2020; Collins, 2020)

การท่องเที่ยวยังเป็นภาคเศรษฐกิจที่สำคัญสำหรับหลายประเทศ และจุดหมายปลายทางหลายแห่งต้องพึ่งพาการท่องเที่ยวเพื่อการเติบโตและอยู่รอด สิ่งนี้ทำให้เกิดแรงกดดันเพิ่มขึ้นต่อผู้จัดการและผู้วางแผนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในการพิจารณาผลกระทบของวิกฤตและภัยพิบัติที่มีต่อธุรกิจ (Douglas, 1994) การเตรียมการสำหรับการเริ่มต้นใหม่ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ ต้องมีการปรับโครงสร้างองค์กรจำนวนมากและรวมถึงการกำหนดข้อตกลงและมาตรฐานใหม่ (Lew, 2020) รัฐบาลแต่ละประเทศเริ่มออกนโยบายและใช้กลยุทธ์เพื่อกระตุ้นการเดินทางและฟื้นฟูการเติบโตทางเศรษฐกิจ (Fakhruddin, 2020; Collins, 2020)



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ประเทศต่าง ๆ มีประสบการณ์จากภาวะวิกฤตในระดับความรุนแรงที่หลากหลาย ในอดีตอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวของประเทศอิสราเอลอยู่ภายใต้วงจรของสงครามและวิกฤตที่เกี่ยวข้องกับการก่อการร้ายหลายครั้งโดยมีผลทั้งระยะสั้นและระยะกลาง ภาครัฐได้ช่วยเหลือสนับสนุนตามข้อเรียกร้อง อาทิ ข้อเสนอมาตรการสำหรับแรงงานที่ลาพักร้อนโดยไม่รับค่าจ้าง (Unpaid Vacation) จะได้ค่าตอบแทนจากกระทรวงแรงงานซึ่งเป็นเงินอุดหนุนสาธารณะ รวมถึงการเลื่อนหรือผ่อนผันการชำระภาษี (Israeli and Reichel, 2003) การประสานความร่วมมือระหว่างภาคอุตสาหกรรมบริการและภาครัฐของประเทศสหรัฐอเมริกาในเหตุการณ์ก่อการร้าย 9/11 โดยอุตสาหกรรมได้รับการอัปเดตข้อมูลอย่างทันทั่วถึงและมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการตัดสินใจโดยชุมชนในช่วงวิกฤต และรัฐบาลให้ความช่วยเหลือในรูปแบบของผลประโยชน์ชดเชยการว่างงาน สวัสดิการด้านการดูแลสุขภาพ และการบรรเทาภาษีเงินได้ให้กับพนักงานบริการที่พลัดถิ่น (Stafford, et al., 2002)

ภัยพิบัติทางธรรมชาติและโรคระบาดส่งผลให้ภาวะวิกฤตยาวนานขึ้น ต้องการเวลาในการฟื้นตัวมากกว่าวิกฤตเศรษฐกิจและวิกฤตอื่น ประเด็นที่น่ากังวลที่สุดสำหรับภาครัฐกิจบริการและการท่องเที่ยวเกี่ยวกับ COVID-19 คือ ปัญหาทางการเงิน ความไม่แน่นอนที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาการแพร่ระบาดและความหวาดกลัวในหมู่นักท่องเที่ยว นโยบายภาครัฐทั่วโลกส่วนใหญ่แนะนำให้มีการเปลี่ยนแปลงการสร้างรายได้ วางแผนหลังล็อกดาวน์ และมาตรการป้องกันด้านสุขภาพเพื่อสร้างความไว้วางใจในหมู่นักท่องเที่ยว (Rodríguez-Antón, & Alonso-Almeida, 2020) สอดคล้องกับข้อเสนอมาตรการเศรษฐกิจในภาพรวมจำนวน 6 ด้านของรัฐบาลไทย ประกอบด้วย 1) เพิ่มสภาพคล่องธุรกิจ อาทิ การสนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft loan) และจัดตั้งกองทุนพิเศษ การผ่อนปรนหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ การขยายเวลาชำระหนี้สำหรับธุรกิจและการปรับโครงสร้างหนี้ 2) ลดต้นทุนและภาระค่าใช้จ่าย อาทิ การลดภาษี/ยกเว้นการจัดเก็บ ภาษี การให้นำค่าใช้จ่ายมาหักลดหย่อนภาษี การลด/ยกเว้นค่าปรับและค่าธรรมเนียมของภาครัฐ การขยายสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม 3) กระตุ้นตลาดและการใช้จ่ายของผู้บริโภค อาทิ การสนับสนุนสินค้าที่ผลิตในประเทศ (Made in Thailand) ให้เป็นวาระแห่งชาติ และการส่งเสริมด้านการตลาดและการใช้จ่าย 4) รักษาการจ้างงานและยกระดับฝีมือแรงงาน อาทิ การรักษาการจ้างงาน และการพัฒนาคุณภาพฝีมือแรงงาน 5) กระตุ้นการลงทุนของนักลงทุนไทยและต่างชาติ อาทิ การขยายสิทธิประโยชน์เพื่อส่งเสริมการลงทุน การจูงใจให้เกิดการลงทุนภายในประเทศ การอำนวยความสะดวกให้ผู้เชี่ยวชาญ/นักลงทุนต่างชาติเดินทางเข้าประเทศ 6) ลดอุปสรรคจากการดำเนินงานภาครัฐ อาทิ การปรับปรุงกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ และการสร้างระบบนิเวศให้เอื้ออำนวย (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2563)

จากการศึกษาวรรณกรรมและการวิจัยที่ผ่านมาผู้วิจัย พบว่า การวิจัยเกี่ยวกับวิกฤตการท่องเที่ยวกลายเป็นประเด็นสำคัญในช่วงภาวะวิกฤต COVID-19 ซึ่งเป็นวิกฤตการณ์ที่ส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเข้าสู่ภาวะถดถอยอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน (Lai & Wong, 2020) ที่นำมาใช้ในการช่วยเหลืออุตสาหกรรม



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บริการ แต่ยังคงขาดการศึกษาการนำนโยบายภาครัฐดังกล่าวมาช่วยเหลือผู้ประกอบการภาคธุรกิจการท่องเที่ยวได้มากนักน้อยเพียงไร ดังนั้น งานวิจัยครั้งนี้จึงต้องการศึกษาการประยุกต์ใช้นโยบายและมาตรการภาครัฐของธุรกิจนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในช่วงวิกฤต COVID-19

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้นโยบายและมาตรการภาครัฐของธุรกิจนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในช่วงวิกฤต COVID-19

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) ด้วยคำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) กับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย (Inbound Tour Operator) จำนวน 6 ธุรกิจ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นสำคัญของข้อคำถามไว้ดังนี้ 1) บริบทและศักยภาพของธุรกิจ 2) การดำเนินงานและผลกระทบของธุรกิจภาวะวิกฤต 3) การปรับตัวของธุรกิจภาวะวิกฤต และ 4) ความคาดหวังของธุรกิจหากเกิดภาวะวิกฤตในอนาคต

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการวิจัยนี้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทย (Inbound Tour Operator) จำนวน 6 ธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์สูง (Intensity) หรือเป็นผู้บริหารสูงสุด (Chief Executive Officer: CEO) โดยกำหนดรหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้ 1) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีชาวต่างชาติเป็นเจ้าของธุรกิจ คือ TOF 2) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีคนไทยเป็นเจ้าของธุรกิจ คือ TOT

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยข้อคำถามจะมุ่งประเด็นเกี่ยวกับบริบทและศักยภาพของธุรกิจ การดำเนินงานและผลกระทบของธุรกิจภาวะวิกฤต การปรับตัวของธุรกิจภาวะวิกฤต และความคาดหวังของธุรกิจหากเกิดภาวะวิกฤตในอนาคต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ผู้วิจัยมีประเด็นข้อคำถามที่สำคัญ อาจมีข้อคำถามเพิ่มเติมและคำแนะนำเพื่อส่งเสริมรายละเอียดในการสัมภาษณ์และการอภิปรายเพิ่มเติมเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลรอบด้านและหยุดเก็บข้อมูลเมื่อได้ข้อมูลซ้ำ



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิต

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคการวิเคราะห์เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ 2 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์รายกรณีและการวิเคราะห์ข้ามกรณี บทความนี้ได้ระบุประเด็นหลัก 2 ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ 1) การเปรียบเทียบนโยบายภาครัฐในการสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการระหว่างต่างประเทศและประเทศไทยในช่วงวิกฤต COVID-19 และ 2) การประยุกต์ใช้นโยบายภาครัฐของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยในช่วงวิกฤต COVID-19

ผลการวิจัย

การศึกษาการประยุกต์ใช้นโยบายและมาตรการภาครัฐของธุรกิจนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในช่วงวิกฤต COVID-19 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักที่ให้ความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย (Inbound Tour Operators) ที่ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

1. การเปรียบเทียบนโยบายภาครัฐในการสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการระหว่างต่างประเทศและประเทศไทยในช่วงวิกฤต COVID-19

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องระหว่างปี พ.ศ. 2563-2565 ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายภาครัฐที่สนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ พบว่า ประเทศไทยมีการใช้นโยบายที่เหมือนกับชาติอื่น ๆ ได้แก่ 1) ด้านการคลัง 2) ด้านการเงิน 3) ด้านส่งเสริมข้อมูลทางการตลาด 4) สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (PPP) 5) ด้านสนับสนุนการเริ่มต้นใหม่ทางด้านการท่องเที่ยว และ 6) ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ ยกเว้นด้านการจ้างงานและการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบนโยบายภาครัฐในการสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการระหว่างต่างประเทศและประเทศไทย

ที่	นโยบาย	มาตรการ	ต่างชาติ	ประเทศไทย
1	การคลัง	1.1 การยกเว้น ผัดผ่อน และลดภาษีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้กับธุรกิจด้านการท่องเที่ยว	✓	✓
		1.2 ส่วนลดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคสำหรับภาคธุรกิจด้านการท่องเที่ยว	✓	✓
		1.3 ความช่วยเหลือสำหรับสภาพคล่องทางการเงินให้กับธุรกิจนำเที่ยว	✓	✓
2	การเงิน	สนับสนุนทุนทางการเงินให้กับ SMEs ด้านการท่องเที่ยว เช่น	✓	✓



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ที่	นโยบาย	มาตรการ	ต่างชาติ	ประเทศไทย
		สินเชื่อเฉพาะ และสินเชื่อที่มีเงื่อนไขผ่อนปรน เป็นต้น		
3	ส่งเสริมข้อมูลทางการตลาด	3.1 จัดให้มีช่องทางการสื่อสาร เช่น แพลตฟอร์มดิจิทัล และอื่น ๆ เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นต้น	✓	✓
		3.2 บริหารจัดการข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อจะได้เข้าถึงความต้องการด้านการท่องเที่ยว มีการสำรวจ ศึกษา และการคาดการณ์	✓	✓
		3.3 จัดทำคู่มือคำแนะนำเกี่ยวกับสถานการณ์ใหม่ที่อาจเกิดขึ้นสำหรับธุรกิจและการดำเนินการอย่างมืออาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	✓	✓
		3.4 จัดแคมเปญส่งเสริมการท่องเที่ยวภายใต้สถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น	✓	✓
4	สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (PPP)	4.1 จัดตั้งกลไกการทำงานร่วมกันในรูปแบบของคณะกรรมการหรือรูปแบบอื่น ๆ สำหรับให้คำปรึกษากับภาคเอกชน	✓	✓
		4.2 จัดให้มีแพลตฟอร์มสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในภาคเอกชน	✓	✓
		4.3 สนับสนุนธุรกิจด้วยการอำนวยความสะดวกทางด้านดิจิทัล	✓	✓
5	สนับสนุนการเริ่มต้นใหม่ทางด้านการท่องเที่ยว	5.1 จัดให้มีมาตรการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย การรับรอง และเครื่องหมายรับรองสำหรับธุรกิจด้านการท่องเที่ยว	✓	✓
		5.2 สร้างเส้นทางการบินที่ปลอดภัยระหว่างประเทศเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ	✓	✓
6	ส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ	6.1 ส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศและแคมเปญด้านการตลาด	✓	✓
		6.2 ยกเว้นค่าธรรมเนียมสำหรับค่าบริการของสายการบินในประเทศและค่าใช้จ่ายด้านการรักษาความปลอดภัยด้านการบินในประเทศและในภูมิภาค	✓	✓
		6.3 คาดการณ์ความต้องการการท่องเที่ยวภายในประเทศ	✓	✓



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

หมายเหตุ: ประยุกต์จาก กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563

2. การประยุกต์ใช้นโยบายภาครัฐของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยในช่วงวิกฤต COVID-19

จากการสัมภาษณ์ธุรกิจนำเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทยจำนวน 6 ธุรกิจ พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวที่เป็นเจ้าของคนไทย (จำนวน 5 ธุรกิจ) ใช้นโยบายด้านการคลัง ได้แก่ มาตรการการยกเว้น งดผ่อน และลดภาษี นโยบายด้านการเงิน ได้แก่ มาตรการสนับสนุนทางการเงินให้กับ SMEs ด้านการท่องเที่ยว เช่น สินเชื่อเฉพาะ และสินเชื่อที่มีเงื่อนไขผ่อนปรน เป็นต้น นโยบายส่งเสริมข้อมูลทางการตลาด อาทิ การจัดแคมเปญส่งเสริมการท่องเที่ยวภายใต้สถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น นโยบายสนับสนุนการเริ่มต้นใหม่ทางด้านการท่องเที่ยว และนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ แต่ในทางกลับกันพบว่า ผู้ประกอบการมีการปรับใช้นโยบายด้านการจ้างงานและการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวน้อย สำหรับธุรกิจนำเที่ยวที่เป็นเจ้าของชาวต่างชาติ (จำนวน 1 ธุรกิจ) พบว่า มีการใช้นโยบายส่งเสริมข้อมูลทางการตลาด และนโยบายสนับสนุนการเริ่มต้นใหม่ทางด้านการท่องเที่ยว ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 มาตรการการท่องเที่ยวของภาครัฐที่ธุรกิจนำเที่ยวนำไปใช้ในช่วง COVID-19

นโยบาย	มาตรการ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)	ธุรกิจนำเที่ยว					
		TOF	TOT 1	TOT 2	TOT 3	TOT 4	TOT 5
การเงินและการคลัง	1. การยกเว้น งดผ่อน และลด (สูงจนถึงร้อยละ 50) ภาษีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ให้กับธุรกิจด้านการท่องเที่ยว เช่น ค่าธรรมเนียมการคุ้ม ครอง สิ่ง แวด ล้อม ค่าใบอนุญาตต่างๆ ภาษีทางการตลาดท่องเที่ยว ค่าธรรมเนียมวีซ่า เป็นต้น	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	2. ส่วนลดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค สำหรับภาคธุรกิจด้านการท่องเที่ยว	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	3. ความช่วยเหลือสำหรับสภาพคล่องทางการเงินให้กับธุรกิจนำเที่ยว		✓		✓	✓	
	4. สนับสนุนทุนทางการเงินให้กับ		✓	✓	✓		



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

นโยบาย	มาตรการ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)	ธุรกิจนำเที่ยว					
		TOF	TOT 1	TOT 2	TOT 3	TOT 4	TOT 5
	SMEs ด้านการท่องเที่ยว เช่น สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่มี เงื่อนไขผ่อนปรน เป็นต้น						
การจ้างงาน และการ พัฒนาทักษะบุคลากร ด้านการท่องเที่ยว	1. ลดค่าธรรมเนียมเรียกเก็บสำหรับ การฝึกอบรมบุคลากรของธุรกิจนำ เที่ยว		✓	✓			
	2. สนับสนุนธุรกิจที่มีการจัด ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้าน ดิจิทัลให้กับพนักงาน						
	3. จัดฝึกอบรมและเสริมทักษะซ้ำ ให้กับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งผู้ว่างงาน			✓		✓	✓
	4. จัดให้มีโปรแกรมการเสริมสร้าง ศักยภาพด้านการท่องเที่ยว			✓			
ส่งเสริมข้อมูลทาง การตลาด	1. จัดให้มีช่องทางการสื่อสาร เช่น แพลตฟอร์มดิจิทัล และอื่น ๆ เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นต้น			✓	✓		✓
	2. บริหารจัดการข้อมูลให้เป็น ปัจจุบัน เพื่อจะได้เข้าถึงความ ต้องการด้านการท่องเที่ยว มีการ สำรวจ ศึกษา และการคาดการณ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	3. จัดทำคู่มือคำแนะนำเกี่ยวกับ สถานการณ์ใหม่ที่อาจเกิดขึ้น สำหรับธุรกิจและการดำเนินการ อย่างมีอาชีพในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	✓	✓	✓	✓	✓	✓



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

นโยบาย	มาตรการ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)	ธุรกิจนำเที่ยว					
		TOF	TOT 1	TOT 2	TOT 3	TOT 4	TOT 5
	4. จัดแคมเปญส่งเสริมการท่องเที่ยวภายใต้สถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น			✓			✓
สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (PPP)	1. จัดตั้งกลไกการทำงานร่วมกันในรูปแบบของคณะกรรมการหรือรูปแบบอื่น ๆ สำหรับให้คำปรึกษากับภาคเอกชน			✓		✓	✓
	2. จัดให้มีแพลตฟอร์มสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในภาคเอกชน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	3. สนับสนุนธุรกิจด้วยการอำนวยความสะดวกทางด้านดิจิทัล	✓	✓	✓		✓	
สนับสนุนการเริ่มต้นใหม่ทางด้านการท่องเที่ยว	1. จัดให้มีมาตรการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย การรับรองและเครื่องหมายรับรองสำหรับธุรกิจด้านการท่องเที่ยว	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	2. สร้างเส้นทางการบินที่ปลอดภัยระหว่างประเทศเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ	1. ส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศและแคมเปญด้านการตลาด	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	2. ยกเว้นค่าธรรมเนียมสำหรับค่าบริการของสายการบินในประเทศและค่าใช้จ่ายด้านการรักษาความปลอดภัยด้านการบินในประเทศและในภูมิภาค	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	3. คาดการณ์ความต้องการการท่องเที่ยวภายในประเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิต

2.1 การประยุกต์ใช้นโยบายด้านการเงินและการคลัง จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ประกอบการมีการประยุกต์ใช้ด้านการเงินและการคลังได้มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะมาตรการด้านการให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft Lone) การคืนเงินประกันการจดทะเบียนธุรกิจนำเข้า ค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตต่าง ๆ การเลื่อนการชำระภาษีจากเงินรายได้ทั้งนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา รวมถึงส่วนลดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคสำหรับภาคธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และความช่วยเหลือสำหรับสภาพคล่องทางการเงินให้กับธุรกิจนำเข้า เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าส่วนใหญ่มีกระแสเงินสดน้อย ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงได้เร็วและเห็นผลชัดเจน เป็นการบรรเทาผลกระทบได้โดยตรง ดังประโยคสัมภาษณ์ TOT1 ที่ว่า “บริษัทสามารถผ่านช่วงสถานการณ์นี้ไปได้ด้วยมาตรการทางการเงินเพื่อช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประกอบการธุรกิจ (สินเชื่อฟื้นฟู) (Soft Loan) ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยใช้เครดิตและหลักทรัพย์ของบริษัทเป็นหลักค้ำประกัน” และผู้ประกอบการ TOT3 กล่าวว่า “มีหลายธุรกิจเข้าร่วมนโยบายคืนเงินประกันการจดทะเบียนธุรกิจนำเข้าของรัฐบาล ถึงจะเป็นเงินเพียงเล็กน้อยที่ได้รับคืนแต่มีนัยสำคัญสำหรับหลายธุรกิจที่นำมาใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนได้ระยะหนึ่ง”

2.2 การประยุกต์ใช้นโยบายด้านการจ้างงาน และการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ประกอบการมีการประยุกต์ใช้น้อย ถึงแม้ว่าภาครัฐมีการจัดอบรมต่อใบอนุญาตนำเข้าหรืออบรมอื่น ๆ แต่จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า พบว่า บริษัทไม่สามารถส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมในโครงการพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ ของภาครัฐได้ เนื่องจากบริษัทมีพนักงานคงเหลือในภาวะ COVID-19 จำนวนน้อยจึงไม่สามารถส่งพนักงานเข้าร่วมโครงการดังกล่าวได้ ดังประโยคสัมภาษณ์ TOT2 ที่ว่า “เพราะพนักงานลาออก ที่มีอยู่จำเป็นต้องทำงานในบริษัท จึงไม่สามารถส่งพนักงานไปอบรมได้” และผู้ประกอบการ TOT4 กล่าวว่า “รายได้ของบริษัทเป็นศูนย์ พนักงานขอลากลับบ้านเกิดเพื่อไปประกอบอาชีพอื่น ยังไม่ใช้ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดอบรมให้กับบุคลากรภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว”

2.3 การประยุกต์ใช้นโยบายด้านการส่งเสริมข้อมูลทางการตลาด ถึงแม้ว่าภาครัฐจัดให้มีช่องทางการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ มีการจัดทำคู่มือคำแนะนำเกี่ยวกับสถานการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นสำหรับธุรกิจ และการดำเนินการอย่างมีอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แต่จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า พบว่า การดำเนินการรวบรวมและจัดทำข้อมูลค่อนข้างล่าช้าเมื่อเทียบกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น เนื่องจาก การกลายพันธุ์ของเชื้อไวรัสโคโรนา COVID-19 เป็นไปอย่างรวดเร็วและทวีความรุนแรงขึ้นมากและเป็นระลอก จึงนำข้อมูลมาปรับใช้ ได้พอประมาณ ดังบทสัมภาษณ์ TOF ที่ว่า “นโยบายภาครัฐออกมาช้า ธุรกิจเราต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเป็นรายวัน เราไม่สามารถรอความช่วยเหลือจากนโยบายภาครัฐได้”

2.4 การประยุกต์ใช้นโยบายด้านสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน พบว่า ผู้ประกอบการทั้ง 6 ธุรกิจได้รับผลประโยชน์จากการใช้แพลตฟอร์ม อาทิ Thailand Pass, การจอง Sand Box, Book Now Travel soon ที่รัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เห็นได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า TOT5 ว่า “เมื่อ



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

จังหวัดภูเก็ตประกาศนโยบาย Sand Box บริษัทร่วมมือกับธุรกิจโรงแรมจัดโปรแกรมการเข้าพักและนำเที่ยว พร้อมฟรี PCR Test เราดำเนินการแบบ One Stop Service”

2.5 การประยุกต์ใช้นโยบายด้านสนับสนุนการเริ่มต้นใหม่ทางการท่องเที่ยว พบว่าภาครัฐจัดให้มีมาตรการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย การรับรอง และเครื่องหมายรับรองสำหรับธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และมีมาตรการให้สายการบินที่ให้บริการในประเทศและระหว่างประเทศสร้างเส้นทางการบินที่ปลอดภัยเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ซึ่งนโยบายดังกล่าวได้ถูกนำมาปรับใช้โดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทุกราย ดังเห็นได้จากการสัมภาษณ์ TOT4 “ผู้ประกอบการ Sand Box ที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวต้องอยู่ภายใต้มาตรฐาน SHA และ SHA Plus” และผู้ประกอบการ TOT3 กล่าวว่า “ตราบโดที่นั่นฟ้ายังเปิด การท่องเที่ยวก็ยังคงอยู่ เพียงเพิ่มมาตรการสุขอนามัยที่ปลอดภัย”

2.6 การประยุกต์ใช้นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ประกอบการมีการนำมาตรการการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศและแคมเปญด้านการตลาดของภาครัฐไปใช้ เห็นได้จากบทสัมภาษณ์ TOT5 “บริษัทได้เข้าร่วมแคมเปญเที่ยวบ้านสุข ที่จัดให้อาสาสมัครจากหน่วยงานแพทย์ โดยบริษัทเห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบ ชิม แชะ ซ้อป ซอบถ่ายรูปแล้วโพสต์ลงบนโลกออนไลน์ของตนเอง นับว่าเป็นการทำประชาสัมพันธ์ให้กับบริษัทด้วย ทำให้นักท่องเที่ยวรู้จักมากยิ่งขึ้น”

อภิปรายผลการวิจัย

1. นโยบายที่มีการประยุกต์ใช้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ คือ **นโยบายเชิงรุก** เช่น นโยบายด้านการเงินและการคลัง มีการปรับใช้มากที่สุดโดยเฉพาะด้านการลดหย่อนภาษี และการลดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saidmamatov, et al. (2022) ที่ศึกษาผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเทศอุซเบกิสถานและการสนับสนุนจากภาครัฐในช่วง COVID-19 ว่ารัฐบาลชะลอการจ่ายภาษี เช่น ภาษี ค่าสาธารณูปโภค เงินสมทบประกันสังคม และงานวิจัยของ Hidlgo, et al. (2022) ที่ศึกษาการจัดการโรงแรมในประเทศสเปนในช่วงวิกฤต COVID-19 งานวิจัยของ Israeli, et al. (2011) ศึกษาแนวปฏิบัติในการจัดการวิกฤตการบริการ: กรณีโรงแรมหรูของอินเดีย และงานวิจัยของ Ivan, and Jose (2020) ศึกษาการเปรียบเทียบแนวทางการปฏิบัติในการจัดการวิกฤตในอุตสาหกรรมโรงแรมระหว่างระยะเริ่มต้นและระยะแพร่ระบาดของโควิด-19

2. นโยบายที่มีการปรับใช้รองลงมา คือ **นโยบายเชิงรับ** ได้แก่ การส่งเสริมข้อมูลด้านการตลาด และการส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวในประเทศ เช่น มาตรการจัดทำแคมเปญส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ivan, and Jose (2020) ที่ศึกษาการเปรียบเทียบแนวทางการปฏิบัติในการจัดการวิกฤตในอุตสาหกรรมโรงแรมระหว่างระยะเริ่มต้นและระยะแพร่ระบาดของโควิด-19 แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าผู้ประกอบการชาวไทยมีการปรับใช้นโยบายด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน เช่น การจัดให้มีแพลตฟอร์มสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในภาคเอกชน และการสนับสนุนธุรกิจด้วยการอำนวยความสะดวกด้าน



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิต

ดิจิทัล รวมทั้งนโยบายการสนับสนุนการเริ่มต้นใหม่ทางการท่องเที่ยว เช่น จัดให้มีมาตรการความปลอดภัย และเครื่องหมายรองรับสำหรับธุรกิจด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งการสร้างเส้นทางบินที่ปลอดภัยระหว่างประเทศ ส่วนนโยบายเชิงโต้ตอบมีการใช้เฉพาะในประเทศไทย ได้แก่ ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน และการสนับสนุนการเริ่มต้นใหม่ทางการท่องเที่ยว ซึ่งงานวิจัยต่างประเทศยังไม่พบการศึกษาในเรื่องนี้ โดยนโยบายเชิงโต้ตอบนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้พัฒนาระบบของตนเองขึ้นก่อน ส่วนภาครัฐพัฒนาด้านนี้ขึ้นในช่วงหลังภาคเอกชนจึงได้นำไปประยุกต์ใช้

3. นโยบายด้านการจ้างงานและพัฒนาบุคลากร ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยมีการปรับใช้น้อย เนื่องจากแรงงานกลับคืนถิ่นทำให้มีจำนวนพนักงานในธุรกิจนำเที่ยวลดน้อยลง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

นโยบายเชิงโต้ตอบ ด้านการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน และการสนับสนุนการเริ่มต้นใหม่ทางการท่องเที่ยว ภาครัฐควรมีการดำเนินการก่อนภาคเอกชนเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับใช้สำหรับภาครัฐและภาคเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เมื่อมีนโยบายต่าง ๆ ออกมาในภาวะวิกฤตในอนาคต ภาครัฐควรออกนโยบายการเงินและการคลัง รวมถึงนโยบายเรื่องส่งเสริมการตลาดเพื่อกระตุ้นให้คนเที่ยวในไทยมากขึ้น
2. รัฐบาลควรมีการร่วมมือกับเอกชนในการทำแพลตฟอร์มต่าง ๆ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการสนับสนุนและช่วยเหลือในการตัดสินใจอื่น ๆ



เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). COVID-19 กับผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย ไตรมาส 1/2563. *รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว*, 1(4), 1-68.
- Collins, S. (27 May 2020). *COVID-19 recovery in the UK – the importance of domestic demand*. Retrieved November 2, 2020, from HVS: <https://www.hvs.com/article/8787-covid-19-recovery-in-the-uk-the-importance-of-domestic-demand>
- Douglas, Mö. (1994). *Risk and Blame: Essays in Cultural Theory*. London: Routledge.
- Fakhruddin, B., et al. (2020). Are we there yet? The transition from response to recovery for the COVID-19 pandemic. *Progress in Disaster Science*, 7(100102), 1-5.
- Gössling, S., et al. (2021). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1-20.
- Israeli, A. A., & Reichel, A. (2003). Hospitality Crisis Management Practices: The Israeli Case. in *Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice*. (pp. 313-333). UK: Elsevier.
- Lai, I., & Wong, J. W. C. (2020). Comparing crisis management practices in the hotel industry between initial and pandemic stages of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(10), 3135-3156.
- Lew, A. A., et al. (2020). Visions of travel and tourism after the global COVID-19 transformation of 2020. *Tourism Geographies*, 22(3), 455-466.
- Naumov, N., et al. (2021). Sanitation and hygiene as factors for choosing a place to stay: perceptions of the Bulgarian tourists. *Anatolia*, 32(1), 144-147.
- Rodríguez-Antón, J.M. & Alonso-Almeida, M.d.M. (2020). COVID-19 Impacts and Recovery Strategies: The Case of the Hospitality Industry in Spain. *Sustainability*, 12(20), 1-17.
- Stafford, G., Yu, L., & Armoo, A. K. (2002). Crisis Management and Recovery: How Washington, D.C., Hotels Responded to Terrorism. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(5), 27-40.