การศึกษามาตรการการจัดการและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ในประเทศไทย*

The Study of Measures for Managing and Preventing the Spread of COVID-19 to Promote New Normal Tourism in Thailand

สิริพร เขตเจนการ

Siriporn Khetjenkarn

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University, Thailand.

Corresponding Author's Email: skhetjenkarn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามาตรการการจัดการและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สำหรับจุดหมายปลายทางในประเทศไทย สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีความกังวลต่อโรค และสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยเครื่องบิน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยเลือกกลุ่มเป้าหมายในขั้นตอนที่ 1 แบบเจาะจงจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการและผู้มีประสบการณ์ด้านการเดินทางโดยเครื่องบินและการท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 3-5 ปี และในขั้นตอนที่ 2 แบบก้อนหิมะ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์และอภิปรายถึงข้อเท็จจริงที่ค้นพบในประเด็นสำคัญ

ผลการวิจัยพบว่า มาตรการการจัดการและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่นักท่องเที่ยวรับรู้ว่าปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญ การเพิ่มการรับรู้ในแง่ดีเกี่ยวกับมาตรการดังกล่าว อาจช่วยลดความวิตกกังวลในการเดินทางและกระตุ้นความปรารถนาและความตั้งใจในการเดินทางของนักท่องเที่ยวได้ จึงควรมีการส่งเสริมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรับรู้มาตรการการจัดการและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของภาครัฐ มาตรการของสายการบินและสนามบิน และมาตรการการกระตุ้นและฟื้นฟูการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ควรเน้นสื่อสารและประชาสัมพันธ์โดยสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด-19 รวมไปถึงการพัฒนามาตรฐานสุขอนามัยและสาธารณูปโภคในสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการเดินทางเพื่อดึงดูดและกระตุ้นการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ในประเทศไทย

คำสำคัญ: มาตรการการจัดการและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19; การท่องเที่ยว; วิถีปกติใหม่; ประเทศไทย

---

*Received November 4, 2023; Revised November 19, 2023; Accepted November 23, 2023

Abstract

This research aimed to study the measures for managing and preventing the spread of COVID-19 in destinations in Thailand, for tourists who were highly concerned about the disease, and for tourists traveling by plane. The study employed qualitative research. Data were collected through in-depth interviews. The researcher selected the target group in step 1 through purposive sampling technique from key informants who were experts with experience in tourism and the service industry, as well as experience in air travel and tourism of at least 3-5 years. In step 2, the snowball sampling technique was used. Data analysis was done by analyzing the content obtained from the interviews and discussion of the facts discovered on essential points.

The research results found that tourists perceive safety as a critical factor in the measures for managing and preventing the spread of COVID-19. Increasing the positive perception of such actions may help reduce travel anxiety and stimulate travelers' desires and intentions. Therefore, there should be promotion and building confidence for tourists regarding their awareness of the government's measures to manage and prevent the spread of COVID-19 measures in airlines/ airports and measures to stimulate and revive tourism. In addition, communication and public relations should be emphasized by building confidence among tourists about the COVID-19 situation, including the development of hygiene standards and public utilities in tourist attractions.

Keywords: Measures for Managing and Preventing the Spread of COVID-19; Tourism; New Normal; Thailand

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลต่อรูปแบบการท่องเที่ยวและการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ความวิตกกังวลและความกลัวเกี่ยวกับโควิด-19 ทำให้ระดับความตั้งใจที่จะเดินทางของนักท่องเที่ยว (Rasoolimanesh, Seyfi, Rastegar, and Hall, 2021) ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางท่องเที่ยวโดยวัตถุประสงค์เพื่อทำงาน พักผ่อนหรือท่องเที่ยวในวันหยุดลดลงอย่างมาก (Magano, Vidal, Dinis, and Leite, 2021) เพื่อเป็นการกระตุ้นและฟื้นฟูภาคการท่องเที่ยว ภาครัฐบาลจึงได้มีนโยบายสนับสนุนภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยออกมาตรการในการสนับสนุนการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่และเตรียมความพร้อมทางการท่องเที่ยวหลังยุคโควิด-19 โดยอนุญาตให้นักท่องเที่ยวจากประเทศที่มีความเสี่ยงต่ำเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งในระยะแรกมีการกำหนดพื้นที่ท่องเที่ยวต้นแบบ เช่น ภูเก็ตแซนบ๊อกซ์ (Phuket Sandbox) ตลอดจนมีมาตรการป้องกันการติดเชื้อและดูแลด้านสุขอนามัยให้แก่นักท่องเที่ยวและประชาชนในพื้นที่จุดหมายปลายทาง เช่น นักท่องเที่ยวที่ประสงค์จะเดินทางท่องเที่ยวโดยเฉพาะทางเครื่องบินแบบไม่ต้องกักตัว ต้องได้รับวัคซีน 2 เข็มและต้องเป็นประชาชนจากประเทศที่มีความเสี่ยงต่ำ เป็นต้น (TNN online, 2021) สำหรับภาคอุตสาหกรรมการบิน สำนักงานการบินพลเรือนได้ผ่อนคลายความเข้มงวดของมาตรการป้องกันการติดเชื้อลง โดยอนุญาตให้เครื่องบินพาณิชย์บรรทุกผู้โดยสารได้ตามความจุของเครื่องบิน (The Civil Aviation Authority of Thailand, 2021)

ถึงแม้ว่าภาคการท่องเที่ยวจะได้รับการสนับสนุนโดยภาครัฐบาลจากนโยบายและมาตรการดังกล่าว ความหวาดกลัวต่อการติดโรค โควิด-19 และความกังวลใจในสภาวะสุขภาพของนักท่องเที่ยวยังคงมีอยู่ สิ่งนี้ส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวทำให้นักท่องเที่ยวไม่อยากเดินทางมาท่องเที่ยว ณ ประเทศและเมืองที่เป็นจุดหมายปลายทาง การศึกษาของ Zheng, Luo, and Ritchie (2021) ชี้ให้เห็นว่า ความรุนแรงและความอ่อนไหวต่อความเสี่ยงจากการเดินทางที่นักท่องเที่ยวรับรู้ในรูปแบบต่าง ๆ อาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความกลัวในการเดินทาง ซึ่งนำไปสู่แรงจูงใจในการลดทอนพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว แม้ว่าหลังจากสถานการณ์การระบาดของโรคจะอยู่ในสภาวะที่เริ่มผ่อนคลายแล้วก็ตาม (Magano et al. 2021) ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบวิถีปกติใหม่ การเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยว ณ จุดหมายปลายทางและการปรับตัวทางด้านธุรกิจและบริการให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคตจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของประเทศจุดหมายปลายทาง อีกทั้งยังเป็นการช่วยฟื้นฟูธุรกิจการบินและธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมบริการอื่น ๆ

งานวิจัยที่ผ่านมายังขาดการสำรวจการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวอย่าง เช่น การรับรู้ความเสี่ยงระหว่างเที่ยวบิน ตลอดจนยังไม่มีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเดินทาง และการเดินทางทางอากาศตั้งแต่เกิดโรคระบาด เนื่องจาก COVID-19 เป็นโรคระบาดที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ปัจจัยต่าง ๆ ที่ไม่ได้ถูกนำมาศึกษาก่อนหน้านี้ เช่น ความกลัวต่อโรคติดเชื้อ การห้ามเข้าประเทศ และข้อกำหนดในการแยกกักตัว ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยว การกลับมาเที่ยวซ้ำ และการเดินทางทางอากาศในอนาคต (Song, and Choi, 2020) รวมทั้งความตั้งใจที่จะเดินทางทางอากาศ (Lamb et al. 2020) รวมไปถึงการศึกษาด้านปัจจัยเชิงลบ ได้แก่ ความวิตกกังวลในการเดินทาง ที่เกิดจากการรับรู้ความเสี่ยงต่อโรค เนื่องจากการศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่คาดว่าจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะเดินทางของนักท่องเที่ยว (Luo, and Lam, 2020) โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยเครื่องบิน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาการรับรู้มาตรการความปลอดภัยในสุขภาพรวมทั้งมาตรการการจัดการในการลดการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่อาจส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมดังที่กล่าวมา ดังนั้น การศึกษามาตรการการจัดการและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีความสำคัญ เนื่องจากจะช่วยสร้างประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการ และมิติของเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องยังสามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวได้อย่างตรงจุด ช่วยฟื้นฟูอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนสร้างการรับรู้ในเชิงบวกและความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านมาตรการการจัดการป้องกันโรค โควิด-19 สำหรับจุดหมายปลายทาง สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีความกังวลต่อโรคสูง และสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยเครื่องบินในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับมาตรการการจัดการด้านสุขอนามัยและการป้องกันการติดเชื้อ ได้แก่ มาตรการของสถานที่ท่องเที่ยวจุดหมายปลายทาง มาตรการของท่าอากาศยาน การให้บริการของสายการบิน การกำกับดูแลด้านสุขอนามัยของจุดหมายปลายทาง มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนเอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข่องกับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรการของสถานที่ท่องเที่ยวจุดหมายปลายทาง มาตรการของท่าอากาศยาน มาตรการของสายการบิน การกำกับดูแลด้านสุขอนามัยของจุดหมายปลายทาง ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะเดินทางของนักท่องเที่ยว หลังจากนั้นนำประเด็นที่ได้จากการศึกษาทบทวนเอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวของ

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาในภาคสนาม (Field Study) การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในพื้นที่จังหวัดที่ภาครัฐบาลผลักดันให้เป็นจังหวัดนำร่องเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว ได้แก่ ภูเก็ต และกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) การศึกษาครั้งนี้ใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน ในขั้นตอนที่ 1 เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ ผู้มีประสบการณ์เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 3-5 ปี ได้แก่ 1) ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการด้านการท่องเที่ยวและการบิน 2) นักเดินทาง เจ้าของเพจท่องเที่ยว 3) ผู้ประกอบการ Tour operation 4) อาจารย์สาขาการท่องเที่ยว และ 5) เจ้าหน้าที่ด้านนโยบายการท่องเที่ยวในหน่วยงานภาครัฐ จากนั้นในขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยทำการเลือกตัวอย่างแบบก้อนหิมะหรือแบบอ้างอิงต่อเนื่องปากต่อปาก (Snowball sampling) รวมทั้งสิ้น 12 คน ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่เหมาะสม สนับสนุนโดยงานวิจัยของ Hennink and Kaiser (2022) ที่พบว่าจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวในงานวิจัยโดยมากจะอยู่มีจำนวนตัวอย่างระหว่าง 9-17 คน รายละเอียดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

รหัส	อาชีพ	เพศ	อายุ	ประสบการณ์ทำงาน/ปี
A1	มัคคุเทศก์	ชาย	35	12
A2	มัคคุเทศก์	ชาย	48	15
A3	ผู้ประกอบการ tour operation	ชาย	37	15
A4	หัวหน้าทัวร์/ ผู้ประกอบการ tour operation	ชาย	55	23
A5	นักเดินทาง/ หัวหน้าทัวร์/ นักวิชาการ	ชาย	40	10
A6	นักวิชาการ	หญิง	49	25
A7	นักวิชาการ	ชาย	41	7
A8	นักวิชาการ	ชาย	41	11
A9	นักวิชาการ	ชาย	48	10
A10	บุคลากรในธุรกิจการบิน	ชาย	49	25
A11	เจ้าหน้าที่ด้านนโยบายการท่องเที่ยวในหน่วยงานภาครัฐ	หญิง	38	7
A12	เจ้าหน้าที่ด้านนโยบายการท่องเที่ยวในหน่วยงานภาครัฐ	ชาย	40	8

หมายเหตุ: รหัส A1 แทนผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1 และ A2 คือ ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งได้มาจากการรวบรวม ผสมผสานและสังเคราะห์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในคำถามต่อไปนี้ (1) ท่านคิดว่ามาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของพื้นที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย (ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร ขนส่งสาธารณะ) ในขณะนี้มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวอย่างไร (2) ท่านคิดว่ามาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของสนามบิน/สายการบิน (ในประเทศไทย) ในขณะนี้มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยเครื่องบินอย่างไร (3) ท่านคิดว่า (ภาครัฐ) ควรทำอย่างไร ควรปรับปรุงมาตรการใด ที่จะสร้างความมั่นใจและทำให้นักท่องเที่ยวอยากเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น (4) ท่านคิดว่า (ภาครัฐ) ควรทำอย่างไร ที่จะลดความกลัวติดโรคและความกังวลในการเดินทางของนักท่องเที่ยว (สนามบิน/ เครื่องบิน/ พื้นที่ท่องเที่ยว) (5) ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมการด้านการท่องเที่ยว (เช่น ด้านมาตรการต่าง ๆ การแจ้งจำนวนผู้ป่วยในแต่ละพื้นที่) ในขณะนี้มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวอย่างไรบ้าง และ (6) ท่านคิดว่าสภาพการณ์ของการท่องเที่ยวในประเทศไทยในปัจจุบันเป็นอย่างไร ควรพัฒนาไปในรูปแบบใดเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวในช่วง COVID-19

ขั้นตอนที่ 5 การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการขอรับรองจริยธรรมในมนุษย์ก่อนเริ่มกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งโครงการวิจัย แบบสอบถามและเอกสารยินยอมของอาสาสมัครของโครงการวิจัย เลขที่โครงการ 014/2565 (ภายใต้ทุนสนับสนุนรหัสโครงการ DP_65_26) ได้รับการรับรองจากคณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2565 เลขที่ใบรับรอง 024/2565 ผู้วิจัยแจ้งอาสาสมัครวิจัยให้ทราบถึงคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูล วัตถุประสงค์วิจัย ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น การเข้าร่วมโครงการวิจัยเป็นไปโดยความสมัครใจและอาสาสมัครสามารถถอนตัวจากกระบวนการเก็บข้อมูลได้ตลอดเวลา หลังจากนั้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักในช่วงเดือนมกราคม 2566 ถึง เดือนมีนาคม 2566 ด้วยวิธีการบันทึกเสียง MP4 และการจดบันทึกภาคสนาม (Field note)

ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องด้วยการถอดเทปคำต่อคำ ตรวจสอบความถูกต้องของการถอดเทปคำสัมภาษณ์โดยการฟังซ้ำ และรวบรวมบันทึกจากการสัมภาษณ์ ใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation check) เพื่อยืนยันความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยการนำข้อมูลหลายแหล่งที่มาและมุมมองที่แตกต่างกัน เช่น การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากทุกมุมมองเหล่านั้น เพื่อหาความสอดคล้องหรือความแตกต่างของข้อมูลที่ได้มา เชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือและถูกต้องมากยิ่งขึ้นในการดำเนินงานวิจัย (Decrop, 1999) หลังจากนั้น นำข้อมูลจากการวิเคราะห์นำกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลหลักทำการตรวจสอบประเด็นและการตีความหมาย ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นระยะ มีการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อสร้างความชัดเจนในประเด็นต่างๆ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการบันทึก เทปคำสัมภาษณ์ การถอดเทปคำต่อคำ การบันทึกย่อและการสังเกตภาคสนาม รายละเอียดการสัมภาษณ์ครั้งที่ วันที่ และข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละบุคคล การบันทึก การถอดรหัสจากการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) การอ้างคำพูด (Quotation) โดยตรงในผลการวิจัย แล้วนำมาตีความ สังเคราะห์ และวิเคราะห์ด้วยหลักและเหตุผล

ขั้นตอนที่ 7 ผู้วิจัยทำการสร้างข้อสรุปและอภิปรายถึงข้อเท็จจริงที่ค้นพบตามสภาพการและประเด็นสำคัญเพื่อสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวในวิถีปกติใหม่ของประเทศไทย

ผลการวิจัย

ปัจจัยด้านมาตรการการจัดการป้องกันโรค โควิด-19 สำหรับจุดหมายปลายทาง ผลการวิจัยพบว่าควรมีการประชาสัมพันธ์และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนหรือนักท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวได้มากขึ้น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่สถานประกอบการและพื้นที่ท่องเที่ยวมีให้ถูกต้องและชัดเจน แม้ว่ามาตรการป้องกันที่มีอยู่มีความเหมาะสมในการใช้กับ

สถานการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ยังต้องการมาตรการที่เข้มแข็งกว่าเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ข้อมูลและการวิเคราะห์เป็นสิ่งสำคัญในการประเมินสถานการณ์และวางแผนการป้องกัน การมีศูนย์บัญชาการที่รวบรวมข้อมูลและประมวลผลเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินการ และสื่อสารเพื่อการตัดสินใจที่เหมาะสม อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน และธุรกิจตระหนักถึงมาตรการและแนวทางป้องกันโรค และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ที่ว่า

"...ที่ผ่านมาสำหรับพื้นที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย ก็ถือว่าสามารถจัดการได้ดีในระดับหนึ่ง แต่การจัดให้มีมาตรการของแต่ละพื้นที่ก็มีบริบทที่ต่างกันออกไป ฉะนั้น อาจจะต้องศึกษาให้ครบทุกด้านในแต่ละพื้นที่สำหรับการวางมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อาจจะต้องมีศูนย์บัญชาการการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลที่ทันต่อสถานการณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลทุกมิติอย่างครบถ้วน" (A11)

ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับมาตรการและสถานการณ์ในพื้นที่จุดหมายปลายทาง และการประชาสัมพันธ์ ณ จุดหมายปลายทางว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยวในช่วงที่มีโรคระบาดเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพของประชาชน ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวและเน้นข้อดีและข้อเสียของข้อมูลที่นำเสนอเพื่อให้ประชาชนมีความรับรู้และเตรียมตัวให้พร้อมในการเดินทางในช่วงเวลาที่มีโรคระบาด โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การเผยแพร่ข้อมูลจำนวนผู้ป่วยโควิด-19 เป็นดาบสองคม อาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความกังวลและไม่มั่นใจในการเดินทาง สิ่งสำคัญคือการเสนอข้อมูลให้ความชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับความเสี่ยงและข้อควรระวังในการเดินทาง ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการพัฒนาฐานข้อมูลส่วนกลางที่ทันสมัยและสะดวกแก่การเข้าถึง โดยอาจประชาสัมพันธ์ในเที่ยวบินก่อนถึงจุดหมายปลายทางเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักเดินทาง และยังควรมีโปรโมชั่นหรือส่วนลดสำหรับนักท่องเที่ยวที่ปฏิบัติตามมาตรการสุขภาพและความปลอดภัยในการเดินทาง นอกจากนี้ เพื่อลดความกังวลของนักท่องเที่ยว มาตรการป้องกันที่จำเป็นควรดำเนินการอย่างเคร่งครัด ซึ่งอาจประกอบด้วยการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้หน้ากากอนามัยในที่สาธารณะ การทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ การเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนโดยการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลที่ถูกต้องน่าเชื่อถือสามารถช่วยลดความกังวลและความกลัวและสร้างความมั่นใจในการเดินทางได้ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวว่า

"...ในเบื้องต้น คิดว่า ภาครัฐได้พยายามที่จะประชาสัมพันธ์และมีแนวปฏิบัติในการป้องกันแล้ว เพียงแต่บางแห่งอาจไม่เคร่งครัด ทำให้นักท่องเที่ยวอาจเกิดความกังวล ประกอบกับ เป็นโรคอุบัติใหม่ซึ่งไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ทำให้ยังไม่สามารถมีแนวทางป้องกันได้อย่างทันท่วงที จึงทำให้มีความวิตกมาก รวมทั้งยังไม่มีแนวทางรักษาที่ชัดเจนในเบื้องต้น แต่เมื่อได้รับข้อมูลที่มากขึ้น มีวัคซีนหรือแนวทางป้องกันมากขึ้นก็สามารถคลี่คลายได้ ซึ่งภาครัฐควรนำเหตุการณ์ดังกล่าว มาถอดบทเรียนเพื่อจัดทำเป็นแผนบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้อีกในอนาคต" (A12)

มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในพื้นที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ผ่านมามีความเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็น การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย การสวมหน้ากากอนามัย การเว้นระยะห่างทางสังคม การทำความสะอาดและฆ่าเชื้อสถานที่สาธารณะ ซึ่งผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการเชื่อมั่นและไว้วางใจในมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวในปัจจุบันยังคงมีความกลัวและไม่กล้าไปใช้บริการในพื้นที่ท่องเที่ยว ผู้ประกอบการควรเป็นตัวกลางโดยสนับสนุนมาตรการป้องกันของกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ การเข้าร่วมโครงการ SHA (Amazing Thailand Safety & Health Administration) ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ข้อมูลไว้ว่า

“...เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถอยู่รอดท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาด ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องแสดงให้นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในสถานประกอบการหรือพื้นที่ของตนอย่างจริงจัง ผ่านทางมาตรการของกระทรวงสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ที่ผ่านมาจะเห็นภาพของสถานประกอบการส่วนใหญ่ที่เข้าร่วมโครงการ SHA (Amazing Thailand Safety & Health Administration) ที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุข ในการยกระดับมาตรการความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัย” (A6)

สำหรับการกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศไทย ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความเห็นว่า ถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้รับผลกระทบจากโรคระบาดโควิด-19 แต่การใช้แคมเปญการท่องเที่ยว เช่น โครงการ Phuket Sandbox และการสนับสนุนทางการเงินสำหรับธุรกิจต่าง ๆ ช่วยกระตุ้นการท่องเที่ยวในช่วงโควิด-19 นอกจากนี้ การนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีและการให้ความมั่นใจในการเดินทางยังคงเป็นอย่างสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มโอกาสให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย อีกทั้งยังควรสนับสนุนการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ และการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี การพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว การนำเสนอภาพประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวควรหันไปสู่ทิศทางการท่องเที่ยววิถีใหม่ เช่น ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เชิงสุขภาพ วิถีชีวิต วัฒนธรรม รวมไปถึงพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดกับกลุ่มลูกค้าที่มีความอ่อนไหวต่อการแพร่ระบาดน้อยและกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพสูง

“...ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย (s-curve) นำเสนอรูปแบบการท่องเที่ยว/เส้นทางท่องเที่ยว ที่เน้นกลุ่ม FIT ตามเทรนด์การเดินทางในปัจจุบัน” (A7)

ปัจจัยด้านมาตรการการจัดการป้องกันโรค โควิด-19 สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีความกังวลต่อโรคสูง นักท่องเที่ยวบางส่วนยังคงมีความกังวลต่อการติดโรคและเกิดความไม่สบายใจเมื่อพบว่ามีพื้นที่ท่องเที่ยวที่ปรับความเข้มงวดของมาตรการป้องกันลดลง ซึ่งรัฐบาลควรแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจในมาตรการที่มีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง และอาจเสริมสร้างความเชื่อมั่นโดยการประกาศให้ความเป็นทางการว่ารัฐบาลกำลังดำเนินการให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว รัฐบาลควรมีมาตรการเพื่อลดความกังวลในการเดินทางของนักท่องเที่ยว รวมถึงการใช้มาตรการด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เข้มงวดที่สนามบิน เครื่องบิน และพื้นที่ท่องเที่ยว การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันของโรคในประเทศ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว การเปิดตัวแคมเปญเพื่อส่งเสริมการเดินทางที่ปลอดภัยและมีความรับผิดชอบ รวมถึงการทำงานร่วมกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้สิ่งจูงใจแก่นักท่องเที่ยวที่ปฏิบัติตามมาตรการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในขณะที่เพลิดเพลินกับการเดินทาง ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า

“...นักท่องเที่ยวบางส่วนที่ยังคงมีความอ่อนไหวและกลัวต่อการติดโรคอยู่ และเกิดความไม่สบายใจที่เห็นว่าพื้นที่ท่องเที่ยวหลายแห่ง ได้มีการผ่อนคลายความเข้มงวดของมาตรการการป้องกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้นักท่องเที่ยว รู้สึกไม่ปลอดภัยในการใช้บริการหรือท่องเที่ยวในพื้นที่ท่องเที่ยว ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุความกลัวของนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าว อาจมาจากข่าวสารที่ได้รับที่เป็นภาพของความน่ากลัว ความร้ายแรงของโรค ตลอดจนภาพด้านลบต่าง ๆ ของโรคหรือสถานการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากสื่อ ดังนั้น เพื่อเป็นการขจัดความกลัวและสร้างความเชื่อมั่นให้กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความอ่อนไหวดังกล่าว ภาครัฐสร้างความเชื่อมั่นโดยการระบุถึงแนวทางในการป้องกันโรคที่แสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและความต่อเนื่อง” (A6)

มาตรการป้องกันที่จำเป็นควรดำเนินการอย่างเคร่งครัดเพื่อลดความกังวลของนักท่องเที่ยว ซึ่งอาจประกอบด้วยการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้หน้ากากอนามัยในที่สาธารณะ การทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ

โรคในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ การเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนโดยการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือสามารถช่วยลดความกังวลและความกลัวในการเดินทางของนักท่องเที่ยวได้ การดำเนินการเหล่านี้อาจช่วยลดความกังวลและความกลัวในการเดินทางของนักท่องเที่ยวและสร้างความมั่นใจให้กับเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางขณะที่เพลิดเพลินกับการเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งผู้ให้ข้อมูลแสดงความเห็นเพิ่มเติมว่า

"...สร้างมาตรฐานในแหล่งท่องเที่ยวที่พักร้านอาหารหรือที่อื่นๆที่เกี่ยวข้องไม่ใช่เป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการยื่นขอรับมาตรฐานความปลอดภัยอย่างเดียว แต่จะต้องมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามข้อปฏิบัติหรือมาตรฐานที่ภาครัฐได้ออกมาอย่างเคร่งครัด แต่ที่ผ่านมาเห็นเพียงแค่การได้ป้ายมาติดหน้าร้านหรือหน้าสถานที่ แต่ไม่มีการเคร่งครัดในเรื่องของการคัดกรองคนเข้ามาในสถานที่หรือส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ยังมีการแพร่ระบาดอยู่ดี" (A3)

"...ภาครัฐควรดำเนินมาตรการป้องกันอย่างต่อเนื่อง แต่อาจลดขั้นตอนที่มากเกินความจำเป็นออกเพื่อให้นักท่องเที่ยวที่มีความอ่อนไหวยังรู้ว่าภาครัฐหรือสถานประกอบการยังไม่ละเลย และดูแลสุขอนามัยให้แก่นักท่องเที่ยวอยู่ แม้ในภาพใหญ่ ผู้คนเริ่มผ่อนคลาย และคลายความกังวลลงไปแล้ว แต่คนที่อ่อนไหวเป็นพิเศษ อาจจะต้องการให้มีมาตรการเหล่านี้อยู่ ทั้งหมดเป็นเรื่องของการสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว" (A9)

ปัจจัยด้านมาตรการการจัดการป้องกันโรค โควิด-19 สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยเครื่องบินในประเทศไทย มาตรการป้องกันโรค โควิด-19 ที่สนามบินและสายการบินใช้ในระหว่างการแพร่ระบาดของโรค มีความเป็นมาตรฐานสากล โดยสนามบินและสายการบินในประเทศไทยได้ดำเนินการให้มีมาตรการหลายอย่างเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโควิด-19 และมีมาตรการอย่างเคร่งครัด เช่น การบังคับให้สวมหน้ากากอนามัย การคัดกรองอุณหภูมิ การเว้นระยะห่างทางสังคม และการฆ่าเชื้อพื้นผิวเป็นประจำ การลดจำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเว้นระยะห่างทางสังคมในเที่ยวบิน มาตรการเหล่านี้มีความเหมาะสมและจำเป็นเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและพนักงาน อย่างไรก็ตาม ควรมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ความรุนแรงของการแพร่ระบาด การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการยืดหยุ่นในด้านการจองเที่ยวบินและช่วงเวลาการเดินทางคือสิ่งสำคัญในการส่งเสริมความมั่นใจและความสบายใจของผู้โดยสารในการเดินทางเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ นอกจากนี้ยังควรให้ความสำคัญในการทำมาตรการอย่างเคร่งครัดเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และให้ความสำคัญในการติดตามสถานการณ์และปรับปรุงมาตรการตามสถานการณ์การแพร่ระบาดอยู่เสมอ ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ที่ว่า

"...ในการคัดกรองผู้โดยสารของสายการบินมีมาตรฐานและรูปแบบการปฏิบัติเหมือนกัน แต่หากผลกระทบที่เกิดกับผู้โดยสารที่ไม่สามารถเดินทางด้วย เช่น ติดเชื้อก่อนการเดินทาง หรือซื้อตั๋วเดินทางแล้วสายการบินหรือรัฐบาลประกาศหยุดการเดินทาง สามารถให้ผู้โดยสารเลื่อนวันเดินทางได้อย่างอิสระ โดยไม่มีข้อกำหนดเรื่องระยะเวลาจะเดินทาง ช่วงไหน ปีไหนก็ได้ เพราะผู้โดยสารได้ชำระเงินเต็มจำนวนไปแล้ว แต่ที่ผ่านมาให้ระยะเวลาเพียงแค่หนึ่งปี บางสายการบินเลื่อนเวลาให้เพิ่มอีกหนึ่งปีเป็นสองปี แต่ผู้โดยสารเองก็ไม่สามารถเดินทางได้เนื่องจากว่าไม่มีกำหนดเดินทางอย่างชัดเจนเพราะ ผู้โดยสารไม่มีธุระอันจำเป็นในการเดินทางจึงทำให้ตั๋วนั้นหมดอายุ" (A3)

องค์ความรู้ใหม่

การศึกษาในครั้งนี้ค้นพบประเด็นสำคัญที่ช่วยกระตุ้นการเดินทางและฟื้นฟูภาคการท่องเที่ยวในวิถีปกติใหม่หลังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ที่สามารถใช้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค

อุบัติใหม่ในอนาคตได้ ดังนี้ (1) มาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดที่เข้มงวดและครอบคลุมตามบริบทของแต่ละหน่วยงาน แต่สามารถปรับเปลี่ยนตามระดับความรุนแรงของโรคอย่างทันท่วงที (2) การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ฐานข้อมูลเบ็ดเสร็จที่เข้าถึงง่าย ชัดเจนและโปร่งใส (3) การท่องเที่ยวรูปแบบใหม่เพื่อดึงดูดกลุ่มนักท่องเที่ยวใหม่ ๆ และกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ (4) แคมเปญกระตุ้นการท่องเที่ยวและการช่วยเหลือผู้ประกอบการ

จุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว ชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนสถานประกอบการ สามารถนำประเด็นที่ค้นพบจากผลการศึกษาข้างต้นไปวางแผนในการป้องกันและตอบสนองต่อการแพร่ระบาดของโควิด-19 พร้อมทั้งส่งเสริมการท่องเที่ยวใหม่ในวิถีปกติใหม่ที่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวในอนาคต หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางทางอากาศ เช่นสายการบิน และผู้ประกอบการท่าอากาศยานจะสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการบริการและฟื้นฟูการดำเนินงานให้ตอบสนองกับความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ โดยเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย การปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ความรุนแรงของการแพร่ระบาด การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการยืดหยุ่นในด้านการจองเที่ยวบินและช่วงเวลาการเดินทาง หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง อาทิ กรมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนจัดการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว ณ จุดหมายปลายทาง ตลอดจนท้องถิ่นได้ ดังนี้

1) การจัดแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม สถานที่ท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องควรจัดทำและปรับปรุงนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมตามความต้องการปัจจุบัน เช่น การใช้หน้ากากอนามัยและการตรวจวัดอุณหภูมิ รวมถึงการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อที่ทุกพื้นที่ท่องเที่ยว

2) การสื่อสารถึงความสำคัญของมาตรการ การสร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดการรับรู้ในมาตรการความปลอดภัย เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามมาตรการและการจัดการในสถานประกอบการ

3) การปรับเปลี่ยนวิถีการท่องเที่ยว โดยการนำเสนอรูปแบบการท่องเที่ยวใหม่ที่เป็นไปได้ตามสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การเสริมสร้างกิจกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพหรือการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ

4) การทำงานร่วมกัน การร่วมมือกันระหว่างธุรกิจที่เกี่ยวข้องและองค์กรท้องถิ่น เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยที่เหมาะสมและถูกต้องทุกที่ท่องเที่ยว

5) การเตรียมความพร้อมในการปรับปรุงแผนและนโยบายต่างๆ เพื่อให้สามารถปรับตัวตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปได้อย่างทันท่วงที

นอกจากนี้ นักวิจัยและนักวิชาการ ตลอดสถานศึกษาจะสามารถนำผลการวิจัย และข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้ มาสร้างบทเรียนหรือการสอนที่มุ่งเน้นการท่องเที่ยวในช่วงหลังโควิด-19 ตลอดจนร่วมมือกับภาคธุรกิจในการคิดค้นประเด็นในการฟื้นฟูการท่องเที่ยว โดยใช้ผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง เช่น การใช้กลยุทธ์การตลาดใหม่ การปรับเปลี่ยนบริการ หรือการสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวใหม่ที่ตอบโจทย์และสร้างความน่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยวในยุคใหม่หลังจากโรคระบาดได้

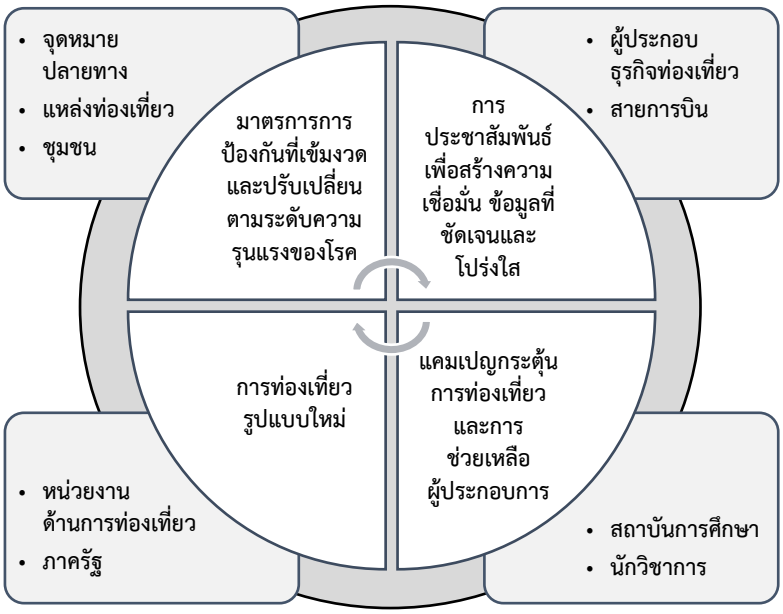


Figure 1: Stakeholders in the Issue of Revitalizing the Tourism Sector After the COVID-19 Pandemic

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการศึกษาแบ่งออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านมาตรการการจัดการป้องกันโรค โควิด-19 สำหรับจุดหมายปลายทาง ควรส่งเสริมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนหรือนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน โควิด-19 ได้แก่ การรณรงค์ให้ฉีดวัคซีนการสวมหน้ากากอนามัย การจำกัดปริมาณผู้เข้าใช้บริการในพื้นที่และการเว้นระยะห่าง (Department of Health, 2020) เป็นเรื่องสำคัญในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดและส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการเดินทางท่องเที่ยวได้มากขึ้น

การสร้างความมั่นใจและกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวอยากเดินทางมากขึ้นหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 จำเป็นต้องมีการปรับปรุงมาตรการป้องกันที่เข้ากันได้กับสถานการณ์ และการส่งเสริมแคมเปญการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้กับนักท่องเที่ยว มาตรการและแคมเปญต่าง ๆ (Ministry of Tourism and Sports, 2020) ได้แก่ โครงการ Phuket Sandbox ที่ประสบความสำเร็จและทำให้ภาคการท่องเที่ยวสามารถดำเนินการระหว่างสภาวการณ์การแพร่ระบาดของโรคได้ ผลการศึกษาสนับสนุนแนวคิดของของ Das, and Tiwari (2021) ที่ศึกษาความตั้งใจในการเดินทางของเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศในช่วงโควิด-19 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความรุนแรงของ โควิด-19 นั้น มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการเดินทางสำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศเท่านั้น นอกจากนี้ การสนับสนุนจากภาครัฐการสนับสนุนด้านการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว การส่งเสริมท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและวิถีชีวิตที่ช่วยเปิดโอกาสให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายใหม่ ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเสริมความมั่นใจในความปลอดภัยในการเดินทาง จะเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวและส่งเสริมการท่องเที่ยว ควรหลีกเลี่ยงการเน้นสถานการณ์การแพร่ระบาด และเน้นการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวในการเดินทางในช่วงโควิด-19 และควรเพิ่มมาตรฐานสุขอนามัยและสาธารณูปโภคในสถานที่

ท่องเที่ยวเพื่อเสริมความมั่นใจในการเดินทางไปประเทศไทยในอนาคต สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Coudounaris, and Sthapit (2017) ที่พบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว การเลือกจุดหมายปลายทางที่จะเยี่ยมชม การประเมิน การตัดสินใจและความตั้งใจในเชิงพฤติกรรมในอนาคต ดังนั้น การรับรู้คุณลักษณะและภาพลักษณ์ของจุดหมายปลายทางในเชิงบวกมีบทบาทสำคัญต่อความตั้งใจที่จะท่องเที่ยว

ปัจจัยด้านมาตรการการจัดการป้องกันโรค โควิด-19 สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีความกังวลต่อโรคสูง การลดความกังวลและสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว ควรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยในสนามบินและพื้นที่ท่องเที่ยว รวมถึงสถานการณ์ปัจจุบันของโรคในประเทศ ร่วมกับธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อร่วมกันส่งเสริมนักท่องเที่ยวปฏิบัติตามมาตรการสุขภาพและความปลอดภัยในการเดินทาง รัฐบาลควรปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางเพื่อลดความกังวลและความไม่สบายใจของนักท่องเที่ยว การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันของโรคในประเทศ สามารถช่วยสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวในการเดินทาง และการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมให้กับนักท่องเที่ยวปฏิบัติตามมาตรการสุขภาพและความปลอดภัยในขณะเดินทาง ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Luo, and Lam (2020) ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของแหล่งข้อมูลซึ่งมีความสำคัญในกระบวนการสร้างการรับรู้ให้แก่นักท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ควรเน้นข้อมูลชัดเจนและเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว การเน้นความปลอดภัยและความเชื่อมั่นในสถานที่ท่องเที่ยว การนำเสนอข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ควรเป็นความจริงและเน้นข้อดีและข้อไม่ดีเพื่อเป็นการลดทอนประสบการณ์ในแง่ลบดังกล่าว สถานที่ท่องเที่ยว ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ณ จุดหมายปลายทางจึงจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ในการสื่อสาร โฆษณาและประชาสัมพันธ์ (Pimonsompong, 2011) ดังนั้น พัฒนากลยุทธ์ประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมนักท่องเที่ยวที่ปฏิบัติตามมาตรการสุขภาพและความปลอดภัยในการเดินทาง

ปัจจัยด้านมาตรการการจัดการป้องกันโรค โควิด-19 สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยเครื่องบินในประเทศไทย มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในสนามบินและสายการบินในประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนมาตรการให้เหมาะสมตามสถานการณ์ (The Civil Aviation Authority of Thailand, 2021) การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมาตรการดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากเงื่อนไขของการแยกกักตัวก่อนเข้าพื้นที่ท่องเที่ยวคลายความเข้มงวดลง ความตั้งในการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่เดินทางโดยเครื่องบินจะเพิ่มมากขึ้น (Song, and Choi, 2020) สนามบินและสายการบินจึงควรส่งเสริมมาตรการที่เพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัย และปรับปรุงมาตรการตามสถานการณ์การแพร่ระบาดอยู่เสมอเพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจและกระตุ้นการเดินทางของนักท่องเที่ยว (Garaus, and Hudáková, 2022)

สรุป

มาตรการการจัดการและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ควรมุ่งเน้นในด้านการสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวผ่านการปรับปรุงมาตรการป้องกันโควิด-19 และการสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อลดความกังวลและเสริมความเชื่อมั่นในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยในยุคปัจจุบัน โดยการเน้นการประชาสัมพันธ์ที่เชื่อถือได้และการสนับสนุนโครงการท่องเที่ยวที่สร้างประสบการณ์ที่มั่นใจและปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวในช่วงโควิด-19 ในแง่มุมของการท่องเที่ยว ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป มาตรการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยทั้งในการรักษาและการเตรียมพร้อมเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ ควรทำความเข้าใจว่าโรคโควิด-19 เป็นส่วนสำคัญของ

ชีวิตประจำวันและไม่ควรให้ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของผู้คนมากเกินไป นักท่องเที่ยวและประชาชนควรให้ความสำคัญกับมาตรการป้องกันโรคและควรสนับสนุนมาตรการ ไม่ว่าจะเป็นมาตรการที่จุดหมายปลายทางหรือมาตรการการจัดการของสนามบิน สายการบิน ที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 การดำเนินมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมภาครัฐควรเพิ่มบทบาทด้านสาธารณสุขและการจัดการวิกฤติ ตลอดจนนโยบายและมาตรการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อการระบาดของโควิด-19 ควบคู่กับการควบคุมการระบาดและลดอัตราการติดเชื้อ (The Organization for Economic Co-operation and Development, 2020) สำหรับการฟื้นฟูภาคการท่องเที่ยว ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการนโยบายในสถานที่ท่องเที่ยว เช่น หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวและศูนย์ดำเนินการต่อสภาวการณ์ฉุกเฉินจำเป็นจะต้องประสานงานอย่างใกล้ชิด เพื่อดำเนินการฟื้นฟูสถานการณ์ โดยสร้างการรับรู้ในมาตรการรักษาความปลอดภัยทางสุขภาพและอนามัย และเพิ่มความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวในการเดินทางในช่วงระหว่างและหลังการระบาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความวิตกกังวลสูงที่ให้ความใส่ใจในด้านความปลอดภัยทางสุขภาพและอนามัยมาก การประชาสัมพันธ์ข้อมูลและมาตรการควรเป็นการมุ่งเน้นในด้านการป้องกันและเฝ้าระวังด้านสุขอนามัย และการลดความเสี่ยงต่อการติดโรค เพื่อลดความกังวลในการเดินทาง ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างฐานข้อมูลส่วนกลาง ซึ่งเป็นระบบที่เบ็ดเสร็จโดยรวมข้อมูลจากภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่ปลายทางต่าง ๆ และเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับปลายทางและมาตรการป้องกันโรคให้กับนักท่องเที่ยว ตลอดจนควรความมั่นใจในมาตรการควบคุมสาธารณสุขและการจัดการการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพในช่วงและหลังวิกฤติ เมื่อนักท่องเที่ยวรู้สึกมั่นใจกับสถานการณ์ ณ จุดหมายปลายทาง ความปรารถนาและความตั้งใจในการเดินทางของนักท่องเที่ยวจะเพิ่มมากขึ้น

1.2 แผนการสนับสนุนการท่องเที่ยว สนับสนุนให้มีโครงการกระตุ้นการท่องเที่ยวต้นแบบ ได้แก่ Phuket Tourism Sandbox ซึ่งได้รับการสนับสนุนอย่างดีจากภาครัฐและเทศบาลท้องถิ่น สมาคมการท่องเที่ยวในพื้นที่และธุรกิจท้องถิ่น โครงการดังกล่าวได้เปิดตัวธุรกิจท่องเที่ยวและเสริมสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว (Huynh et al., 2022) และสามารถใช้เป็นต้นแบบในการกระตุ้นภาคการท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติได้

1.3 มาตรการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยของบริการขนส่งทางอากาศยานที่เพิ่มความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวในการจัดการสนามบินและการจัดการทางการบิน ผู้จัดการสนามบินควรให้ความสำคัญในการปกป้องโรคติดเชื้อให้กับผู้โดยสารโดยการลดการสัมผัสและจุดที่สัมผัสของมนุษย์ เช่น เทคโนโลยีในการให้บริการด้วยตนเอง เทคโนโลยีการชำระเงินแบบไร้สัมผัส การเช็คอินและเช็คเอาท์ออนไลน์ สายการบินและสนามบินควรตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยลดความกังวลในการติดโรคด้วยการควบคุมและทำความสะอาดพื้นที่บริการอย่างเคร่งครัด เช่น การใช้เทคโนโลยีการฆ่าเชื้อด้วยแสงอัลตราไวโอเลต เรียกร้องให้ผู้โดยสารและลูกเรือปฏิบัติตามข้อบังคับและมาตรการป้องกันโรคและใช้เทคโนโลยีที่ไม่ต้องใช้มือสัมผัสเพื่อลดความเสี่ยงให้กับผู้เดินทางโดยสามารถลดความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวต่อการติดเชื้อของโรคติดเชื้อทางอากาศ นอกจากนี้ ฝ่ายการตลาดของสายการบินและสนามบินควรส่งเสริมและให้บริการที่มีมาตรการในด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และเป็นที่เชื่อถือต่อนักท่องเที่ยว กระบวนการและหลักฐานที่สร้างความ

มั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมความมั่นใจในเรื่องสุขอนามัยของนักท่องเที่ยวในการเดินทางโดยเครื่องบิน ดังนั้น จากผลการศึกษาและมาตรการที่กล่าวมา เช่น การเสริมสร้างทัศนคติและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรการป้องกันโรคและสถานการณ์ ณ จุดหมายปลายทาง และมาตรการป้องกันโรคของธุรกิจขนส่งทางอากาศ สามารถช่วยให้ภาคการท่องเที่ยวและการบริการขนส่งทางอากาศฟื้นฟูและกลับมาเติบโตหลังจากการระบาด ตลอดจนลดผลกระทบทางลบของสถานการณ์เดียวกันในอนาคตได้อย่างรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

2.1 การศึกษาความแตกต่างด้านการรับรู้มาตรการการจัดการและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวการรับรู้ที่แตกต่างของนักท่องเที่ยวในด้านปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ ระดับรายได้ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง รวมถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและกลุ่มอ้างอิงทางสังคม เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านการรับรู้ระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยว

2.2 ควรมีการสำรวจและศึกษามาตรการการจัดการและผลกระทบของทัศนคติและความตั้งใจในการกระทำของนักท่องเที่ยวต่อความพร้อมในการเดินทางโดยรถไฟหรือรถบัส เนื่องจากว่ายานพาหนะประเภทอื่น ๆ ก็อาจได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด-19 ด้วยเช่นกัน

References

Coudounaris, D. N., & Sthapit, E. (2017). Antecedents of Memorable Tourism Experience Related to Behavioral Intentions. *Psychology & Marketing,* 34(12), 1084-1093.

Das, S. S., & Tiwari, A. K. (2021). Understanding International and Domestic Travel Intention of Indian Travellers During COVID-19 Using a Bayesian Approach. *Tourism Recreation Research,* 46(2), 228-244.

Decrop, A. (1999). Triangulation in Qualitative Tourism Research. *Tourism Management,* 20(1), 157-161.

Department of Health. (2020). *Public Health Guidelines to Prevent the Outbreak of Coronavirus 2019 (COVID-19) for Tourist Attractions or Tourist Attractions.* Retrieved October 20, 2021, from https://covid19.anamai.moph.go.th/web-upload/2xdccaaf3d7f6ae30ba6ae1459eaf3dd66/m_document/6736/35206/file_download/a81735cd1b0dbfceee45c050d4c3b642.pdf

Garaus, M., & Hudáková, M. (2022). The Impact of the COVID-19 Pandemic on Tourists' Air Travel Intentions: The Role of Perceived Health Risk and Trust in the Airline. *Journal of Air Transport Management,* 103, 1-8.

Hennink, M., & Kaiser, B. N. (2022). Sample Sizes for Saturation in Qualitative Research: A Systematic Review of Empirical Tests. *Social Science & Medicine,* 292, 1-10.

Huynh, D. V., Duong, L. H., Truong, T. T. K., & Nguyen, N. T. (2022). Destination Responses to COVID-19 Waves: Is "Green Zone" Initiative a Holy Grail for Tourism Recovery? *Sustainability,* 14(6), 1-18.

Lamb, T. L. et al. (2020). Factors that Predict Passengers Willingness to Fly During and After the COVID-19 Pandemic. *Journal of Air Transport Management,* 89, 1-10.

Luo, J. M., & Lam, C. F. (2020). Travel Anxiety, Risk Attitude and Travel Intentions Towards "Travel Bubble" Destinations in Hong Kong: Effect of the Fear of COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health,* 17(21), 2-11.

Magano, J., Vidal, D. G., Dinis, M. A. P., & Leite, Â. (2021). Validation and Psychometric Properties of the Portuguese Version of the Coronavirus Anxiety Scale (CAS) and Fear of COVID-19 Scale (FCV-19S) and Associations with Travel, Tourism and Hospitality. *International Journal of Environmental Research and Public Health,* 18(2), 1-12.

Ministry of Tourism and Sports. (2020). *COVID-19 and Its Impact on Thai Tourism: Thailand's Tourism Situation in the First Quarter of 2020.* Tourism Economic Review. Retrieved October 20, 2021, from https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/4-1TourismEconomicVol4.pdf

Pimonsompong, C. (2011). *Tourism Planning and Marketing Development.* Bangkok: Kasetsart University Press.

Rasoolimanesh, S. M., Seyfi, S., Rastegar, R., & Hall, C. M. (2021). Destination Image During the COVID-19 Pandemic and Future Travel Behavior: The Moderating Role of Past Experience. *Journal of Destination Marketing & Management,* 21, 1-11.

Song, K.-H., & Choi, S. (2020). A Study on the Behavioral Change of Passengers on Sustainable Air Transport After COVID-19. *Sustainability,* 12(21), 1-18.

The Civil Aviation Authority of Thailand. (2021). *COVID-19 Quarantine Measures and Testing for Travelers Entering Thailand Will Commence on October 1, 2021.* Retrieved October 20, 2021, from https://www.caat.or.th/th/archives/61153

The Organization for Economic Co-operation and Development. (2020). *Rebuilding Tourism for the Future: COVID-19 Policy Responses and Recovery.* Retrieved June 19, 2023, from https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=137_137392-qsvjt75vnh&title=Rebuilding-tourism-for-the-future-COVID-19-policy-response-and-recovery

TNN Online. (2021). *Announcement! a list of 46 Countries Allowed to Enter Thailand without Quarantine under Specific Conditions Has Been Released.* Retrieved October 20, 2021, from https://www.tnnthailand.com/news/COVID19/94395/