

บทความ “เสียงของ SMEs ภาคการท่องเที่ยว: การปรับตัว และความเห็นต่อการช่วยเหลือของรัฐ”

มาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้ภาคการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) แม้ภาครัฐออกมาตรการช่วยเหลือและฟื้นฟูเศรษฐกิจมาอย่างต่อเนื่อง แต่ผู้ประกอบการและแรงงาน SMEs ยังเห็นว่าไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับผลกระทบที่ได้รับ ดังนั้น การสนับสนุนด้านการเงิน การส่งเสริมการท่องเที่ยว ตลอดจนการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในธุรกิจท่องเที่ยว จึงเป็นแนวทางที่สำคัญ ให้เกิดการจ้างงาน และขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้สามารถดำเนินการต่อไปได้

วิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และรายย่อย เป็นภาคธุรกิจที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย มีมูลค่าคิดเป็นสัดส่วนประมาณ 1 ใน 3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) และมีการจ้างงานในสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 70 ของการจ้างงานรวมทั้งประเทศ แต่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้ GDP ของ SMEs ในปี 2563 มีการขยายตัวที่ลดลง อยู่ที่ร้อยละ 9.1 เทียบกับช่วงปี 2562 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) รายงานว่า ธุรกิจที่พักแรมและบริการด้านอาหาร มีมูลค่าลดลงเป็น 370,255 ล้านบาท ในปี 2563 จาก 700,027 ล้านบาทในปี 2562 หรือลดลงร้อยละ 47 ซึ่งปัจจัยหลักมาจากมาตรการจำกัดการเดินทางของประชาชนภายในประเทศและการปิดประเทศห้ามคนต่างชาติเข้าประเทศไทย ส่งผลกระทบต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ และเกิดการปิดกิจการและเลิกจ้างของภาคการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการบางกลุ่มสามารถปรับตัวดำเนินธุรกิจได้ ซึ่งสะท้อนถึงความเข้มแข็งของผู้ประกอบการ ดังนั้น การศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการ และแรงงานจากผลกระทบ ตลอดจนเสียงสะท้อนต่อมาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐ จะเป็นบทเรียนและข้อเสนอแนะทางการฟื้นฟู SMEs ให้เกิดการจ้างงานและขับเคลื่อนเศรษฐกิจต่อไป

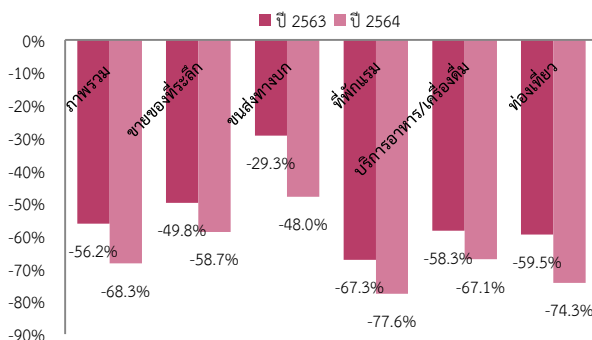
ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการและแรงงาน

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ร่วมกับบริษัท ศูนย์วิจัยเพื่อการพัฒนาสังคมและธุรกิจ จำกัด (SAB) ดำเนินโครงการสำรวจการปรับตัวของแรงงานและผู้ประกอบการ SMEs จากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในภาคการท่องเที่ยว โดยสำรวจผู้ประกอบการและแรงงานในสถานประกอบการ SMEs¹⁸ ภาคการท่องเที่ยวที่ยังเปิดดำเนินการอยู่ใน 5 ประเภท คือ ที่พักแรม การบริการอาหาร ขนส่งทางบก ท่องเที่ยว และขายของที่ระลึก กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจำนวน 1,534 ตัวอย่าง และแรงงาน 3,068 ตัวอย่าง ใน 6 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ นครราชสีมา ภูเก็ต ชลบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ระหว่าง มิถุนายน - กันยายน 2564 โดยมีผลสำรวจที่สำคัญ ดังนี้

¹⁸ SMEs หมายถึง กิจการที่มีรายได้การผลิตไม่เกิน 500 ล้านบาทต่อปี บริการ/ค้าส่ง/ค้าปลีก ไม่เกิน 300 ล้านบาทต่อปี และการจ้างงานการผลิต ไม่เกิน 200 คน บริการ/ค้าส่ง/ค้าปลีก ไม่เกิน 100 คน กรณีธุรกิจเข้าลักษณะต่างประเภทกันให้ถือรายได้เป็นเกณฑ์พิจารณา ทั้งนี้ SMEs ได้รวมวิสาหกิจรายย่อย (Micro) ด้วย (การจ้างไม่เกิน 5 คน รายได้ ไม่เกิน 1.8 ล้านบาทต่อปี)

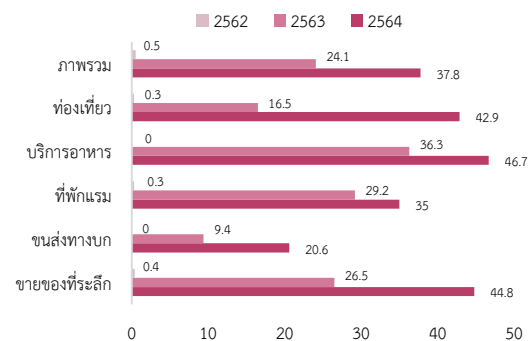
• รายได้ผู้ประกอบการที่ลดลงในช่วง COVID-19 ส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงินและการมีหนี้สินที่เพิ่มขึ้น ผลการสำรวจ พบว่า รายได้ของผู้ประกอบการลดลงในทุกประเภทธุรกิจ โดยในปี 2564 มีรายได้ลดลงมากกว่าปี 2563 เมื่อเทียบกับปี 2562 ซึ่งเป็นช่วงก่อนการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยเฉพาะในกลุ่มที่พักแรม ท่องเที่ยว และบริการอาหาร มากกว่า 1 ใน 3 ของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ภาคการท่องเที่ยว มีปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน และ 1 ใน 4 ของผู้ประกอบการ สามารถรับมือได้อีกไม่เกิน 6 เดือน ซึ่งมีสาเหตุโดยตรงมาจากการที่รายได้ลดลง เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลงอย่างมาก ส่งผลให้จำนวนผู้ประกอบการที่เป็นหนี้ในปี 2564 เพิ่มขึ้นจากปี 2562 ประมาณร้อยละ 10 นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบจำนวนหนี้สินปีต่อปี พบว่า ในปี 2563 ผู้ประกอบการ SMEs ท่องเที่ยวมีหนี้สินเพิ่มขึ้นร้อยละ 33.4 มีจากปีก่อน ขณะที่ ร้อยละ 39.9 ระบุว่าปี 2564 มีหนี้สินเพิ่มมากขึ้นกว่าปี 2563 ส่วนความสามารถในการชำระหนี้ พบว่า ในปี 2562 ส่วนใหญ่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ (ร้อยละ 93.4) แต่หลังจากเกิดการแพร่ระบาดในปี 2563 สัดส่วนผู้ที่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติลดลงเหลือร้อยละ 71.3 และลดลงอีกเป็นร้อยละ 63.3 ในปี 2564 ทั้งนี้สิ่งที่น่ากังวลใจคือร้อยละ 10.3 อยู่ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้เลยในช่วงปัจจุบัน

แผนภาพ 25 การเปลี่ยนแปลงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเปรียบเทียบกับช่วงก่อนการแพร่ระบาดของ COVID-19 (ปี 2562)



ที่มา: การสำรวจผู้ประกอบการและแรงงานในสถานประกอบการ SMEs ภาคการท่องเที่ยว

แผนภาพ 26 ร้อยละของผู้ประกอบการที่มีปัญหาการขาดสภาพคล่องทางการเงิน ในช่วงปี 2562 – 2564 จำแนกตามประเภทธุรกิจ



ที่มา: การสำรวจผู้ประกอบการและแรงงานในสถานประกอบการ SMEs ภาคการท่องเที่ยว

ทั้งนี้ หากพิจารณาจากขนาดและประเภทธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ขนาดกลาง จะประสบปัญหาสภาพคล่องและมีภาระหนี้สิน มากกว่าผู้ประกอบการขนาดเล็กและรายย่อย โดยธุรกิจประเภทการบริการอาหารประสบปัญหามากที่สุด รองลงมาคือ ธุรกิจท่องเที่ยว ขายของที่ระลึก ที่พักแรม และขนส่งทางบก นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ประกอบการรายย่อยมีแนวโน้มพึ่งพิงหนี้ในระบบสูงกว่าผู้ประกอบการ SMEs ขนาดเล็กและขนาดกลาง

ตาราง 9 ความสามารถในการชำระหนี้ (เฉพาะผู้มีหนี้สิน) (ร้อยละ)

ลำดับ	ความสามารถในการชำระหนี้ความสามารถในการชำระหนี้	ปี 62 (n= 945)	ปี 63 (n=1,063)	ปัจจุบัน (n=1,108)
1	ชำระได้ปกติ	93.4	71.3	63.3
2	ชำระได้บางส่วน	5.2	25.0	26.4
	-ไม่ถึงร้อยละ 50	(68.0)	(66.2)	(60.2)
	-ขั้นต่ำร้อยละ 50 ขึ้นไป	(32.0)	(33.8)	(39.8)
3	ไม่สามารถชำระได้เลย	1.4	3.7	10.3
รวม		100.0	100.0	100.0

ที่มา: การสำรวจผู้ประกอบการและแรงงานในสถานประกอบการ SMEs ภาคการท่องเที่ยว โดย สศช. ร่วมกับบริษัท ศูนย์วิจัยเพื่อการพัฒนาสังคมและธุรกิจ จำกัด (SAB)

ตาราง 10 ภาระหนี้สิน จำแนกตามขนาดธุรกิจ (ร้อยละ)

ลำดับ	ภาระหนี้	Macro (n= 747)			S (n= 740)			M (n=47)		
		ปี 62	ปี 63	ปัจจุบัน	ปี 62	ปี 63	ปัจจุบัน	ปี 62	ปี 63	ปัจจุบัน
1	ไม่มี	40.7	35.6	34.9	36.5	27.6	22.3	12.8	2.1	0.0
2	มีหนี้สิน	59.3	64.4	65.1	63.5	72.4	77.7	87.2	97.9	100.0
	2.1 แหล่งของหนี้สิน	(n=443)	(n=481)	(n=486)	(n=470)	(n=536)	(n=576)	(n=41)	(n=46)	(n=47)
	- ในระบบ	58.5	64.4	64.4	63.1	72.0	77.3	87.2	97.9	100.0
	- นอกกรอบ	2.9	3.1	7.1	1.8	3.2	3.8	0.0	4.3	4.3

ที่มา: การสำรวจผู้ประกอบการและแรงงานในสถานประกอบการ SMEs ภาคการท่องเที่ยว โดย สศช. ร่วมกับบริษัท ศูนย์วิจัยเพื่อการพัฒนาสังคมและธุรกิจ จำกัด (SAB)

• **พื้นฐานทางการเงิน ต้นทุนคงที่ในการดำเนิน** แผนภาพ 28 การเข้าร่วมโครงการกระตุ้นกำลังซื้อ (ร้อยละ)

ธุรกิจ และความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ

เป็นปัจจัยสำคัญต่อความอยู่รอดของธุรกิจ การรับมือต่อ

ผลกระทบของผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นการปรับลด

เงินเดือนพนักงาน การลดราคาสินค้า/บริการ และการพักงาน

โดยพบว่า ร้อยละ 34.7ของผู้ประกอบการใช้แนวทาง

การปรับลดเงินเดือนพนักงาน โดยปรับลดลงเฉลี่ยร้อยละ 33 ของเงินเดือน รองลงมาได้แก่ การลดราคาสินค้า/

บริการ และการพักงาน ที่ร้อยละ 34.3 และ 30.3 ตามลำดับ โดยกลุ่มผู้ประกอบการที่ยังเปิดดำเนินกิจการอยู่

อย่างต่อเนื่องในช่วง COVID-19 เป็นกลุ่มที่มีความเข้มแข็งสามารถปรับตัวได้ดี ซึ่งปัจจัยสำคัญ คือ การมีสภาพ

คล่องทางการเงินที่ดีตั้งแต่ช่วงก่อนการระบาด เนื่องจากมีเงินสดหมุนเวียนในธุรกิจมากเพียงพอหรือมีเงินทุน

สำรองเพื่อใช้ในกรณีฉุกเฉิน รวมทั้งเป็นธุรกิจที่มีต้นทุนคงที่ที่ไม่สูงมากนัก หรืออยู่ในระดับที่สามารถปรับลดให้

สอดคล้องกับสถานการณ์รายได้ที่ลดลงได้ โดยเฉพาะจำนวนลูกจ้าง ทำให้สามารถใช้แนวทางการปรับลดเวลา

การทำงานหรือเงินเดือน เพื่อพยุงสถานะทางธุรกิจได้ นอกจากนี้ ธุรกิจที่มีความยืดหยุ่นที่สามารถปรับแผนการ

ตลาดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ตลอดจนปรับกลุ่มเป้าหมายลูกค้านักท่องเที่ยวต่างชาติมาเป็น

กลุ่มนักท่องเที่ยวภายในประเทศ จะสามารถอยู่รอดได้ อาทิ ธุรกิจบริการอาหาร และธุรกิจขายของที่ระลึก

สามารถเปลี่ยนมาขายสินค้าทางเดลิเวอรี่ และออนไลน์ได้ ธุรกิจที่พัก และท่องเที่ยว มีการเสนอโปรโมชั่นการ

จองทัวร์หรือที่พักล่วงหน้า รวมถึงการปรับมาขายอาหารในช่วงที่มีผู้เข้าพักน้อยของธุรกิจโรงแรม



ที่มา: การสำรวจผู้ประกอบการและแรงงานในสถานประกอบการ SMEs ภาคการท่องเที่ยว

• **แรงงานมีรายได้ลดลงส่งผลกระทบต่อเงินออม หนี้สิน และความเครียด** จากการปรับตัวของ

ผู้ประกอบการ พบว่า ในปี 2563 ผู้ประกอบการร้อยละ 26.0 มีการลดจำนวนพนักงานเฉลี่ย 7 คน ขณะที่

ปี 2564 ผู้ประกอบการอีกร้อยละ 18.6 ลดจำนวนพนักงาน และมีแนวโน้มว่าอีกร้อยละ 1.3 จะลดจำนวน

พนักงานลงใน 3 เดือนข้างหน้า ส่วนแรงงานที่ยังคงสถานะการทำงานอยู่ได้ (ไม่ถูกให้ออก) ส่วนใหญ่ได้รับ

ผลกระทบด้านรายได้ อันเนื่องมาจากถูกลดชั่วโมงการทำงาน ลดเงินเดือน หรือให้พักงาน ทำให้ปี 2563

แรงงานร้อยละ 35.0 มีรายได้ลดลงเมื่อเทียบกับปี 2562 และสัดส่วนดังกล่าวเพิ่มเป็นร้อยละ 41.7 ในปี 2564

ทั้งนี้ หากพิจารณาถึงตัวเลขรายได้ที่ลดลง พบว่าอยู่ที่ร้อยละ 12.3 ในปี 2563 และเพิ่มเป็นร้อยละ 15.2

ในปี 2564 ส่งผลให้สัดส่วนผู้ที่มีเงินเหลือเพื่อเก็บออมในปี 2563 และปี 2564 ลดลงเหลือร้อยละ 58.4 และ

ร้อยละ 52.4 จากร้อยละ 72.3 ในปี 2562 ขณะที่วงเงินออมในปี 2563 ลดลงจากปี 2562 ถึงร้อยละ 32.7 เช่นเดียวกับปี 2564 ที่พบว่าลดลงร้อยละ 43.8 เมื่อเทียบกับปี 2562

ตาราง 11 การเปลี่ยนแปลงรายได้และเงินออมของแรงงานหลัก
การแพร่ระบาดของ COVID-19 (ร้อยละ)

	2563	2564
สัดส่วนแรงงานที่รายได้ลดลงจากปี 2562	35.0	41.7
ร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ลดลงจากปกติ	12.3	15.2
ร้อยละของเงินออมเฉลี่ยต่อเดือนลดลงจากปกติ	32.7	43.8
ร้อยละของรายจ่ายค่าหนี้เฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากปี 2562	32.1	57.2

หมายเหตุ: ปี 2564 คือช่วงเวลาที่ยังไม่ผ่าน

ตาราง 12 รายได้ รายจ่าย เงินออม และหนี้สินของ
แรงงาน (บาท)

	2562	2563	2564
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	14,264	12,473	12,049
รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	10,425	10,094	9,977
เงินออมเฉลี่ยต่อเดือน	3,522	2,928	2,729
ร้อยละของผู้มีเงินออม	72.3	58.4	52.4
รายจ่ายค่าหนี้เฉลี่ยต่อเดือน (เฉพาะผู้เป็นหนี้)	6,228	6,336	7,224
สัดส่วนผู้มีหนี้สิน (ร้อยละ)	34.2	44.4	46.3
- ในระบบ	32.5	43.0	42.8
- นอกกรอบ	2.3	2.8	6.1

ที่มา: การสำรวจผู้ประกอบการและแรงงานในสถานประกอบการ SMEs ภาคการท่องเที่ยว โดย สศช. ร่วมกับบริษัท ศูนย์วิจัยเพื่อการพัฒนาสังคมและธุรกิจ จำกัด (SAB)

ด้านหนี้สิน พบว่า ในปี 2562 ตัวอย่างแรงงานร้อยละ 34.2 มีหนี้สิน แบ่งเป็นหนี้ในระบบร้อยละ 32.5 นอกกรอบ 2.3 ขณะที่ปี 2563 สัดส่วนผู้ที่เป็นหนี้เพิ่มเป็นร้อยละ 44.4 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 46.3 ในปี 2564 ซึ่งวงเงินหนี้โดยรวม พบว่า เพิ่มขึ้นร้อยละ 32.1 ในปี 2563 และร้อยละ 57.3 ในปี 2564 นอกจากนี้ หากเปรียบเทียบสัดส่วนรายจ่ายหนี้สินต่อรายได้ พบว่า เฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 56.1 สูงกว่ามาตรฐานที่สถาบันการเงินหลายแห่งประเมินว่าเหมาะสม เช่น ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา เสนอว่า ที่เหมาะสม คือ ไม่เกินร้อยละ 40 ของรายได้ต่อเดือน ส่งผลกระทบต่อความเครียดของลูกจ้าง โดยพบว่า ลูกจ้าง 2 ใน 3 รู้สึกเครียด/วิตกกังวล โดยเฉพาะเรื่องความมั่นคงของงาน กลัวติดโรค และปัญหาค่าใช้จ่ายต่าง ๆ นอกจากนี้ ลูกจ้างกว่าร้อยละ 50 รู้สึกเบื่อหน่ายเนื่องจากไม่สามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติ โดยการปรับตัวของแรงงาน/ลูกจ้างเน้นลดรายจ่าย แต่น่าสังเกตว่าการเพิ่มช่องทางหารายได้ในกลุ่มนี้ยังมีน้อย เนื่องจากส่วนใหญ่คือร้อยละ 97.5 ประกอบอาชีพเดียวไม่มีอาชีพเสริม ซึ่งอาจเป็นธรรมชาติของงานด้านการบริการ ทำให้มีโอกาสหรือเวลาในการประกอบอาชีพเสริมน้อยกว่าอาชีพอื่นที่มีเวลาการทำงานที่ชัดเจน

• เทคโนโลยี¹⁹ มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดในการประกอบธุรกิจ แต่การนำมาปรับใช้กับธุรกิจ SMEs ยังเป็นไปในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับธุรกิจในการขายสินค้า/บริการผ่านช่องทางออนไลน์ การทำการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์ และการรับชำระเงินผ่านระบบดิจิทัล โดยตัวอย่างร้อยละ 84.7 มีการขายสินค้า/บริการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยที่พบมากที่สุดคือ โซเชียลมีเดียร้อยละ 80.0 รองลงมาร้อยละ 32.2 ขายผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ อาทิ Grab Lineman Shopee Lazada และ Agoda นอกจากนี้ ยังพบว่าร้อยละ 77.5 มีการทำการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ลงคอนเทนต์ขายสินค้า/บริการ รีวิวสินค้า/บริการ โปรโมทโพสต์ ฯลฯ และร้อยละ 88.4 มีการรับชำระเงินผ่านระบบดิจิทัล อย่างไรก็ตาม มีเพียงร้อยละ 34.6 ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่าง ๆ มาช่วยในการทำธุรกิจ ซึ่งที่พบมากที่สุดคือ การใช้ซอฟต์แวร์/โปรแกรมช่วยงานบริหารจัดการ เช่น บริหารการเงิน การบัญชี

¹⁹ เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่จะส่งเสริมการท่องเที่ยวในอนาคตจะเป็นรูปแบบเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวก อาทิ Platform การท่องเที่ยว การเชื่อมต่ออุปกรณ์ IOT เพื่อค้นหาข้อมูล จอง และจ่ายเงิน การให้บริการทดแทนแรงงาน เช่น หุ่นยนต์ และการวิเคราะห์จัดการข้อมูล BIG DATA ด้านการท่องเที่ยว รวมถึงการใช้ AR และ VR เพื่อนำไปสู่การท่องเที่ยวเสมือนจริง

การจัดการข้อมูลพนักงาน ร้อยละ 31.6 รองลงมาคือวิเคราะห์ข้อมูลการตลาด ข้อมูลผู้บริโภคหรือลูกค้าผ่าน AI Big Data Social listening ร้อยละ 10.2 และการจัดเก็บและแชร์ข้อมูลผ่านออนไลน์ เช่น Dropbox Onedrive และ Google drive ร้อยละ 3.8 โดยสาเหตุที่มีการใช้น้อยมาจากความซับซ้อนของเทคโนโลยี และข้อจำกัดด้านเงินลงทุน

ตาราง 13 ช่องทางที่ผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีมาใช้กับธุรกิจในการขายสินค้า/บริการ

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1	โซเชียลมีเดีย	1,226	80.0
2	แพลตฟอร์มที่ไม่ได้เป็นเจ้าของ (มีค่าคอมมิชชั่น) เช่น Grab, Lineman, Shopee, Lazada, Agoda	494	32.2
3	แพลตฟอร์มที่ไม่ได้เป็นเจ้าของ (ไม่มีค่าคอมมิชชั่น) เช่นในเว็บไซต์ ฝากขายผ่านเพจ	390	25.4
4	ร้านค้าออนไลน์ของตัวเอง เช่น เว็บไซต์, Application ของธุรกิจ	181	11.8
5	อื่น ๆ อาทิ โทรศัพท์	23	1.5
6	ไม่มี	235	15.3

ตาราง 14 เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในธุรกิจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	รูปแบบเทคโนโลยี	จำนวน	ร้อยละ
1	ใช้ซอฟต์แวร์/โปรแกรมช่วยงานบริหารจัดการ เช่น บริหารการเงิน การบัญชี จัดการข้อมูลพนักงาน	485	31.6
2	วิเคราะห์ข้อมูลการตลาด ข้อมูลผู้บริโภคหรือลูกค้าผ่าน AI, Big Data, Social listening	156	10.2
3	Cloud Storage จัดเก็บและแชร์ข้อมูลผ่านออนไลน์ เช่น Dropbox, Onedrive, Google drive	59	3.8
4	หุ่นยนต์/chatbot	7	0.5
5	เทคโนโลยีเสมือนจริง เช่น AR, VR	2	0.1
6	อื่น ๆ อาทิ GPS ติดตามรถ Line Official ในการตอบโต้ลูกค้า	6	0.4
7	ไม่มีเลย	1,004	65.4

ที่มา: การสำรวจผู้ประกอบการและแรงงานในสถานประกอบการ SMEs ภาคการท่องเที่ยว โดย สศช. ร่วมกับบริษัท ศูนย์วิจัยเพื่อการพัฒนาสังคมและธุรกิจ จำกัด (SAB)

ขณะที่ แรงงานส่วนใหญ่ร้อยละ 83.7 เห็นว่าตนเอง มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการใช้เทคโนโลยีระดับปานกลางถึงมาก โดยเทคโนโลยีส่วนใหญ่ที่ใช้เป็นระบบออนไลน์ และเมื่อถามถึงความกังวลหากธุรกิจจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้นในอนาคต พบว่า กลุ่มแรงงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 97.4 ไม่รู้สึกกังวลใจหากนายจ้างมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ อาทิ หุ่นยนต์ ซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ มาช่วยในการทำงานมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมีแรงงานถึงร้อยละ 38.5 มีความต้องการฝึกทักษะการใช้เทคโนโลยีในการทำงานในระดับค่อนข้างมากถึงมากที่สุด แต่มีเพียงร้อยละ 1.6 ที่มีการเข้าร่วมการฝึกอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และมีเพียงร้อยละ 6.8 ที่มีแผนจะเข้ารับการฝึกอบรม ทั้งนี้ ในระยะยาว คาดว่า กลุ่มธุรกิจประเภทที่พักแรมและท่องเที่ยว จะสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้เร็วกว่ากลุ่มธุรกิจประเภทอื่น ดังนั้น การเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของแรงงานภาคการท่องเที่ยวจึงเป็นเรื่องสำคัญ

เสียงสะท้อนต่อมาตรการช่วยเหลือและฟื้นฟูเศรษฐกิจของภาครัฐ

- ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เข้าร่วมโครงการกระตุ้นกำลังซื้อของรัฐบาล แต่ยังคงมองว่าประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ร้อยละ 77.6 ของผู้ประกอบการและแรงงาน เข้าร่วมโครงการกระตุ้นกำลังซื้อของรัฐบาล ในจำนวนนี้ ร้อยละ 63.1 เห็นว่าเป็นมาตรการที่ตรงกับความต้องการ โดยประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ มาตรการช่วยเหลือของภาครัฐยังไม่เพียงพอกับความต้องการเมื่อเปรียบเทียบ

กับผลกระทบที่ผู้ประกอบการ/แรงงานได้รับ ในขณะที่ความคิดเห็นต่อโครงการ Phuket Sandbox จากการสำรวจเฉพาะผู้ประกอบการที่พักแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า มีผู้ประกอบการร้อยละ 38.1 เข้าร่วมโครงการ และมองว่าประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับน้อย โดยเห็นว่าเป็นโครงการที่มีแนวคิดดี แต่พบว่าผลประโยชน์ส่วนใหญ่ตกอยู่กับผู้ประกอบการ

ขนาดใหญ่มากกว่าผู้ประกอบการ SMEs ด้วยข้อจำกัดเรื่องระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ อาทิ การผ่านมาตรฐาน SHA+ ที่ผู้ประกอบการ SMEs ดำเนินการได้ยาก ข้อกำหนดต่าง ๆ ภายใต้พระราชบัญญัติโรงแรม ที่ทำให้อุตสาหกรรมหลายแห่งในปัจจุบันมีสถานะเป็นโรงแรมที่เปิดดำเนินการอย่างไม่ถูกต้องตามกฎหมาย สำหรับ

มาตรการช่วยเหลือที่คิดว่าเป็นผลดีต่อธุรกิจ ได้แก่ 1) การสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียน อาทิ ค่าจ้างพนักงาน โดยควรสนับสนุนเฉลี่ยร้อยละ 45 ของเงินเดือน 2) การสนับสนุนเงินชดเชยเยียวยา โดยเฉพาะกรณีล๊อคดาวน์จังหวัด หรือเมื่อต้องปิดสถานประกอบการ เพื่อทำความสะอาด และ 3) การลดค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าสาธารณูปโภค โดยควรลดเฉลี่ยร้อยละ 44.5

แผนภาพ 28 การเข้าร่วมโครงการกระตุ้นกำลังซื้อ (หน่วย : ร้อยละ)



ที่มา: การสำรวจผู้ประกอบการและแรงงานในสถานประกอบการ SMEs ภาคการท่องเที่ยว

• เพียง 1 ใน 3 ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถอยู่รอดและกลับมาฟื้นฟูธุรกิจได้หลังผ่านวิกฤติ COVID-19 จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการอยู่รอดและกลับมาฟื้นตัวหลัง COVID-19 พบว่า ผู้ประกอบการร้อยละ 36.4 มีความเชื่อมั่นค่อนข้างมากถึงมากที่สุด ขณะที่ร้อยละ 44.8 และ 16.3 มีความเชื่อมั่นปานกลาง และค่อนข้างน้อยถึงน้อยที่สุด ตามลำดับ นอกจากนี้ ร้อยละ 70 ยังไม่มีแผนฟื้นฟูกิจการหลังการแพร่ระบาดเนื่องจากเห็นว่าสถานการณ์ยังไม่แน่นอน ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะต่อภาครัฐในการช่วยเหลือฟื้นฟูกิจการเมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดดีขึ้น อาทิ การสนับสนุนด้านการเงินให้กับภาคธุรกิจ เช่น ลดหย่อนภาษี เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ หาแหล่งเงินทุน การพักชำระหนี้ เป็นต้น การสนับสนุนเงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ / ฟื้นฟูเยียวยากิจการ การประชาสัมพันธ์/โฆษณาการท่องเที่ยวให้น่าสนใจขึ้น โดยธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก เห็นว่า การสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียน อาทิ ค่าจ้างพนักงาน เป็นมาตรการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด ในขณะที่ธุรกิจรายย่อย ต้องการให้มีการให้เงินชดเชยเยียวยา โดยเฉพาะกรณีล๊อคดาวน์จังหวัดหรือเมื่อต้องปิดทำความสะอาดซ้ำเชื่อ

• มาตรการประกันสังคมและการกระตุ้นกำลังซื้อผ่านโครงการคนละครึ่ง เป็นมาตรการที่กลุ่มแรงงานส่วนใหญ่เข้าถึงได้มากกว่ามาตรการอื่น ๆ การได้รับประโยชน์จากมาตรการช่วยเหลือเยียวยาและกระตุ้นกำลังซื้อของกลุ่มแรงงาน/ลูกจ้าง พบว่า มาตรการประกันสังคม อาทิ ม.33 เรารักกัน ม.33 ประกันสังคม เป็นมาตรการเยียวยาที่มีสัดส่วนผู้เข้ารับสิทธิมากที่สุด ในขณะที่ โครงการคนละครึ่ง เป็นมาตรการกระตุ้นกำลังซื้อที่มีผู้เข้าร่วมโครงการมากที่สุด ทั้งนี้ กลุ่มแรงงานต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐในรูปแบบการแจกเงินชดเชย/เยียวยาให้ประชาชนทุกคนมากที่สุด รองลงมา คือ การสนับสนุน/ช่วยเหลือ/ค่าครองชีพ

ตาราง 15 การได้รับสิทธิและเข้าร่วมโครงการต่างๆ ของรัฐ

โครงการ	ร้อยละ
สิทธิเงินเยียวยา	
ม.33 ประกันสังคม 2,500 บาท (พื้นที่แดงเข้ม)	40.9
ม.33 เรารักกัน (ปี 64 เยียวยา 4,000 รอบใหม่เพิ่ม 2,000)	48.3
เราชนะ (ปี 64 เยียวยา 7,000 รอบใหม่เพิ่ม 2,000)	32.7
เราไม่ทิ้งกัน (ปี 63 เยียวยา 5,000 บาท 3 เดือน)	26.8
ม.39/ม.40 ประกันสังคม 5,000 บาท (พื้นที่แดงเข้ม)	18.2
บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (บัตรคนจน)	2.1
อื่นๆ อาทิ เยียวยาเรื่องการว่างงาน เบี้ยคนชรา	0.2

ตาราง 16 การใช้สิทธิโครงการกระตุ้นกำลังซื้อของรัฐ

โครงการกระตุ้นกำลังซื้อ	ร้อยละ
คนละครึ่ง	99.3
เราเที่ยวด้วยกัน	12.2
ยิ่งใช้ยิ่งได้	8.9
เที่ยวปันสุข	1.0
ช้อปดีมีคืน (ปี 63 เพื่อลดหย่อนภาษี)	0.3

ที่มา: การสำรวจผู้ประกอบการและแรงงานในสถานประกอบการ SMEs ภาคการท่องเที่ยว โดย สศช. ร่วมกับบริษัท ศูนย์วิจัยเพื่อพัฒนาสังคมและธุรกิจ จำกัด (SAB)

• มุมมองต่อนโยบายการจัดการปัญหาโควิดเกี่ยวกับการเปิดรับนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ประเมินว่าการจัดการปัญหาของภาครัฐที่ผ่านมายังไม่ดีพอ เนื่องจากภาคการท่องเที่ยวในหลายพื้นที่ในช่วงแรกไม่ได้ถูกให้ความสำคัญ แรงงานในหลายกิจการได้ฉีควัคซีนพร้อมกับประชาชนทั่วไป ด้านนโยบายการล็อกดาวน์ขาดการวางแผนที่รัดกุม จริงจัง เป็นขั้นเป็นตอน และไม่ครอบคลุมทุกมิติที่เกี่ยวข้อง ทำให้มีประสิทธิผลต่ำ กินระยะเวลายาวนาน และผู้ประกอบการเตรียมรับมือไม่ทัน ทำให้ขาดความเชื่อมั่นต่อมาตรการของรัฐ โดยประเด็นที่ควรนำมาปรับปรุงคือ หน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ควบคุมต้องกำหนดมาตรการ และมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับต่าง ๆ ทั้งส่วนกลางและระดับท้องถิ่นเพื่อป้องกันความสับสน รวมทั้งการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐต่อนักท่องเที่ยว ควรมีความชัดเจน เรื่องเอกสาร ขั้นตอน และวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจตั้งแต่ต้น โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวหน้าใหม่ที่ไม่ได้มาประเทศไทยเป็นประจำ

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

SMEs ภาคการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 อย่างรุนแรง อย่างไรก็ตาม ยังมีธุรกิจที่มีความเข้มแข็งสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่สะท้อนจากการยังดำเนินกิจการอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจัยสำคัญคือ รากฐานการเงิน การปรับแผนทางการตลาดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และการไม่พึ่งพิงกลุ่มลูกค้ากลุ่มเดียว รวมทั้งเป็นผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม จากปัญหาสภาพคล่องส่งผลให้ความสามารถชำระหนี้ต่ำลงทำให้ธุรกิจเองไม่แน่ใจว่าจะรับมือได้นานเพียงใด ขณะที่แรงงานปรับตัวโดยการลดรายจ่าย การหารายได้เพิ่มหรืออาชีพเสริมยังมีไม่มากนัก ดังนั้น เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไป เกิดการจ้างงานและขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง จึงควรมีมาตรการ ดังนี้

• การสนับสนุนด้านการเงิน เพื่อเสริมสภาพคล่องและลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับผู้ประกอบการ SMEs และแรงงาน โดยเน้นให้ผู้ประกอบการและแรงงานสามารถเข้าถึงมาตรการช่วยเหลือได้ อาทิ สินเชื่อ ดอกเบี้ยต่ำเพื่อฟื้นฟูกิจการ การลดหรือยกเว้นภาษี รวมถึงการช่วยเหลือเยียวยาเป็นกรณีพิเศษสำหรับแรงงานที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม

- **การส่งเสริมการท่องเที่ยว** โดยจัดแคมเปญส่งเสริมการท่องเที่ยวตามช่วงฤดูกาล ที่เน้นการท่องเที่ยวในประเทศเป็นหลัก สนับสนุนการท่องเที่ยวเป็นพิเศษให้กับกลุ่มครัวเรือนที่มีรายได้น้อย จัดทำแพ็คเกจการเดินทาง ที่พัก ร้านอาหาร ที่เน้นสำหรับสถานประกอบการ SMEs
- **การส่งเสริมทักษะและการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการท่องเที่ยว** โดยพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตเสรีให้มีความครอบคลุมและทั่วถึง สนับสนุนการฝึกอบรมพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลที่สอดคล้องกับลักษณะธุรกิจของผู้ประกอบการและแรงงาน อาทิ การบริหารจัดการต้นทุนธุรกิจ การบริหารความเสี่ยง การใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการธุรกิจ ตลอดจนทักษะด้านภาษาต่างประเทศ รวมทั้งสนับสนุนและฝึกอบรมทักษะแรงงานโดยเฉพาะในกลุ่มอาชีวศึกษาที่อยู่ให้ SMEs จำนวนมากเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับเพิ่มทักษะใหม่ ๆ ให้ทันต่อการพัฒนา