



ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19:
กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำแซ็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก



วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนาสังคม
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19:
กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนท่องเที่ยวแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก



วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนาสังคม
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

วิทยานิพนธ์ เรื่อง “ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่
ระบาดของ COVID 19: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก
ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก”
ของ นางสาวศิริพร แจ่มหม้อ
ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรียากานต์ พรหมคำ)

.....ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตเกล้า เปรมประสิทธิ์)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐานิดา บุญวรรณ)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
(ดร.นพรัตน์ รัตนประทุม)

อนุมัติ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.กรองกาญจน์ ชูทิพย์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก
ผู้วิจัย	ศิริพร แจ่มหม้อ
ประธานที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตเกล้า เปรมประสิทธิ์
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. พัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2567
คำสำคัญ	การปรับตัว ผลกระทบ ธุรกิจล่องแก่ง

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19 กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์การศึกษา 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ในพื้นที่ชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก 2) เพื่อศึกษาผลกระทบและการปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชน และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการเพื่อรับมือหรือลดผลกระทบที่มีต่อกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนหลังการแพร่ระบาด COVID 19 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 กลุ่ม ซึ่งคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้ให้ข้อมูลต้องเป็นผู้ประกอบการล่องแก่งที่มีที่ตั้งกิจการอยู่ในพื้นที่ลำน้ำเข็กอย่างถาวร และประกอบธุรกิจมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี ตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการสามเส้า และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและเหตุการณ์

ผลการวิจัยพบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อกิจกรรมท่องเที่ยวล่องแก่งในพื้นที่ โดยก่อให้เกิดข้อจำกัดด้านการเดินทางและการดำเนินกิจกรรมกลางแจ้ง มีผลต่อรายได้ การจ้างงาน และการดำเนินกิจกรรมของผู้ประกอบการ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ประกอบการมีการปรับตัวในหลากหลายรูปแบบ อาทิ การลดราคาค่าบริการ จัดโปรโมชั่นพิเศษ พัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ขายผ่านช่องทางออนไลน์ ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และการหาแหล่งเงินทุนสำรอง ทั้งนี้ ผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ด้านบวกคือผู้ประกอบการตื่นตัวและเห็นความสำคัญของการปรับตัว ด้านลบคือ รายได้ลดลง พนักงานขาดรายได้ และมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น สำหรับแนวทางการบริหารจัดการเพื่อรับมือหรือลดผลกระทบ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับ 5 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านการเงิน บุคลากร องค์กร อุปกรณ์และสถานที่ และด้านกิจกรรมและบริการ โดยควรให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี นวัตกรรม และวางแผนการดำเนินธุรกิจระยะยาวให้สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก ขณะเดียวกัน ภาครัฐควรมี

บทบาทในการสนับสนุน ส่งเสริมศักยภาพของชุมชน ทั้งด้านองค์ความรู้และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและความยั่งยืนในอนาคต

การวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะ คือ 1) จากการวิเคราะห์การประกอบธุรกิจเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมควบคู่กับการวางแผนธุรกิจระยะยาวอย่างเหมาะสมกับบริบทของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวต่อสถานการณ์วิกฤตในอนาคต โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีและนวัตกรรมกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว 2) ภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนพัฒนาศักยภาพด้านองค์ความรู้ในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว โดยเน้นการเพิ่มมูลค่าทางการท่องเที่ยว สร้างความน่าสนใจ และยกระดับความสามารถของผู้ประกอบการให้สามารถรับมือกับผลกระทบและปรับตัวได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว



Title IMPACTS OF THE COVID-19 PANDEMIC AND ADAPTIVE STRATEGIES OF COMMUNITY-BASED TOURISM ENTREPRENEURS: A CASE STUDY OF THE KHEK RIVER RAFTING COMMUNITY, KAENG SOPHA SUBDISTRICT, WANG THONG DISTRICT, PHITSANULOK PROVINCE

Author Siriporn Jammor

Advisor Assistant Professor Rudklaw Pampasit, Ph.D.

Academic Paper M.A. Thesis in Social Development, Naresuan University, 2024

Keywords Community-based Tourism, Adaptive Strategies, Rafting Business, Covid-19 Pandemic, Khek River



ABSTRACT

This research investigates the impacts of and adaptations made by community-based tourism entrepreneurs during the COVID 19 pandemic, focusing on a case study of the whitewater rafting business community along the Kaeng Sopha stretch of the Khek River in Wang Thong District, Phitsanulok Province. The study aims to: 1) examine the situation of the COVID 19 outbreak in the local rafting tourism area; 2) explore the impacts of the pandemic and the adaptive strategies employed by community entrepreneurs; and 3) propose management guidelines to mitigate or address the effects of the pandemic on the local business community. A qualitative research methodology was employed, with data collected from nine key informant groups selected through purposive sampling. The informants were required to be long-standing rafting business operators with permanent establishments along the Khek River and a minimum of five years of operational experience. Data validation was conducted through triangulation, and analysis was carried out using content and event analysis techniques.

The findings reveal that the COVID 19 pandemic had a direct impact on rafting tourism activities in the area, resulting in travel restrictions and limitations on outdoor activities. These disruptions significantly affected revenue, employment, and

overall business operations. In response, operators adopted various adaptive strategies, such as reducing service prices, offering special promotions, developing new products and services, utilizing online sales channels, cutting non-essential expenses, and seeking alternative funding sources. The effects of the pandemic were both positive and negative. On the positive side, it heightened entrepreneurs' awareness of the need to adapt. On the negative side, it led to income reduction, loss of employment, and increased operational costs.

For future management, entrepreneurs emphasized five key areas: financial management, personnel, organizational operations, equipment and facilities, and tourism activities and services. Special attention should be given to the integration of technology and innovation, as well as long-term business planning aligned with global trends. Additionally, the government should play a supportive role in enhancing community potential through knowledge development and tourism resource management, aiming to strengthen the local economy and promote long-term sustainability.

Recommendations from the study include: 1) Entrepreneurs should prioritize the adoption of technology and innovation, alongside context-sensitive long-term planning, to increase resilience in the face of future crises, particularly in a rapidly evolving global landscape where innovation drives economic and tourism growth. 2) The government should encourage and support communities in developing tourism management capabilities, focusing on increasing economic value from tourism, improving destination attractiveness, and enhancing the resilience and adaptability of local entrepreneurs in the long term.

ประกาศคุณูปการ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตเกล้า เปรมประสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐานิดา บุญวรรณ และ อาจารย์ ดร.นพรัตน์ รัตนประทุม กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายใน ซึ่งได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และชี้แนะแนวทางการดำเนินงานวิจัยอย่างใกล้ชิดด้วยความกรุณาและเอื้อเฟื้อทางวิชาการอย่างสูงตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยนเรศวรทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ จนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนา งานวิจัย และการทำงานในอนาคตได้ โดยเฉพาะ อาจารย์ ดร.ปัทมนันท์ ปุณศรีพิพัฒน์ อาจารย์ ประจำภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งให้ความ กรุณาช่วยแนะนำเรื่องการตรวจสอบการคัดลอกผลงานการวิจัย

ขอขอบคุณกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่ลำน้ำเข็กทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือใน การให้ข้อมูลด้วยความเต็มใจ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้

ขอขอบคุณครอบครัว และ รุ่นพี่ รุ่นน้อง ในสาขาพัฒนาสังคมทุกคน เพื่อน ๆ ที่เป็นกำลังใจ และสนับสนุนในทุกช่วงเวลา รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ที่ช่วยเอื้ออำนวยให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย

ผู้วิจัยขอแสดงความขอบคุณเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ที่มีส่วนสนับสนุนในการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ” จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจต่อไป

ศิริพร แจ่มหม้อ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
ประกาศคุณูปการ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	5
ขอบเขตการวิจัย	5
1. ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	5
2. ขอบเขตด้านประชากร	6
3. ขอบเขตด้านพื้นที่.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่ง	8
1. ความเป็นมาของการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่ง	8
2. การจัดการท่องเที่ยวผจญภัยล่องแก่ง	10
3. การแบ่งระดับความยากง่ายของสายน้ำ.....	14
4. มาตรฐานผู้ประกอบการกิจกรรมล่องแก่ง.....	17
5. มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่ง	18
6. การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและการประเมินคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภท แก่ง.....	19
แนวคิดที่เกี่ยวกับผลกระทบ	24
1. ผลกระทบเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	25
2. ผลกระทบที่เกิดจาก COVID 19.....	27

สถานการณ์ COVID 19 กับการท่องเที่ยว.....	28
1. ผลกระทบจาก COVID 19	28
2. การระบาดในประเทศไทย.....	29
3. นโยบายควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาด COVID 19 ในพื้นที่.....	30
การปรับตัวของผู้ประกอบการในด้านการท่องเที่ยว	31
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤต	34
1. ประเภทของภาวะวิกฤต	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว	41
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ COVID 19	42
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวประเภทท่องเที่ยว.....	44
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบ.....	45
กรอบแนวคิดการวิจัย	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	47
พื้นที่วิจัย (Research area).....	47
กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	52
เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	54
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
การนำเสนอผลการศึกษา.....	58
จริยธรรมการวิจัย.....	59
บทที่ 4 ผลการวิจัย	62
สถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19 ในพื้นที่ศึกษา.....	63
ผลกระทบที่มีต่อการบริหารจัดการ และการปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการ	69
แนวทางการบริหารจัดการเพื่อรับมือหรือลดผลกระทบด้านลบที่มีต่อผู้ประกอบการ	
หลังการแพร่ระบาด COVID 19	102
บทที่ 5 บทสรุป	111
สรุปผลการวิจัย.....	111
อภิปรายผล.....	115
ข้อเสนอแนะ	118
บรรณานุกรม	119

ภาคผนวก	127
ประวัติผู้วิจัย	137



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 สรุปเกณฑ์ประเมินกิจกรรมการล่องแก่งในแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่ง 5 ด้าน.....	12
ตาราง 2 สรุปวิเคราะห์ระดับความยากง่ายของแก่งน้ำ 6 ระดับ.....	16
ตาราง 3 การประเมินแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่งที่ไม่มีกิจกรรมการล่องแก่ง.....	21
ตาราง 4 คะแนนที่ประเมินได้สามารถนำมากำหนดระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว.....	22
ตาราง 5 การประเมินแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่งที่มีกิจกรรมการล่องแก่ง	23
ตาราง 6 คะแนนที่ประเมินได้สามารถนำมากำหนดระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว	24
ตาราง 7 แสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาผลกระทบและแนวทาง การปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก.....	52
ตาราง 8 สถานการณ์การประกอบธุรกิจล่องแก่งในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของ COVID 19	67
ตาราง 9 รายชื่อและพิกัดสถานที่ของประชากรกลุ่มผู้ประกอบการ	70
ตาราง 10 การบริหารจัดการการแพร่ระบาด COVID 19 ของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชน	91
ตาราง 11 ผลกระทบที่มีต่อการบริหารจัดการหลังการแพร่ระบาด COVID 19 ของกลุ่มผู้ประกอบการ และการปรับตัว.....	99
ตาราง 12 แนวทางการบริหารจัดการเพื่อรับมือหรือลดผลกระทบด้านลบที่มีต่อกลุ่มธุรกิจ หลังการแพร่ระบาด COVID 19	107

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย	46
ภาพ 2 เส้นทางล่องแก่งลำน้ำเข็ก	48
ภาพ 3 ทางเข้าจุดท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็ก	49
ภาพ 4 พื้นที่จุดท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็ก	50
ภาพ 5 การดำเนินการให้บริการที่จุดท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็ก.....	50
ภาพ 6 ผู้วิจัยลงพื้นที่จุดท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็ก	51
ภาพ 7 ผู้วิจัยลงพื้นที่สอบถามเกี่ยวกับจุดท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็ก.....	53
ภาพ 8 ผู้วิจัยลงพื้นที่สอบถามรายละเอียดการท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็ก	54
ภาพ 9 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	61
ภาพ 10 แผนที่แสดงที่ตั้งของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจทั้ง 9 กลุ่มในพื้นที่	72
ภาพ 11 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ RAIN FOREST RESORT.....	74
ภาพ 12 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการสองแควคันธารีทัวร์	75
ภาพ 13 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการป๊อบทัวร์	75
ภาพ 14 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการริมแก่งทัวร์	76
ภาพ 15 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการแอตเวนเจอร์แคมป์	77
ภาพ 16 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการกริชาพาทัวร์.....	77
ภาพ 17 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการรองฤทธิ์ทัวร์.....	78
ภาพ 18 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการน้ำเข็กทัวร์.....	79
ภาพ 19 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการเฮี้ยวทัวร์	80

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่เติบโตเร็วที่สุดในโลก รวมไปถึงเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการจ้างงานที่สำคัญสำหรับหลายประเทศ การท่องเที่ยวจึงเป็นหนึ่งในปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่โดดเด่น (เฉลิมพล จตุพร, 2564) ประเทศไทยเองก็เป็นอีกหนึ่งประเทศที่มีศักยภาพสูงด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากมีต้นทุนทางด้านทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์ในด้านของแหล่งท่องเที่ยว โดยในปี พ.ศ. 2559 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย มีมูลค่า 1.29 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 9.20 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) และคาดการณ์ว่า ในปี พ.ศ. 2560 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นเป็น 1.41 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 9.30 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ อีกทั้งมีการเติบโตโดยเฉลี่ยร้อยละ 6.7 ต่อปี ต่อเนื่องไปถึงปี พ.ศ. 2570 ซึ่งจะทำให้ในปี พ.ศ. 2570 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะมีมูลค่าประมาณ 2.71 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.30 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (กรมการท่องเที่ยว, 2561) ประกอบกับรายงานของศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ได้มีการประมาณรายได้การท่องเที่ยวประเทศไทยในปี 2565 อยู่ที่ระดับ 1.25 ล้านล้านบาท จากพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว พร้อมกับคาดการณ์รายได้ในปี 2566 ที่จะเติบโตในอัตราเร่งอีก 1 ล้านล้านบาท ไปจนถึง 2.25 ล้านล้านบาท โดยเฉพาะในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้จ่ายไปกับการท่องเที่ยวมีส่วนเพิ่มมากขึ้น (ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ, 2566)

ภาคการท่องเที่ยวจึงขยายตัวอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญของการค้าระหว่างประเทศอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2479 จนถึงปัจจุบัน เนื่องจากภาครัฐได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวจึงได้นำมาอยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จนในที่สุดการท่องเที่ยวก็กลายเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยในแต่ละปีการท่องเที่ยวของประเทศไทยสามารถสร้างรายได้เป็นจำนวนมาก มีส่วนช่วยในการกระตุ้นให้เกิดการหมุนเวียนทางการเงินในระบบเศรษฐกิจ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมให้เกิดการลงทุนในภาคการผลิต การบริการ การสร้างงานสร้างรายได้ที่สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เชื่อมโยงกันมากมาย เช่น ธุรกิจโรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจการค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง ที่เป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน รวมไปถึงการค้าและการลงทุนที่เป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง (อริสรา เสยานนท์, 2560)

ปัจจุบันแนวโน้มการเดินทางเพื่อพักผ่อนของคนไทยได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งเป็นผลจากสถานการณ์ไวรัส COVID 19 ที่ระบาดในช่วงที่ผ่านมา รวมถึงปัญหาด้านเศรษฐกิจที่กระทบต่อการใช้จ่าย ผู้ที่ชอบเดินทางท่องเที่ยวหลายคนเริ่มคำนึงถึงความปลอดภัยของสถานที่เป็นหลัก และนิยมเลือกเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น โดยเน้นไปที่จุดหมายที่มีคนไม่พลุกพล่าน หรือสถานที่ที่ยังไม่เป็นที่รู้จักในวงกว้าง โดยเฉพาะจุดหมายปลายทางที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติ หรือกิจกรรมกลางแจ้งแบบผจญภัยที่สามารถหลีกเลี่ยงความแออัดได้ (พชรพจน์ นันทรามาศ และคณะ, 2563)

โดยเฉพาะการเดินทางที่เน้นการใกล้ชิดกับธรรมชาติหรือกิจกรรมแนวผจญภัย กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้คนมีเหตุผลในการเดินทางที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับแรงผลักดันส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมของพื้นที่ และลักษณะของกิจกรรมที่สนใจ (เศกสรรค์ ยงวณิช, 2555) การท่องเที่ยวในลักษณะนี้มักตอบโจทย์กลุ่มคนที่ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ธรรมชาติ และใส่ใจสิ่งแวดล้อม แหล่งธรรมชาติที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์ พร้อมกิจกรรมกลางแจ้งที่ปลอดภัยและมีการจัดการที่ดี มักกลายเป็นจุดหมายปลายทางที่น่าสนใจสำหรับทั้งนักเดินทางชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะกิจกรรมที่ต้องใช้ร่างกาย เช่น การล่องแก่ง ปีนเขา หรือเดินป่า ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้สัมผัสกับความท้าทาย ความตื่นเต้น และความรู้สึกแปลกใหม่มากกว่าการเที่ยวพักผ่อนแบบเดิมที่เน้นการผ่อนคลายเพียงอย่างเดียว

การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยอย่างเช่น กิจกรรมการล่องแก่งก็เป็นการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งที่กำลังเป็นที่นิยม เนื่องจากมีรูปแบบที่สอดคล้องกับประเภทของการท่องเที่ยวที่กล่าวไปข้างต้น ในประเทศไทยก็มีการท่องเที่ยวประเภทแก่งอยู่ไม่น้อย ซึ่งมีจุดเริ่มต้นมาจาก จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยบุคคลสำคัญที่อยู่เบื้องหลังการริเริ่มกิจกรรมนี้คือ “กীর กลอเรียส” นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้หลงใหลในเสน่ห์ของสายน้ำและธรรมชาติแห่งขุนเขา ในปี พ.ศ. 2530 เขาได้เดินทางมาสำรวจหาลำน้ำที่เหมาะสมสำหรับการล่องแก่ง โดยเริ่มสำรวจเส้นทางน้ำที่แม่น้ำปาย ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน และได้ขออนุญาตจากทางจังหวัดจัดตั้งบริษัท Thai Adventure and Development ขึ้นในเดือนธันวาคมปีเดียวกัน ถือเป็นผู้บุกเบิกอย่างแท้จริงในการนำเสนอประสบการณ์การล่องแก่งให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในช่วงแรกการล่องแก่งที่ดำเนินการโดย Thai Adventure and Development นั้นใช้ไม้ไผ่เป็นพาหนะหลัก ซึ่งมีความเสี่ยงและอันตรายสูง ต่อมาด้วยความใส่ใจในความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว จึงได้นำเรือยางมาใช้แทนไม้ไผ่ โดยมีการพัฒนาเทคนิคการควบคุมเรือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น การปรับเปลี่ยนนี้ส่งผลให้กิจกรรมล่องแก่งได้รับความนิยมมากขึ้น เนื่องจากมีความปลอดภัยสูง เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน จึงนำมาสู่กิจกรรมล่องแก่งในพื้นที่อื่น ๆ ในประเทศไทย (ชัยนันต์ ไชยเสน และ อารีย์ภา ธีรสัตยาพิทักษ์, 2562).

กิจกรรมล่องแก่งลำน้ำเข็ก ในจังหวัดพิษณุโลก ก็เป็นอีกหนึ่งแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยที่มีความน่าสนใจ เนื่องจากมีความยากง่ายในการทำกิจกรรมถึง 5 ระดับ ที่สร้างความตื่นเต้นท้าทายให้กับนักท่องเที่ยว และเป็นกิจกรรมการผจญภัยที่เกิดจากการช่วยกันผลักดันและพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวจากการมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่ ถ้าหากมองในมิติเศรษฐกิจอาจกล่าวได้ว่ากิจกรรมล่องแก่งเป็นการสร้างรายได้ให้กับชาวบ้านอีกทางหนึ่ง ทำให้ชาวบ้านในพื้นที่มีอาชีพเสริม ดังนั้นการล่องแก่งลำน้ำเข็กจึงไม่ได้เป็นแค่กิจกรรมการท่องเที่ยว (กุลแก้ว คล้ายแก้ว, 2551) จุดเริ่มต้นของลำน้ำเข็ก คือเป็นลำน้ำสายหนึ่งที่ถือกำเนิดจากเทือกเขาปู้ที่อยู่ในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยจะเรียกแม่น้ำสายนี้ว่า “ลำน้ำเข็ก” เป็นลำน้ำที่ไหลลาดเอียงเชิงเขาขนานคู่ทางหลวงหมายเลข 12 เข้าสู่จังหวัดพิษณุโลก ไหลผ่านอุทยานแห่งชาติทุ่งแสลงหลวง (หนองแม่นา) ไหลผ่านอำเภอวังทองที่ตำบลแก่งโสภา ตำบลวังนกแอ่น ตำบลชัยนาม ตำบลดินทอง ตำบลวังพิกกุล และตำบลแม่ระกา (วนธรรา รีสอร์ท, 2565) นอกจากนี้ลำน้ำเข็กยังมีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชนในพื้นที่ลุ่มน้ำ ในด้านการทำเกษตรกรรม ไม่ว่าจะเป็นการปลูกพืชสวน พืชไร่ตามฤดูกาล แต่เมื่อมีการท่องเที่ยวประเภทผจญภัยล่องแก่งลำน้ำเข็กเข้ามา แหล่งท่องเที่ยวนี้จึงถูกจับตามองในฐานะเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่น่าสนใจ กิจกรรมล่องแก่งได้เข้ามาในพื้นที่ประมาณ ปี พ.ศ. 2538 ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลประโยชน์ที่ชุมชนในเขตพื้นที่ลำน้ำเข็กได้รับไม่ได้มีเพียงด้านเกษตรเพียงด้านเดียว แต่ยังได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัตเกล้า เปรมประสิทธิ์ (2562) ได้กล่าวถึงพัฒนาการของกิจกรรมล่องแก่งที่เกิดขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2538 - 2561 ไว้ว่ากิจกรรมล่องแก่งลำน้ำเข็กมีการดำเนินกิจกรรมมาเป็นระยะเวลานาน และได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก โดยกว่าที่จะมาเป็นการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่งลำน้ำเข็ก ชุมชนและผู้ประกอบการต้องผ่านการพัฒนาและยกระดับศักยภาพของกิจกรรมจนได้รับมาตรฐานและได้รับความนิยมนด้านการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ซึ่งถือได้ว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญอีกแห่งหนึ่งของประเทศไทย

รูปแบบของการจัดกิจกรรมล่องแก่งลำน้ำเข็กจะมีความแตกต่างจากลำน้ำอื่น ๆ โดยเฉพาะกิจกรรมล่องแก่งที่มีตั้งแต่ระดับ 1 - 5 จุดเด่นของลำน้ำเข็กคือการล่องจากระดับง่าย ๆ ไปจนถึงระดับสูงขึ้นเรื่อย ๆ เป็นการสร้างความท้าทายให้กับนักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสความสนุกสนาน ตื่นเต้น เร้าใจ โดยจะมีระยะทางในการทำกิจกรรมรวมแล้วประมาณ 8 กิโลเมตร และใช้เวลาในการล่องแก่งจนถึงปลายทางน้ำเฉลี่ยประมาณ 2 ชั่วโมง 30 นาที หรือบางครั้งใช้เวลาถึง 3 ชั่วโมง ซึ่งขึ้นอยู่กับปริมาณน้ำในแต่ละระดับ ส่วนฤดูกาลล่องแก่งอยู่ประมาณช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคมของทุกปี ลำน้ำเข็กจึงดึงดูดให้นักท่องเที่ยวที่รักการผจญภัยเข้ามาท่องเที่ยวอย่างมาก บวกกับกระแสความนิยมท่องเที่ยวล่องแก่งและผจญภัยในปัจจุบันที่ภาครัฐบาลให้การสนับสนุนอยู่ในขณะนี้ จึงเกิดกิจกรรมล่องแก่งในเขตพื้นที่นี้อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดพิษณุโลก, 2565)

แม้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยจะขยายตัวมาอย่างต่อเนื่องในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แต่ด้วยสถานการณ์การระบาดของไวรัส COVID 19 ที่กระจายไปทั่วโลก ได้ทำให้การเดินทางเพื่อพักผ่อนต้องหยุดชะงักลงอย่างฉับพลัน ข้อมูลจากองค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ชี้ให้เห็นว่าจำนวนนักเดินทางระหว่างประเทศลดลงอย่างมาก โดยเฉพาะในช่วงปี พ.ศ. 2563 ที่ยอดนักท่องเที่ยวลดลงประมาณร้อยละ 22.7 และในเดือนเมษายนของปีนั้น ยอดลดลงถึงร้อยละ 97 ซึ่งเป็นผลจากมาตรการควบคุมการเดินทางที่หลายประเทศได้นำมาใช้เพื่อยับยั้งการแพร่ระบาด (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563) โดยภาครัฐในหลายประเทศต้องกำหนดมาตรการป้องกันในระดับประเทศที่เข้มงวด เช่น การระงับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมหรือจำกัดพื้นที่ที่เคลื่อนไหว ส่งผลโดยตรงต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจในหลายภาคส่วนทั่วโลก ผู้คนต้องหยุดทำงาน รวมถึงกิจกรรมอื่นใดที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง รายได้ของครัวเรือนลดลง และความสามารถในการใช้จ่ายใช้สอยก็ลดลงตามไปด้วย ธุรกิจในกลุ่มท่องเที่ยวจึงได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง โดยเฉพาะในพื้นที่ที่พึ่งพานักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก การที่ประเทศต่าง ๆ ปิดพรมแดนหรือจำกัดการเดินทางเข้าออก ทำให้จำนวนผู้มาเยือนลดลงอย่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้ประกอบการในภาคการท่องเที่ยวหลายรายต้องเผชิญกับภาวะขาดรายได้อย่างหนัก พื้นที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลกก็เป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางที่ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน โดยตัวแทนจากผู้ประกอบการชุมชนซึ่งเป็นเจ้าของเรนฟอเรส รีสอร์ท และยังเป็นประธานชมรมรักษาลำน้ำเข็ก ให้ข้อมูลว่า ในช่วงการแพร่ระบาด ธุรกิจท่องเที่ยวแทบไม่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเลย จึงจำเป็นต้องหาวิธีเอาตัวรอด ไม่ว่าจะเป็นการปรับลดราคาค่าบริการ การออกแคมเปญดึงดูดลูกค้า หรือพัฒนารูปแบบบริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในขณะนั้น (MGR Online, 2563)

นอกจากผลกระทบในเชิงรายได้โดยรวมแล้ว การระบาดของโรค COVID 19 ยังส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเฉพาะในภาคธุรกิจบริการ ซึ่งถือเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด ทั้งในแง่ของการถูกลดค่าตอบแทน ชั่วโมงการทำงานที่ลดลง ตลอดจนโอกาสในการทำงานที่หายไป นอกจากนี้ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยวก็เผชิญกับภาวะขาดรายได้อย่างหนักจากการที่นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางได้ ขณะที่ร้านอาหารและเครื่องดื่มก็ประสบปัญหาไม่ต่างกัน ผู้ประกอบการบางราย โดยเฉพาะในระดับชุมชน จำเป็นต้องหยุดดำเนินกิจการชั่วคราว หรือหันไปพึ่งพาแหล่งเงินกู้เพื่อประคองกิจการให้อยู่รอด สถานการณ์นี้ทำให้หลายธุรกิจต้องปรับรูปแบบการดำเนินงานให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป และข้อจำกัดด้านสุขภาพที่เกิดขึ้น เช่นเดียวกับพื้นที่ท่องเที่ยวบริเวณลำน้ำเข็ก ที่มีการพึ่งพารายได้จากการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและกิจกรรมกลางแจ้งเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นบริการที่พักแบบโฮมสเตย์ กิจกรรมพายเรือ หรือแพ็คเกจทัวร์ต่าง ๆ ต่างก็ต้องหยุดให้บริการชั่วคราวในช่วงที่มีการจำกัดการเดินทาง ผู้คนในชุมชนที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ไกด์ พนักงานดูแลลูกค้า เจ้าของที่พัก หรือร้านขายของที่ระลึก ล้วนได้รับผลกระทบจากรายได้ที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ยิ่งไปกว่านั้น ภาคการผลิตท้องถิ่นและการเกษตรในบางพื้นที่ก็ได้รับผลกระทบตามไปด้วย ทั้งจากปัญหาด้านการ

ขนส่ง ช่องทางการจำหน่ายที่ถูกปิด และตลาดที่ไม่สามารถเปิดได้ตามปกติ สถานการณ์เช่นนี้ทำให้คนในชุมชนต้องพยายามปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีพต่อไปได้ในภาวะวิกฤต

จากสถานการณ์ที่ได้กล่าวมาทั้งหมด ทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความจำเป็นในการศึกษาผลกระทบและแนวทางที่ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนต้องปรับตัวในช่วงที่เกิดการระบาดของโรค COVID 19 โดยเฉพาะในกรณีของกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวแก่น้ำช้าง ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงผจญภัยที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ การระบาดที่รวดเร็วและควบคุมได้ยาก ผู้ประกอบการต้องรับภาระความเสี่ยงจากหลายด้าน ทั้งด้านสุขภาพ ความไม่แน่นอนของรายได้ และข้อจำกัดด้านการเดินทาง ส่งผลให้กิจกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ต้องหยุดชะงัก และรายได้จากนักท่องเที่ยวลดลงอย่างมาก การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมถึงวิธีการรับมือของผู้ประกอบการในพื้นที่ เพื่อให้เห็นภาพของการบริหารจัดการธุรกิจภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง และเพื่อสะท้อนความคิดเห็นหรือแนวคิดที่มีส่วนช่วยให้ธุรกิจในระดับชุมชนสามารถปรับตัวและดำเนินต่อไปได้ในช่วงวิกฤต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ในพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวแก่น้ำช้าง
2. เพื่อศึกษาผลกระทบ และการปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ในพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวแก่น้ำช้าง
3. เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการเพื่อรับมือหรือลดผลกระทบด้านลบที่มีต่อกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนหลังการแพร่ระบาด COVID 19

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตด้านเนื้อหาครอบคลุมการวิเคราะห์ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนท่องเที่ยวแก่น้ำช้างในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 เพื่อให้สามารถเข้าใจบริบทและธรรมชาติของวิกฤตการณ์ ตลอดจนกลไกการตอบสนองของผู้ประกอบการต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ขอบเขตการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) การศึกษาสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ในพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวแก่น้ำช้าง เพื่อให้เข้าใจถึงระดับของผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยในพื้นที่ (2) การวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้ประกอบการในมิติต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านอุปกรณ์และสถานที่ ด้านกิจกรรมและการบริการ รวมถึงการปรับตัวเชิงกลยุทธ์ที่มีเป้าหมายเพื่อลดความเสี่ยงและบรรเทาผลกระทบ และ (3) การเสนอแนวทางการบริหารจัดการที่

เหมาะสมกับบริบทของธุรกิจการท่องเที่ยวในระดับชุมชน ประกอบด้วย แนวทางการรับมือหรือลดผลกระทบด้านลบ ทางการเงิน บุคลากร การจัดการ อุปกรณ์และสถานที่ กิจกรรมและการบริหาร ที่มีต่อผู้ประกอบการ เพื่อให้สามารถรับมือกับวิกฤตในปัจจุบันและเตรียมพร้อมต่อสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนในอนาคต โดยเฉพาะโรคอุบัติใหม่ อาจทำให้ผู้ประกอบการและประชาชนในพื้นที่ประสบปัญหาในการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นการสร้างองค์ความรู้ที่เอื้อต่อการพัฒนาแนวทางการปรับตัวอย่างยั่งยืนสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวชุมชนภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

2. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 9 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ได้แก่ ชมรมรักษ์ลำน้ำเข็ก, สองแควคันทรี่ทัวร์, ปิ๊ปปี้ทัวร์, ริมแก่งทัวร์, มาร์คทัวร์, แอดเวนเจอร์แคมป์, กรธิชาพาทัวร์, ร่องฤทธิทัวร์, น้ำเข็กทัวร์, เฮ้าส์ทัวร์ โดยผู้ประกอบการจะต้องเป็นประชาชนในท้องถิ่นที่มีที่ตั้งของกิจการท่องเที่ยวอยู่ในพื้นที่ลำน้ำเข็กเป็นการถาวร และประกอบกิจการท่องเที่ยวมาแล้วอย่างน้อย 5 ปี

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่จะศึกษาในครั้งนี้ คือ พื้นที่ท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็กครอบคลุมบริเวณเขตพื้นที่การท่องเที่ยวชุมชนบ้านทรัพย์เจริญ หมู่ 8 เขตพื้นที่การท่องเที่ยวชุมชนบ้านท่าข้าม หมู่ 1 ตำบลแก่งโสภา อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงผลกระทบ เข้าใจกลยุทธ์และวิธีการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็กต่อสถานการณ์วิกฤต ผลการศึกษาจะช่วยให้เข้าใจกลไกการปรับตัวของธุรกิจชุมชนในสถานการณ์วิกฤต ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการ นักศึกษา และผู้ที่สนใจในการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจชุมชน
2. ผู้ประกอบการประเภทธุรกิจชุมชนสามารถประยุกต์ใช้แนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในการกำหนดกลยุทธ์สำหรับบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวในกรณีที่เกิดโรคอุบัติใหม่ในอนาคตได้

นิยามศัพท์

1. การปรับตัว หมายถึง การปรับตัวของธุรกิจล่องแก่งลำน้ำเข็กต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ในช่วงปี 2564 - 2565 ซึ่งเป็นช่วงแพร่ระบาดที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือวิธีการดำเนินงานของธุรกิจล่องแก่งลำน้ำเข็ก ที่ผู้ประกอบการใช้เพื่อรับมือกับ

ผลกระทบและสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ทั้งในด้านการเงิน บุคลากร การจัดการ อุปกรณ์ และสถานที่ และด้านกิจกรรมการบริการ เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดและก้าวข้ามผ่านสถานการณ์ไปได้

2. ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจให้บริการล่องแก่งลำน้ำเข็ก ซึ่งรวมถึงธุรกิจที่ให้บริการเรือยาง แพ อุปกรณ์ล่องแก่ง บริการอาหาร ที่พัก และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการธุรกิจล่องแก่งลำน้ำเข็กส่วนใหญ่เป็นธุรกิจชุมชน ที่ดำเนินการโดยคนในท้องถิ่น และมีที่ตั้งของกิจการล่องแก่งอยู่ในพื้นที่ลำน้ำเข็กเป็นการถาวร โดยใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น และมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน

3. การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย คือ กิจกรรมการท่องเที่ยวประเภทล่องแก่ง ที่ให้บริการนักท่องเที่ยวในการล่องแก่งในลำน้ำเข็ก โดยใช้เรือยาง เรือคายัค หรือเรือแคนู และจะต้องมีผู้เชี่ยวชาญในการควบคุมเรือเป็นผู้พาย กิจกรรมล่องแก่งลำน้ำเข็กจะมีระยะทางประมาณ 8 กิโลเมตร ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง ล่องผ่านแก่งต่าง ๆ จำนวน 8 แก่ง ฤดูในการล่องแก่งลำน้ำเข็กจะอยู่ในช่วงฤดูฝน ระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม ที่ระดับน้ำในลำน้ำเข็กสูง มีกระแสน้ำแรง และมีแก่งน้ำมาก เหมาะสำหรับการล่องแก่งเพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้สัมผัสกับกิจกรรมที่มีชีวิตชีวาและกระตุ้นความรู้สึก แต่ยังคงมีความปลอดภัย เป็นกิจกรรมที่ได้รับคำแนะนำและการดูแลจากผู้ประกอบการรวมถึงผู้เชี่ยวชาญตลอดการทำกิจกรรม

4. COVID 19 หมายถึง การระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ที่เริ่มมาจากเมืองอู่ฮั่นประเทศจีน มีการระบาดในช่วงปลายเดือนธันวาคม ปี 2562 และเริ่มมีการระบาดเพิ่มขึ้นเป็นวงกว้างที่เห็นชัดในช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา ก่อให้เกิดความเจ็บป่วยและอาการรุนแรงถึงแก่ชีวิต โดยเชื้อไวรัสสามารถทำให้เกิดความเสียหายในระบบทางเดินหายใจในมนุษย์ ซึ่งเป็นโรคติดต่อที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสได้โดยง่ายจากคนสู่คน หรือคนสู่สัตว์เลี้ยง (กรมควบคุมโรค, 2563) โรคระบาดนี้ไม่เพียงแต่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและวิถีชีวิตของทุกคนอย่างรุนแรง มีผู้ว่างงาน กลุ่มธุรกิจต้องประสบกับความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ ธุรกิจล้มละลาย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกิดภาวะหยุดชะงัก โดยสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 นี้ได้ส่งผลกระทบต่อกลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก

5. ผลกระทบ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากเหตุการณ์หรือปัจจัยบางประการ มักใช้คำว่าผลกระทบกับสิ่งที่เป็นด้านลบมากกว่าด้านบวก และผลกระทบในที่นี้ คือ สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ในช่วงปี พ.ศ. 2564 – 2565 ที่ได้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะสำหรับประเทศที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นส่วนใหญ่ในประเทศไทย และในที่นี้คือ ผลกระทบที่เกิดขึ้นในพื้นที่ล่องแก่งลำน้ำเข็ก การหยุดกิจกรรมการท่องเที่ยวในช่วงดังกล่าวได้สร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมากต่อพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสามารถส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็กในการขาดรายได้จากการหยุดกิจการชั่วคราว หรือในบางรายอาจเป็นการหยุดกิจการถาวร เนื่องจากแบกรับภาระค่าใช้จ่ายไม่ไหว

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่ง
2. แนวคิดที่เกี่ยวกับผลกระทบ
3. สถานการณ์ COVID 19 กับการท่องเที่ยว
4. การปรับตัวของผู้ประกอบการในด้านของการท่องเที่ยว
5. แนวความคิดการจัดการภาวะวิกฤต
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่ง

1. ความเป็นมาของการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่ง

ประเทศไทยมีสภาพภูมิอากาศที่ร้อนและชื้นอย่างมาก พร้อมกับที่มีภูเขาและพื้นที่สูงมากมาย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเจริญเติบโตของป่าธรรมชาติในประเทศ เอกลักษณะนี้ไม่เพียงเท่านั้นที่สร้างความหลากหลายทางชีวภาพ แต่ยังมีผลดีต่อการเพิ่มมูลค่าของการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยเช่นการล่องแก่งแม่น้ำเป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยมในประเทศไทย เป็นเส้นทางท่องเที่ยวที่น่าสนใจต่อผู้ที่ชื่นชอบการผจญภัย นอกจากนี้ยังเป็นโอกาสทางธุรกิจท้องถิ่นที่สำคัญ ชุมชนท้องถิ่นสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมและโอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติในพื้นที่ของตนเอง ดังนั้นเราสามารถเห็นได้ว่าการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการท่องเที่ยวและการพัฒนาธุรกิจท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้และเสริมสร้างเศรษฐกิจให้กับชุมชนท้องถิ่นในประเทศไทย

ในปัจจุบัน รูปแบบการท่องเที่ยวได้เปลี่ยนแปลงไปตามความสนใจของผู้ใช้บริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและผจญภัยจึงได้รับความนิยมมากขึ้น โดยเฉพาะในสถานที่ที่มีความสมบูรณ์ของทรัพยากรและมีกิจกรรมเชิงนิเวศและผจญภัยที่มีมาตรฐาน (ไพริน เวชัญญะกุล, 2563) ผู้ประกอบการ

หลายรายได้หันมาให้ความสำคัญกับกิจกรรมท่องเที่ยวรูปแบบนี้ เนื่องจากความสวยงามของลำน้ำที่ทำให้นักท่องเที่ยวสนใจในกิจกรรมการล่องแก่ง ในระยะแรก ๆ ของการล่องแก่ง มีการนำเอาไม้ไผ่จากป่าหรือบริเวณแหล่งท่องเที่ยวมาผูกเป็นแพแล้วล่องไปตามลำน้ำที่ไหลเชี่ยว แม้จะไม่มีหลักฐานการบันทึกปรากฏ แต่การล่องแก่งได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางจากชาวต่างชาติ โดยเฉพาะจากชาวต่างชาติที่ชื่อ กิรี กอเรียส ซึ่งได้เปิดกิจการล่องแก่งบนลำน้ำปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และได้รับอนุญาตจากทางจังหวัดจัดตั้งบริษัท Thai Adventure and Development ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2530 ต่อมาคนไทยไปพบและขอร่วมสำรวจลำน้ำปาย ด้วยการล่องแก่งเรือยางแทนแพไม้ไผ่ ซึ่งพบว่าการล่องแก่งด้วยเรือยางมีความสะดวก ปลอดภัย และสนุกสนานไม่น้อยกว่าแพไม้ไผ่ (มนัส สุวรรณ, 2545)

การล่องแก่งลำน้ำเข็กไม่เพียงเป็นการท่องเที่ยวที่ให้ความบันเทิงเท่านั้น แต่ยังเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และการตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ผู้ประกอบการได้ใช้โอกาสนี้เพื่อสร้างความตระหนักและส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนพัฒนาไปในทิศทางที่ยั่งยืนได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ นิศา ชัชกุล (2547) ได้อธิบายถึง การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยในประเทศไทย เช่น การล่องแก่งและการพายเรือ ได้รับความนิยมตามกระแสของการท่องเที่ยวที่เน้นการสัมผัสกับธรรมชาติและผจญภัย กิจกรรมเหล่านี้ไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มองหาประสบการณ์ใหม่ ๆ และความท้าทาย แต่ยังสอดคล้องกับการอนุรักษ์ธรรมชาติและการตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม

ต่อมาได้เกิดการแพร่ระบาดของ COVID 19 ซึ่งส่งผลกระทบอย่างมากต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในช่วงเวลาที่ภาวะเศรษฐกิจกำลังอยู่ในช่วงที่ลำบาก การเผชิญกับปัญหาที่มีผลกระทบต่อธุรกิจและการท่องเที่ยวอาจทำให้ผู้ประกอบการหลายคนรู้สึกกังวลและไม่มั่นใจในอนาคตของธุรกิจของตนเอง (จักรวรรดี หล้าเพชร และวราพร กลิ่นศรีสุข, 2565) แต่ผู้ประกอบการในชุมชนล่องแก่งมีความตั้งใจในการปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีการตอบสนองโดยการพยายามปรับตัวยืดหยุ่น เช่น การแพร่ระบาดของ COVID 19 ไม่ได้ทำให้ผู้ประกอบการในชุมชนล่องแก่งท้อใจหรือล้มเลิกกิจการง่าย ๆ แต่กลับพยายามมองให้เป็นโอกาสในการพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น โดยการเลือกที่จะตอบรับนักท่องเที่ยวภายในประเทศแทนการพึ่งพานักท่องเที่ยวต่างชาติ ช่วยให้ชุมชนสามารถปรับตัวและเติบโตได้แม้ในสถานการณ์ที่ท้าทาย

ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID 19 ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ท้าทายของการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่ง ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนได้มีการปรับตัวที่น่าทึ่ง พวกเขาได้พัฒนาและปรับเปลี่ยนกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงผจญภัยเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการความปลอดภัยและข้อจำกัดในการเดินทาง (กรมควบคุมโรค, 2564) โดยในปัจจุบันรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่งลำน้ำเข็กมีรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยที่ยังคงรักษาความตื่นเต้นและความท้าทาย พร้อมทั้งรักษามาตรฐานของการอนุรักษ์และความยั่งยืน คำนึงไปกับข้อกำหนดและมาตรการความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของ COVID 19

2. การจัดการท่องเที่ยวผจญภัยท่องเที่ยวอย่าง

การท่องเที่ยวผจญภัยทางน้ำเป็นอีกหนึ่งรูปแบบการเดินทางที่มีความน่าสนใจในประเทศไทย ไม่เพียงแต่เป็นที่นิยมในหมู่นักท่องเที่ยวชาวไทยเท่านั้น แต่ยังเป็นที่ยอดนิยมในวงกว้างของนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วย Fakfare et al. (2022) ได้ระบุว่าประเทศไทยมีทรัพยากรท่องเที่ยวทางน้ำที่เหมาะสมอย่างมาก การท่องเที่ยวในรูปแบบท่องเที่ยวทั่วไปและการท่องเที่ยวผจญภัยเป็นกิจกรรมที่มีความนิยม โดยเป็นกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและท้าทายมากขึ้น ซึ่งต้องใช้ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรม เป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยความแข็งแรงและการเตรียมตัวให้พร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทาย

กิงกนก เสาวภาวงศ์ (2556) ได้อธิบายว่าการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยเป็นการเดินทางที่ไม่เพียงแต่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับธรรมชาติและวัฒนธรรมที่หลากหลาย แต่ยังเป็นการเดินทางที่ท้าทายและเปิดประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาตนเองในหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านองค์ความรู้ อารมณ์ หรือจิตวิญญาณ การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยจึงมีคุณค่าและสามารถส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง โดยแบ่งออกเป็นสามประเภทหลักคือ

1. การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ การท่องเที่ยวประเภทนี้มุ่งเน้นการเรียนรู้และการสะสมประสบการณ์ที่ช่วยพัฒนาตนเอง นักท่องเที่ยวที่เลือกการเดินทางแบบนี้มักจะมองหาประสบการณ์ที่เพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ เช่น การเรียนรู้วิถีการอยู่รอดในป่า การศึกษาสัตว์ป่า หรือการเข้าใจวัฒนธรรมและประเพณีของชุมชนท้องถิ่น
2. ผจญภัยเชิงอารมณ์: การท่องเที่ยวที่เน้นการสร้างประสบการณ์และความรู้สึกที่หลากหลาย นักท่องเที่ยวในประเภทนี้มักจะมองหาความท้าทายที่สามารถกระตุ้นความตื่นเต้น เช่น การกระโดดบันจี้จัมพ์ การดำน้ำลึก หรือการปีนเขา ประสบการณ์เหล่านี้ไม่เพียงแต่สร้างความสนุกและความท้าทาย แต่ยังช่วยให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้การเผชิญกับความกลัวและการเอาชนะอุปสรรค
3. การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยทางจิตวิญญาณ: การท่องเที่ยวในลักษณะนี้มุ่งเน้นไปที่การหล่อเลี้ยงและพัฒนาจิตใจ นักท่องเที่ยวที่เลือกการเดินทางแบบนี้มักจะมองหาประสบการณ์ที่ช่วยให้เขาค้นพบความสงบและความสุขทางจิตวิญญาณ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมปฏิบัติธรรม การไปเยือนสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ หรือการเข้าร่วมกิจกรรมที่ช่วยเยียวยาจิตใจ การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยทางจิตวิญญาณจึงเป็นการสำรวจและเข้าใจตนเองในระดับที่ลึกซึ้ง

การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยจึงไม่เพียงแต่สร้างความสนุกสนาน แต่ยังเป็นเครื่องมือในการพัฒนาตนเองทั้งในด้านองค์ความรู้ อารมณ์ และจิตวิญญาณ ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ชีวิตที่มีคุณค่าและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น การเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวให้เหมาะสมเป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุดและเหมาะสมกับความสนใจ รวมถึงการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ดียิ่งขึ้น

การท่องเที่ยวผจญภัยทางน้ำในประเทศไทยที่เต็มไปด้วยความตื่นเต้นเร้าใจ โดยเฉพาะกิจกรรมการล่องแก่ง ได้กลายเป็นกิจกรรมที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติด้วยความแปลกใหม่และความท้าทายของธรรมชาติ Thirachaya, & Chichaya (2020) ได้ย้่าว่าประเทศไทยมีศักยภาพในการเป็นจุดหมายของปลายทางสำหรับการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย การล่องแก่งไม่เพียงแต่เป็นกิจกรรมที่ให้ความสนุกสนานและตื่นเต้น แต่ยังเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติและ การตระหนักรู้ถึง ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม ในยุคที่เผชิญกับการแพร่ระบาดของโรคระบาด COVID 19 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ทำ ทายสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนได้แสดงความยืดหยุ่นและการปรับตัวอย่าง มีเสถียรภาพ โดยพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยให้สอดคล้องกับมาตรการความปลอดภัยและ ข้อจำกัดในการเดินทาง การล่องแก่งลำนํ้าเข็กเป็นตัวอย่างที่ดีของการปรับตัวนี้ โดยผู้ประกอบการได้ นำเสนอกิจกรรมที่ยังคงรักษาความตื่นเต้นและความท้าทาย พร้อมทั้งรักษามาตรฐานของการอนุรักษ์และ ความยั่งยืน

Nugroho et al. (2022) ระบุว่าการบริหารจัดการกิจกรรมการล่องแก่งต้องคำนึงถึงด้านหลาย ประการ เช่น ศักยภาพในการจัดกิจกรรม การบริหารจัดการนักท่องเที่ยว ความพร้อมด้านบุคลากร เครื่องมือ และอุปกรณ์ และหลักประกันภัยแก่นักท่องเที่ยว การประกันภัยและแผนการจัดการความเสี่ยงเป็นส่วน สำคัญที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจในการเข้าร่วมกิจกรรม และช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถจัดการ กับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2557) ได้มีการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ประเมินการบริหารจัดการ กิจกรรมการล่องแก่งในแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่ง 5 ด้าน ได้แก่

1. ศักยภาพในการจัดกิจกรรมการล่องแก่ง ซึ่งรวมถึงระดับความยากง่ายของการล่องแก่ง โอกาสในการพบแหล่งธรรมชาติประเภทอื่น จุดปล่อยเรือ/แพ และจำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาต
2. การบริหารจัดการนักท่องเที่ยว ต้องมีการชี้แจงกฎระเบียบ อธิบายเส้นทาง การล่องแก่ง ให้ความรู้เรื่องความปลอดภัย สาธิตวิธีใช้อุปกรณ์ และควบคุมนักท่องเที่ยวให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ
3. ความพร้อมด้านบุคลากร ต้องมีหัวหน้า/ผู้จัดการ ผู้ควบคุมเรือยางที่ได้รับการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย และบุคลากรที่เพียงพอ
4. ความพร้อมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงคู่มือการล่องแก่ง เสื้อชูชีพ หมวกนิรภัย รองเท้า เรือ/แพ ไม้พาย อุปกรณ์ให้สัญญาณ ถุงเชือกช่วยชีวิต ชุดปฐมพยาบาล และวิทยุสื่อสาร
5. หลักประกันภัยแก่นักท่องเที่ยว ประกอบด้วย การประกันภัย แผนการจัดการความเสี่ยง และบุคลากรดูแลด้านสุขภาพและปฐมพยาบาล

กิจกรรมการล่องแก่ง เป็นกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงผจญภัยที่ได้รับความนิยมในประเทศไทย การ ล่องแก่งมีทั้งความสนุกสนาน ท้าทาย และสัมผัสธรรมชาติ นักท่องเที่ยวสามารถเลือกสถานที่ล่องแก่งได้ หลากหลาย แต่ละสถานที่ก็มีระดับความยากง่าย ธรรมชาติ และบริการที่แตกต่างกัน สามารถสรุปเกณฑ์

ประเมินกิจกรรมการล่องแก่งในแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่ง แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 สรุปเกณฑ์ประเมินกิจกรรมการล่องแก่งในแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่ง 5 ด้าน

ด้านการประเมิน	รายละเอียด
1. ศักยภาพในการจัดกิจกรรมการล่องแก่ง	1.1 ระดับความยากง่ายของการล่องแก่ง 1.2 โอกาสในการพบแหล่งธรรมชาติประเภทอื่น 1.3 จุดปล่อยเรือ/แพ 1.4 จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตอย่างถูกต้อง
2. การบริหารจัดการนักท่องเที่ยว	2.1 ชี้แจงกฎระเบียบและข้อห้าม 2.2 อธิบายเส้นทางการล่องแก่ง 2.3 ให้ความรู้เรื่องความปลอดภัย 2.4 สาธิตวิธีใช้อุปกรณ์ 2.5 ควบคุมนักท่องเที่ยวตามกฎระเบียบ
3. ความพร้อมด้านบุคลากร	3.1 หัวหน้า/ผู้จัดการกิจกรรม 3.2 ผู้ควบคุมเรือยางที่ได้รับการฝึกอบรม 3.3 เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย 3.4 บุคลากรที่เพียงพอ
4. ความพร้อมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	4.1 คู่มือการล่องแก่ง 4.2 เสื้อชูชีพ 4.3 หมวกนิรภัย 4.4 รองเท้า 4.5 เรือ/แพ 4.6 ไม้พาย 4.7 อุปกรณ์ให้สัญญาณ 4.8 ถังเชื้อกช่วยชีวิต 4.9 ชุดปฐมพยาบาล 4.10 วิทยุสื่อสาร

ด้านการประเมิน	รายละเอียด
5. หลักประกันภัยแก่นักท่องเที่ยว	5.1 การประกันภัย 5.2 แผนการจัดการความเสี่ยง 5.3 บุคลากรดูแลด้านสุขภาพและปฐมพยาบาล

ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557

การจัดการท่องเที่ยวล่องแก่งที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนสามารถช่วยเพิ่มคุณค่าทางการท่องเที่ยวและส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนให้กับชุมชนและสิ่งแวดล้อมได้ การจัดการท่องเที่ยวประเภทล่องแก่งควรให้ความสำคัญในการดูแลรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และการรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติให้อยู่ในสภาพดี ซึ่งสามารถแบ่งการจัดการออกเป็นหลายด้านได้ ดังนี้

1. การจัดการด้านความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการท่องเที่ยวประเภทล่องแก่ง เพราะเป็นกิจกรรมที่มีความเสี่ยงจากกระแสน้ำ การพังทลายของเรือ หรือการตกลงไปในน้ำ โดยมีการควบคุมมาตรการต่าง ๆ เช่น

- การฝึกอบรมพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญในการล่องแก่งและการช่วยเหลือเมื่อเกิด

อุบัติเหตุ

- การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เหมาะสม เช่น เสื้อชูชีพ หมวกกันน็อค และอุปกรณ์ช่วยชีวิต

- การประเมินระดับความยากของเส้นทางล่องแก่ง และจัดกลุ่มนักท่องเที่ยวตามระดับ

ความสามารถ

2. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวล่องแก่งมักจะมีการดำเนินการในพื้นที่ธรรมชาติ เช่น แม่น้ำในป่าหรือภูเขา ดังนั้นการรักษาสิ่งแวดล้อมจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยต้องมีการจัดการที่คำนึงถึงการลดผลกระทบจากกิจกรรมท่องเที่ยวต่อระบบนิเวศและสัตว์ป่า การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวรักษาความสะอาดและไม่ทิ้งขยะลงในน้ำหรือในพื้นที่

3. การจัดการด้านการตลาดและการส่งเสริมการท่องเที่ยว การสร้างความสนใจในกิจกรรมล่องแก่งเป็นอีกหนึ่งส่วนสำคัญในการจัดการท่องเที่ยว โดยสามารถทำได้ผ่านการโปรโมตกิจกรรมผ่านช่องทางต่าง ๆ

มีการพัฒนาประสบการณ์ที่หลากหลาย เช่น การจัดทริปล่องแก่งในช่วงเวลาต่าง ๆ ของปี หรือการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การล่องแก่งกลางคืน

4. การจัดการด้านความยั่งยืน การท่องเที่ยวล่องแก่งในพื้นที่ธรรมชาติควรดำเนินการด้วยแนวทางที่คำนึงถึงความยั่งยืน ซึ่งรวมถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวในลักษณะที่ไม่เบียดเบียนสิ่งแวดล้อมและชุมชนท้องถิ่น มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ให้ประโยชน์แก่เศรษฐกิจท้องถิ่นและสร้างรายได้ให้กับชุมชน

และมีการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการท่องเที่ยวในการดูแลพื้นที่

การจัดการท่องเที่ยวผจญภัยล่องแก่งช่วง COVID 19 การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสทำให้ภาคการท่องเที่ยวต้องเผชิญกับความท้าทายในการดำเนินงาน โดยเฉพาะการจัดการในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การล่องแก่ง ที่มีความแออัดและต้องมีการสัมผัสร่วมกัน

การจัดการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่งในช่วงการระบาดของ COVID 19 การดำเนินกิจกรรมล่องแก่งจำเป็นต้องมีการปรับรูปแบบการจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยเน้นเรื่องความปลอดภัยและสุขภาพของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก โดยสามารถสรุปแนวทางการปรับตัวได้เป็นหัวข้อสำคัญ ๆ ดังนี้ อันดับแรก คือ การดูแลด้านความสะอาดและความปลอดภัย ทั้งในส่วนของตัวนักท่องเที่ยวและอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม ก่อนเข้าร่วม นักท่องเที่ยวต้องผ่านการตรวจเบื้องต้น เช่น การวัดไข้ ตรวจสอบข้อมูลการเดินทาง และสอบถามอาการป่วย เพื่อช่วยคัดกรองเบื้องต้นว่าผู้เข้าร่วมไม่มีความเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อ ในส่วนของอุปกรณ์ เช่น แพยาง พาย เสื้อชูชีพ หมวกนิรภัย และเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการล้างทำความสะอาดและพ่นฆ่าเชื้อก่อนนำมาใช้งานทุกครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าอุปกรณ์เหล่านั้นปลอดภัยจากเชื้อโรค อีกแนวทางหนึ่ง คือ การควบคุมจำนวนผู้เข้าร่วมในแต่ละรอบ โดยจำกัดให้มีจำนวนน้อยลง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความแออัดและลดโอกาสในการสัมผัสใกล้ชิดกันมากเกินไป รวมถึงการจัดที่นั่ง การเตรียมตัว และการนั่งในยานพาหนะให้มีระยะห่างพอเหมาะ นอกจากนี้ หากอยู่ในสถานที่ที่มีคนจำนวนมากหรือในช่วงที่ต้องรอรอรวมกลุ่ม นักท่องเที่ยวควรสวมหน้ากากอนามัย และหลีกเลี่ยงการพูดคุยในระยะใกล้เพื่อความปลอดภัย หากสามารถทำได้ผู้ประกอบการจะปรับรูปแบบการบริการให้เป็นกลุ่มเล็ก เช่น กลุ่มครอบครัวหรือเพื่อนที่รู้จักกัน เพื่อลดความเสี่ยงจากการปะปนกับคนหมู่มาก การจัดการในลักษณะนี้ ไม่เพียงแต่ช่วยลดโอกาสการแพร่กระจายของโรค แต่ยังทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกมั่นใจและกล้าที่จะกลับมาใช้บริการล่องแก่งอีกครั้ง แม้ว่าสถานการณ์ยังไม่แน่นอนก็ตาม

3. การแบ่งระดับความยากง่ายของสายน้ำ

การล่องแก่งเป็นกิจกรรมผจญภัยที่ทำหายความกล้าหาญและทักษะของผู้เล่น แต่ละสายน้ำมีความยากง่ายแตกต่างกันไป การกำหนดระดับความเหมาะสมของกิจกรรมล่องแก่งตามมาตรฐานของ American Whitewater Affiliation ช่วยให้ผู้ล่องแก่งเลือกเส้นทางที่เหมาะสมกับประสบการณ์และความสามารถ ซึ่งลักษณะของแก่งน้ำถูกแบ่งเป็น 6 ระดับ โดยพิจารณาจากความรุนแรงของกระแสน้ำและอุปสรรคทางธรรมชาติ ดังนี้ (Mogge, 2023)

ระดับล่องแก่ง: การเริ่มต้นที่ง่ายที่สุด

ระดับล่องแก่งที่ 1 ถือเป็นระดับที่ง่ายที่สุดและเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการเริ่มต้นในกิจกรรมนี้ นี่ก็คือสภาพแวดล้อมที่เงียบสงบและเป็นระดับที่เหมาะสมกับผู้ที่ไม่มีความชำนาญมากนักในการล่องแก่ง

กระแสน้ำที่ราบเรียบและคลื่นเล็กน้อยทำให้เรือหรือแพลอยไปได้เองโดยที่ผู้ทำกิจกรรมไม่จำเป็นต้องพาย ทำให้ผู้พายไม่จำเป็นต้องมีทักษะมากนัก นอกจากนี้ยังเป็นบริเวณที่เหมาะสมกับการลงเล่นน้ำและว่ายน้ำ โดยเพียงสวมใส่อุปกรณ์ล่องแก่งเท่านั้น

ระดับล่องแก่ง: ทักษะพื้นฐานในการล่องแก่ง

ระดับล่องแก่งที่ 2 เพิ่มความยากขึ้นเล็กน้อย มีกระแสน้ำที่แรงมากขึ้นและคลื่นที่เกิดจากความเร็วของน้ำทำให้เกิดคลื่นฟองขาวขนาดใหญ่ ผู้ล่องแก่งต้องการทักษะพื้นฐานในการพายเรือและการว่ายน้ำ เป็นโอกาสที่ดีในการเรียนรู้การบังคับเรือ ทั้งยังต้องเผชิญกับความยากของกระแสน้ำที่มีความเร็วมากขึ้นและคลื่นที่ใหญ่ขึ้น

ระดับล่องแก่ง: มีระดับความเข้มข้นและความเข้าใจที่สูงขึ้น

ระดับล่องแก่งที่ 3 นำเราเข้าสู่ความซับซ้อนและกระตุ้นความรู้สึกได้มากขึ้น มีกระแสน้ำที่มีความเร็วเพิ่มขึ้นและมีคลื่นที่ใหญ่กว่า ผู้ล่องแก่งต้องมีทักษะในการควบคุมเรือและการพายเรือที่ดีขึ้น การเรียนรู้วิธีการหลบหลีกแก่งหินในระดับนี้เป็นสิ่งสำคัญ

ระดับล่องแก่ง: การดูตเรือและการพายในกระแสน้ำวน

ระดับล่องแก่งที่ 4 เพิ่มความยากขึ้นอีกหน่อย มีโขดหินและกระแสน้ำวนที่รุนแรง การบังคับควบคุมเรือต้องใช้ทักษะมากขึ้น นอกจากนี้ยังต้องเผชิญกับการดูเรือในกระแสน้ำวนที่สามารถดูเรือไปติดกับที่ได้

ระดับล่องแก่ง: ความอันตรายที่เพิ่มขึ้น

ระดับล่องแก่งที่ 5 คือ ระดับที่มีความอันตรายสูงมาก มีอุปสรรคและสภาวะแวดล้อมที่มีมาก กระแสน้ำวนที่รุนแรงและโขดหินทำให้การล่องแก่งที่มีความเสี่ยงมาก ต้องการผู้ล่องแก่งที่มีทักษะสูงมากและความสามารถในการช่วยชีวิตตัวเอง

ระดับล่องแก่ง: ความอันตรายสูงสุด

ระดับล่องแก่งที่ 6 เป็นระดับที่มีความอันตรายสูงสุด มีข้อจำกัดในการเข้าร่วมสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วไปห้ามเข้ามเล่น เนื่องจากมีความต่างระดับของกระแสน้ำและระดับ น้ำตกที่สูง ผู้ล่องแก่งต้องมีความสามารถในระดับยอดเยี่ยมและต้องมีทีมช่วยชีวิตที่มีความสามารถระดับยอดเยี่ยมอีกด้วย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาผลกระทบและการปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ผลการศึกษาจะนำไปใช้ในการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจล่องแก่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างคล่องตัวและมีระบบ การล่องแก่งที่เหมาะสมสำหรับผู้เริ่มต้น ซึ่งมีกระแสน้ำที่ค่อนข้างสงบและคลื่นเล็กน้อย ทำให้เหมาะสำหรับการฝึกฝนทักษะพื้นฐานและการเรียนรู้การบังคับเรือ ในขณะที่ระดับ 3 ถึง 5 นำเสนอความท้าทายที่เพิ่มขึ้น ต้องการทักษะการพายเรือและการว่ายน้ำที่ดี และมีความเสี่ยงที่สูงขึ้น สำหรับระดับ 6 นั้น มีความอันตรายสูงมากและไม่เหมาะสำหรับการท่องเที่ยวทั่วไป

ระดับความยากง่ายของแก่งน้ำ 6 ระดับ จึงถูกออกแบบขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ระดับความยากง่ายของแก่งน้ำ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำไปใช้ในการจัดประเภทแก่งน้ำ เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจล่องแก่งสามารถออกแบบเส้นทางการล่องแก่งที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มได้ โดยผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์สรุปแต่ละระดับได้ดังตาราง 2

ตาราง 2 สรุปวิเคราะห์ระดับความยากง่ายของแก่งน้ำ 6 ระดับ

ระดับ	รายละเอียด	ความปลอดภัย	ทักษะการพายเรือ	เหมาะกับ
1	กระแสน้ำราบเรียบ มีคลื่นเล็กน้อย	ปลอดภัย	ไม่จำเป็นต้องมีทักษะมากนัก	นักล่องแก่งมือใหม่
2	กระแสน้ำแรง มีคลื่นใหญ่	ปลอดภัย	ต้องฝึกฝนทักษะการพายเรือมาบ้าง	นักล่องแก่งที่เริ่มมีความคุ้นเคย
3	กระแสน้ำแรง มีคลื่นใหญ่ มีแก่งหิน	ปลอดภัยถ้าว่ายน้ำเป็น และสวมอุปกรณ์ป้องกัน	ต้องใช้ทักษะการพายเรือมากขึ้น	นักล่องแก่งที่มีประสบการณ์
4	กระแสน้ำรุนแรง มีน้ำวนหลังแก่ง มีคลื่นใหญ่	อันตราย ต้องว่ายน้ำเก่ง มีสติ และพร้อมช่วยเหลือตัวเอง	ต้องมีความสามารถและประสบการณ์ในการควบคุมเรืออย่างดี	นักล่องแก่งที่มีทักษะสูง
5	อันตรายมาก มีน้ำตกขนาดเล็ก กระแสน้ำวน โขดหินติดต่อกัน	อันตรายมาก ต้องมีทักษะการช่วยชีวิตตัวเองสูง จำเป็นต้องมีหน่วยกู้ภัย	จำเป็นต้องมีความสามารถในการควบคุมเรือในระดับมืออาชีพ	นักล่องแก่งมืออาชีพที่มีประสบการณ์สูง
6	น้ำตก ไม่สามารถเข้าร่วมการล่องแก่งในพื้นที่นี้ได้	อันตรายสูงมาก เสียชีวิตได้	ไม่ควรล่องแก่ง	-

ที่มา: ผู้วิจัย

ดังนั้น การวิเคราะห์ระดับความยากง่ายของแก่งน้ำ จะพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ กระแสน้ำ เช่น ความแรงของกระแสน้ำ ความลึกของน้ำ มีน้ำวนหรือไม่ โขดหิน เช่น ขนาดของโขดหิน ระยะห่างของโขดหิน โขดหินอยู่ใต้น้ำหรือไม่ อุปสรรคอื่น ๆ เช่น ต้นไม้ล้ม กิ่งไม้ สะพาน เชือก ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ระดับความยากง่ายของแก่งน้ำ จะนำไปใช้ประโยชน์ดังต่อไปนี้ การจัดประเภทแก่งน้ำ แก่งน้ำระดับ 1-2 เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวมือใหม่ แก่งน้ำระดับ 3-4 เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ แก่งน้ำระดับ 5 เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวอาชีพ การออกแบบเส้นทางการล่องแก่ง ผู้ประกอบการธุรกิจล่องแก่งสามารถออกแบบเส้นทางการล่องแก่งที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มได้ ซึ่งการล่องแก่งลำน้ำเข็กจะอยู่ในระดับที่ 4 – 5 ช่วงเดือนพฤษภาคมถึงตุลาคม จะอยู่ในระดับที่ 3 – 4 ช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงกุมภาพันธ์ และอยู่ในระดับ 2 – 3 ช่วงเดือนมีนาคมถึงพฤษภาคม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญคือปริมาณน้ำ

Ulak (2020) ระบุว่าในช่วง COVID 19 ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนได้ปรับตัวโดยการเพิ่มมาตรการความปลอดภัย เช่น การจำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม การใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลและการช่วยเหลือฉุกเฉิน การปรับตัวเหล่านี้ไม่เพียงช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้ในช่วงเวลาที่ยากลำบาก แต่ยังช่วยให้มั่นใจได้ว่าการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยยังคงเป็นกิจกรรมที่ปลอดภัยและน่าตื่นเต้นสำหรับทุกคนที่เข้าร่วม

การศึกษากฎนิศึกษาล่องแก่งลำน้ำเข็กในประเทศไทย จึงเป็นตัวอย่างที่ดีของการปรับตัวและการรักษามาตรฐานความปลอดภัยในธุรกิจท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Chanyasak et al., 2022) แม้ในช่วงเวลาที่ทำหายอย่างการแพร่ระบาดของ COVID 19 การปรับตัวเหล่านี้ไม่เพียงช่วยให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ แต่ยังเป็นการสร้างเชื่อมั่นและความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสกับความตื่นเต้นและความท้าทายของการล่องแก่งในธรรมชาติ

4. มาตรฐานผู้ประกอบการกิจกรรมล่องแก่ง

การท่องเที่ยวทุกรูปแบบต้องมีการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอย่างสูง เนื่องจากมีผลต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและส่งผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังส่งผลให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจใช้บริการ รวมถึงการจ้างงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวด้วยการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เร็วขึ้น มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมในภูมิภาค เช่น การใช้ทรัพยากรธรรมชาติจนเกิดความเสื่อมโทรมของทรัพยากร การขาดการดูแลรักษาป่าต้นน้ำ และการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ทางธรรมชาติเพื่อพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว (ชัยนันต์ ไชยเสน และอารีย์ภากริสรสัตยาพิทักษ์, 2562) ในปี 2550 สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ประกาศมาตรฐานกิจกรรมล่องแก่ง (Rafting Standard) เพื่อควบคุมปัจจัยพื้นฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมล่องแก่ง ผู้ที่ต้องการประกอบธุรกิจให้บริการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวประเภทล่องแก่งต้องได้รับใบอนุญาต รวมถึงต้องมีการฝึกอบรมให้กับบุคลากรเจ้าหน้าที่เป็นประจำ และมีการคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในเรื่องแผนรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และการบริหารจัดการนักท่องเที่ยวโดยมีการ

กำหนดขนาดกลุ่มของนักท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับความสามารถในการดูแลของเจ้าหน้าที่ และมีการจัดการดูแลในเรื่องการพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ดีของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวได้รับความเสี่ยงจากร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยว

Khan et al. (2020) ระบุว่านักท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตอย่างรวดเร็วและมีความสำคัญสูงในเศรษฐกิจโลก ดังนั้น ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่เราต้องให้ความสำคัญสูงสุด เนื่องจากมันมีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกปลายทาง และส่งผลต่อภาพลักษณ์และรายได้ของจุดหมายปลายทางนั้น ๆ รวมถึงผลกระทบที่มีต่อการจ้างงานในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ Chaudhary et al. (2022) กล่าวว่านักท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนไม่ได้มุ่งเน้นแค่การรักษาทรัพยากรธรรมชาติและเอกลักษณ์ของท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้คนในพื้นที่ได้รับผลประโยชน์อย่างเหมาะสมจากการท่องเที่ยว การที่ชุมชนมีบทบาทในการดูแลและจัดกิจกรรมต่าง ๆ ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การท่องเที่ยวเกิดความรับผิดชอบร่วมกัน และเกิดผลดีทั้งต่อผู้มาเยือนและเจ้าของพื้นที่ การเปิดแหล่งท่องเที่ยวใหม่ควรมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยเฉพาะผลที่อาจเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมรอบข้าง หากมีการวางแผนที่ดีและบริหารจัดการอย่างมีแบบแผน ก็จะช่วยลดผลกระทบต่าง ๆ ได้อย่างมาก นอกจากนี้การเตรียมความพร้อมในด้านความปลอดภัย เช่น การกำหนดขั้นตอนดูแลนักท่องเที่ยว และการฝึกอบรมบุคลากรให้เข้าใจในงานบริการ ก็มีความจำเป็นเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่มาเยือน เมื่อการท่องเที่ยวมีระบบที่ดีและปลอดภัย ก็จะทำให้เกิดการเติบโตในระยะยาว ชุมชนจะได้ประโยชน์ นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจ และทรัพยากรธรรมชาติจะไม่ถูกทำลายเร็วเกินไป การจัดกิจกรรมที่คำนึงถึงความเหมาะสมจะช่วยสร้างความเชื่อมั่น ทำให้ผู้มาเยือนอยากกลับมาอีก และช่วยกระจายรายได้เข้าสู่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของธุรกิจ หน่วยงานรัฐ หรือชุมชนในพื้นที่ ต่างก็มีส่วนร่วมในการทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปในทิศทางที่ยั่งยืนและมีความปลอดภัย ซึ่งหากทุกฝ่ายร่วมมือกันอย่างจริงจัง ก็จะสามารถรักษาทั้งทรัพยากรและวัฒนธรรมให้คงอยู่ต่อไปได้

5. มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่ง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2557) ได้เสนอแนวทางสำคัญสี่ด้านในการวิเคราะห์และบริหารพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ ความสามารถในการพัฒนา การจัดการอย่างเป็นระบบ มูลค่าที่สามารถสร้างขึ้นจากการท่องเที่ยว และระดับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยเกณฑ์และตัวชี้วัดเหล่านี้ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการกำหนดลักษณะเฉพาะของพื้นที่ท่องเที่ยว โดยคำว่า เกณฑ์ หมายถึงตัวแปรหรือหัวข้อที่ถูกตั้งขึ้นเพื่อกำหนดประเด็นที่ต้องพิจารณา ส่วนดัชนี เป็นตัวแทนที่สะท้อนระดับของคุณภาพในแต่ละหัวข้อนั้น เพื่อให้การประเมินภาพรวมของสถานที่ที่มีความชัดเจนมากขึ้น (Cherapanukorn, & Sugunnasil, 2022) ในด้านของศักยภาพในการพัฒนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว จะต้องพิจารณาหลายองค์ประกอบ เช่น ความเหมาะสมในการออกแบบกิจกรรม การวางระบบเส้นทางที่เข้าถึงได้ง่าย และการเตรียมโครงสร้าง

พื้นฐานที่สนับสนุนประสบการณ์ของผู้มาเยือนอย่างเต็มที่ ขณะเดียวกันการดูแลและการบริหารพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีแนวทางที่ครอบคลุม ตั้งแต่การวางแผน การควบคุม การจัดระเบียบ ภายใน ไปจนถึงการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ส่วนเรื่องมูลค่าที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว หมายถึงคุณค่าหลากหลายด้านที่พื้นที่สามารถสร้างได้ ทั้งจากธรรมชาติ ความหลากหลายของสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ที่มีอยู่ในพื้นที่นั้น ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มักเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความน่าสนใจและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเยี่ยมชม (Chaudhary et al., 2022) อย่างไรก็ตาม แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมักจะเผชิญกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติหรือผลกระทบจากพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น การใช้ทรัพยากรเกินขีดความสามารถของระบบนิเวศ การไม่คำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดจากการพัฒนา หรือการขาดแผนการจัดการที่เหมาะสม (Kanittinsutitong et al., 2022) ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลให้สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่พึงประสงค์ ดังนั้น การรักษาคุณภาพและความยั่งยืนของพื้นที่จึงจำเป็นต้องได้รับความใส่ใจเป็นพิเศษ เพื่อให้การท่องเที่ยวสามารถดำเนินไปได้อย่างสมดุล และไม่ส่งผลเสียต่อธรรมชาติรวมถึงชุมชนในระยะยาว (Andari, Supartha, Riana, & Sukawati, 2020)

6. การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและการประเมินคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทแก่ง

การกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการประเมินคุณภาพของสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาตินั้นเป็นไปอย่างเหมาะสมและไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อระบบนิเวศ ในขณะเดียวกันก็สามารถส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในกรณีของแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่ง ซึ่งมีลักษณะเด่นทางธรรมชาติที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว ทั้งในด้านความสวยงามและความหลากหลายทางชีวภาพ แต่ขณะเดียวกันก็เป็นพื้นที่ที่มีความเปราะบางต่อความเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นจากพฤติกรรมของผู้มาเยือน หรือจากภัยที่เกิดจากธรรมชาติเอง (สำนักวิทยบริการธรรมชาติ, 2555) ด้วยเหตุนี้ การวางแผนและเลือกตัวชี้วัดที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพของพื้นที่เหล่านี้จึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยเกณฑ์และดัชนีที่ใช้จะครอบคลุมทั้งด้านความปลอดภัย ความสามารถในการรองรับกิจกรรมท่องเที่ยว การคงอยู่ของระบบนิเวศ รวมถึงระดับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอก หรือการใช้งานพื้นที่อย่างต่อเนื่องเกินขีดจำกัด ได้แก่

1. ด้านคุณค่าการท่องเที่ยว: ประกอบด้วยตัวชี้วัดเช่น ความกว้างและความยาวของลำน้ำ ความลึกและความสะอาดของน้ำ ความสวยงามของแก่ง จำนวนและความถี่ของแก่ง สัตว์น้ำที่อาศัยในบริเวณแก่ง ความสมบูรณ์ของป่าในบริเวณรอบแก่ง และเรื่องราวพื้นบ้านที่เกี่ยวข้องกับแก่ง

2. ด้านความเสี่ยงต่อการถูกทำลาย: ประกอบด้วยการรุกร้ำพื้นที่รอบแก่ง, กิจกรรมที่อาจทำให้เกิดการทำลายสิ่งธรรมชาติในพื้นที่บริเวณแก่ง, และความเสี่ยงต่อการถูกทำลายจากภัยธรรมชาติ

การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่งจึงต้องมีการพิจารณาและนำเกณฑ์มาตรฐานเหล่านี้เข้าสูการดำเนินงาน ซึ่งมุ่งเน้นการอนุรักษ์และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการของเสีย และการให้บริการนักท่องเที่ยว การจัดการที่ดีจะช่วยให้แหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่งสามารถรักษาคุณค่าทางธรรมชาติและวัฒนธรรมไว้ได้ และส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในระยะยาว การจัดการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดความเสี่ยงต่อการถูกทำลายของทรัพยากรธรรมชาติ และส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนท้องถิ่น โดยสรุปการจัดการแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่งในประเทศไทยควรมีการแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ขึ้นอยู่กับหน่วยงานหรือองค์กรที่รับผิดชอบ เพื่อให้สามารถกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ และสามารถประเมินคุณภาพและความเสี่ยงของแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม (Srisorn, Chayanon, & Puntluekdej, 2020)

Streimikiene, Svagzdiene, Jasinskas, & Simanavicius (2021) การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้สามารถแบ่งออกเป็นสองประเภทหลัก ๆ ตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ อาทิ สถานที่ท่องเที่ยวที่บริหารจัดการโดยหน่วยงานรัฐบาลกลาง เช่น อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน และเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า และ สถานที่ท่องเที่ยวที่บริหารจัดการโดยรัฐบาลท้องถิ่นและองค์กรอื่น ๆ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองตนเอง และที่ดินเอกชน โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินการจัดการแหล่งท่องเที่ยวต้องประกอบด้วย 2 ด้านเป็นหลัก คือ

1) การดูแลสิ่งแวดล้อมและการจัดระบบการใช้พื้นที่อย่างยั่งยืน รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ท่องเที่ยวจำเป็นต้องดำเนินควบคู่ไปกับการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม โดยควรมีการวางแผนทางที่ชัดเจนเพื่อควบคุมการใช้พื้นที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การดูแลความสะอาดทั่วไป การเก็บขยะอย่างเป็นระบบ และการวางแผนเพื่อบำบัดน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังควรมีการกำหนดแนวทางที่ช่วยลดผลกระทบต่อบริเวณที่อ่อนไหวหรือมีความเสี่ยงสูงต่อความเสียหาย เช่น บริเวณตลิ่ง พื้นที่ริมน้ำ หรือจุดชมวิวที่มีสภาพเปราะบาง และที่สำคัญการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตนเมื่ออยู่ในพื้นที่ธรรมชาติ รวมถึงการจัดการกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสามารถในการรองรับของพื้นที่ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

2) การบริหารพื้นที่ท่องเที่ยวและการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน การดูแลและจัดการพื้นที่ท่องเที่ยวต้องคำนึงถึงความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้มาเยือนสามารถเข้าถึงพื้นที่ได้สะดวกและปลอดภัย โดยเฉพาะบริเวณทางเข้าหรือเส้นทางที่นำไปสู่บริเวณแก่ง ควรมี

การจัดเตรียมสาธารณูปโภคพื้นฐานที่เพียงพอ เช่น ห่วงน้ำ ที่จอดรถ จุดพักนักท่องเที่ยว รวมถึงการดูแลให้สิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา ในด้านความปลอดภัยควรมีการวางระบบรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การติดตั้งอุปกรณ์แจ้งเตือนภัย ระบบสื่อสารในกรณีเกิดเหตุไม่คาดคิด และจัดให้มีบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยประจำ

การประเมินคุณภาพของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติในพื้นที่ลำน้ำหรือบริเวณที่มีกระแสน้ำไหลแรง เช่น แก่ง ควรพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ อย่างรอบด้าน เพื่อคงไว้ซึ่งความงดงามตามธรรมชาติและคุณค่าทางวัฒนธรรมของพื้นที่ พร้อมกับส่งเสริมแนวทางการพัฒนาอย่างมีจิตสำนึกและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม การวางระบบบริหารจัดการที่เหมาะสมจะมีส่วนช่วยลดความเสี่ยงต่อการสูญเสียทรัพยากรธรรมชาติ และช่วยให้การท่องเที่ยวในพื้นที่ดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างรับผิดชอบ ทั้งในแง่ของสิ่งแวดล้อมและชุมชนที่อยู่อาศัยในบริเวณนั้น การประเมินมาตรฐานของสถานที่ท่องเที่ยวในลักษณะนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบหลัก โดยพิจารณาตามลักษณะกิจกรรมที่มีอยู่ในพื้นที่ ซึ่งแต่ละแบบจะมีปัจจัยที่ต้องพิจารณาแตกต่างกันตามลักษณะของการใช้งานและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่

กรณีที่ 1 เป็นการประเมินสถานที่ท่องเที่ยวประเภทแก่งที่ไม่มีการจัดกิจกรรมล่องแก่งในพื้นที่ การประเมินในลักษณะนี้จะพิจารณาใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ ความน่าสนใจในเชิงท่องเที่ยวและระดับความเปราะบางของพื้นที่ต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น, ศักยภาพของสถานที่ในการพัฒนาให้รองรับกิจกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต และประสิทธิภาพในการจัดการและดูแลพื้นที่โดยรวม ซึ่งการประเมินทั้งหมดนี้มีคะแนนรวมเต็ม 190 คะแนน รายละเอียดของแต่ละด้านจะแสดงไว้ในตาราง 3

ตาราง 3 การประเมินแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่งที่ไม่มีการจัดกิจกรรมการล่องแก่ง

องค์ประกอบ	เกณฑ์	จำนวน ตัวชี้วัด	คะแนน
1. ความน่าสนใจในเชิง ท่องเที่ยวและระดับ ความเปราะบางของ พื้นที่ต่อความเสียหาย	1. ความสำคัญในเชิงการท่องเที่ยว	10	50
	2. ระดับความเปราะบางของพื้นที่	3	15
	รวม	13	65
2. ศักยภาพของสถานที่ ในการพัฒนา และ	1. ชีตความสามารถในการจัดกิจกรรมเพื่อ การท่องเที่ยว	2	10
	2. การเข้าถึง	2	10

องค์ประกอบ	เกณฑ์	จำนวน ตัวชี้วัด	คะแนน
ประสิทธิภาพในการ จัดการและดูแลพื้นที่	3. ความปลอดภัย	5	25
	4. ศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว	2	10
	รวม	11	55
3. การบริหารจัดการ	1. การจัดการด้านการอนุรักษ์และรักษา สิ่งแวดล้อม	8	40
	2. การจัดการด้านการท่องเที่ยว	6	30
	รวม	14	70
	รวมทั้งสิ้น	38	190

ตาราง 4 คะแนนที่ประเมินได้สามารถนำมากำหนดระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว

ค่าคะแนน	ระดับมาตรฐาน	สัญลักษณ์
มากกว่า 145 คะแนน	สูง	★ ★ ★
มากกว่า 95-145 คะแนน	ปานกลาง	★ ★
มากกว่า 50-95 คะแนน	ต่ำ	★

ที่มา: กรมการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557

กรณีที่ 2 การประเมินแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่งที่มีกิจกรรมการล่องแก่ง การประเมินก็มีอยู่ด้วยกัน 4 องค์ประกอบ คือ คุณค่าด้านการท่องเที่ยวและความเสี่ยงต่อการถูกทำลาย ด้านของศักยภาพในการพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและด้านการบริหารจัดการกิจกรรม โดยการล่องแก่งจะมีคะแนนเต็ม 250 คะแนน รายละเอียดแสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 การประเมินแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่งที่มีกิจกรรมการล่องแก่ง

องค์ประกอบ	เกณฑ์	จำนวน ตัวชี้วัด	คะแนน
1. ความน่าสนใจในเชิง ท่องเที่ยวและระดับความ เปราะบางของพื้นที่ต่อความ เสียหาย	1. คุณค่าด้านการท่องเที่ยว	10	50
	2. ความเสี่ยงต่อการถูกทำลาย	3	15
	รวม	13	65
2. ศักยภาพของสถานที่ใน การพัฒนา และประสิทธิภาพ ในการจัดการและดูแลพื้นที่	1. ศักยภาพในการจัดกิจกรรมการ ท่องเที่ยว	2	10
	2. การเข้าถึง	2	10
	3. ความปลอดภัย	5	25
	4. ศักยภาพในการรองรับด้านการ ท่องเที่ยว	2	10
	รวม	11	55
3. การบริหารจัดการ	1. การจัดการด้านการอนุรักษ์และ รักษาสีงแวดล้อม	8	40
	2. การจัดการด้านการท่องเที่ยว	6	30
	รวม	14	70
4. การบริหารจัดการกิจกรรม การล่องแก่ง	1. ศักยภาพในการจัดกิจกรรมการ ล่องแก่ง	4	20
	2. การบริหารจัดการนักท่องเที่ยว	10	10
	3. ความพร้อมด้านบุคลากร	5	5
	4. ความพร้อมด้านเครื่องมือและ อุปกรณ์	10	10
	5. หลักประกันภัยแก่นักท่องเที่ยว	3	15
	รวม	32	60
	รวมคะแนนเต็ม	70	250

ตาราง 6 คะแนนที่ประเมินได้สามารถนำมากำหนดระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว

ค่าคะแนน	ระดับมาตรฐาน	สัญลักษณ์
มากกว่า 215 คะแนน	ดีเยี่ยม	★ ★ ★ ★ ★
มากกว่า 175-215 คะแนน	ดีมาก	★ ★ ★ ★
มากกว่า 140-175 คะแนน	ดี	★ ★ ★
มากกว่า 100-140 คะแนน	ปานกลาง	★ ★
มากกว่า 65-100 คะแนน	ต่ำ	★

ที่มา: กรมการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557

กล่าวโดยสรุปได้ว่า มาตรฐานผู้ประกอบการโรงแรมต้องพิจารณาไปที่ความปลอดภัยในทุกด้านของนักท่องเที่ยวถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งมีผลต่อความนิยมในการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยว และส่งผลต่อการเพิ่มรายได้จากกิจกรรมท่องเที่ยว รวมถึงการสร้างงานในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวด้วยการกำหนดเกณฑ์และการประเมินคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติประเภทแก่ง จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญในการรักษามาตรฐานและสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยแก่ผู้มาเยือน

แนวคิดที่เกี่ยวกับผลกระทบ

การส่งเสริมกิจกรรมท่องเที่ยวภายในชุมชนถือเป็นประเด็นสำคัญที่ควรให้ความสนใจ เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงกับวิถีชีวิตของคนในพื้นที่ และมีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจในระดับประเทศ อย่างไรก็ตามไม่ควรมองเพียงแง่ดีของการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ควรคำนึงถึงผลในทางลบที่อาจตามมาด้วยการเตรียมความพร้อมของชุมชนและการให้ความรู้เกี่ยวกับผลที่อาจเกิดขึ้นจากการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเป็นเรื่องจำเป็น เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีแบบแผนและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน การเข้าใจทั้งประโยชน์และข้อเสียที่อาจเกิดจากการท่องเที่ยวจะช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องในทุกกระดับสามารถวางแผนและปรับตัวได้อย่างเหมาะสม เมื่อทุกฝ่ายตั้งแต่หน่วยงานท้องถิ่น นักเดินทาง และประชาชนในพื้นที่มีความรู้เท่าทันและเข้าใจบริบทของสถานการณ์ ก็จะสามารถลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและสร้างแนวทางการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ร่วมกันในระยะยาว

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบเป็นส่วนสำคัญในการวิเคราะห์และเข้าใจผลที่ตามมาจากการกระทำหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในสังคม เนื้อหาที่คุณกล่าวถึงมาจากการวิจัยของนักวิจัยที่มีชื่อเสียงในวงการศึกษาเศรษฐศาสตร์สังคม ซึ่งได้เสนอแนวคิดและหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับผลกระทบในหลากหลายมิติ ดังนี้

1) ความหมายของผลกระทบ: นำเสนอความหมายของผลกระทบว่าเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากการกระทำเฉพาะอย่าง ซึ่งอาจเป็นประโยชน์หรืออันตรายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 2) การจำแนกผลกระทบ: การแบ่งแยกผลกระทบตามประเภท ขนาด และระยะเวลาที่เกิดขึ้น เพื่อเข้าใจลึกซึ้งถึงผลที่เกิดขึ้น 3) การจำแนกตามแง่มุมของความเป็นจริง: การแยกแยะผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยไม่คำนึงถึงอารมณ์หรือความคิดของบุคคล และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกและความคิดภายในของบุคคล 4) การจำแนกตามระยะเวลา: การแบ่งแยกผลกระทบตามระยะเวลาที่เกิดขึ้น เช่น ระยะสั้นและระยะยาว 5) การจำแนกตามระดับของเหตุการณ์: การแยกแยะผลกระทบตามระดับของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อเข้าใจความสำคัญและความรุนแรงของผลกระทบ 6) การจำแนกตามด้าน: การแบ่งแยกผลกระทบตามด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

การศึกษาผลกระทบที่เกิดจากการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะในช่วงสถานการณ์ปกติหรือภาวะวิกฤติช่วยให้เราเข้าใจภาพรวมของความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้อย่างรอบด้าน ทั้งในแง่ของทรัพยากรธรรมชาติ โครงสร้างทางสังคม และแนวทางดำเนินชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น ความรู้เหล่านี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการธุรกิจชุมชน ที่ต้องรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เมื่อเราทำความเข้าใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องเหล่านี้อย่างลึกซึ้ง ก็สามารถนำไปใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาและฟื้นฟูพื้นที่ได้อย่างตรงจุด ช่วยให้ชุมชนสามารถปรับตัวได้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสร้างรายได้ การดูแลทรัพยากรในท้องถิ่น หรือการรักษาเสถียรภาพของชุมชนในระยะยาว อีกทั้งยังช่วยวางกรอบในการคิดและวิเคราะห์สำหรับการจัดการปัญหาที่ซับซ้อน เช่น ความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ปัญหาสิ่งแวดล้อม หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนักท่องเที่ยว การเข้าใจปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จึงมีบทบาทอย่างมากต่อการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้เติบโตไปในทางที่เหมาะสม โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันคือความยั่งยืนของพื้นที่และคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน

1. ผลกระทบเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

การพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงหลายด้าน ซึ่งมีทั้งด้านที่ส่งผลดีและด้านที่อาจก่อให้เกิดปัญหา หากคนในชุมชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเหล่านี้ ก็จะสามารถเตรียมตัวและวางแผนในการรับมือได้อย่างเหมาะสม

ผลกระทบเชิงบวก สำหรับประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่นนั้น Bruner (1996) ได้อธิบายไว้ว่า การท่องเที่ยวมีส่วนช่วยเปิดโอกาสให้ชาวบ้านได้มีรายได้เพิ่มขึ้นจากกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน เช่น การบริการนักท่องเที่ยว การจำหน่ายสินค้า หรือการจัดกิจกรรมวัฒนธรรม ซึ่งเป็นอีกหนึ่งแนวทางที่ช่วยลดการย้ายถิ่นฐานไปทำงานในเมือง ส่งผลให้สมาชิกในครอบครัวได้อยู่ร่วมกันและรักษาความสัมพันธ์ภายในชุมชน ยิ่งไปกว่านั้น การที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาสนใจในวิถีชีวิตและประเพณีดั้งเดิม ยัง

ทำให้คนในพื้นที่เกิดความรู้สึกภูมิใจในสิ่งที่ตนมี และหันมาให้ความสำคัญกับมรดกวัฒนธรรมท้องถิ่นมากขึ้น ซึ่งในระยะยาวจะช่วยให้เกิดการสืบสานและรักษาเอกลักษณ์ของชุมชนไว้ได้

ผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น ตามที่ สุนัย สุนทรพฤกษ์ (2543) ได้กล่าวไว้ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของภูมิภาค การกระจายรายได้ที่ไม่เท่าเทียม และการเปลี่ยนแปลงอาชีพหลัก ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาค่าครองชีพที่สูงขึ้น การว่างงาน และปัญหาทางสังคมอื่น ๆ

การพัฒนาการท่องเที่ยวควรดำเนินการอย่างมีความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงผลกระทบทั้งในด้านบวกและด้านลบ และควรมีการวางแผนเพื่อสร้างผลกระทบด้านบวกให้มากที่สุด พร้อมทั้งลดผลกระทบด้านลบให้น้อยที่สุด การมีมุมมองที่กว้างขวางและการวางแผนที่มีความยืดหยุ่นเป็นสิ่งสำคัญในการรับมือกับผลกระทบที่หลากหลายและไม่คาดคิดจากการพัฒนาการท่องเที่ยว การวิเคราะห์และการขยายความเกี่ยวกับผลกระทบของการท่องเที่ยวในชุมชนนี้ จะต้องคำนึงถึงประสบการณ์จากอดีตและการวางแผนสำหรับอนาคต โดยใช้ข้อมูลและความรู้ที่มีอยู่เพื่อสร้างแนวทางที่ยั่งยืนและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าผลกระทบเกี่ยวกับการท่องเที่ยว หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากกิจกรรมการท่องเที่ยวซึ่งมีผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ จะต้องสร้างความตระหนักรู้ถึงผลกระทบที่เกิดจากการท่องเที่ยวและให้ความสำคัญในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยจะต้องมีผลกระทบเชิงบวกให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยคำนึงถึงผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ลดผลกระทบด้านลบ การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่งลำน้ำเข็กจึงเป็นตัวอย่างที่ดีของการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์ที่ท้าทาย เช่น การแพร่ระบาดของ COVID 19 ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวไม่ได้มีเพียงด้านเดียว แต่มีทั้งผลดีและผลเสียที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ

ผลกระทบเชิงบวก ที่เกิดจากกิจกรรมการเดินทางเพื่อพักผ่อนและเรียนรู้ คือ การเปิดโอกาสในการมีงานทำและแหล่งรายได้ใหม่แก่คนในพื้นที่ ช่วยให้ชาวบ้านสามารถประกอบอาชีพในท้องถิ่นได้โดยไม่ต้องย้ายถิ่นฐานเข้าเมือง จึงมีส่วนในการรักษาความผูกพันในชุมชน นอกจากนี้การท่องเที่ยวในท้องถิ่นยังส่งผลดีต่อการปลูกจิตสำนึกในคุณค่าของวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมา ช่วยให้ชาวบ้านหันกลับมาสนใจและฟื้นฟูภูมิปัญญาพื้นบ้านให้คงอยู่ต่อไป

ผลกระทบเชิงลบ มีหลายประเด็นที่ควรพิจารณา หนึ่งในนั้นคือการที่ระบบเศรษฐกิจในพื้นที่อาจมีการปรับเปลี่ยนไปจากเดิม เช่น จากที่เคยพึ่งพาอาชีพดั้งเดิม ก็อาจเปลี่ยนไปเน้นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการนักท่องเที่ยวแทน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงลักษณะของอาชีพหลักในท้องถิ่นอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในระยะยาว อีกทั้งยังอาจเกิดปัญหาการแบ่งปันรายได้ที่ไม่เท่าเทียมระหว่างคนในชุมชน และอาจนำไปสู่ปัญหาอื่น ๆ เช่น ค่าครองชีพที่สูงขึ้น การขาดแคลนงานในบางช่วง รวมถึงปัญหาทางสังคมที่ตามมา

การที่ผู้ประกอบการในชุมชนจะสามารถอยู่รอดและพัฒนาได้ในช่วงที่เกิดวิกฤตการแพร่ของโรค COVID 19 จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการวางแผนทางที่สามารถเสริมสร้างผลลัพธ์ในด้านดีให้มากที่สุด พร้อมทั้งหาวิธีลดผลกระทบด้านลบให้น้อยลง การมีจิตสำนึกและการใส่ใจต่อผลที่เกิดจากกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาท่องเที่ยวในระยะยาวอย่างยั่งยืน การศึกษานี้ช่วยให้เห็นภาพรวมของการเปลี่ยนแปลงที่ผู้ประกอบการต้องเผชิญในช่วงสถานการณ์ไม่ปกติ และยังสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการมีมุมมองที่เปิดกว้าง รวมทั้งการเตรียมแผนรับมือที่ยืดหยุ่น เพื่อให้สามารถจัดการกับผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างไม่แน่นอนจากกระแสการเปลี่ยนแปลงของภาคการท่องเที่ยว

2. ผลกระทบที่เกิดจาก COVID 19

การระบาดของ COVID 19 ได้สร้างความเสียหายอย่างมากต่อเศรษฐกิจและสังคมทั่วโลก และประเทศไทยก็ไม่ได้ได้รับผลกระทบน้อยไปกว่าใคร ตั้งแต่การหยุดชะงักของการผลิตในภาคอุตสาหกรรมไปจนถึงการสูญเสียรายได้ในภาคการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นหัวใจหลักของเศรษฐกิจไทย ผลกระทบเหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อทุกมิติของชีวิตประจำวันของประชาชน ทั้งในด้านการจ้างงาน ความมั่นคงทางอาหาร และการเข้าถึงบริการสุขภาพ (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2564)

ตามรายงานของธนาคารโลก อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของไทยคาดว่าจะหดตัวลงถึง 3% ในสถานการณ์พื้นฐาน และอาจแยกลงถึง 5% ในสถานการณ์ที่แย่ที่สุด โดยมีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งคิดเป็นประมาณ 13 - 16% ของ GDP ของประเทศ นอกจากนี้ การระบาดของ COVID 19 ยังทำให้เกิดการว่างงานอย่างกว้างขวาง โดยมีการคาดการณ์ว่ามีคนว่างงานประมาณ 9,523,411 คน ก่อนการลดระดับมาตรการควบคุม ขั้นแรก ซึ่งส่งผลกระทบอย่างหนักต่อกลุ่มคนงานอิสระในภาคการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการก่อสร้าง และอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งมีคนงานประมาณ 6 ล้านคน (World Bank, 2020)

Belhaj Hassine Belghith, & Arayavechkit (2021) การสำรวจของธนาคารโลกและแกลล์ฟ โพล ได้เผยให้เห็นถึงผลกระทบที่มีต่อครัวเรือนไทย โดยมีการสำรวจแบบเร่งด่วนทางโทรศัพท์ตั้งแต่วันที่ 27 เมษายน ถึงวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2564 ซึ่งเป็นช่วงที่ COVID 19 แพร่ระบาดไปทั่วโลก การสำรวจนี้ได้เก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 2,000 คน ผ่านการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า อัตราความยากจนของประเทศเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 6.2 ในปี พ.ศ. 2562 เป็นร้อยละ 6.4 ในปี พ.ศ. 2563 และหากไม่มีโครงการเยียวยา อัตราความยากจนอาจเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 7.4 ในปีเดียวกันนั้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า โดยรวมแล้วผลกระทบของ COVID 19 ต่อประเทศไทยนั้นมีความซับซ้อนและลึกซึ้ง ทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม การระบาดของโรคนี้ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อระบบสาธารณสุขและเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาทางสังคมและการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศในระยะยาว การระบาดของ COVID 19 ได้สร้างความท้าทายอย่างมากต่อผู้ประกอบการธุรกิจชุมชน

ในประเทศไทย โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย เช่น การล่องแก่งลำน้ำเข็ก ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องพึ่งพาการเดินทางและการมีปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว ผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่เพียงแต่ส่งผลต่อรายได้และการจ้างงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต วัฒนธรรม และความเป็นอยู่ของชุมชนท้องถิ่น การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนต่อสถานการณ์นี้จึงเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ประกอบการต้องหาวิธีใหม่ ๆ ในการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างประสบการณ์เสมือนจริง การปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้สอดคล้องกับมาตรการสาธารณสุข หรือการหาตลาดเป้าหมายใหม่ ๆ ในช่วงที่การเดินทางข้ามประเทศมีข้อจำกัด นอกจากนี้ การสร้างความร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานภาครัฐเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวในรูปแบบที่ยั่งยืนก็เป็นสิ่งที่จำเป็น

การวิจัยเรื่อง "ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก" นี้ช่วยให้เราเข้าใจถึงความสำคัญของการมีความยืดหยุ่นและการปรับตัวในสถานการณ์วิกฤติ และเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการมีมุมมองที่กว้างขวางและการวางแผนที่มีความยืดหยุ่นเพื่อรับมือกับผลกระทบที่หลากหลายและไม่คาดคิดจากโรคอุบัติใหม่หรือภัยคุกคาม

สถานการณ์ COVID 19 กับการท่องเที่ยว

1. ผลกระทบจาก COVID 19

การเกิดขึ้นของโรค COVID 19 ได้ก่อให้เกิดผลกระทบเป็นวงกว้างไปทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ซึ่งได้รับผลกระทบอย่างหนักโดยเฉพาะในภาคการท่องเที่ยว ตั้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา จำนวนการเดินทางเข้ามาจากต่างประเทศลดลงอย่างชัดเจน เนื่องจากมีมาตรการจำกัดการเดินทางเพื่อควบคุมโรค ส่งผลให้หลายธุรกิจที่พึ่งพานักท่องเที่ยวต้องหยุดชะงัก และขาดรายได้ในทันที สถานการณ์นี้มีจุดเริ่มต้นจากการพบผู้ติดเชื้อไวรัสครั้งแรกในเมืองอู่ฮั่นของประเทศจีนช่วงปลายปี 2019 ก่อนที่การแพร่กระจายจะลุกลามไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก อย่างไรก็ตามด้วยความก้าวหน้าทางการแพทย์ หลายประเทศสามารถพัฒนาวัคซีนเพื่อลดความรุนแรงของโรคได้ ทำให้อัตราการติดเชื้อและการเสียชีวิตในภาพรวมเริ่มลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเริ่มต้นของการระบาด (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) โดยคาดการณ์ว่าต้นตอของไวรัสน่าจะมาจากสัตว์ที่เป็นตัวกลางในการแพร่เชื้อของโรคระบาดมาสู่คน มีการพบผู้ป่วยรายแรกที่มีการแสดงอาการตามลักษณะของการผู้ติดเชื้อไวรัสโควิด19 ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2562 และได้มีการสืบหาแหล่งที่มาโดยพบว่ามีความเชื่อมโยงกับตลาดในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน ที่เป็นพื้นที่ที่พบผู้ป่วยหลายราย มีการแพร่ระบาด ใหญ่ไปทั่วประเทศ ทั้งภูมิภาคและทั่วโลก ส่งผลให้พบจำนวนผู้ติดเชื้อทั่วโลกและผู้ติดเชื้อภายในประเทศเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งไม่สามารถคาดการณ์การสิ้นสุดของเหตุการณ์ได้นอกจากนี้การระบาดดังกล่าวได้ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อชีวิตและสุขภาพอนามัยของ ประชาชนทุกสาขาอาชีพในวงกว้าง รัฐบาลจึงต้องประกาศควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค เช่น เพิ่มมาตรการที่เข้มข้นในการ

จำกัดการใช้ชีวิต บางกิจกรรมจึงถูกควบคุมไว้ มีการสั่งปิดพื้นที่เพื่อป้องกันการเคลื่อนย้ายคน ไม่ให้เดินทางข้ามจังหวัดระหว่างในเขตพื้นที่เมืองใหญ่กับจังหวัดหรือภูมิภาค และระหว่างประเทศ โดยมีมาตรการในการเฝ้าระวังเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจเกิดภาวะชะงักงันอย่างฉับพลัน ส่งผลให้เศรษฐกิจประเทศทั่วโลกหดตัวอย่างรุนแรง และรวดเร็ว ซึ่งการดำเนินมาตรการควบคุมการเดินทางระหว่างประเทศมีผลกระทบอย่างรุนแรงภาคการท่องเที่ยวและธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว รวมทั้งการส่งออกสินค้าและบริการ (สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ, 2564)

2. การระบาดในประเทศไทย

การระบาดของโรค COVID 19 ได้สร้างความเปลี่ยนแปลงอย่างมากต่อภาคการท่องเที่ยวในประเทศไทย นับตั้งแต่ช่วงที่มีการพบการติดเชื้อครั้งแรกในเมืองใหญ่ของประเทศไทยช่วงปลายปี 2019 การแพร่กระจายของเชื้อขยายไปยังหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยด้วย ซึ่งส่งผลให้นักท่องเที่ยวจากต่างชาติเดินทางเข้ามาในประเทศไทยลดลงอย่างชัดเจนในปี พ.ศ. 2563 รายได้จากกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจจึงลดลงอย่างมาก เนื่องจากมีมาตรการหยุดกิจกรรมหลายอย่างเพื่อควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อ สำหรับในประเทศไทย การพบผู้ติดเชื้อครั้งแรกเกิดขึ้นเมื่อช่วงกลางเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 โดยเริ่มมีการตรวจคัดกรองอย่างเข้มข้นและพบผู้ป่วยรายแรกในช่วงปลายเดือนเดียวกัน จากการศึกษาของ วนักรณณ์ ทองฤทธิ์ (2564) ระบุว่า ตลอดเดือนกุมภาพันธ์ของปีนั้น จำนวนผู้ติดเชื้อยังคงอยู่ในระดับต่ำ โดยมีการยืนยันจำนวนผู้ป่วยสะสมประมาณ 40 ราย อย่างไรก็ตามสถานการณ์เริ่มรุนแรงขึ้นในช่วงกลางเดือนมีนาคม โดยพบผู้ติดเชื้อเป็นจำนวนมากในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ตัวเลขผู้ติดเชื้อพุ่งสูงขึ้นมาจากการจัดการแข่งขันมวยไทย ณ เวทีมวยในกรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งมีผู้เข้าร่วมจำนวนมากและพบว่าผู้ติดเชื้อมากกว่า 100 รายในวันเดียว ก่อนที่ตัวเลขผู้ติดเชื้อจะค่อย ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในระยะถัดมา ภาครัฐจึงได้ออกมาตรการควบคุมอย่างเข้มข้น โดยเริ่มมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉุกเฉินในวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 เช่น การจำกัดการเดินทางในเวลากลางคืน การห้ามขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ชั่วคราว การปิดสถานศึกษา และการขอความร่วมมือให้ประชาชนงดเดินทางระหว่างจังหวัด ทำให้การควบคุมการแพร่เชื้อภายในประเทศเริ่มเห็นผลในช่วงเวลาต่อมา และจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่ก็ลดลงอย่างต่อเนื่องอยู่พักหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ในช่วงปลายปี พ.ศ. 2563 ประเทศไทยต้องเผชิญกับการระบาดรอบใหม่อีกครั้ง โดยมีจุดเริ่มต้นจากจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งพบว่าการแพร่เชื้อมาจากแรงงานข้ามชาติที่ลักลอบเข้ามาในประเทศโดยไม่ผ่านระบบคัดกรองอย่างถูกต้อง ทำให้ยอดผู้ติดเชื้อภายในประเทศกลับมาสูงขึ้นอีกครั้งและส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวอีกครั้ง

3. นโยบายควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาด COVID 19 ในพื้นที่

จากการแพร่ระบาดของ COVID 19 ซึ่งเริ่มแพร่กระจายเป็นวงกว้างในประเทศไทยตั้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 ได้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน โดยเฉพาะในภาคการท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ ซึ่งต้องพึ่งพาการเดินทางและการรวมกลุ่มของผู้คนเป็นหลัก รัฐบาลจึงได้ออกนโยบายเร่งด่วนเพื่อควบคุมสถานการณ์และป้องกันการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

ในระดับประเทศ ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งของนายกรัฐมนตรี และได้กำหนดมาตรการต่าง ๆ เช่น การปิดสถานที่เสี่ยง การห้ามเดินทางข้ามจังหวัด การประกาศเคอร์ฟิวในบางช่วงเวลา การสวมหน้ากากอนามัยในที่สาธารณะ การเว้นระยะห่างทางสังคม รวมถึงการเร่งรัดการจัดหาวัคซีนเพื่อฉีดให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยงก่อนเป็นลำดับแรก (กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

ในส่วนของจังหวัดพิษณุโลก โดยเฉพาะพื้นที่อำเภอวังทอง ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติสำคัญอย่างลำน้ำเข็ก จังหวัดได้มีการกำหนดแนวทางการป้องกันการแพร่ระบาดในลักษณะสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลกลาง โดยเฉพาะในช่วงที่มีการระบาดอย่างรุนแรงทางจังหวัดได้มีการออกคำสั่งคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดพิษณุโลก ให้ดำเนินการปิดสถานที่ท่องเที่ยวชั่วคราว ห้ามจัดกิจกรรมรวมกลุ่มเกินจำนวนที่กำหนด และให้สถานประกอบการทุกแห่งปรับตัวตามมาตรการ “COVID Free Setting” เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการได้ภายใต้ความปลอดภัยสูงสุด (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก, 2564)

นอกจากนี้ อำเภอวังทองยังได้ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา และหน่วยงานภาคประชาชนในพื้นที่ จัดตั้งจุดคัดกรองตามทางเข้าออกของชุมชน จัดระบบลงทะเบียนผู้เดินทางเข้าออกพื้นที่ จัดเตรียมสถานที่กักตัวสำหรับกลุ่มเสี่ยง และมีการรณรงค์ให้ประชาชนในพื้นที่ฉีดวัคซีนอย่างครอบคลุม ตลอดจนมีการประชุมร่วมกันระหว่างภาครัฐและกลุ่มผู้ประกอบการในพื้นที่ เพื่อแจ้งแนวทางและข้อปฏิบัติในการกลับมาเปิดกิจการอย่างปลอดภัยหลังจากสถานการณ์เริ่มคลี่คลาย

สำหรับในระดับของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนท้องถิ่น กลุ่มผู้ประกอบการมีการนำแนวทางจากภาครัฐมาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมของตน เช่น การจัดตั้งจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิบริเวณทางเข้ารีสอร์ทหรือจุดลงเรือ การให้พนักงานสวมหน้ากากตลอดเวลาการปฏิบัติงาน การจัดให้มีเจลแอลกอฮอล์สำหรับบริการนักท่องเที่ยว การจำกัดจำนวนลูกค้าในแต่ละรอบลงทะเบียนเพื่อลดความแออัด และการทำความสะอาดอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งยังมีการเข้าร่วมอบรมเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสำนักงานสาธารณสุขและหน่วยงานท่องเที่ยวอีกด้วย

มาตรการและนโยบายต่าง ๆ เหล่านี้ นอกจากจะเป็นแนวทางในการควบคุมโรคแล้ว ยังเป็นการเตรียมความพร้อมของชุมชนในการฟื้นฟูเศรษฐกิจท้องถิ่น โดยเฉพาะในด้านการท่องเที่ยวที่

ถือเป็นแหล่งรายได้หลักของชุมชนในพื้นที่ลุ่มน้ำเชิง ซึ่งแม้ว่าจะได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงในช่วงแรก แต่ก็สามารถฟื้นตัวได้อย่างค่อยเป็นค่อยไปหลังจากมีการผ่อนคลายมาตรการและมีการดำเนินการตามแนวทางความปลอดภัยที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

การปรับตัวของผู้ประกอบการในด้านของการท่องเที่ยว

การปรับตัวของผู้ประกอบการในด้านของการท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่สำคัญมากในยุคที่เกิดวิกฤตการณ์ COVID 19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสุขภาพของผู้คน การปรับตัวเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผ่านวิกฤติไปได้ (ภิรมณ มณีธร, 2564)

ทฤษฎีการปรับตัวที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีต้นกำเนิดจากสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ ที่เป็นที่รู้จักมากที่สุด คือ ทฤษฎีการปรับตัวของ Roy. (1999) ซึ่งใช้ในการอธิบายถึงพฤติกรรมที่ช่วยให้สิ่งมีชีวิตสามารถปรับตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมได้ ต่อมาทฤษฎีการปรับตัวได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในศาสตร์อื่น ๆ เช่น ทางการแพทย์ การศึกษาเศรษฐศาสตร์ รวมถึงการบริหารธุรกิจด้วย

ทฤษฎีการปรับตัวของ Roy ได้เสนอรูปแบบของการปรับตัว ไว้ 4 แบบ ด้วยกัน คือ

1) การปรับตัวทางด้านร่างกาย (Physiologic mode) เป็นการตอบสนองพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของร่างกายมนุษย์ เช่น การทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย และการแสดงออกทางร่างกายเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เพื่อให้สามารถอยู่รอดและปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม

2) การปรับตัวด้านภาพลักษณ์และความรู้สึกต่อตนเอง (Self-concept mode) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด บุคลิก ความเชื่อ และความคาดหวังที่แต่ละคนมีต่อตนเอง ทั้งในด้านความคิดภายในและการมองภาพลักษณ์ของตัวเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ

3) การปรับตัวเกี่ยวกับบทบาทที่ต้องรับผิดชอบ (Role function mode) ทุกคนจะมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในแต่ละช่วงของชีวิต โดยสามารถแบ่งได้เป็นสองประเภท ได้แก่ บทบาทหลัก (Primary role) คือบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการตามวัย เช่น การเป็นบุตร เป็นนักเรียน หรือเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นบทบาทที่ดำรงอยู่ต่อเนื่อง บทบาทรอง (Secondary role) คือบทบาทที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ เช่น การเป็นหัวหน้างาน นักการเมือง หรือผู้นำองค์กร ซึ่งเป็นบทบาทที่เกิดขึ้นชั่วคราวในช่วงเวลาหนึ่ง

4) การปรับตัวด้านความสัมพันธ์และการพึ่งพากัน (Interdependence mode) เป็นรูปแบบการตอบสนองที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และสังคม เป็นการให้ความสำคัญกับความเชื่อมโยงและการดูแลซึ่งกันและกันตามบริบททางสังคม

ทฤษฎีการปรับตัวของ Roy เป็นทฤษฎีที่มีต้นกำเนิดจากสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในหลายสาขา เช่น การแพทย์ การศึกษา และการบริหารธุรกิจ เพื่ออธิบายถึงการปรับตัวของสิ่งมีชีวิตเมื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม โดยมุ่งเน้นไปที่การปรับตัวของร่างกาย อัตมโนทัศน์ บทบาทหน้าที่ และการพึ่งพาอาศัย เพื่อให้สามารถรักษาสมดุลของร่างกาย จิตใจ และสังคม

1) การปรับตัวด้านร่างกาย: การปรับตัวของร่างกายเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพของบุคคลเพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ซึ่ง การปรับเปลี่ยนการทำงานของระบบเอนไซม์ การเปลี่ยนแปลงในระบบฮอร์โมน หรือการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพอื่น ๆ เพื่อให้ร่างกายสามารถปรับตัวให้สามารถทำงานได้ในสภาวะที่ต่างกัน

2) การปรับตัวด้านภาพลักษณ์และความรู้สึกต่อตนเอง: เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในความคิด ความรู้สึก และทัศนคติ เพื่อให้บุคคลสามารถปรับตัวและจัดการกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) การปรับตัวเกี่ยวกับบทบาทที่ต้องรับผิดชอบ: เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนบทบาทและหน้าที่ของบุคคลในสังคม เพื่อให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมและตอบสนองต่อความต้องการที่เกิดขึ้นในสังคม

4) การปรับตัวด้านความสัมพันธ์และการพึ่งพากัน: การปรับตัวด้านการพึ่งพาอาศัยเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในระดับการพึ่งพาอาศัยของบุคคล ซึ่งการหาแหล่งช่วยเหลือจากบุคคลในสังคม การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในสังคม หรือการพัฒนาทักษะและความสามารถใหม่เพื่อให้สามารถทำงานได้ในสภาวะที่ต่างกัน

การปรับตัวของผู้ประกอบการในด้านการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของ Roy เป็นเรื่องที่สำคัญในสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากการแพร่ระบาดของ COVID 19 มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมาก ผู้ประกอบการต้องปรับตัวและพัฒนากลยุทธ์ใหม่ เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมและสภาพแวดล้อมการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน โดยประยุกต์ให้เข้ากับรูปแบบของการปรับตัวทั้ง 4 แบบ คือ

1) การปรับตัวด้านร่างกายในช่วงที่โควิดแพร่ระบาด ผู้ประกอบการต้องเปลี่ยนวิถีการใช้ชีวิตประจำวัน โดยให้ความสำคัญกับสุขภาพมากขึ้น เช่น การสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา การหลีกเลี่ยงการสัมผัสใกล้ชิด และการรักษาความสะอาดของร่างกาย รวมถึงสถานที่ให้บริการ เพื่อให้สามารถทำงานต่อไปได้ภายใต้ข้อจำกัดของสถานการณ์

2) การปรับตัวด้านความคิดและความรู้สึกต่อตัวเอง ความไม่แน่นอนจากโรคระบาดทำให้หลายคนรู้สึกกังวลหรือหมดกำลังใจ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับวิธีคิดเพื่อให้ผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบาก เช่น การสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง หาวิธีคิดในแง่บวก และพยายามเห็นโอกาสจากวิกฤติ เช่น การปรับรูปแบบธุรกิจให้เหมาะกับสถานการณ์

3) การปรับตัวตามบทบาทที่ต้องรับผิดชอบ เมื่อธุรกิจหยุดชะงัก บทบาทที่เคยรับผิดชอบก็เปลี่ยนไป หลายคนหันไปทำอาชีพอื่นเพื่อประคองรายได้ เช่น ขายของออนไลน์ หรือรับงานชั่วคราว

นอกจากนี้บางคนยังรับบทเป็นผู้นำในการวางแผนการฟื้นฟูกิจการของชุมชนท่องเที่ยวเมื่อสถานการณ์คลี่คลาย

4) การปรับตัวด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ช่วงโควิดทำให้ต้องหันมาพึ่งพาอาศัยกันมากขึ้น ผู้ประกอบการต้องร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่น ชาวบ้าน และนักท่องเที่ยวเพื่อฝ่าวิกฤตไปด้วยกัน เช่น ช่วยกันทำความสะอาดพื้นที่ท่องเที่ยว รับฟังความคิดเห็นจากชุมชน หรือเข้าร่วมโครงการสนับสนุนจากภาครัฐ ความร่วมมือและการสื่อสารอย่างเข้าใจจึงกลายเป็นหัวใจสำคัญในการปรับตัวด้านนี้

เมื่อพิจารณาจากลักษณะการปรับตัวที่เกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์ COVID 19 อธิบายผ่านกรอบแนวคิดของ Roy ซึ่งแบ่งการปรับตัวออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การตอบสนองของร่างกายต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น การรักษาสุขภาพ การดูแลสุขภาพ และการปรับพฤติกรรมให้เหมาะกับการทำงาน ในช่วงที่มีข้อจำกัดด้านสุขภาพ การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สึกและการรับรู้ตนเอง เช่น การสร้างกำลังใจให้กับตัวเอง และการปรับทัศนคติให้สามารถมองเห็นแนวทางใหม่ ๆ สำหรับการทำธุรกิจ การรับบทบาทใหม่ที่อาจแตกต่างจากเดิม เช่น การทำอาชีพเสริมชั่วคราว หรือการเป็นผู้นำในกลุ่มชุมชน และสุดท้ายคือการรักษาความสัมพันธ์กับคนรอบข้างและการพึ่งพาอาศัยกันในกลุ่มชุมชน ซึ่งช่วยให้สามารถก้าวผ่านวิกฤตไปด้วยกันได้ แนวคิดทั้งสี่ด้านนี้ช่วยให้เข้าใจรูปแบบการปรับตัวของผู้ประกอบการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

โดยสรุป การระบาดของ COVID 19 ได้สร้างความท้าทายอย่างมากต่อผู้ประกอบการธุรกิจชุมชน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การปรับตัวของผู้ประกอบการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความยั่งยืนของธุรกิจ การปรับตัวนี้ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การแข่งขันเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งรวมถึงการจัดการทรัพยากรทางการเงิน การบริหารจัดการบุคลากร การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร การนำเทคโนโลยีมาใช้ และการตอบสนองต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติ ในการวิจัยนี้ของการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่งลำน้ำเข็ก ผู้ประกอบการต้องเผชิญกับการลดลงอย่างมากของนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผลมาจากข้อจำกัดในการเดินทางและมาตรการควบคุมโรค การปรับตัวในสถานการณ์นี้อาจรวมถึงการพัฒนาแพ็คเกจท่องเที่ยวที่ปลอดภัยและสอดคล้องกับมาตรการสาธารณสุข การใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างประสบการณ์เสมือนจริง และการหาตลาดเป้าหมายใหม่ ๆ เช่น การเน้นตลาดในประเทศหรือการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ที่สามารถดำเนินการได้ภายใต้ข้อจำกัดที่มีอยู่ การปรับตัวของผู้ประกอบการไม่เพียงแต่เป็นการตอบสนองต่อวิกฤตเท่านั้น ยุทธศักดิ์ สุภสร (2563) แต่อย่างไรก็ตาม วิกฤตนี้ยังเปิดโอกาสให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมและการเติบโตในระยะยาว การเรียนรู้จากประสบการณ์ในช่วงนี้ช่วยให้สามารถพัฒนากลยุทธ์ที่มีความยืดหยุ่น พร้อมกับการวางแผนที่สามารถปรับตัวได้รวดเร็ว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤต

การรับมือกับสถานการณ์วิกฤตเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจ โดยครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนทางล่วงหน้า การเตรียมความพร้อม การกำหนดขั้นตอนและมาตรการที่จำเป็น ไปจนถึงการเลือกแนวทางหรือวิธีการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อให้สามารถผ่านพ้นช่วงวิกฤตและฟื้นฟูธุรกิจให้กลับมาอยู่ในภาวะปกติได้ในระยะถัดไป (อิษณา หาวารี และบุษรา โปวาทอง, 2565) ขณะที่ Niinien (2013) ได้อธิบายถึงแนวทางในการบริหารสถานการณ์ไม่คาดฝันของธุรกิจไว้อย่างครอบคลุม โดยเน้นใน 4 หัวข้อหลัก:

- 1) การวางแผนเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับวิกฤต: การวางแผนที่ครอบคลุมตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังเกิดวิกฤต เป็นสิ่งสำคัญในการเตรียมพร้อมรับมือกับวิกฤต การจัดการต้นทุนการดำเนินงานระหว่างวิกฤต การรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น การสื่อสารกับผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนด้านความปลอดภัย
- 2) การสื่อสารในช่วงวิกฤต: การสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพสามารถช่วยลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์วิกฤต การจัดการการสื่อสารทั้งในองค์กรและกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกอย่างมีการวางแผนและรอบคอบ จะช่วยให้การรับมือกับวิกฤตเป็นไปได้อย่างราบรื่นและลดความสับสนที่อาจเกิดขึ้นเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โดยเฉพาะกับสื่อประชาสัมพันธ์ที่ใช้ในการโปรโมท
- 3) การวางแผนและกำหนดมาตรการด้านต้นทุนและบุคลากร: การควบคุมต้นทุนและจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับวิกฤตเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากผลกระทบจากภาวะวิกฤตที่สำคัญคือรายได้ที่ลดลง เนื่องจากลูกค้าลดลง การลดแรงงาน ชะลอการรับพนักงาน ทำงานล่วงเวลาแทนการลดพนักงาน หรือปิดบริการชั่วคราวเพื่อลดรายจ่าย ปรับลดราคาเพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าหรือเปลี่ยนกลุ่มลูกค้า
- 4) การเลือกใช้มาตรการหรือเครื่องมือในการจัดการกับภาวะวิกฤต: การเลือกใช้มาตรการที่เหมาะสมกับบริบทและศักยภาพของธุรกิจ เช่น การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (cost leadership) การสร้างความแตกต่าง (differentiation) กระจายการลงทุน (diversification) การกำหนดนโยบายราคา (price policy) การสื่อสารในภาวะวิกฤต (crisis communication). ส่วนมาตรการการฟื้นฟูหลังจากภาวะวิกฤต มักมีการใช้วิธีประชาสัมพันธ์และกระตุ้นยอดขายอย่างแพร่หลายเพื่อให้ลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องกลับมาใช้บริการ

การจัดการในภาวะวิกฤตนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจในภาคบริการและการท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายเพื่อให้กิจกรรมต่าง ๆ สามารถดำเนินต่อไปได้หรือกลับสู่ภาวะปกติให้เร็วที่สุด หลังจากเผชิญกับเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือความไม่แน่นอน การจัดการลักษณะนี้สามารถจำแนกออกเป็นสามช่วงหลัก ได้แก่ การตอบสนองในช่วงเกิดเหตุ (emergency management) ที่เน้นการควบคุมและจัดการสถานการณ์เฉพาะหน้า, การบริหารสถานการณ์ในภาวะวิกฤต (crisis management) ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และการสื่อสารเพื่อควบคุมความเสียหาย และการวางแผนเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ (continuity management) ซึ่งเน้นให้การดำเนินงานสามารถเดินหน้าต่อไปได้แม้ในภาวะที่ยังไม่

เสถียร โดยแต่ละระยะต่างมีปัจจัยที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้องค์กรลดผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อกิจการและผู้ที่เกี่ยวข้อง (Coombs, 2007) ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย

1) ขั้นตอนการป้องกันวิกฤต: การลดโอกาสการเกิดวิกฤตเริ่มจากการเตรียมความพร้อมตั้งแต่เนิ่น ๆ โดยองค์กรจำเป็นต้องจับตาความเปลี่ยนแปลงหรือความผิดปกติที่อาจบ่งชี้ถึงความเสี่ยงที่กำลังจะเกิดขึ้น การวางระบบเฝ้าระวังอย่างเป็นระบบ การประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบ และการแก้ไขปัญหาที่พบเจอในกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง จะช่วยลดความเสี่ยงและป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์รุนแรงลุกลามจนกลายเป็นวิกฤต

2) การเตรียมความพร้อมล่วงหน้า เมื่อเล็งเห็นว่าความเสี่ยงมีโอกาสพัฒนาไปสู่วิกฤต องค์กรควรวางแผนรับมืออย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจเพื่อดูแลสถานการณ์ จัดทำแผนรับมือในภาวะฉุกเฉิน และกำหนดแนวทางการสื่อสารที่ชัดเจนและทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้สามารถตอบโต้ได้ทันเวลาที่หากวิกฤตเกิดขึ้นจริง

3) การจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์ ในช่วงที่สถานการณ์ไม่ปกติเกิดขึ้นจริง องค์กรจะต้องดำเนินการตามแผนที่วางไว้ พร้อมทั้งสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่ดีในช่วงนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยให้การควบคุมสถานการณ์เป็นไปอย่างราบรื่น และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) การแก้ไข: การแก้ไขภาวะวิกฤตเป็นขั้นตอนที่องค์กรวิเคราะห์และประเมินผลการตอบสนองขององค์กรต่อภาวะวิกฤต ในขั้นตอนนี้องค์กรจะต้องวิเคราะห์สิ่งที่ผิดพลาดระหว่างการปฏิบัติงานช่วงภาวะวิกฤตและค้นหาวิธีการปรับปรุงเพื่อผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในอนาคต. การแก้ไขภาวะวิกฤตอาจรวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การปรับปรุงแผนการจัดการภาวะวิกฤต และการปรับปรุงวิธีการสื่อสารในภาวะวิกฤต

การจัดการภาวะวิกฤตไม่ได้จำกัดว่าต้องรับมือเมื่อเหตุการณ์ไม่คาดฝันเกิดขึ้นเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการวางแผนล่วงหน้าและการเตรียมความพร้อมอย่างรอบด้านเพื่อป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจตามมา การเตรียมการเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจ โดยเฉพาะในภาคบริการและการท่องเที่ยว ที่ความเปลี่ยนแปลงสามารถเกิดขึ้นได้รวดเร็วและรุนแรง ปีทมา สารสุข และสาวิตรี คัมทะยาย (2564) ชี้ให้เห็นว่า หนึ่งในปัจจัยสำคัญของการบริหารภาวะวิกฤตคือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งควรเป็นการสื่อสารที่เปิดเผย โปร่งใส และส่งสารได้อย่างถูกต้องกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การส่งต่อข้อมูลที่ชัดเจนช่วยลดความสับสน และสามารถเสริมสร้างความเชื่อมั่นได้แม้ในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน นอกจากนี้ การวางแผนการดำเนินการต้องมองให้รอบด้าน ทั้งในมิติของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในช่วงสั้น ๆ และผลกระทบระยะยาวต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สามารถวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดี และหลังจากวิกฤตสิ้นสุด การฟื้นฟูกลับสู่ภาวะปกติอย่างเป็นระบบจึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต

1. ประเภทของภาวะวิกฤต

การบริหารภาวะวิกฤตจำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับลักษณะของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้ง อีกทั้งการสื่อสารยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการบรรเทาปัญหาและนำพาองค์กรกลับสู่ความมั่นคง โดยกระบวนการจัดการสถานการณ์ในช่วงวิกฤตนั้น มักต้องอาศัยแผนรองรับที่ได้มีการเตรียมการล่วงหน้าไว้แล้ว เพื่อช่วยให้การดำเนินงานกลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ องค์กรยังจำเป็นต้องดำเนินการฟื้นฟูภาพลักษณ์ที่อาจได้รับผลกระทบ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความไว้วางใจของพนักงาน ลูกค้า และกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เพื่อให้ความเชื่อมั่นในแบรนด์สามารถกลับคืนมาได้อีกครั้ง Myers (1991) กล่าวถึงกระบวนการจัดการวิกฤตว่า ควรมีลักษณะของความคล่องตัว สามารถนำไปปรับใช้ตามลักษณะของปัญหาที่แตกต่างกัน และยังได้แบ่งประเภทของภาวะวิกฤตไว้เป็น 2 กลุ่มหลัก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างเหมาะสมดังนี้

- 1) สถานการณ์วิกฤตที่สามารถประเมินล่วงหน้าได้: กลุ่มนี้มักเกิดมาจากภายในองค์กรเอง เช่น ความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานของบุคลากร ความบกพร่องในการจัดการ หรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่องค์กรนำเสนอ
- 2) สถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด: เป็นเหตุการณ์ที่มักเกิดจากปัจจัยภายนอก ซึ่งองค์กรไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เหตุการณ์รุนแรงจากการก่อการร้าย หรือการเผยแพร่ข้อมูลที่ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

วงจรชีวิตของภาวะวิกฤต (Crisis Life Cycle) มี 3 ลำดับดังนี้

- 1) ระยะที่เหตุการณ์วิกฤตยังไม่เกิดขึ้น (Pre-crisis): ในช่วงนี้แม้ว่าวิกฤตยังไม่เกิดขึ้นจริง แต่เริ่มมองเห็นปัญหาหรือสัญญาณที่อาจพัฒนาไปสู่สถานการณ์วิกฤตได้ การป้องกันในระยะนี้ควรเน้นที่การจัดการปัญหาต่าง ๆ ก่อนที่จะขยายตัวจนกลายเป็นวิกฤตที่ยากจะควบคุม
- 2) ระยะเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Crisis response): เป็นช่วงที่ภาวะวิกฤตเริ่มเกิดขึ้นแล้ว ในช่วงนี้จะต้องมีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดและควบคุมความรุนแรงที่ตอบสนองกับภาวะวิกฤต
- 3) ระยะหลังภาวะวิกฤต (Post-crisis): เป็นช่วงที่ภาวะวิกฤตผ่านพ้นไปแล้วและเริ่มฟื้นฟูธุรกิจตามแผนธุรกิจ

การรู้เท่าทันถึงภาวะวิกฤตและแยกแยะปัญหาวิกฤตว่ากระทบส่วนไหนในการทำธุรกิจบ้างทำ ความเข้าใจความร้ายแรงของภาวะวิกฤต การจัดการภาวะวิกฤตเป็นหัวใจของการบริหารองค์กรในสภาวะที่ เกิดเหตุการณ์เชิงลบ การบริหารจัดการด้วยความพร้อมที่ดีจะช่วยลดผลกระทบที่เกิดขึ้นและช่วยเพิ่มโอกาส ในการกลับมาอยู่ในสภาพปกติอีกครั้งได้อย่างรวดเร็ว การศึกษาเรื่องการจัดการภาวะวิกฤตและการเตรียม ความพร้อมสำหรับเหตุการณ์เชิงลบเป็นสิ่งสำคัญที่ทุก ๆ องค์กรควรให้ความสำคัญ การวางแผนและทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิกฤต การสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานทุกคน และการเตรียมความพร้อมในการ

จัดการเหตุการณ์เชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยภาวะวิกฤตที่กระทบต่อธุรกิจและองค์กร ประกอบด้วย 5 ประเด็นต่อไปนี้ (González-Herrero, & Pratt, 1996).

1.1) วิกฤตทางการเงิน (Financial Crisis) เป็นสถานะที่เกิดขึ้นในเศรษฐกิจเมื่อมีการขาดสภาพคล่องทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการลดลง หรือลูกค้ามีกำลังจ่ายน้อยลง สถานะนี้ส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของธุรกิจ ธุรกิจอาจมีเงินเข้าน้อยลงจนไม่สามารถครอบคลุมค่าใช้จ่ายทั้งหมดได้ ในกรณีของวิกฤตระดับประเทศ เช่น การระบาดของ COVID 19 ที่ส่งผลกระทบต่อทุกกลุ่ม รัฐบาลจำเป็นต้องเสริมสภาพคล่องเพื่อช่วยเหลือธุรกิจที่ได้รับความเดือดร้อนซึ่งเป็นวิกฤตเศรษฐกิจ การขาดสภาพคล่องทางการเงิน เช่น ความต้องการซื้อน้อยลงหรือลูกค้ามีกำลังจ่ายน้อยลง ส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของธุรกิจ ธุรกิจจะมีเงินเข้าน้อยลงจนไม่สามารถครอบคลุมค่าใช้จ่ายทั้งหมดได้ หากเป็นวิกฤตระดับประเทศ ดังเช่นการระบาดของ COVID 19 ที่ส่งผลกระทบต่อทุกกลุ่ม รัฐบาลต้องเสริมสภาพคล่องช่วยเหลือธุรกิจที่ได้รับความเดือดร้อน

1.2) วิกฤตทางบุคลากร (Personnel Crisis) หมายถึงสถานะที่จำนวนบุคลากรในองค์กรมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจหรือศักยภาพ บุคลากรอาจลดลงหรือกระทำความผิดทำให้บริษัท เสื่อมเสียชื่อเสียง และอาจเกิดปัญหาด้านกฎหมาย

1.3) วิกฤตทางองค์กร (Organizational Crisis) หมายถึงสถานะที่เกิดขึ้นจากการวางตำแหน่งงานผิด หาคคนไม่เหมาะสมกับงาน ทำให้การดำเนินงานล่าช้าหรืองานไม่มีประสิทธิภาพ หรือการดำเนินงานผิดพลาด ข้อมูลไม่ถูกต้อง ข้อมูลรั่วไหล ทำให้ลูกค้าหรือคู่ค้าทางธุรกิจเสียหาย

1.4) วิกฤตทางเทคโนโลยี (Technological Crisis) ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บางองค์กรอาจปรับตัวไม่ทันสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นทางเทคโนโลยี เช่น เว็บไซต์ล่ม ถูกปิดบัญชีโฆษณา

1.5) วิกฤตทางธรรมชาติ (Natural Crisis) หมายถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อภัยธรรมชาติที่มีความรุนแรง ไม่ปกติ หรือไม่คาดคิด เช่น ภัยพิบัติ ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต สุขภาพ ทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อม หรือการดำรงอยู่ของมนุษย์และสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ ในระดับที่สร้างความเดือดร้อน ความทุกข์ หรือความต้องการความช่วยเหลือ วิกฤตทางธรรมชาติอาจเกิดขึ้นได้ทั่วโลก แต่บางพื้นที่อาจมีความเสี่ยงสูงกว่า โดยเฉพาะในประเทศที่กำลังพัฒนาที่อาจขาดทรัพยากร สถานการณ์หรือมาตรการในการรับมือกับวิกฤตการณ์นี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น วิกฤตการณ์ COVID 19 ที่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างต่อเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงสุขภาพ ซึ่งเป็นวิกฤตที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าในการป้องกัน

ผู้นำเปรียบเสมือนเสาหลัก ยามองค์กรเผชิญวิกฤต การตัดสินใจของพวกเขาส่งผลต่อทิศทางและอนาคตของธุรกิจ "การเลือกบุคคลที่เหมาะสม" ร่วมเป็นทีมแก้ปัญหา กอบกู้สถานการณ์ให้กลับมาดีดังเดิม เข้าใจความร้ายแรงของวิกฤต: ผู้นำต้องตระหนักถึงผลกระทบของวิกฤตที่มีต่อองค์กร ลูกค้า และพนักงาน วิเคราะห์สถานการณ์อย่างรอบคอบเพื่อวางกลยุทธ์ที่เหมาะสม เลือกตัวแทนจากส่วนหลัก:

ผู้นำควรเลือกตัวแทนจากฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายกฎหมาย ฯลฯ ร่วมเป็นทีมแก้ปัญหา แต่ละฝ่ายจะนำมุมมอง ประสบการณ์ และทักษะเฉพาะทาง มาช่วยสร้างแผนฟื้นฟูที่มีประสิทธิภาพ ร่วมมือกันสร้างแผนกอบกู้: ทีมที่ประกอบด้วยตัวแทนจากฝ่ายต่าง ๆ จะร่วมวิเคราะห์ปัญหาหาแนวทางแก้ไข กำหนดบทบาทหน้าที่ กระจายงาน และติดตามผลอย่างใกล้ชิด ซึ่งควรพิจารณาให้ดีเพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤตสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

1) การป้องกัน หมายถึง สร้างแผน ระดมความคิดและจัดการความรู้เพื่อสร้างแผนตอบสนองหรือแก้ปัญหา ประกอบด้วยเครื่องมือและทรัพยากรที่มีอยู่ ระบุผู้ได้รับผลกระทบ เรียงลำดับผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหา โดยเริ่มจากผู้ได้รับผลกระทบน้อยไปหามาก พิจารณาวិธีแก้ปัญหาอื่น ๆ คิดหาวิธีแก้ปัญหาเพิ่มเติมนอกเหนือจากแผนที่วางไว้ ทบทวนและแก้ไข ทบทวนแผนและการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ทำการฝึกซ้อมและแก้ไข จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน

2) การแก้ไขปัญหาปัจจุบันนั้นหมายรวมถึง การปรับตัว พัฒนาและปรับทักษะของพนักงานให้สามารถทำงานได้หลากหลาย ฝึกอบรมพนักงานให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับ stakeholders ทั้งภายในและภายนอกองค์กร วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและหาวิธีแก้ไขที่ตรงจุด ติดตามผลลัพธ์ของการแก้ไขและปรับแผนตามความเหมาะสม

3) การฟื้นฟูถึงแม้จะผ่านพ้นวิกฤตไปแล้ว ตามหาลูกค้า หาวิธีดึงดูดลูกค้าที่หายไปกลับมา สร้างชื่อเสียง ฟื้นฟูภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร ช่อมแซมส่วนต่าง ๆ ของธุรกิจที่ได้รับความเสียหาย พัฒนาแผนรับมือกับภาวะวิกฤตในอนาคต เรียนรู้บทเรียนจากวิกฤตที่ผ่านมา

การอบรมและสอนพนักงานในการจัดการภาวะวิกฤติ เป็นขั้นตอนที่สำคัญในการเตรียมความพร้อมในสถานการณ์วิกฤต องค์กรควรมีแผนการที่เหมาะสมในการรับมือกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น การอบรมและสอนพนักงานเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้พนักงานรู้ว่ในยามวิกฤตนั้นแต่ละคนจะต้องปฏิบัติอย่างไร การสอนและอบรมในสถานการณ์วิกฤตส่วนมากต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานหลายคนในการแก้ไข การสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นสิ่งสำคัญ อาจจะเป็นการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในกรณีที่มีการแพร่ระบาดของ COVID 19 การเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภาวะวิกฤตควรมีการศึกษาถึงข้อมูล วิเคราะห์สถานการณ์ รวมถึงการจัดทำคู่มือและแผนการจัดการภาวะวิกฤต ให้มีการเตรียมความพร้อมอย่างสม่ำเสมอ มีการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานที่ให้บริการกรณีฉุกเฉิน และคอยวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อรับมือ การสร้างความเข้าใจในพนักงานเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นสิ่งสำคัญ ในสภาวะวิกฤตทั้งพนักงานและองค์กรจะอยู่ในสภาพเครียด การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรมีการอบรมทักษะการสื่อสาร อพเดทข่าวสารให้ทันกับสถานการณ์ พร้อมทั้งคอยวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อรับมือ และสร้างความเข้าใจโดยการให้ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชนอย่างใกล้ชิด เพื่อป้องกันการสื่อสารที่ผิดพลาด iininen (2003) เน้นย้ำถึง

ความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในภาวะวิกฤต กลยุทธ์การสื่อสารที่ชาญฉลาด ช่วยให้ธุรกิจผ่านพ้นอุปสรรค รักษาชื่อเสียง และสร้างความมั่นใจให้กับ stakeholders การสื่อสารอย่างต่อเนื่อง สร้างระบบการสื่อสารที่ชัดเจน รวดเร็ว และโปร่งใส แจ้งข้อมูลข่าวสาร ความคืบหน้า และแนวทางการแก้ไขให้กับ stakeholders ทุกฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา เผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรวจสอบได้ และเป็นข้อมูลปัจจุบันที่มีการอัปเดต ป้องกันข่าวลือหรือข้อมูลที่ผิด และสร้างความมั่นใจให้กับ stakeholders การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร อบรมทักษะการสื่อสารให้กับพนักงาน ฝึกฝนการตอบคำถาม จัดการกับสถานการณ์ดังเคียวย และสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การติดตามสถานการณ์และวิเคราะห์ข้อมูล คอยติดตามข่าวสาร วิเคราะห์สถานการณ์ และประเมินผลลัพธ์ของกลยุทธ์การสื่อสาร ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ การสร้างความเข้าใจ อธิบายเหตุการณ์ แนวทางการแก้ไข ผลกระทบ และความช่วยเหลือต่าง ๆ ให้ stakeholders เข้าใจสถานการณ์และคลายความกังวล การสื่อสารที่ตรงไปตรงมา พูดความจริงอย่างตรงไปตรงมา ยอมรับความผิดพลาด และแสดงความรับผิดชอบต่อ stakeholders การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี สื่อสารอย่างเปิดเผย รับฟังความคิดเห็น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ stakeholders การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการกับวิกฤต การเตรียมพร้อมและวางแผนการสื่อสารล่วงหน้า ช่วยให้ผู้ประกอบการและองค์กรสามารถผ่านพ้นวิกฤตไปได้อย่างราบรื่น

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤตจากการศึกษาของ Gonzalez-Herrero and Cornelius Pratt มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยเลือกศึกษาในช่วงระยะเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Crisis response) เป็นช่วงที่ต้องได้รับแก้ไขสถานการณ์อย่างรวดเร็ว ซึ่งหลังจากภาวะวิกฤตคลี่คลายหรือผ่านพ้นไปแล้วและเริ่มฟื้นฟูธุรกิจ ตามแผนธุรกิจ ผู้ประกอบการจะต้องประเมินสิ่งที่ได้เรียนรู้จากภาวะวิกฤตที่ผ่านมา แล้วนำมาค้นหากระบวนการหรือมาตรการป้องกัน และตั้งรับหากธุรกิจต้องเผชิญกับสถานการณ์วิกฤตอีกครั้ง

การเข้าใจประเภทของวิกฤต ช่วยให้ผู้ประกอบการวิเคราะห์ความเสี่ยง วางแผนรับมือ และกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม กลยุทธ์สำคัญ เช่น การสร้างแผนฉุกเฉิน การพัฒนาบุคลากร การลงทุนในเทคโนโลยี การสร้างมาตรการป้องกัน และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ stakeholders ต่าง ๆ การเตรียมพร้อมรับมือวิกฤต ช่วยให้ธุรกิจสามารถผ่านพ้นอุปสรรคและดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืน ธุรกิจทุกประเภทล้วนเผชิญกับความเสี่ยงและวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ การเข้าใจประเภทของวิกฤต ช่วยให้ผู้ประกอบการเตรียมพร้อมและรับมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดการภาวะวิกฤตในธุรกิจการท่องเที่ยว กรณีศึกษาการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่งลำน้ำเข็ก ธุรกิจการท่องเที่ยวต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตหลายครั้งในช่วงหลายปีที่ผ่านมา หนึ่งในวิกฤตที่รุนแรงที่สุดคือการแพร่ระบาดของ COVID 19 ซึ่งส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจท่องเที่ยวทั่วโลก กรณีศึกษาการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่งลำน้ำเข็ก เผยให้เห็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการภาวะวิกฤตเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้

การปรับตัวตามกระแสสังคม โครงสร้างพื้นฐาน และความต้องการของผู้บริโภค ผู้ประกอบการธุรกิจล่องแก่งลำน้ำเข็กต้องปรับรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับมาตรการป้องกันโรค เช่น จำกัดจำนวนนักท่องเที่ยว เพิ่มมาตรการรักษาความสะอาด และให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยแก่ลูกค้า

การพึ่งพาเครือข่ายชุมชน ผู้ประกอบการท้องถิ่นร่วมมือกันสร้างแพ็คเกจท่องเที่ยวแบบครบวงจร เชื่อมโยงกิจกรรมล่องแก่งกับกิจกรรมอื่น ๆ ในชุมชน เช่น การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงเกษตร และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กลยุทธ์นี้ช่วยกระจายความเสี่ยง ดึงดูดนักท่องเที่ยว และสร้างรายได้ให้กับชุมชน

การนำเทคโนโลยีมาใช้ ผู้ประกอบการใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อประชาสัมพันธ์ธุรกิจ เชื่อมต่อกับนักท่องเที่ยว และจองบริการล่วงหน้า การใช้เทคโนโลยีช่วยให้ธุรกิจเข้าถึงลูกค้าได้กว้างขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ และลดต้นทุน

ผลลัพธ์จากการศึกษา ชี้ให้เห็นว่ากลยุทธ์เหล่านี้ช่วยให้ธุรกิจล่องแก่งลำน้ำเข็กสามารถผ่านพ้นวิกฤต COVID 19 และฟื้นฟูกิจได้ กลยุทธ์เหล่านี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจการท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ เพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตในอนาคต บทสรุป การจัดการภาวะวิกฤตในธุรกิจการท่องเที่ยวจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์ที่หลากหลาย ผู้ประกอบการต้องปรับตัวตามกระแสสังคม พึ่งพาเครือข่ายชุมชน และนำเทคโนโลยีมาใช้ กลยุทธ์เหล่านี้จะช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ แม้ต้องเผชิญกับภาวะวิกฤต การเข้าใจประเภทของวิกฤต ช่วยให้ผู้ประกอบการวิเคราะห์ความเสี่ยง วางแผนรับมือ และกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม กลยุทธ์สำคัญ เช่น การสร้างแผนฉุกเฉิน การพัฒนาบุคลากร การลงทุนในเทคโนโลยี การสร้างระบบป้องกันภัยธรรมชาติ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ stakeholders ต่าง ๆ การเตรียมพร้อมรับมือวิกฤต ช่วยให้ธุรกิจสามารถผ่านพ้นอุปสรรคและดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืน บททดสอบเหล่านี้ ช่วยให้ธุรกิจแข็งแกร่ง เรียนรู้ และเติบโตท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและแหล่งทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว

นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ (2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวทางเศรษฐกิจในด้านการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤติ COVID 19 (Coronavirus Disease 2019) ต่อภาคการท่องเที่ยวในประเทศไทย พร้อมทั้งแนะนำแนวทางการปรับตัวที่สามารถช่วยให้ภาคการท่องเที่ยวฟื้นตัวและเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต โดยผลการศึกษาสามารถสรุปได้ 5 ประเด็นสำคัญดังนี้ 1) การท่องเที่ยวชุมชน: การพัฒนามาตรฐานและศักยภาพของการท่องเที่ยวในชุมชนท้องถิ่น เป็นหนึ่งในวิธีที่จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวและดึงดูดพวกเขาให้กลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของชุมชนจะช่วยให้สามารถฟื้นฟูธุรกิจการท่องเที่ยวในพื้นที่ได้เร็วขึ้น และทำให้ชุมชนมีความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ 2) การฟื้นตัวเศรษฐกิจ: การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ภาคการท่องเที่ยวฟื้นตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแสวงหามาตรการสนับสนุนจากภาครัฐและการพัฒนาแผนฟื้นฟูเศรษฐกิจที่เน้นการท่องเที่ยวจะทำให้การฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยวมีความเร็วและมีความยั่งยืน 3) ธุรกิจท่องเที่ยว: การนำหลักการ 9Ps มาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการ และประสบการณ์การท่องเที่ยวจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวให้ตอบสนองกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤตจะเป็นกุญแจสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวในระยะยาว 4) พฤติกรรมการท่องเที่ยว: การเข้าใจพฤติกรรมการท่องเที่ยวในยุคใหม่ เช่น ความสำคัญของโลกาภิวัตน์ การท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม และความต้องการในเรื่องของความปลอดภัย จะช่วยให้ธุรกิจท่องเที่ยวสามารถปรับตัวและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงการตอบสนองต่อสังคมผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากขึ้น 5) การรับมือและสื่อสารภาวะวิกฤต: การพัฒนาระบบการสื่อสารด้านความเสี่ยงและการควบคุมโรคเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวและประชาชน การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน COVID-19 และการสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการท่องเที่ยวในช่วงวิกฤตจะช่วยให้การท่องเที่ยวกลับมาฟื้นตัวได้เร็วขึ้น

การปรับตัวใน 5 ด้านนี้จะช่วยให้ภาคการท่องเที่ยวไทยสามารถผ่านพ้นวิกฤต COVID-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเติบโตในทิศทางที่ยั่งยืนในอนาคต การพัฒนาการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่มุ่งเน้นความปลอดภัย ความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมจะเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาภาคการท่องเที่ยวไทยให้กลับมาเติบโตและแข่งขันได้ในเวทีโลกหลังจากวิกฤต.

ศันสนีย์ กระจำนอม กรวรรณ สังขกร และนิเวศน์ พูนสุขเจริญ (2563) การศึกษาถึงกลยุทธ์การปรับตัวของภาคการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนในปี 2563 ภายใต้สถานการณ์วิกฤติโควิด-19 ได้นำเสนอกรอบการวิเคราะห์ TOWS Matrix จากข้อมูลสถานการณ์เพื่อเข้าใจจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคทางการท่องเที่ยวในพื้นที่นี้ จากนั้น ผ่านการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อศึกษาข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เสนอกลยุทธ์ในการปรับตัวด้านการท่องเที่ยว ทั้งในด้านการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ และสังคม โดย

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนานวัตกรรมทางการท่องเที่ยว และการส่งเสริมให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ที่สำคัญคือการส่งเสริมท่องเที่ยวบนวัฒนธรรมและธรรมชาติ เน้นการตลาดเชิงรุก และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการนวัตกรรมท่องเที่ยว เพื่อสร้างโอกาสในจุดแข็ง โดยพัฒนาความเชี่ยวชาญของผู้ประกอบการและบุคลากร ส่งเสริมความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว และนำเสนอภาพลักษณ์ท่องเที่ยวของภาคเหนือตอนบน นอกจากนี้ มีการปรับปรุงโอกาสจากจุดอ่อน โดยการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ยังคงเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพและปลอดภัย และสร้างกลยุทธ์เชิงป้องกัน ด้วยการพัฒนาความปรกติใหม่ของการท่องเที่ยว การเชื่อมโยงท่องเที่ยวเป็นระยะ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการท่องเที่ยว

นุสรา ปารมี และ อุษณกร ทาหารมย์ (2564) ศึกษาถึงพฤติกรรมวิถีใหม่ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวบนเกาะสีชัง ภายใต้มาตรการป้องกัน และการเฝ้าระวังการระบาด COVID-19 ได้นำเสนอผลการวิจัย สรุปได้ว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวบนเกาะสีชัง มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางไปท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมากับคู่รัก/สามี/ภรรยา มีผู้ร่วมเดินทาง 1-2 คน โดยเลือกใช้ช่วงวันหยุดในการเดินทางมาพักผ่อน เป็นการเดินทางแบบไปเช้า-เย็นกลับ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัย ความสะอาด และความสะดวกในการท่องเที่ยว มีการใช้เทคโนโลยีกับการท่องเที่ยวมากขึ้นใช้ในการค้นข้อมูลท่องเที่ยว ซึ่งพฤติกรรมวิถีใหม่ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวบนเกาะสีชัง ภายใต้มาตรการป้องกันและการเฝ้าระวังการระบาด COVID 19 พบว่า พฤติกรรมที่นักท่องเที่ยวปฏิบัติทุกครั้ง มี 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาขณะทำกิจกรรมอยู่ในพื้นที่สาธารณะ 2) ไม่ใช้สิ่งของส่วนตัวร่วมกับผู้อื่น เช่น ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า เสื้อผ้า แก้วน้ำ 3) ปฏิบัติตามมาตรการตรวจวัดอุณหภูมิ และสังเกตอาการ 4) ทิ้งสิ่งปฏิกูล เช่น น้ำมูก น้ำลายในภาชนะหรือสถานที่ที่จัดเตรียมไว้เท่านั้น 5) เลือกรับประทานอาหารปรุงสุกเพื่อความปลอดภัย

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ COVID 19

ศุภลักษณ์ ศรีวิไล และรุ่งเรือง ทองศรี (2564). ศึกษาถึงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID 19 และผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย ระบุถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และปรับตัวสู่วิถีชีวิตใหม่ แนวปฏิบัติสำคัญมีดังนี้ 1) เตรียมความพร้อมการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ: จัดทำแผนป้องกันการแพร่ระบาดของโรคมีแนวทางและรายการตรวจสอบการป้องกันการติดเชื้อ ใช้เทคโนโลยีเพื่อลดการสัมผัสโดยตรงระหว่างบุคคล 2) มอบประสบการณ์ท่องเที่ยวที่ปลอดภัย: จัดหาอุปกรณ์ทำความสะอาดและฆ่าเชื้อให้กับลูกค้า จัดที่นั่งให้ลูกค้าตามระเบียบราชการ คืนความมั่นใจและความน่าเชื่อถือ โฆษณาถึงความปลอดภัยและมาตรการที่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัย และ 3) รับมือกับ

ความไม่แน่นอน: ปรับให้เข้ากับงานปัจจุบัน คาดการณ์ระยะสั้น ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ร่วมมือกับพันธมิตร
พิจารณาระบบห่วงโซ่อุปทานและมีมาตรการดูแลภาครัฐที่มีส่วนร่วม

ณิชา พิชัยวุฒะ (2564) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยวภายในประเทศหลังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ได้สำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและพบข้อมูลที่สำคัญดังนี้ 1) ความต้องการในการท่องเที่ยว: นักท่องเที่ยวชาวไทยมีแนวโน้มที่จะเดินทางภายในประเทศ โดยเน้นการท่องเที่ยวในภูมิภาคต่าง ๆ นิยมใช้การเดินทางด้วยยานพาหนะส่วนตัว เนื่องจากช่วยให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยและสามารถควบคุมการเดินทางได้ดีกว่า ความต้องการในการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีแนวโน้มไปที่สถานที่ที่เป็นธรรมชาติ เช่น ชายหาด เกาะ และน้ำตก ซึ่งเป็นสถานที่ที่ให้ความรู้สึกสงบและใกล้ชิดธรรมชาติ 2) ความต้องการประสบการณ์ที่ปลอดภัย: นักท่องเที่ยวต้องการประสบการณ์ที่มีความปลอดภัยสูงจากการติดเชื้อ COVID 19 เช่น การเลือกสถานที่ที่สามารถควบคุมจำนวนคนได้ดี และมีมาตรการรักษาความสะอาดและสุขอนามัยที่เข้มงวด เป็นการเดินทางไปพร้อมกับครอบครัว เนื่องจากความต้องการการพักผ่อนและสร้างประสบการณ์ร่วมกันในครอบครัว 3) ตัวแปรที่มีผลต่อความต้องการในการท่องเที่ยว: ด้านเพศ พบว่าผู้หญิงมักมีความต้องการในการท่องเที่ยวที่เน้นการพักผ่อนในธรรมชาติ และมักจะเลือกท่องเที่ยวในสถานที่ที่สามารถสัมผัสกับธรรมชาติได้อย่างใกล้ชิดด้านอาชีพ พบว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพที่มีรายได้สูง เช่น พนักงานระดับผู้บริหารหรือเจ้าของธุรกิจ มีแนวโน้มที่จะเลือกการท่องเที่ยวที่มีความสะดวกสบายและปลอดภัยสูง ด้านรายได้ พบว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูงมักจะเลือกท่องเที่ยวในระดับที่สูงกว่า เช่น การเข้าพักในที่พักรูหรือการท่องเที่ยวที่เน้นความสะดวกสบายและบริการพิเศษ

เสริญ บัญพัฒน์ และมนสิชา ชาวคำ (2564) ศึกษาถึงแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤตที่เศรษฐกิจโลกผันผวน ได้นำเสนอแนวทางการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวในช่วงเวลาที่วิกฤต โดยให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยี การสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์ และการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ รวมถึงการพิจารณาระบบห่วงโซ่อุปทาน โดยมีแนวทางหลัก ๆ ดังนี้ 1) การใช้เทคโนโลยีมีการใช้ แพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น การสร้างเว็บไซต์และแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารและการตลาดที่มีประสิทธิภาพ ใช้ Big Data หรือการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งสามารถช่วยในการคาดการณ์ความต้องการและการปรับกลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงกับลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว ช่วยให้การให้บริการตรงกับความต้องการของตลาดได้อย่างแม่นยำ 2) ปรับให้เข้ากับงานปัจจุบัน มีการปรับแผนการตลาดและกลยุทธ์การดำเนินงานให้ยืดหยุ่นและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น การร่วมมือกับโรงแรม สายการบิน หรือบริษัททัวร์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันปรับตัวให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ โดยเน้นความยืดหยุ่นและการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง 3) พิจารณาระบบห่วงโซ่อุปทาน มองเห็นความสำคัญของเครือข่ายการท่องเที่ยว ทั้งจากผู้ให้บริการต่าง ๆ

เช่น โรงแรม สายการบิน ร้านอาหาร และกิจกรรมท่องเที่ยว มีการพิจารณามาตรการจากภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการรับมือกับสถานการณ์วิกฤต เช่น มาตรการด้านการท่องเที่ยวที่ปลอดภัย มาตรการเยียวยาธุรกิจท่องเที่ยว และนโยบายการเปิดประเทศ และการจัดการภาวะวิกฤติในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาฐานลูกค้าและความยั่งยืนของธุรกิจในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การศึกษานี้เน้นถึงความสำคัญในการปรับตัวของธุรกิจท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤต โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์และการใช้ Big Data เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้า การปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกับพันธมิตรเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ รวมถึงการพิจารณาระบบห่วงโซ่อุปทานที่เชื่อมโยงธุรกิจท่องเที่ยวทั้งหมดเข้าด้วยกัน และการร่วมมือกับภาครัฐในการรับมือกับวิกฤต เพื่อให้การท่องเที่ยวสามารถฟื้นตัวและเติบโตได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว.

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวประเภทล่องแก่ง

ชัยนันต์ ไชยเสน และอารีย์ภา ถิรสัตยาพิทักษ์ (2562) ศึกษาการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยเชิงนิเวศ เน้นการวิเคราะห์ความตระหนักรู้ของผู้ประกอบกิจกรรมล่องแพบ้านสองแพรก จังหวัดพิจิตร ภายหลังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) โดยมุ่งเน้นไปที่สถานะการจัดการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยเชิงนิเวศและการพัฒนามาตรฐานการให้บริการกิจกรรมล่องแก่ง ซึ่งผลการศึกษาได้เสนอข้อค้นพบและแนวทางในการปรับปรุงดังนี้ 1) ความตระหนักรู้ของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการทัวร์ล่องแก่งในจังหวัดพิจิตร มีความตระหนักรู้ถึงมาตรฐานกิจกรรมล่องแก่งในระดับต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทหลายแห่งยังไม่มีปฏิบัติตามมาตรฐานหรือแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงผจญภัยเชิงนิเวศ บริษัทที่จดทะเบียนธุรกิจสำเร็จแล้วทั้งหมด 8 บริษัท พบว่ามีความตระหนักรู้ในระดับต่ำ และส่วนใหญ่ไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด 2) สถานการณ์จัดการการท่องเที่ยว การจัดการการท่องเที่ยวในบ้านสองแพรก ค่อนข้างหนาแน่น และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี โดยจำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อวัน มีประมาณ 420 ถึง 2,000 คน ในช่วงฤดูท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลให้การจัดการและการควบคุมกิจกรรมล่องแก่งต้องได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ 3) แนวทางในการพัฒนามาตรฐานการให้บริการกิจกรรมล่องแก่ง การพัฒนามาตรฐานการให้บริการกิจกรรมล่องแก่งควรควบคุมและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ผู้ดำเนินกิจกรรมล่องแก่งปฏิบัติตามมาตรฐาน โดยการให้ความรู้และการฝึกอบรมแก่ผู้ประกอบการเพื่อให้การจัดกิจกรรมมีคุณภาพและปลอดภัย ภาครัฐ ควรมีการจัดทำมาตรการควบคุมและสำรวจกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยเชิงนิเวศ อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ การควบคุมจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม การรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และการดูแลสิ่งแวดล้อม

การศึกษานี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนามาตรฐานการให้บริการกิจกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ท่องเที่ยวเชิงผจญภัยเชิงนิเวศ โดยเฉพาะในจังหวัดพังงาที่มีการจัดการท่องเที่ยวที่ค่อนข้างหนาแน่น ผู้ประกอบการต้องมีความตระหนักรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและการจัดการที่ดีเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและปลอดภัย ในขณะเดียวกันภาครัฐก็ต้องมีบทบาทในการควบคุมและส่งเสริมมาตรการต่าง ๆ ที่ช่วยให้การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยและการดูแลสิ่งแวดล้อมสามารถดำเนินไปได้อย่างยั่งยืน.

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบ

วันภูธรณ์ ทองฤทธิ์ (2564) นำเสนอกรณีศึกษาผลกระทบของโควิด-19 ต่อสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและการท่องเที่ยวที่หาดนพรัตน์ธารา - เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ โดยพบผลกระทบทั้งด้านบวกและลบ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ผลกระทบด้านบวก เมื่อไม่มีนักท่องเที่ยวมาเยือน ธรรมชาติได้รับโอกาสในการฟื้นฟู โดยไม่ต้องเผชิญกับการทำลายจากกิจกรรมท่องเที่ยว เช่น การเก็บกวาดขยะหรือการทำลายสภาพแวดล้อม เกิดการฟื้นฟูของสิ่งมีชีวิตในพื้นที่ที่มีการปรับตัวให้ดีขึ้น เช่น ปลาหมึกเพชร, ปูไก่, และปูพู ที่สามารถฟื้นตัวจากผลกระทบที่เคยเกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวที่มีการแทรกแซงทางสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านลบ มีขยะที่ทิ้งอย่างผิดกฎหมายในที่ห้ามทิ้ง ไม่มีการควบคุมจากนักท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลให้สิ่งแวดล้อมถูกทำลายจากขยะเหล่านี้ การลักลอบล่าสัตว์ทะเลหายากเพิ่มขึ้นในช่วงที่นักท่องเที่ยวไม่มา เนื่องจากไม่มีการควบคุมจากนักท่องเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การท่องเที่ยวที่ลดลงทำให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจ โดยการเชื่อมต่อกับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงแรม ร้านอาหาร และการบริการรถรับส่ง ลดลงอย่างมาก การลงทุนในกิจกรรมท้องถิ่น เช่น การสร้างนาข้าว เพื่อช่วยเหลือชาวบ้าน และการพัฒนาสวนสาธารณะก็ลดลง เนื่องจากการพึ่งพารายได้จากการท่องเที่ยวลดลง

โณธิดา หวานชื่น และคณะ (2564) การระบาดของโรค COVID-19 ได้ส่งผลกระทบหลายด้านในตลาดเกษตรและการค้าของพื้นที่นราธิวาส ผู้วิจัยศึกษาผลกระทบและการปรับตัวของเทรดเดอร์ในตลาดเกษตรที่อาศัยอยู่ในบริเวณชายแดน พบว่าการระบาดของโรคนี้ได้ส่งผลกระทบต่อรายได้ของธุรกิจ การลดจำนวนลูกค้ารายเดือน ลดรายได้จากการท่องเที่ยว และเพิ่มต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ ผลกระทบด้านเศรษฐกิจนี้ได้ส่งผลต่อการปรับตัวของเทรดเดอร์โดยการหาทางเพิ่มรายได้ใหม่ ลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น และการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาในธุรกิจของพวกเขา ในด้านการแทรกแซงงาน การอบรมในครัวเรือนลดลง และหนี้ครัวเรือนเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การบริโภคลดลงและสภาพความเป็นหนี้ของครัวเรือนเพิ่มขึ้น เเทรดเดอร์ต้องปรับตัวในการจัดการทรัพย์สินและการเงินในครัวเรือนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การวิจัยยังแสดงให้เห็นถึงการปรับตัวของเทรดเดอร์โดยการใช้เทคโนโลยีในการโฆษณาและขายสินค้า การใช้ช่องทางตลาดออนไลน์ และการใช้บริการจัดส่งเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีที่มาจากความต้องการที่จะเข้าใจผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อธุรกิจท่องเที่ยวและกลุ่มนักท่องเที่ยว และกลยุทธ์การปรับตัวที่ธุรกิจเหล่านี้ใช้เพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง กรอบแนวคิดนี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 และผลกระทบต่อกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวแก่น้ำแข็ง ซึ่งได้รับผลกระทบโดยตรงจากข้อจำกัดด้านการเดินทางและมาตรการควบคุมโรค ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการลดลงและรูปแบบการดำเนินธุรกิจต้องมีการปรับตัว เพื่อให้สามารถเข้าใจถึงผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการได้อย่างลึกซึ้ง งานวิจัยนี้เลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบกรณีศึกษา (Case Study) ซึ่งเป็นวิธีที่มีความเหมาะสมต่อการศึกษาประเด็นเชิงบริบทและกระบวนการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจชุมชน

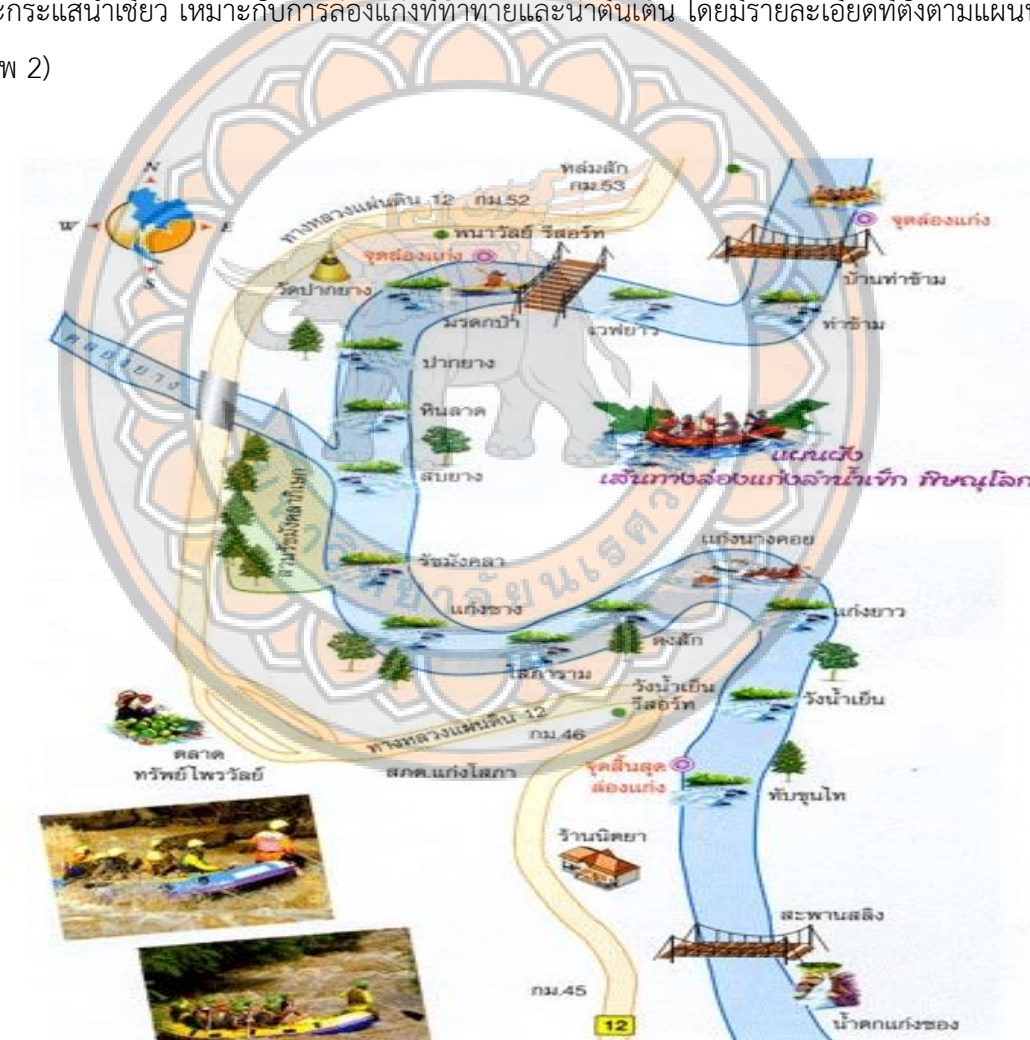
การใช้กรณีศึกษาในการวิจัยนี้มีจุดเด่นในด้านการให้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถสะท้อนถึงมิติที่ซับซ้อนของปัญหาได้ วิธีการนี้ช่วยให้เข้าใจปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อธุรกิจ และสามารถนำเสนอแนวทางการปรับตัวที่เกิดขึ้นจริงจากประสบการณ์ของผู้ประกอบการ ซึ่งการเก็บข้อมูลจะมุ่งเน้นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสังเกตการณ์ (Observation) และการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Document Analysis) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงลึก นอกจากนี้การศึกษากกรณีตัวอย่างของธุรกิจท่องเที่ยวแก่น้ำแข็งช่วยให้เข้าใจถึงแนวทางในการรับมือกับผลกระทบของวิกฤต ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ การหาแหล่งรายได้เสริม หรือการใช้กลยุทธ์ใหม่ในการดึงดูดลูกค้า การใช้ระเบียบวิธีวิจัยในลักษณะนี้สามารถอธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้อย่างละเอียดและสะท้อนให้เห็นถึงแนวทางปฏิบัติจริงที่เกิดขึ้น แนวคิดของ Yin (2018) สนับสนุนการใช้กรณีศึกษาในงานวิจัยที่ต้องการวิเคราะห์ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมจริง (Real-life Context) โดยเฉพาะเมื่อผู้วิจัยต้องการตอบคำถามเกี่ยวกับ "สาเหตุ" และ "กระบวนการ" ของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งเหมาะสมกับงานวิจัยนี้ที่ต้องการทำความเข้าใจว่าธุรกิจชุมชนท่องเที่ยวแก่น้ำแข็งได้รับผลกระทบอย่างไรและมีแนวทางการปรับตัวแบบใด

พื้นที่วิจัย (Research area)

เส้นทางท่องเที่ยวแก่น้ำแข็ง งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนท่องเที่ยวแก่น้ำแข็ง ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 โดยเฉพาะผลกระทบที่มีต่อลักษณะการดำเนินธุรกิจและการรับมือกับวิกฤตในระยะเวลาเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาคือเส้นทางท่องเที่ยวแก่น้ำแข็ง ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์ในด้านการท่องเที่ยวและกิจกรรม

ท่องเที่ยวเชิงผจญภัย โดยเส้นทางล่องแก่งนี้มีความยาวประมาณ 8 กิโลเมตร ซึ่งผ่านแก่งน้ำมากกว่า 8 แก่ง ด้วยระดับความยากง่ายของแก่งที่มีความหลากหลาย ตั้งแต่ระดับง่ายไปจนถึงระดับที่ท้าทาย เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวตั้งแต่ผู้ที่เริ่มต้นไปจนถึงผู้ที่มีประสบการณ์ในการล่องแก่งมาก่อน

เส้นทางล่องแก่งลำน้ำเข็กเริ่มต้นพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงผจญภัยตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ. 2540 โดยมีการร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการในท้องถิ่นและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีธรรมชาติอุดมสมบูรณ์และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำกิจกรรมกลางแจ้ง การล่องแก่งในพื้นที่นี้ยังเป็นที่รู้จักทั้งในหมู่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ การล่องแก่งในลำน้ำเข็กมักจะได้รับความนิยมในช่วงฤดูน้ำหลากระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงตุลาคม ซึ่งน้ำในลำน้ำจะมีระดับสูงและกระแสน้ำเชี่ยว เหมาะกับการล่องแก่งที่ท้าทายและน่าตื่นเต้น โดยมีรายละเอียดที่ตั้งตามแผนที่ดัง (ภาพ 2)



ภาพ 2 เส้นทางล่องแก่งลำน้ำเข็ก

ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ไปยังจุดท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก เพื่อเก็บข้อมูล ทำให้ทราบว่าบริเวณทางเข้าจุดท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็กอยู่ติดกับถนนสายหลัก สะดวกต่อการเดินทาง จุดท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็กมีพื้นที่กว้างขวาง ร่มรื่น เหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ โดยภาพนี้แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการให้บริการ ณ จุดท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็ก มีเจ้าหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างมีอาชีพ มีบริการต่าง ๆ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางล่องแก่ง การให้เช่าอุปกรณ์ การแนะนำและการเตรียมความพร้อมในการทำกิจกรรม มีเจ้าหน้าที่ให้การดูแลเรื่องความปลอดภัยเป็นอย่างดี ดังแสดงให้เห็นใน ภาพ 3-6



ภาพ 3 ทางเข้าจุดท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็ก

ที่มา: ผู้วิจัย



ภาพ 4 พื้นที่จุดท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็ก

ที่มา: ผู้วิจัย



ภาพ 5 การดำเนินการให้บริการที่จุดท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็ก

ที่มา: ผู้วิจัย



ภาพ 6 ผู้วิจัยลงพื้นที่จุดท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็ก

ที่มา: ผู้วิจัย

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือเส้นทางมาตรฐานที่ใช้ในการจัดกิจกรรมล่องแก่งลำน้ำเข็ก ซึ่งตั้งอยู่ระหว่างเขตพื้นที่ของ ตำบลแก่งโสภา และ ตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยมีจุดเริ่มต้นในการล่องแก่งที่บริเวณบ้านท่าข้าม ตลอดระยะทางการล่องอยู่ประมาณ 8 กิโลเมตร พบว่าในแต่ละแก่งมีความยากง่ายต่างกัน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ตื่นเต้นและสนุกสำหรับนักผจญภัย โดยเฉพาะในช่วงฤดูฝน เมื่อลำน้ำมีระดับน้ำสูง และเส้นทางในการล่องมีแก่งที่ต้องผ่านตั้งแต่ระดับง่ายไปจนถึงระดับยากที่สุดจำนวนประมาณ 8 แก่ง ซึ่งสามารถจัดลำดับความยากง่ายของแต่ละแก่งได้ตามระดับนี้

ระดับ 1 ง่ายมาก มีแก่งเล็กน้อย น้ำจะไหลไปเรื่อย ๆ ไม่อันตราย

ระดับ 2 ธรรมดา น้ำไหลแรงขึ้น เริ่มมีแก่งบ้าง

ระดับ 3 ปานกลาง มีแก่งที่น่าตื่นเต้นมากขึ้น

ระดับ 4 ยาก มีแก่งมาก หรือน้ำอาจจะแรง และมีโขดหินที่ขวางลำน้ำ

ระดับ 5 อันตรายมาก ไม่เหมาะกับการล่องแก่ง อาจเกิดอุบัติเหตุได้

โดยการล่องแก่งในลำน้ำเข็กเป็นที่รู้จักเป็นอันดับต้น ๆ ของเมืองไทย เนื่องจากมีเสน่ห์และความเป็นเอกลักษณ์ที่น่าสนใจ เน้นที่ความเสียวและความสนุกสนาน โดยในช่วงฤดูฝนน้ำลำน้ำอาจมีความรุนแรง ทำให้เส้นทางล่องมีความยากง่ายที่แตกต่างกันไปตามแต่ละแก่ง และการล่องในแต่ละแก่งจะมีความเสี่ยง

และความสนุกสนานต่างกัน แ่งแรกที่จะผ่านคือแ่งปากยาง ซึ่งมีระดับความยากอยู่ที่ระดับ 2-3 และมีความยาวประมาณ 100 เมตร โดยเริ่มต้นด้วยที่ผ่านแ่งหินลาด และสุดท้ายที่แ่งซางซึ่งเป็นแ่งที่ยากที่สุด และท้าทายมากที่สุด ซึ่งเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวและนักผจญภัยที่มาเยือนในพื้นที่นี้ และยังมีธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่รองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวตลอดเส้นทางล่องแ่ง อาทิเช่น ที่พัก ร้านอาหาร และธุรกิจท่องเที่ยวรองรับอื่น ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวในอนาคต

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ประกอบการธุรกิจล่องแ่งลำน้ำเข็ก จำนวน 9 กลุ่ม ประกอบด้วยผู้ประกอบการล่องแ่งลำน้ำเข็ก ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ได้แก่ 1) ชมรมรักษาลำน้ำเข็ก 2) สองแควคันทรี่ทัวร์ 3) ปิ๊อบทัวร์ 4) ริมแ่งทัวร์ 5) แอดเวนเจอร์แคมป์ 6) กรธิชาพาทัวร์ 7) รองฤทธิ์ทัวร์ 8) น้ำเข็กทัวร์ 9) เฮี้ยวทัวร์ รวมทั้งสิ้นจำนวน 9 คน ดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนล่องแ่งลำน้ำเข็ก

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	จำนวน (คน)
ประธานชมรมรักษาลำน้ำเข็ก	1
ผู้ประกอบการสองแควคันทรี่ทัวร์	1
ผู้ประกอบการปิ๊อบทัวร์	1
ผู้ประกอบการริมแ่งทัวร์	1
ผู้ประกอบการแอดเวนเจอร์แคมป์	1
ผู้ประกอบการกรธิชาพาทัวร์	1
ผู้ประกอบการรองฤทธิ์ทัวร์	1
ผู้ประกอบการน้ำเข็กทัวร์	1
ผู้ประกอบการเฮี้ยวทัวร์	1
รวม	9

ที่มา: ผู้วิจัย

การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ผลกระทบ และแนวทางการจัดการฟื้นฟูของการท่องเที่ยวในพื้นที่

เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่

1. เป็นผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวต่อเนื่องในพื้นที่ไม่น้อยกว่า 5 ปี
2. เป็นประชาชนในพื้นที่ ที่มีที่ตั้งของกิจการต่อเนื่องอยู่ในพื้นที่ลำน้ำเข็กเป็นการถาวร
3. สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสถานการณ์และผลกระทบที่ได้รับจากสถานการณ์ COVID 19

ต่อธุรกิจต่อเนื่อง



ภาพ 7 ผู้วิจัยลงพื้นที่สอบถามเกี่ยวกับจุดท่องเที่ยวต่อเนื่องลำน้ำเข็ก

ที่มา: ผู้วิจัย



ภาพ 8 ผู้วิจัยลงพื้นที่สอบถามรายละเอียดการท่องเที่ยวล่องแก่งลำน้ำเข็ก

ที่มา: ผู้วิจัย

เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือ

ในการดำเนินการวิจัยเรื่อง “ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก” ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเน้นการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มผู้ประกอบการในพื้นที่ ผ่านเครื่องมือหลักดังต่อไปนี้

1. **ตัวผู้วิจัย** ถือเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ โดยทำหน้าที่พูดคุย สัมภาษณ์ สังเกต และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความลึกซึ้ง ถูกต้อง และครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัยจะปฏิบัติงานด้วยความละเอียด รอบคอบ และมีจริยธรรมในการวิจัย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูลที่ได้รับ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: ศึกษาข้อมูลและสำรวจข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเอกสาร ผู้วิจัยได้สำรวจข้อมูลเบื้องต้นโดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์จากรายงานการวิจัย เอกสารงานวิจัย และฐานข้อมูลออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีด้านการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย และนำมาสู่การสร้างแบบสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจล่องแก่งจำนวน 9 กลุ่ม ที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยในพื้นที่ลำน้ำเข็ก

ขั้นตอนที่ 2: เตรียมการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อมในการเก็บข้อมูล ก่อนลงสนามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มต้นด้วยการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้ทำความเข้าใจกับประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลมาเป็นอย่างดี มีความพร้อมในเรื่องของการเตรียมอุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง สมุดจดบันทึก และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่จำเป็น โดยศึกษาวิธีการใช้งานให้เรียบร้อยก่อนวันสัมภาษณ์จริง

ขั้นตอนที่ 3: การสัมภาษณ์ (Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทั้งการสัมภาษณ์แบบกึ่งทางการ (Semi-Formal Interview) และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง มีการเตรียมคำถามปลายเปิดเป็นแนวทางในการสนทนา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับผลกระทบที่ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็กได้รับ รวมถึงรูปแบบและวิธีการปรับตัวต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ความเปลี่ยนแปลงในพื้นที่การท่องเที่ยวก่อนและหลังสถานการณ์การระบาด โดยสถานที่ในการสัมภาษณ์คือสถานประกอบการของผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้ใช้เวลาประมาณ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่สามารถสะท้อนภาพรวมตามกรอบแนวคิดการวิจัยได้อย่างชัดเจน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการศึกษานี้เป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) เป็นหลัก โดยมุ่งเน้นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมดจำนวน 9 กลุ่ม โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. แนวทางการสัมภาษณ์ (Guideline) แนวทางการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยกำหนดทิศทางการสนทนา โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งครอบคลุมประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า โดยไม่จำกัดให้ตอบในรูปแบบตายตัว เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็น ประสบการณ์ และมุมมองส่วนตัวอย่างอิสระ ทั้งนี้ อาจมีการปรับเปลี่ยนลำดับของคำถามให้เหมาะสมกับสถานการณ์ขณะสัมภาษณ์ เพื่อความลื่นไหลของการสนทนาและความสมบูรณ์ของเนื้อหา

ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้แนะนำตัวแก่ผู้ให้ข้อมูล ชี้แจงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และอธิบายสิทธิของผู้ให้ข้อมูลในการมีส่วนร่วม รวมถึงการไม่ตอบคำถามที่เป็นข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลทางธุรกิจที่เป็นความลับหากไม่สะดวกใจ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลพิจารณาแนวทางการสัมภาษณ์

ล่วงหน้า หากต้องการ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์เมื่อผู้ให้ข้อมูลแสดงความยินยอม และลงนามในแบบฟอร์มแสดงความยินยอม (Informed Consent) แล้วเท่านั้น

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

2.1 ขออนหนังสือรับรองการเก็บข้อมูล: ผู้วิจัยขออนหนังสือรับรองจากมหาวิทยาลัย เพื่อนำไปแสดงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ให้ข้อมูล เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูล

2.2 แนะนำตัวและสร้างบรรยากาศ: ผู้วิจัยแนะนำตนเอง อธิบายวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกผ่อนคลาย เปิดใจ และเต็มใจที่จะให้ข้อมูล พร้อมทั้งขออนุญาตในการบันทึกเสียงหรือการจดบันทึกข้อมูล

2.3 สัมภาษณ์ด้วยแนวคำถาม: ผู้วิจัยใช้แนวทางคำถามที่เตรียมไว้อย่างเหมาะสมกับบริบทของผู้ให้ข้อมูล ดำเนินการสัมภาษณ์อย่างมีจริยธรรม สังเกตอาการปฏิกิริยา สีหน้า ท่าทาง ตลอดจนเนื้อหาที่ผู้ให้ข้อมูลถ่ายทอด เพื่อให้ข้อมูลมีมิติที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

2.4 บันทึกและวิเคราะห์ข้อมูล: หลังการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยทำการจดบันทึกข้อมูล ถอดเทปเสียง และจัดหมวดหมู่ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเบื้องต้น พร้อมทั้งประเมินว่ายังมีข้อมูลใดที่ตกหล่น หรือจำเป็นต้องลงพื้นที่ซ้ำเพื่อเก็บข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่

2.5 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล: ผู้วิจัยดำเนินการถอดเทปอย่างละเอียด และตรวจสอบข้อมูลที่ได้อีกครั้ง เพื่อความถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ รวมถึงตรวจสอบประเด็นที่ยังไม่ชัดเจน หรือข้อมูลที่ต้องการความยืนยันเพิ่มเติมจากผู้ให้ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง “ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น” ผู้วิจัยได้วางแผนการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยวิเคราะห์ควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อให้เข้าใจภาพรวมของข้อมูลทั้งหมดอย่างครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง โดยหลังจากเก็บข้อมูลภาคสนามในแต่ละวันเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะรีบกลับมาทำการจัดระเบียบข้อมูล เขียนบันทึกและเรียบเรียงข้อมูลอย่างละเอียด เช่น บันทึกคำพูด ข้อสังเกต อารมณ์ของผู้ให้ข้อมูล และสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อไม่ให้ข้อมูลสำคัญสูญหาย ทั้งยังช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเห็นภาพรวมของข้อมูลได้ชัดเจนขึ้น นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบว่ามีประเด็นใดที่ยังไม่ได้ข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ เพื่อเตรียมกลับไปสัมภาษณ์เพิ่มเติมในครั้งต่อไป

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัยเดิม รายงานจากหน่วยงานรัฐ หนังสือ หรือบทความทางวิชาการที่เกี่ยวกับธุรกิจชุมชน การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย และผลกระทบจาก COVID 19 โดยการวิเคราะห์เอกสารใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งจะเน้นการหาคำหรือประโยคที่สะท้อนแนวคิดสำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การบริหารจัดการในภาวะวิกฤต หรือรูปแบบการปรับตัวที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลภาคสนามและสร้างความเข้าใจในภาพรวม (Patton, 2002)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในพื้นที่จำนวน 9 กลุ่ม จะถูกจัดหมวดหมู่ตามหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา เช่น ผลกระทบจาก COVID 19, การปรับตัว, ความเปลี่ยนแปลงในธุรกิจ และแนวทางการรับมือกับสถานการณ์วิกฤต ผู้วิจัยจะเรียบเรียงข้อมูลโดยอิงจากคำตอบของผู้ให้ข้อมูล เพื่อแยกประเด็นและหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลแต่ละกลุ่ม เช่น กลุ่มที่ยังดำเนินกิจการอยู่เปรียบเทียบกับกลุ่มที่หยุดกิจการชั่วคราวหรือถาวร ระหว่างการวิเคราะห์จะมีการใช้การตีความ (Interpretation) ข้อมูลควบคู่กันไป โดยพยายามทำความเข้าใจว่าทำไมผู้ประกอบการถึงตัดสินใจแบบนั้น และบริบทแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจอย่างไร เช่น บางรายเลือกหันไปนำเสนอโปรโมชั่นผ่านทางออนไลน์ หรือบางรายหันไปประกอบอาชีพอื่นแทน เป็นต้น การวิเคราะห์ลักษณะนี้จะช่วยให้เข้าใจแนวโน้มและทิศทางของการปรับตัวในแต่ละรูปแบบ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธี “การตรวจสอบแบบสามเส้า” หรือ Triangulation ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่งหรือหลายมุมมอง เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง และไม่เอนเอียงจากมุมมองของผู้วิจัยเอง (Denzin, 1978) โดยแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

3.1 การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation): ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหลายรายในช่วงเวลาต่างกัน หรือเปรียบเทียบข้อมูลจากรายงานภาครัฐ กับข้อมูลภาคสนาม เพื่อดูว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันหรือไม่

3.2 การตรวจสอบด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation): แม้ผู้วิจัยจะเป็นผู้เก็บข้อมูลหลัก แต่ในบางกรณีมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นกับอาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้แน่ใจว่าการตีความข้อมูลไม่เกิดอคติ

3.3 การสรุปและพิสูจน์ข้อมูล: หลังจากจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์แล้ว ผู้วิจัยจะสรุปเนื้อหาที่ได้ โดยเชื่อมโยงกับทฤษฎีหรือแนวคิดทางวิชาการ เช่น แนวคิดการจัดการในภาวะวิกฤต (Crisis Management) หรือแนวคิดเรื่องความยืดหยุ่นของธุรกิจชุมชน (Community Resilience) เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับข้อค้นพบ

4. การหาข้อสรุปและการตีความ ในช่วงท้ายของกระบวนการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจะสังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ โดยพยายามเชื่อมโยงประเด็นต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างมีเหตุผล เช่น การเชื่อมโยงระหว่างผลกระทบจาก COVID 19 กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว หรือการบริหารความเสี่ยงของผู้ประกอบการกับการอยู่รอดของธุรกิจ นอกจากนี้ ยังวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรืออุปสรรคในการปรับตัว เช่น การเข้าถึงแหล่งทุน ความร่วมมือในชุมชน หรือการสนับสนุนจากภาครัฐ การวิเคราะห์เชิงลึกเช่นนี้จะช่วยให้เข้าใจภาพรวมของสถานการณ์และสามารถนำไปเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในอนาคตได้ โดยข้อสรุปทั้งหมดจะถูกอ้างอิงกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแสดงให้เห็นถึงมุมมองของผู้ให้ข้อมูลที่แท้จริง

5. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อค้นพบ (Verification) ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลอีกครั้งโดย:

- 5.1 ทบทวนข้อมูลที่ถอดเทปเทียบกับบันทึกภาคสนาม
- 5.2 ประเมินความสอดคล้องของข้อค้นพบกับวัตถุประสงค์
- 5.3 ตรวจสอบกับผู้ให้ข้อมูลบางราย (Member Checking) เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ

ทั้งนี้กล่าวได้ว่ากระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นความละเอียด รอบคอบ และความเชื่อถือได้ ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพที่เป็นระบบ พร้อมตรวจสอบซ้ำเพื่อให้ผลการวิจัยสะท้อนข้อเท็จจริงของปรากฏการณ์การปรับตัวของผู้ประกอบการชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็กต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 อย่างชัดเจน เป็นประโยชน์ทั้งทางวิชาการและเชิงนโยบายในอนาคต

การนำเสนอผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลและข้อค้นพบจากการเก็บข้อมูลภาคสนามและการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงเอกสารและจากการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้จัดเรียงข้อมูลให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้เห็นภาพรวมของสถานการณ์ ผลกระทบ และการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชน รวมถึงแนวทางการรับมือกับสถานการณ์โรคระบาด COVID 19 ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ลำน้ำเข็ก อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นพื้นที่ศึกษาหลักของงานวิจัยนี้ โดยใช้วิธีการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analytical Description) ที่เน้นการอธิบายความเชื่อมโยงระหว่างเหตุการณ์และปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตจริงของผู้ประกอบการ (Patel, & Patel, 2023)

1. การนำเสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ในพื้นที่ชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ในส่วนนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบที่มีต่อผู้ประกอบการและกิจกรรมทางธุรกิจในช่วงระยะเวลาที่เกิดวิกฤต โดยการนำเสนอจะอธิบายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ

ในพื้นที่และการรับมือจากผู้ประกอบการในช่วงเวลานั้น การพิจารณาผลกระทบเหล่านี้มีความสำคัญในการเข้าใจแนวทางการปรับตัวในภาวะวิกฤติ

2. การนำเสนอผลกระทบและการปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชน ในส่วนนี้จะนำเสนอผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนจากการแพร่ระบาดของ COVID 19 และการปรับตัวที่เกิดขึ้นเพื่อให้ธุรกิจยังคงดำเนินต่อไปได้แม้ในช่วงวิกฤติ การปรับตัวนี้อาจประกอบด้วยการเปลี่ยนแปลงในวิธีการให้บริการ การเพิ่มความปลอดภัยในการท่องเที่ยว และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการปรับตัวนี้ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการเสริมสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจท่องเที่ยวในช่วงวิกฤติ

3. การนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบ การนำเสนอในส่วนนี้จะอธิบายแนวทางที่สามารถช่วยลดผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในระยะยาว โดยจะเน้นที่การฟื้นฟูธุรกิจและการสร้างความมั่นคงให้กับผู้ประกอบการ การสนับสนุนจากภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีหรือโซเชี่ยลมีเดีย การพัฒนาเครือข่ายการท่องเที่ยว และการสร้างกิจกรรมร่วมกันในชุมชนถือเป็นแนวทางสำคัญในการฟื้นฟูเศรษฐกิจและธุรกิจ

4. วิธีการนำเสนอผลการศึกษา วิธีการนำเสนอผลการศึกษาจะทำการพรรณนาเชิงวิเคราะห์เพื่ออธิบายผลที่ได้จากการศึกษาในแต่ละด้าน โดยการนำเสนอผลจะเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและวิธีการที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ข้อมูลที่ได้จะมีการเปรียบเทียบและตรวจสอบจากแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ถูกต้องและสมบูรณ์ การใช้วิธีการดังกล่าวจะช่วยให้ผลการศึกษามีความชัดเจนและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

จริยธรรมการวิจัย

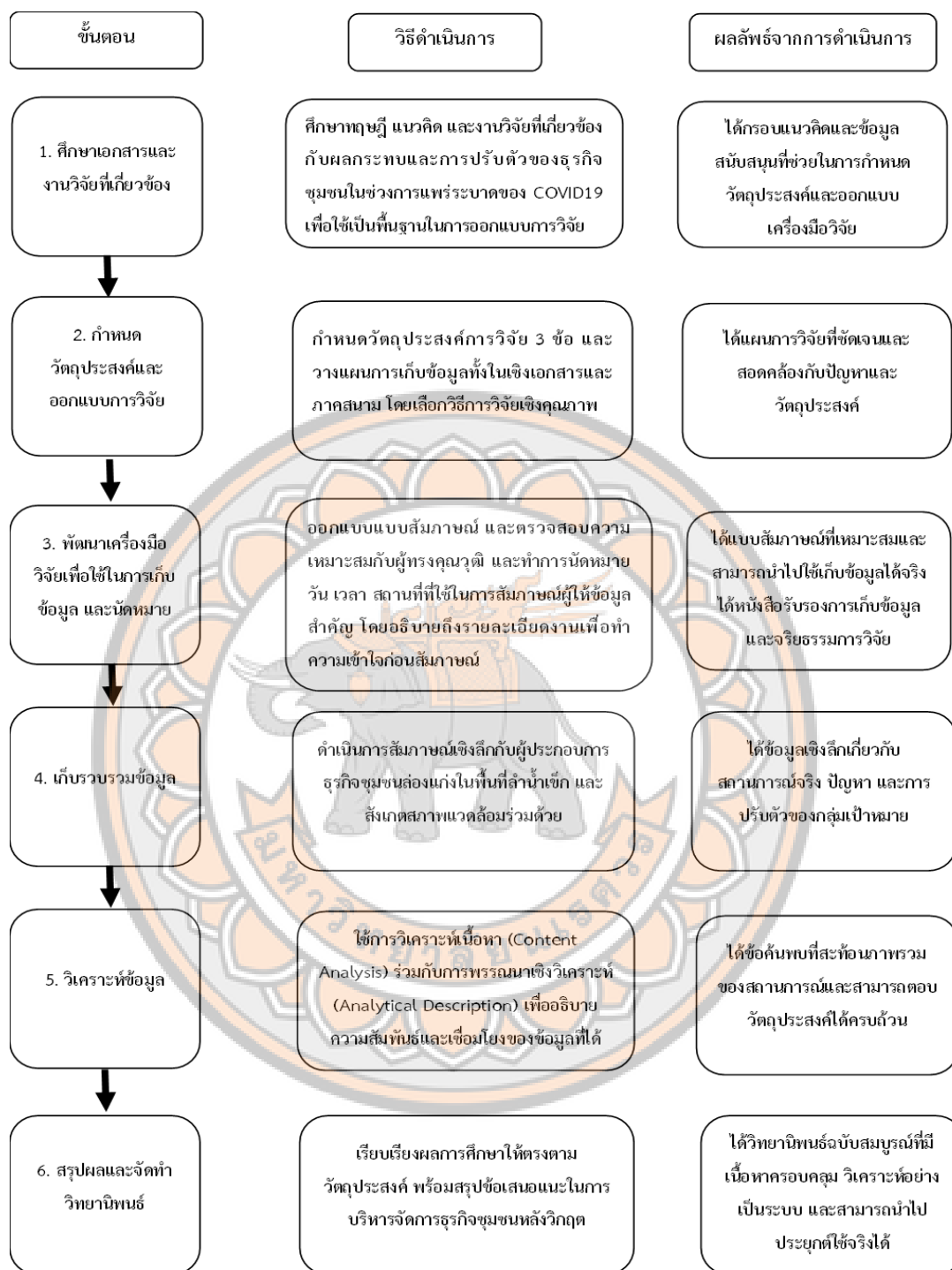
งานวิจัยเรื่อง "ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก" ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการมหาวิทยาลัยนเรศวร ตามแนวทางหลักจริยธรรมในคนที่เป็มาตรฐานสากล เลขที่ IRB No.P2-0102/2566 วันที่รับรอง 4 เมษายน 2566 โดยผู้วิจัยได้ยึดถือหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการวิจัยตามบทบาทที่นักวิจัยพึงมี โดยมีกระบวนการดังนี้

การทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับหลักจริยธรรมในการวิจัยในมนุษย์เป็นอย่างมาก โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการเก็บข้อมูล ซึ่งได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กับผู้ให้ข้อมูลทราบอย่างชัดเจน พร้อมทั้งขอความยินยอมก่อนการสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลมีโอกาสตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมในการให้ข้อมูลหรือไม่ โดยไม่มีการบังคับ และสามารถถอนตัวได้ทุกเมื่อโดยไม่ส่งผลกระทบใด ๆ ต่อสิทธิ

ของตน ซึ่งเป็นไปตามแนวทางจริยธรรมที่สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ได้กำหนดไว้ (สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ, 2563)

ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยหลีกเลี่ยงคำถามที่อาจก่อให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจหรือกระทบต่อความเป็นส่วนตัว ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยชื่อหรือรายละเอียดที่สามารถระบุตัวบุคคลได้โดยตรง เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ให้ข้อมูลได้รับผลกระทบในทางลบในภายหลัง และการนำเสนอผลการวิจัยจะเป็นการสรุปภาพรวม ไม่ระบุตัวตนของบุคคลใดบุคคลหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง นอกจากนี้แล้วผู้วิจัยยังยึดถือหลักความซื่อสัตย์และความโปร่งใสทางวิชาการอย่างเคร่งครัด โดยไม่มีการแต่งเติมหรือปรับเปลี่ยนข้อมูลจากข้อเท็จจริงเพื่อให้สอดคล้องกับสมมุติฐานหรือความคาดหวังของตนเอง อีกทั้งยังมีการอ้างอิงข้อมูลจากแหล่งอื่นอย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อแสดงความเคารพต่อเจ้าของผลงานเดิมและป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ทางวิชาการ ผู้วิจัยยังคำนึงถึงความเหมาะสมทางวัฒนธรรมของพื้นที่ศึกษาด้วย โดยมีความระมัดระวังในการสื่อสารและการเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับชุมชน เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดหรือสร้างผลกระทบต่อความเชื่อ วิถีชีวิต และค่านิยมของคนในพื้นที่ ซึ่งถือเป็นหลักพื้นฐานของการวิจัยอย่างรับผิดชอบ





ภาพ 9 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาผลกระทบและการปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนท้องถิ่นลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่นลำน้ำเข็ก 2) เพื่อศึกษาผลกระทบและการปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการเพื่อรับมือหรือลดผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนภายหลังการแพร่ระบาด COVID 19

การนำเสนอผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ประกอบด้วย

1. สถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19 ในพื้นที่ศึกษา
 - 1.1 การแพร่ระบาดในพื้นที่
 2. ผลกระทบและการปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19
 - 2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้ประกอบการ
 - 2.2 การบริหารจัดการการแพร่ระบาด
 - 2.3 ผลกระทบที่มีต่อการบริหารจัดการหลังการแพร่ระบาด COVID 19 และการปรับตัว
3. แนวทางการบริหารจัดการเพื่อรับมือหรือลดผลกระทบด้านลบที่มีต่อกลุ่มผู้ประกอบการหลังการแพร่ระบาด COVID 19

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลทั้งจากการเก็บข้อมูลภาคสนาม การสัมภาษณ์เชิงลึก ตลอดจนการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับวัตถุประสงค์ เพื่อให้สามารถอธิบายภาพรวมของสถานการณ์ ผลกระทบ และแนวทางการปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการในพื้นที่ได้อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ผลการศึกษาไม่เพียงสะท้อนถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากวิกฤตโรคระบาด หากยังชี้ให้เห็นถึงศักยภาพ แนวทางการฟื้นฟู และการพัฒนาของชุมชนที่มีการพึ่งพารายได้จากการท่องเที่ยวเป็นหลัก

สถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19 ในพื้นที่ศึกษา

การศึกษาสถานการณ์การประกอบธุรกิจท่องเที่ยวก่อนและหลังวิกฤตการแพร่ระบาดของ COVID 19 ตามแนวคิดการประเมินแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่งที่มีกิจกรรมการล่องแก่ง (กรมการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557) โดยอาศัยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งมีบทบาทและประสบการณ์ตรงในธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก จากการศึกษาพบว่า

1. การแพร่ระบาดในพื้นที่

การแพร่ระบาดของ COVID 19 ในประเทศไทย เริ่มต้นขึ้นเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2563 โดยพบผู้ติดเชื้อรายแรกเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากประเทศจีน หลังจากนั้นมีการกระจายของโรคไปยังหลายจังหวัดทั่วประเทศ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้ดำเนินการยกระดับมาตรการควบคุมโรคให้เข้มงวดขึ้น และในวันที่ 26 มีนาคม 2563 รัฐบาลได้มีการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วประเทศตามพระราชกำหนดว่าด้วยการบริหารราชการในภาวะฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมและจำกัดการแพร่ระบาด ภายใต้มาตรการดังกล่าว มีการออกข้อกำหนดและคำสั่งหลายประการ เช่น การจำกัดการเดินทางระหว่างจังหวัด การห้ามรวมกลุ่มในลักษณะของการชุมนุม การปิดสถานประกอบการที่มีความเสี่ยง รวมถึงการกำหนดให้ประชาชนต้องสวมหน้ากากป้องกันในพื้นที่สาธารณะ และการประกาศเคอร์ฟิวในบางช่วงเวลา มาตรการเหล่านี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อภาคเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการ (ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19, 2563)

จังหวัดพิษณุโลก พบผู้ติดเชื้อ COVID 19 รายแรกเมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2563 หลังจากนั้นจำนวนผู้ป่วยค่อย ๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีจำนวนผู้ติดเชื้อสะสมสูงสุด ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2564 รวมทั้งสิ้น 1,879 ราย และมีผู้เสียชีวิต 18 ราย โดยเฉพาะในช่วงกลางปี 2564 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการระบาดรุนแรงในระดับใหญ่ ทางจังหวัดได้ดำเนินการออกมาตรการควบคุมโรคอย่างเข้มข้น เช่น การสั่งปิดสถานที่ที่มีความเสี่ยง การห้ามจัดกิจกรรมที่มีการรวมกลุ่มของคนจำนวนมาก และการออกข้อกำหนดให้ประชาชนต้องสวมหน้ากากป้องกันในพื้นที่สาธารณะ มีการออกประกาศโดยคณะกรรมการด้านโรคติดต่อจังหวัดพิษณุโลกหลายฉบับ เช่น คำสั่งที่ 2717/2564 ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติเพื่อควบคุมการแพร่เชื้อของโรค COVID 19 รวมถึงการจัดให้มีจุดตรวจคัดกรองตามถนนสายหลักและการเฝ้าระวังในเขตชุมชนต่าง ๆ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก, 2564)

อำเภอวังทอง พบผู้ป่วย COVID 19 รายแรกเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2563 และมีจำนวนผู้ป่วยสะสมสูงสุด ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2564 จำนวน 423 ราย เสียชีวิต 4 ราย อำเภอวังทองได้ดำเนินการตามคำสั่งของจังหวัดอย่างใกล้ชิด โดยมีการตั้งจุดคัดกรองในพื้นที่ตลาด วัด โรงเรียน และแหล่งท่องเที่ยว เพื่อควบคุมการแพร่ระบาด นอกจากนี้ยังมีการจัดเวรอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ

หมู่บ้าน (อสม.) ประจำจุดตรวจในหมู่บ้าน มีการกักตัวผู้ที่เดินทางกลับจากพื้นที่เสี่ยง และการฉีดวัคซีนป้องกันโรคให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยงตามลำดับความสำคัญ

พื้นที่ชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก พบผู้ติดเชื้อ COVID 19 รายแรกเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2563 หลังจากนั้นจำนวนผู้ป่วยก็เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีจำนวนผู้ติดเชื้อสะสมสูงสุด ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2564 รวมทั้งสิ้น 32 ราย และไม่พบผู้เสียชีวิต ชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็กนับเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวเชิงผจญภัยที่มีความสำคัญของจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งได้รับผลกระทบอย่างชัดเจนจากสถานการณ์การแพร่กระจายของ COVID 19 เนื่องจากต้องหยุดการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวชั่วคราวตามคำสั่งปิดสถานที่ นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลให้ผู้ประกอบการในพื้นที่สูญเสียรายได้ในช่วงเวลาดังกล่าว

มาตรการควบคุมโรค ที่สำคัญในพื้นที่ชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ได้แก่ การสั่งปิดกิจการเป็นการชั่วคราวตามประกาศของจังหวัด การจำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งในแต่ละรอบ การคัดกรองนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือน การกำหนดเส้นทางสำหรับเข้าและออกพื้นที่ การจัดระยะห่างระหว่างผู้ใช้บริการ การกำหนดให้ทั้งพนักงานและนักท่องเที่ยวต้องสวมหน้ากากป้องกันตลอดช่วงเวลาที่อยู่ในพื้นที่บริการ และการเน้นย้ำให้มีการล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์อย่างสม่ำเสมอ ตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุข (กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

การแพร่ระบาดของ COVID 19 ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในพื้นที่ชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็กอย่างชัดเจน โดยประชาชนต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น การสวมหน้ากากอนามัย การรักษาระยะห่างระหว่างบุคคล การหลีกเลี่ยงการรวมตัวในพื้นที่สาธารณะ การงดจัดกิจกรรมตามประเพณีที่มีการรวมตัวของคนจำนวนมาก เช่น งานบุญ งานบวช หรือกิจกรรมส่วนรวมในชุมชน สถานการณ์ดังกล่าวทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในชุมชนลดลงอย่างเห็นได้ชัด และส่งผลกระทบต่อความเชื่อดั้งเดิม รวมถึงวัฒนธรรมบางประการที่ต้องมีการงดเว้น หรือปรับเปลี่ยนรูปแบบของการจัดงานให้เหมาะสมกับข้อจำกัดในช่วงเวลานั้น

ผู้ประกอบการธุรกิจล่องแก่งในพื้นที่ ต้องเผชิญกับผลกระทบอย่างรุนแรง นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนลดลงอย่างชัดเจน รายได้ลดลงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บางรายจำเป็นต้องหยุดดำเนินกิจการชั่วคราว ลดจำนวนพนักงาน และปรับการให้บริการให้เน้นด้านความปลอดภัยด้านสุขอนามัยมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน บางรายได้หันไปประกอบอาชีพเสริม เช่น การค้าขายผ่านช่องทางออนไลน์ การทำเกษตรกรรม หรือการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากทรัพยากรในชุมชน เพื่อเพิ่มรายได้และประคับประคองครอบครัวให้อยู่รอดในช่วงวิกฤตการณ์นี้ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563)

ในช่วงเวลา ก่อนเกิดการระบาดของโรค COVID 19 (ก่อนปี พ.ศ. 2563) ธุรกิจท่องเที่ยวแห่งลำน้ำเข็กในตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ถือเป็นหนึ่งในการประกอบการท่องเที่ยวที่สร้างรายได้หลักให้แก่ชุมชนมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงฤดูฝนซึ่งเป็นฤดูกาลท่องเที่ยวที่สำคัญของพื้นที่ เนื่องจากระดับน้ำในลำน้ำเข็กมีความเหมาะสมต่อการล่องแก่ง ส่งผลให้นักท่องเที่ยวจากทั้งในจังหวัดและจากพื้นที่อื่นเดินทางเข้ามาร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนมาก โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 3,000–5,000 คนต่อเดือน รายได้ของผู้ประกอบการแต่ละรายในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวอยู่ที่ประมาณ 100,000–300,000 บาทต่อเดือน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของกิจการ จำนวนอุปกรณ์ที่ให้บริการ และจำนวนบุคลากรที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ ธุรกิจชุมชนในพื้นที่ได้พัฒนาการเป็นเครือข่ายของผู้ประกอบการที่มีความเข้มแข็ง มีระบบการจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านกิจกรรมล่องแก่ง การจัดบริการที่พัก ร้านอาหารท้องถิ่น และการจำหน่ายสินค้า OTOP ของชุมชน

จากการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการในพื้นที่พบว่า รายได้เฉลี่ยของธุรกิจล่องแก่งในช่วงก่อนเกิดการระบาดมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ให้บริการขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ ซึ่งมีศักยภาพในการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวได้มาก และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่กรมการท่องเที่ยวและกีฬา (2557) กำหนดไว้ กลุ่มผู้ประกอบการที่รวมตัวกันในรูปแบบวิสาหกิจชุมชนหรือกลุ่มท่องเที่ยวเชิงชุมชน มีรายได้รวมตลอดฤดูกาลเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.5–2.5 ล้านบาท โดยรายได้จะถูกจัดสรรไปยังกลุ่มบริการต่าง ๆ เช่น ผู้ให้บริการล่องแก่ง ที่พัก ร้านอาหาร ร้านค้าท้องถิ่น และบริการเสริมอื่น ๆ อย่างโดดเด่นในพื้นที่ยานยนต์รับส่ง ฯลฯ ซึ่งส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจภายในชุมชนมีการเคลื่อนไหวต่อเนื่องตลอดช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว และยังส่งผลเชื่อมโยงไปยังอาชีพสนับสนุนต่าง ๆ เช่น ช่างซ่อมเรือ ผู้จำหน่ายอุปกรณ์ และร้านค้าปลีกในชุมชน นอกจากนี้ยังมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา และอุทยานแห่งชาติทุ่งแสลงหลวง เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่โดยชุมชนควบคุมไปกับการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม นับตั้งแต่ต้นปี 2563 ที่มีการเกิดการระบาดของโรค COVID 19 ในประเทศไทย สถานการณ์ก็ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบโดยตรงต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวล่องแก่ง โดยเฉพาะในช่วงที่รัฐบาลประกาศบังคับใช้พระราชกำหนดว่าด้วยการบริหารราชการในภาวะฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ซึ่งเริ่มมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม 2563 (ราชกิจจานุเบกษา, 2563) มาตรการหลักที่ใช้ในการควบคุมการแพร่ระบาด เช่น การปิดแหล่งท่องเที่ยว การจำกัดการเดินทางระหว่างจังหวัด การประกาศเคอร์ฟิว และการห้ามการรวมตัวของบุคคล ส่งผลให้ธุรกิจในระดับชุมชนต้องหยุดดำเนินกิจกรรมลงโดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

ในช่วงปี 2563-2564 ธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชนลำนํ้าเข็กส่วนใหญ่ต้องหยุดดำเนินการชั่วคราว เนื่องจากเกิดภาวะการระบาดของโรค COVID 19 โดยไม่มีรายได้เข้ามาหล่อเลี้ยงกิจการ ขณะเดียวกันยังคงต้องรับภาระค่าใช้จ่ายพื้นฐาน เช่น ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ ค่าเช่าสถานที่ และค่าจ้างแรงงานในอัตราขั้นต่ำ ผู้ประกอบการบางรายจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานลงชั่วคราว หรือยุติการจ้างงานอย่างถาวร โดยเฉพาะหลังจากที่รัฐบาลมีคำสั่งบังคับใช้พระราชกำหนดว่าด้วยการบริหารราชการในภาวะฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 และมีมาตรการสั่งปิดแหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 เป็นต้นมา ส่งผลให้ธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่ต้องหยุดกิจกรรมทันที รายได้ของผู้ประกอบการในฤดูกาลท่องเที่ยวปี 2563 และ 2564 ลดลงเกือบทั้งหมด โดยบางรายมีรายได้ต่อเดือนเหลือเพียง 5,000-10,000 บาท หรือไม่มีรายได้เลยตลอดฤดูกาล สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อครัวเรือนและการดำรงชีพของผู้ประกอบการ บางรายต้องหันไปพึ่งพาการขายทรัพย์สิน การกู้ยืมเงิน หรือเปลี่ยนไปทำอาชีพอื่นชั่วคราว เช่น รับจ้างทั่วไป ทำเกษตร หรือขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ขณะที่ผู้ประกอบการบางกลุ่มที่มีฐานะทางการเงินไม่มั่นคงถึงขั้นต้องปิดกิจการถาวร

โดยในช่วงปลายปี 2564 แม้รัฐบาลจะเริ่มผ่อนคลายมาตรการต่าง ๆ และมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศผ่านโครงการ “เราเที่ยวด้วยกัน” แต่การฟื้นฟูธุรกิจกลับไม่สามารถทำได้ในทันที เนื่องจากนักท่องเที่ยวยังมีความกังวลเรื่องความปลอดภัย และสภาพเศรษฐกิจโดยรวมยังไม่ฟื้นตัว ผู้ประกอบการหลายรายกล่าวว่า ปริมาณนักท่องเที่ยวในช่วงฟื้นตัวหลังโควิดลดลงมากกว่าร้อยละ 70 เมื่อเทียบกับช่วงก่อนเกิดโรคระบาด เนื่องจากความกังวลของผู้คนต่อสถานการณ์โรคระบาด และข้อจำกัดด้านงบประมาณของนักท่องเที่ยวทั่วไป ทำให้ในช่วงฟื้นตัวผู้ประกอบการมีรายได้เพียง 30-50% ของรายได้เดิมก่อนเกิดวิกฤต อีกทั้งต้องปรับตัวหลายด้าน เช่น ปรับลดต้นทุน ปรับลดจำนวนพนักงาน ให้บริการแบบจำกัดจำนวน มีการจัดทำมาตรการด้านสุขอนามัยที่เข้มงวด จัดบริการตามมาตรฐาน SHA มีการอบรมพนักงานด้านการดูแลลูกค้าภายใต้มาตรการ COVID Free Setting และเริ่มหันมาใช้บริการตลาดออนไลน์เพื่อกระตุ้นยอดขายล่วงหน้า เช่น Facebook, Line Official Account หรือเว็บไซต์ของกลุ่มวิสาหกิจเอง เพื่อลดการพึ่งพาตลาดแบบออฟไลน์ที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการเว้นระยะห่าง

ภาพรวมของสถานการณ์การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษาพบว่า ในช่วงก่อนเกิดโรคระบาด ธุรกิจมีความแข็งแกร่งต่อเนื่อง สร้างรายได้อย่างสม่ำเสมอ และมีแนวโน้มการเติบโตที่มั่นคง ขณะที่ช่วงที่เกิดการระบาดส่งผลให้กิจกรรมหยุดชะงักลงอย่างฉับพลัน การฟื้นฟูในช่วงหลังจากนั้นจำเป็นต้องอาศัยเวลาและต้องอาศัยการสนับสนุนจากภาครัฐอย่างเป็นระบบ ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2563) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ภาคการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นหนึ่งในภาคส่วนที่ได้รับผลกระทบโดยตรงมากที่สุดจากสถานการณ์

COVID 19 และมีแนวโน้มว่าจะต้องใช้ระยะเวลาหลายปีกว่าที่ภาคการท่องเที่ยวจะกลับคืนสู่ระดับปกติเช่นเดิม

นอกจากนี้ ข้อมูลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า ชุมชนท้องถิ่นที่มีความเข้มแข็งด้านเครือข่าย และมีการวางระบบการจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพมาก่อน เช่น ระบบการเงินของกลุ่มกลไกการสื่อสารภายใน การรวมตัวของผู้ประกอบการ และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก มีแนวโน้มที่จะสามารถฟื้นตัวจากผลกระทบได้เร็วกว่าชุมชนที่ไม่มีโครงสร้างรองรับ และสามารถประคับประคองธุรกิจให้ผ่านพ้นช่วงวิกฤตได้ แม้จะเผชิญกับความยากลำบาก ทั้งนี้ สามารถสรุปข้อมูลในประเด็นดังกล่าวได้ในตาราง 8

ตาราง 8 สถานการณ์การประกอบธุรกิจท้องถิ่นในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของ COVID 19

ผู้ให้สัมภาษณ์	ประเด็นสำคัญ	วิเคราะห์สรุปผลการศึกษา
ผู้ประกอบการ A (กิจการขนาดกลาง มีพนักงาน 10 คน)	- ก่อนโควิด มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 200,000–250,000 บาท ช่วงล็อกแ่ง - หลังโควิด ปี 2563–2564 รายได้ลดลงเหลือเฉลี่ย 10,000 บาท หรือบางเดือนไม่มีรายได้เลย - ปรับตัวโดยให้พนักงานบางส่วนพักงานชั่วคราว และเริ่มทำตลาดผ่าน Facebook เพื่อกระตุ้นยอดขาย	- กิจการขนาดกลางมีต้นทุนคงที่สูง - การหยุดกิจการส่งผลกระทบมาก - ต้องพึ่งพาการตลาดออนไลน์เพื่อประกอบธุรกิจ ฟื้นตัวช้าเพราะนักท่องเที่ยวยังไม่มั่นใจเรื่องความปลอดภัย
ผู้ประกอบการ B (กิจการขนาดเล็ก ให้บริการเฉพาะท้องถิ่น)	- รายได้ก่อนโควิดเฉลี่ยเดือนละ 100,000 บาท - ปี 2563 หยุดกิจการ 6 เดือนเต็ม ไม่มีรายได้ - ไม่มีทุนสำรอง ต้องกู้เงินนอกระบบ และเปลี่ยนไปขายของออนไลน์ - ยังไม่สามารถกลับมาเปิดบริการได้เต็มรูปแบบ	- กิจการขนาดเล็กที่มีทุนสำรองน้อย - มีความเปราะบางสูง การปรับตัวในช่วงวิกฤตทำได้จำกัด ฟื้นตัวยาก - ต้องพึ่งพาอาชีพเสริมหรือกิจกรรมอื่นแทน

ผู้ให้สัมภาษณ์	ประเด็นสำคัญ	วิเคราะห์สรุปผลการศึกษา
ผู้ประกอบการ C (กิจการขนาดกลาง-ใหญ่ มีบริการที่พักและร้านอาหารควบคู่)	- ก่อนโควิด รายได้รวมสูงสุดถึง 300,000 บาทต่อเดือน - มีพนักงานประจำกว่า 15 คน - หลังโควิด ลดพนักงานเหลือครึ่งหนึ่ง และปิดร้านอาหารชั่วคราว - เริ่มเข้าร่วมมาตรฐาน SHA และอบรมพนักงานด้าน COVID Free Setting	ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมด้านระบบบริหารจัดการ และมีบริการหลายด้าน แม้จะได้รับผลกระทบหนัก แต่สามารถฟื้นตัวได้เร็วโดยอาศัยมาตรการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยว
ผู้ประกอบการ D (ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ ใช้ช่องทางออนไลน์มาก่อนโควิด)	- รายได้ก่อนโควิดไม่สูงมาก (ประมาณ 80,000-100,000 บาท/เดือน) - แต่มีฐานลูกค้าทางออนไลน์ - หลังโควิดยังสามารถสื่อสารกับลูกค้าเดิมผ่าน Facebook และ Line ได้ - เริ่มทำกิจกรรมแบบ Private Tour จำนวนจำกัดคนต่อรอบ	ผู้ประกอบการที่มีการใช้เครื่องมือดิจิทัลมาก่อน มีความสามารถในการปรับตัวเร็ว สามารถเปิดตลาดเฉพาะกลุ่มที่ต้องการความปลอดภัย และฟื้นตัวได้เร็วกว่ารายอื่น

ที่มา: ผู้วิจัย

จากตารางสรุปสามารถสังเกตุได้ถึงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการจำนวน 4 ราย ที่ให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ โดยทั้งหมดประกอบกิจการท่องเที่ยวในพื้นที่ลำน้ำเข็กพบว่า แม้วิธีการดำเนินธุรกิจจะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่ผลกระทบที่เกิดขึ้นในช่วงการระบาดของ COVID 19 รวมถึงแนวทางในการฟื้นฟูมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับขนาดของกิจการ ระดับทุนสำรองที่มี และความสามารถในการบริหารจัดการ การเข้าถึงและการใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปรับตัวและฟื้นคืนสภาพของธุรกิจจากผลกระทบของ COVID 19 อย่างชัดเจน โดยกลุ่มผู้ประกอบการที่มีระบบภายในที่มีประสิทธิภาพ มีช่องทางสื่อสารกับลูกค้า และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการได้ทันต่อสถานการณ์ มักจะสามารถกลับมาดำเนินธุรกิจได้เร็วกว่า ในทางกลับกันผู้ประกอบการรายย่อยหรือกิจการที่ขาดทุนสำรองและไม่มีความพร้อมด้านการจัดการ มักเผชิญกับความลำบากในการฟื้นตัว และบางรายไม่สามารถดำเนินกิจการต่อได้ในระยะยาวจำเป็นต้องปิดกิจการถาวร

ผลกระทบที่มีต่อการบริหารจัดการ และการปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการ

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้ประกอบการ

ลำน้ำเข็กในตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก เป็นลำน้ำที่มีลักษณะภูมิประเทศอันเหมาะสมต่อการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงผจญภัย โดยเฉพาะกิจกรรมล่องแก่ง ซึ่งเริ่มมีการดำเนินกิจกรรมอย่างไม่เป็นทางการในช่วงปี พ.ศ. 2538 จากการริเริ่มของคนในท้องถิ่นที่เห็นศักยภาพของพื้นที่ ทั้งจากสภาพลำน้ำที่ไหลผ่านโขดหินและเกาะแก่งหลายจุด และกระแสน้ำที่มีความแรงในช่วงฤดูฝน ทำให้เหมาะแก่การพัฒนาเป็นกิจกรรมผจญภัยสำหรับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการประสบการณ์ที่แตกต่างจากการท่องเที่ยวทั่วไป ลำน้ำเข็กมีลักษณะเฉพาะที่โดดเด่น คือ มีระดับความยากง่ายของเส้นทางล่องแก่งตั้งแต่ระดับ 1 ถึงระดับ 5 ในระยะทางประมาณ 8-12 กิโลเมตร ซึ่งถือว่าเป็นหนึ่งในเส้นทางล่องแก่งที่มีความท้าทายมากที่สุดในประเทศไทย โดยจุดเริ่มต้นของเส้นทางจะเป็นช่วงน้ำที่ไหลเอื่อย เหมาะสำหรับผู้เริ่มต้น ก่อนจะค่อย ๆ เพิ่มระดับความยากไปจนถึงระดับที่มีความท้าทายสูงในช่วงปลายของเส้นทาง ความหลากหลายนี้เองที่ทำให้ลำน้ำเข็กกลายเป็นที่นิยมในหมู่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงตุลาคม ซึ่งเป็นช่วงที่ระดับน้ำเหมาะสมที่สุด

ในระยะเริ่มต้นของการดำเนินกิจกรรมล่องแก่งนั้น คนในพื้นที่ยังไม่มีความรู้ด้านการจัดการความปลอดภัยหรือมาตรฐานการบริการอย่างเป็นระบบ นักท่องเที่ยวยังมีจำนวนน้อย เนื่องจากกิจกรรมยังไม่เป็นที่รู้จักในวงกว้าง ต่อมาในปี พ.ศ. 2543 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้เข้ามาสนับสนุนโดยการจัดประชาสัมพันธ์เชิงรุก พร้อมทั้งจัดอบรมฝึพายและเจ้าหน้าที่เพื่อยกระดับความรู้ด้านการจัดการท่องเที่ยว ส่งผลให้คนในพื้นที่มีความมั่นใจในการประกอบธุรกิจมากขึ้น และเริ่มรวมกลุ่มกันอย่างเป็นรูปธรรม

กลุ่มผู้ประกอบการล่องแก่งลำน้ำเข็กในปัจจุบันมีจำนวน 9 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มก่อตั้งขึ้นจากสมาชิกในชุมชนท้องถิ่น ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทั้งในเชิงเครือญาติและชุมชน ทำให้สามารถประสานงานและแบ่งปันทรัพยากรได้ง่ายขึ้น การดำเนินกิจการของแต่ละกลุ่มมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ได้แก่ การให้บริการล่องแก่งด้วยเรือยาง มีการฝึกอบรมฝึพายให้มีใบรับรองความปลอดภัยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้บริการเสริมอื่น ๆ เช่น ที่พัก ร้านอาหาร และกิจกรรมท่องเที่ยวใกล้เคียง เช่น เทียน้ำตก เดินป่า หรือกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้วิถีชุมชน ลักษณะของการรวมกลุ่มในชุมชนที่ค่อนข้างแน่นแฟ้นทำให้ผู้ประกอบการสามารถร่วมมือกันกำหนดมาตรฐานราคา วางแผนการตลาด และแบ่งปันการให้บริการตามความเหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งมีส่วนช่วยให้การจัดการท่องเที่ยวล่องแก่งในพื้นที่เกิดความยั่งยืนมากขึ้นในระยะยาว

อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ตั้งแต่นั้นปี พ.ศ. 2563 ธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่ลำน้ำเข็กต้องเผชิญกับผลกระทบอย่างรุนแรง เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยการรวมกลุ่มของคนจำนวนมาก และต้องอาศัยนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศเป็นแหล่งรายได้หลัก ทำให้เมื่อรัฐบาลประกาศมาตรการควบคุมการแพร่ระบาด เช่น การปิดพื้นที่เสี่ยง การระงับกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และการห้ามการเดินทางข้ามจังหวัด กลุ่มผู้ประกอบการทั้งหมดจึงต้องระงับการดำเนินธุรกิจโดยสิ้นเชิงเป็นเวลานานหลายเดือน ผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นเพียงแค่การสูญเสียรายได้ แต่ยังส่งผลต่อการบริหารจัดการภายในกิจการอย่างรุนแรง ผู้ประกอบการบางรายไม่มีรายได้หมุนเวียนในการดูแลพนักงานและอุปกรณ์ที่ใช้ในการท่องเที่ยว เช่น เรือยาง เสื้อชูชีพ หรืออุปกรณ์เซฟตี้ ซึ่งต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอ ขณะเดียวกันก็ต้องแบกรับภาระด้านหนี้สินที่เกิดจากการลงทุนในช่วงเวลาก่อนเกิดวิกฤติทำให้สถานการณ์ในช่วงเวลาดังกล่าวเปรียบได้กับการหยุดนิ่ง ของกิจกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่อย่างแท้จริง

ในช่วงเวลานั้นผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อยได้หันไปพึ่งพาอาชีพเสริม เช่น ทำสวน ทำไร่ ปลูกผัก ขายของออนไลน์ หรือรับจ้างทั่วไป เพื่อดำรงชีพและรักษาสภาพคล่องของครัวเรือน ขณะเดียวกันกลุ่มผู้ประกอบการบางรายเริ่มมีการรวมกลุ่มกันอีกครั้งเพื่อร่วมกันวางแผนการฟื้นตัว ทั้งในด้านการปรับบริการให้สอดคล้องกับมาตรการความปลอดภัยใหม่ การอบรมเรื่องสุขอนามัยแก่ผีพาย และการจัดเตรียมสถานที่ให้รองรับการเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการกลับมาเปิดให้บริการอีกครั้งเมื่อสถานการณ์คลี่คลาย การเผชิญกับวิกฤติ COVID 19 จึงทำให้กลุ่มผู้ประกอบการในพื้นที่ลำน้ำเข็กต้องทบทวนรูปแบบการบริหารจัดการใหม่ทั้งหมด และเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาให้มีการบริหารจัดการอย่างยืดหยุ่น โดยมีผู้ประกอบการที่จดทะเบียนและดำเนินกิจการท่องเที่ยวทั้งหมดจำนวน 9 กลุ่ม ซึ่งล้วนแต่เป็นคนในท้องถิ่น และตั้งสถานประกอบการกระจายตัวอยู่ตามแนวลำน้ำเข็ก โดยมีตำแหน่งพิกัดของแต่ละรายดังตาราง 9

ตาราง 9 รายชื่อและพิกัดสถานที่ของประชากรกลุ่มผู้ประกอบการ

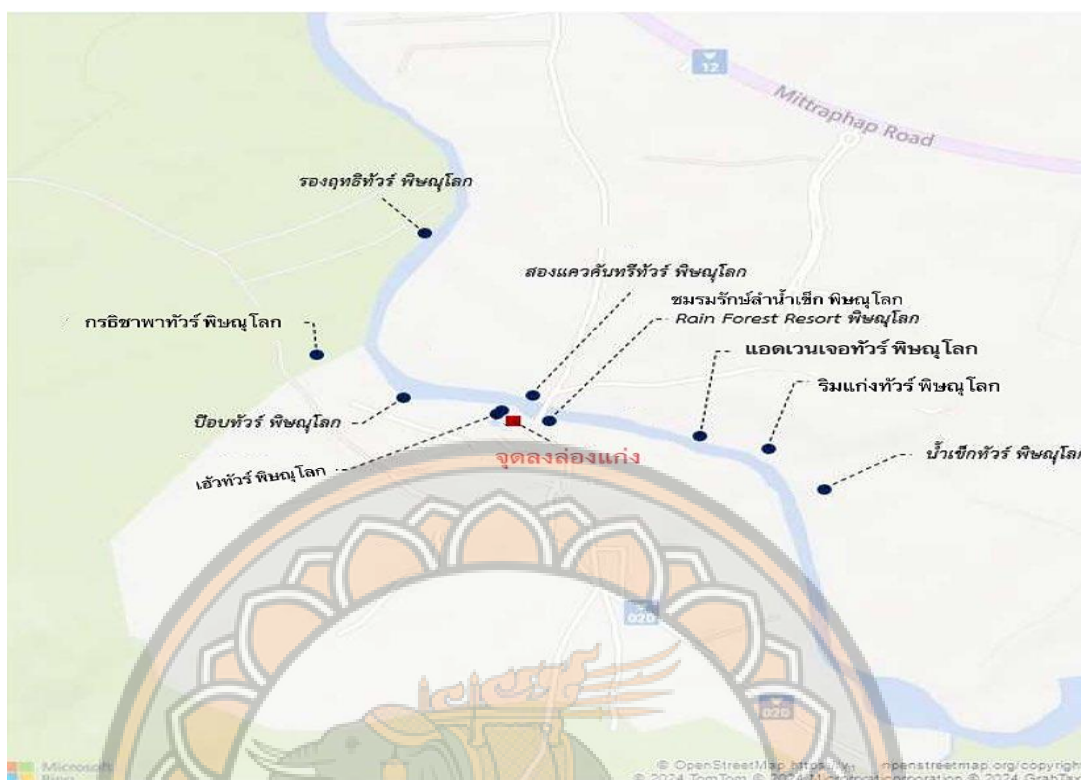
ลำดับที่	ชื่อ	Latitude (y)	Longitude (x)
1	ชมรมรักษ์ลำน้ำเข็ก พิชญ์โลก	16.8548012	100.6669312
2	Rain Forest Resort	16.8556538	100.6664963
3	สองแควคันทรี่ทัวร์ พิชญ์โลก	16.8555565	100.6632767
4	ป๊อบทัวร์ พิชญ์โลก	16.8542595	100.6707153
5	ริมแก่งทัวร์ พิชญ์โลก	16.8570252	100.6610870

ลำดับที่	ชื่อ	Latitude (y)	Longitude (x)
6	แอดเวนเจอร์แคมป์ พิชญโลก	16.8538609	100.6724167
7	กรธิชาพาทัวร์ พิชญโลก	16.8611527	100.6638107
8	รองฤทธิ์ทัวร์ พิชญโลก	16.8524857	100.6738358
9	น้ำเช็กทัวร์ พิชญโลก	16.8550110	100.6656113

ที่มา: ผู้วิจัย

ข้อมูลแสดงพื้นที่ตั้งของสถานประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวแห่งดังกล่าว แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าสถานประกอบการทั้งหมดตั้งอยู่เรียงรายขนานข้างลำน้ำเช็ก โดยมีระยะห่างกันไม่มากนัก ผู้ประกอบการแต่ละรายให้บริการในลักษณะเดียวกัน คือการล่องแก่งด้วยเรือยาง พร้อมฝีพายและทีมงานท้องถิ่นที่ผ่านการอบรมอย่างเป็นระบบ

จากการเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ผู้ประกอบการทั้งหมดจึงได้รับผลกระทบในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ เมื่อมีคำสั่งจากภาครัฐให้หยุดการทำกิจกรรมเพื่อควบคุมการระบาด การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการทั้ง 9 รายจึงต้องหยุดชะงักลงพร้อมกันทั้งหมด รายได้จากการท่องเที่ยวหายไปทันที และต้องเผชิญกับภาวะขาดทุน โดยไม่มีข้อยกเว้นเนื่องจากทุกคนอยู่ในพื้นที่เดียวกัน และไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบเหล่านี้ได้ สถานการณ์ดังกล่าวจึงสะท้อนให้เห็นว่า ความใกล้ชิดทางภูมิศาสตร์และลักษณะการให้บริการที่เหมือนกัน ทำให้ผู้ประกอบการมีความเสี่ยงต่อปัญหาแบบเดียวกัน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบวงกว้างเช่นโรคระบาด ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ รายได้ และความมั่นคงของธุรกิจในระยะยาว ข้อมูลเชิงพื้นที่และตำแหน่งของสถานประกอบการสามารถดูได้จากภาพ 10



ภาพ 10 แผนที่แสดงที่ตั้งของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจทั้ง 9 กลุ่มในพื้นที่

หมายเหตุ: ดัดแปลงจาก www.googlemaps.com

ภาวะการระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19 ในช่วงปี พ.ศ. 2564–2565 ได้สร้างความเสียหายเป็นวงกว้างต่อเศรษฐกิจทั่วโลก ธุรกิจจำนวนมากต้องหยุดชะงัก โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่พึ่งพาการเดินทางและการรวมกลุ่มของผู้คน ธุรกิจชุมชนในประเทศไทย โดยเฉพาะกลุ่มกิจกรรมล่องแก่งลำน้ำเข็กในตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ก็ได้รับผลกระทบโดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นทำความเข้าใจ ผลกระทบ และแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในกลุ่มล่องแก่งลำน้ำเข็ก ซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการ จำนวน 9 กลุ่มที่ตั้งกระจายตัวอยู่ตลอดแนวลำน้ำเข็ก โดยมี “จุดลงล่องแก่ง” เป็นศูนย์กลางสำคัญของกิจกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ดำเนินขึ้นระหว่างเดือนมีนาคม 2564 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2565 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่สถานการณ์การแพร่ระบาดยังอยู่ในระดับวิกฤติ และมีมาตรการควบคุมโรคอย่างเข้มงวดจากภาครัฐ เช่น การจำกัดการเดินทาง การห้ามจัดกิจกรรมรวมกลุ่ม และการปิดแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งทั่วประเทศ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจึงไม่ได้จำกัดอยู่แค่ระดับรายบุคคลหรือรายกิจการ แต่ลุกลามเป็นผลกระทบเชิงโครงสร้างต่อกลุ่มธุรกิจโดยรวม

ซึ่งจำเป็นต้องมีการปรับตัวทั้งในด้านการบริหารจัดการ การรักษาสภาพคล่องทางการเงิน และการวางแผนเพื่อความอยู่รอดในระยะยาว

ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการกิจกรรมท่องเที่ยวแ่งลำน้ำเข็ก

กลุ่มธุรกิจแ่งลำน้ำเข็กในตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วยผู้ประกอบการ 9 กลุ่ม กระจายอยู่ในพื้นที่ริมลำน้ำเข็ก แต่ละกิจการมีรูปแบบการให้บริการ สินค้า และราคาที่แตกต่างกันไม่มาก

1. ผู้ประกอบการ Rain Forest Resort พิษณุโลก เป็นรีสอร์ทที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้ลำน้ำเข็ก โดยมีจุดเด่นด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงผจญภัยและธรรมชาติ โดยหนึ่งในกิจกรรมที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมากที่สุดคือ การทำกิจกรรมแ่งลำน้ำเข็ก ซึ่งสามารถจัดโปรแกรมได้ทั้งแบบครึ่งวันและเต็มวัน รองรับได้ทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวขนาดเล็กและขนาดใหญ่ อีกทั้งยังมีกิจกรรมพายเรือคายัคเพื่อชมธรรมชาติสองฝั่งลำน้ำ ซึ่งตอบโจทย์นักท่องเที่ยวที่ต้องการทำกิจกรรมใกล้ชิดกับธรรมชาติ

นอกจากกิจกรรมแ่งลำน้ำเข็ก รีสอร์ทยังมีบริการที่พักที่หลากหลาย ทั้งห้องพักรวมมาตรฐาน ห้องพักริมน้ำ และบ้านพักสไตล์รีสอร์ท ซึ่งสามารถรองรับได้ทั้งนักท่องเที่ยวกลุ่มครอบครัว คู่รัก หรือกลุ่มเพื่อน โดยราคาห้องพักเริ่มต้นประมาณ 800 บาท ไปจนถึงระดับ 4,000 บาท ต่อคืน ขึ้นอยู่กับประเภทของห้องและช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ภายในรีสอร์ทยังมีบริการเสริม เช่น บริการนวดแผนไทย และสปาเพื่อการผ่อนคลาย รวมถึงร้านอาหารที่มีเมนูหลากหลาย ทั้งอาหารพื้นบ้านรสจัดจ้าน อาหารไทยทั่วไป และอาหารนานาชาติที่จัดเสิร์ฟในบรรยากาศใกล้ชิดธรรมชาติ

ด้านการติดต่อเพื่อสอบถามรายละเอียดหรือทำการสำรองที่พัก นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงบริการผ่านเว็บไซต์ของรีสอร์ท หรือผ่านระบบจองออนไลน์ที่เป็นที่นิยม เช่น Agoda, Booking.com และ Traveloka รวมถึงสามารถโทรสอบถามโดยตรงที่หมายเลข 081-395-9575

ในช่วงที่มีการระบาดของ COVID 19 ทางรีสอร์ท Rain Forest ได้มีการปรับแนวทางการดำเนินงานให้ตอบรับกับสถานการณ์ พร้อมทั้งเสริมสร้างความเชื่อถือให้แก่ผู้เข้าพักโดยมีการดำเนินการมาตรการป้องกันตามคำแนะนำของหน่วยงานสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด เช่น การกำหนดระยะห่างในพื้นที่รับประทานอาหาร การติดตั้งจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ในหลายจุดทั่วบริเวณรีสอร์ท การสวมหน้ากากอนามัยของพนักงานทุกคนขณะให้บริการ การทำความสะอาดพื้นที่สัมผัสร่วมบ่อยครั้ง และมีการคัดกรองอุณหภูมิผู้เข้าพักก่อนเข้าใช้บริการ แม้จะได้รับผลกระทบจากวิกฤต COVID 19 เช่นเดียวกับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ แต่ด้วยการปรับตัวที่มีประสิทธิภาพ ประกอบกับการรักษามาตรฐานการบริการที่ดีและความหลากหลายของกิจกรรมท่องเที่ยว ทำให้ Rain Forest Resort ยังคงเป็นที่พักยอดนิยมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักผ่อนหรือท่องเที่ยวในพื้นที่ลำน้ำเข็กอย่างต่อเนื่อง



ภาพ 11 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ Rain Forest Resort

ที่มา: ผู้วิจัย

2. ผู้ประกอบการสองแควคันทรี่ทัวร์ พิชญ์โลก เป็นผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยที่มีประสบการณ์ดำเนินกิจการในพื้นที่ลำน้ำเข็กมาหลายปี โดยเน้นการให้บริการล่องแก่ง พักผ่อนริมน้ำ และกิจกรรมตกปลาเหมาะสำหรับผู้ชื่นชอบการพักผ่อนท่ามกลางความสงบและความเป็นส่วนตัว จุดเด่นของที่นี่คือมีแพลอยน้ำที่ใช้สำหรับนั่งเล่นหรือรับประทานอาหารกลางแม่น้ำ บรรยากาศโดยรอบมีความร่มรื่น รายล้อมด้วยธรรมชาติ ทั้งภูเขา ป่าไม้ และลำน้ำไหลผ่าน ซึ่งเหมาะกับการมาพักผ่อนในช่วงวันหยุด ช่องทางการติดต่อ โทร. 065-4067647, 087-2103843

ในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของ COVID 19 ผู้ประกอบการรายนี้ประสบกับผลกระทบในระดับที่ค่อนข้างรุนแรง โดยเฉพาะในช่วงปี 2563 ที่มีมาตรการควบคุม ไม่สามารถเปิดให้บริการได้ตามปกติ รายได้ลดลงจนต้องหยุดกิจการชั่วคราว และปลดพนักงานบางส่วนออก อย่างไรก็ตาม เมื่อสถานการณ์เริ่มคลี่คลาย ก็ได้ปรับตัวโดยจัดระบบการจองล่วงหน้าออนไลน์ ลดจำนวนคนต่อรอบกิจกรรม เพิ่มการฆ่าเชื้ออุปกรณ์ และจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับสุขอนามัย ผู้ประกอบการให้ข้อมูลว่าโควิดทำให้ต้องเปลี่ยนวิธีการคิดเรื่องค่าบริการ ต้องใส่ใจเรื่องความสะอาดมากขึ้นกว่าเดิม และต้องเข้าใจลูกค้ามากขึ้น เพราะบางคนก็ยังกลัวที่จะเดินทางจำเป็นต้องเน้นย้ำมาตรการที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยและเชื่อมั่น



ภาพ 12 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการสองแควคันทรี่ทัวร์

ที่มา: ผู้วิจัย

3. ผู้ประกอบการป๊อบทัวร์ พิชญโลก เป็นอีกหนึ่งธุรกิจท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในพื้นที่ให้บริการกิจกรรมล่องแก่งแบบกลุ่ม ทั้งแบบครอบครัวและหมู่คณะ พร้อมมีบริการเสริม เช่น นำเที่ยวแบบไปเช้าเย็นกลับ และการแวะพักตามจุดท่องเที่ยวธรรมชาติ เช่น น้ำตก ถ้ำ หรือจุดชมวิวดำเนินเส้นทาง การให้บริการมีลักษณะยืดหยุ่น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในช่วงฤดูฝนที่น้ำหลากจะเป็นช่วงที่กิจกรรมล่องแก่งได้รับความนิยมมากที่สุด ช่องทางการติดต่อโทร 0816803939

ช่วงการแพร่ระบาดของ COVID 19 ส่งผลให้กิจกรรมที่เคยคึกคักต้องหยุดลงอย่างไม่มีกำหนด ผู้ประกอบการให้ข้อมูลว่า ก่อนจะเกิดโรคระบาดมีลูกค้ามาใช้บริการต่อเนื่องทุกสัปดาห์ ตั้งแต่มี COVID 19 มา ลูกค้าทยอยเลิกทั้งกรุ๊ปของนักศึกษาและกลุ่มบริษัทที่มาอบรม เมื่อสถานการณ์ดีขึ้นทางป๊อบทัวร์ได้กลับมาเปิดบริการอีกครั้ง โดยใช้แนวทาง "Safe Tour" คือ มีระบบจองผ่านไลน์หรือเฟซบุ๊กเพื่อลดการสัมผัส มีการจำกัดจำนวนคนในแต่ละแพ และจัดจุดตรวจคัดกรองก่อนเข้าพื้นที่ พร้อมทั้งให้บริการหน้ากากและเจลล้างมือฟรีสำหรับลูกค้า



ภาพ 13 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการป๊อบทัวร์

ที่มา: ผู้วิจัย

4. **ผู้ประกอบการริมแก่งท้าว พิษณุโลก** เป็นผู้ประกอบการที่ให้บริการทั้งการล่องแก่ง และร้านอาหารริมลำน้ำ โดยเน้นความสะดวกสบายในการพักผ่อนแบบครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อน ภายในสถานที่ที่มีร้านอาหารและเครื่องดื่มให้บริการ ทำให้เป็นจุดแวะยอดนิยมในหมู่นักท่องเที่ยวชาวไทย จุดแข็งคือทำเลที่อยู่ใกล้จุดเริ่มต้นล่องแก่งหลัก ทำให้เดินทางสะดวกและใช้เวลาน้อย ช่องทางการติดต่อ โทร 087-847-3302, 099-456-6169

ในช่วง COVID 19 ทางริมแก่งท้าวต้องปรับเปลี่ยนอย่างเร่งด่วน โดยเริ่มจากการปิดกิจการชั่วคราว และเมื่อเปิดใหม่ก็เน้นความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่ง เช่น การปรับปรุงห้องน้ำและห้องพักให้มีระบบถ่ายเทอากาศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีระบบลงทะเบียนเข้า-ออก และการตรวจสอบพนักงานทุกเช้า พอโควิดเริ่มคลี่คลายทางผู้ประกอบการก็พร้อมเปิดรับและให้บริการแบบปลอดภัย เพื่อกระตุ้นความเชื่อมั่นของลูกค้าในการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง



ภาพ 14 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการริมแก่งท้าว

ที่มา: ผู้วิจัย

5. **ผู้ประกอบการแอตเวนเจอร์แคมป์ พิษณุโลก** เป็นผู้ประกอบการที่เน้นการจัดกิจกรรมกลางแจ้งและผจญภัยที่เหมาะสมสำหรับวัยรุ่น นักเรียน และกลุ่มอบรมพัฒนาศักยภาพ เช่น ค่ายลูกเสือ ค่ายผู้นำ หรือกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ มีพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และจัดกิจกรรมเรียนรู้ เช่น เดินป่า ปีนเขา และล่องแก่ง ซึ่งเป็นจุดขายหลักของกิจการตอบโจทย์สำหรับคนที่ชอบทำกิจกรรม ช่องทางการติดต่อ โทร 089-041-4355 และ 089-267-9505

เมื่อต้องเผชิญกับวิกฤต COVID 19 ผู้ประกอบการรายนี้ได้รับผลกระทบอย่างชัดเจน เพราะลูกค้ากลุ่มหลักคือโรงเรียน มหาวิทยาลัย และหน่วยงานที่ต้องการจัดค่าย ซึ่งหยุดกิจกรรมทั้งหมดตามมาตรการรัฐ ส่งผลให้รายได้หายไปเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ และต้องเลื่อนการจัดค่ายออกไปไม่มีกำหนดทางผู้ประกอบการจึงเปลี่ยนแนวทางไปเน้นลูกค้าทั่วไป เช่น กลุ่มเพื่อนหรือครอบครัวขนาดเล็กที่สนใจกิจกรรมเชิงธรรมชาติ พร้อมทั้งปรับสถานที่ลดความเสี่ยงการสัมผัสใกล้ชิด



ภาพ 15 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการแอตเวนเจอร์แคมป์

ที่มา: ผู้วิจัย

6. ผู้ประกอบการกรธิชาพาทัวร์ พิษณุโลก เป็นผู้ประกอบการท้องถิ่นที่เริ่มต้นจากธุรกิจบริการรถตู้สำหรับพาผู้โดยสารท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติแบบไปเช้าเย็นกลับ แล้วต่อยอดมาสู่การให้บริการล่องแก่ง จุดเด่นของที่นี่คือพนักงานเป็นคนท้องถิ่นทั้งหมด มีความรู้เรื่องพื้นที่ดี และสามารถแนะนำเส้นทางล่องแก่งที่ปลอดภัยตามฤดูกาลได้อย่างแม่นยำ

สถานการณ์ COVID 19 ทำให้กิจการต้องหยุดชะงักลงทันที เพราะนักท่องเที่ยวลดลงอย่างมาก โดยเฉพาะกลุ่มต่างจังหวัดและนักศึกษาที่เคยเป็นลูกค้าหลัก การขาดรายได้ต่อเนื่องทำให้ต้องหยุดจ้างพนักงานชั่วคราว และเลื่อนแผนการปรับปรุงอุปกรณ์ออกไป เมื่อกลับมาเปิดบริการใหม่หลังคลายมาตรการ ผู้ประกอบการได้เน้นความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของลูกค้าเป็นสำคัญ เช่น จัดรถล่องแก่งให้เฉพาะกลุ่มเล็ก ๆ พร้อมทั้งแจกหน้ากากและน้ำยาฆ่าเชื้อในแพทุกลำ ผู้ประกอบการให้ข้อมูลว่า ต้องสร้างความมั่นใจใหม่ทั้งหมด ต้องปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์



ภาพ 16 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการกรธิชาพาทัวร์

ที่มา: ผู้วิจัย

7. **ผู้ประกอบการรองฤทธิ์ทัวร์ พิชญโลก** เป็นหนึ่งในกิจการที่เปิดมานาน และมีชื่อเสียงด้านความปลอดภัยและความเป็นกันเอง จุดเด่นของที่นี่คือทีมงานที่ได้รับการอบรมมาอย่างเหมาะสม มีทักษะในการให้ความช่วยเหลือเมื่อต้องเผชิญเหตุฉุกเฉิน และมีเรือสำรองสำหรับลูกค้าที่ต้องการล่องแบบสบาย ๆ ไม่ตื่นเต้นมาก ช่องทางการติดต่อ โทร 081-041-6055, 089-859-4563

ช่วง COVID 19 เป็นช่วงที่ทำลายสำหรับผู้ประกอบการ เพราะนอกจากจะไม่มีรายได้แล้วยังมีการค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการดูแลอุปกรณ์และสถานที่ให้พร้อมอยู่เสมอ แม้จะไม่มีลูกค้าก็ยังต้องซ่อมแซมแพ ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ และจ่ายค่าแรงขั้นต่ำให้พนักงานหลัก ๆ ภายหลังสถานการณ์ดีขึ้นทางรองฤทธิ์ทัวร์จึงใช้กลยุทธ์ลดราคาและมอบโปรโมชั่นพิเศษให้กับกลุ่มลูกค้าในจังหวัดใกล้เคียง เช่น จัดโปร "มา 4 จ่าย 3" หรือ "ฟรีอาหารกลางวันสำหรับกลุ่มครอบครัว" เพื่อกระตุ้นยอดจองกลับมาในช่วงแรก



ภาพ 17 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการรองฤทธิ์ทัวร์

ที่มา: ผู้วิจัย

8. **ผู้ประกอบการน้ำแข็งทัวร์ พิชญโลก** เป็นผู้ให้บริการล่องแก่งที่มีแนวทางการทำงานแบบครอบครัว โดยเจ้าของและสมาชิกในบ้านร่วมกันดูแลกิจการ จุดเด่นของที่นี่คือบรรยากาศอบอุ่นและเป็นกันเอง ลูกค้าหลายรายเป็นลูกค้าเก่าที่แนะนำกันต่อ โดยเฉพาะกลุ่มพ่อแม่ที่พาบุตรมาฝึกกิจกรรมลุย ๆ แบบธรรมชาติ ช่องทางการติดต่อ โทร 064-715-4935, 088-814-8355

ผลกระทบจาก COVID 19 ทำให้กิจการแทบหยุดชะงักทันที ไม่มีลูกค้าใหม่ และกลุ่มลูกค้าเก่าก็เลื่อนการจองไปอย่างไม่มีกำหนด บางครั้งแม้จะได้รับการติดต่อให้เปิดกิจกรรม แต่ก็ต้องปฏิเสธ เพราะยังไม่พร้อมด้านมาตรการความปลอดภัย ผู้ประกอบการได้ใช้เวลาว่างช่วงโควิดจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังโควิด เช่น การเว้นระยะห่าง การดูแลอุปกรณ์ร่วม และการสื่อสาร

เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า พร้อมกับปรับปรุงการโฆษณาผ่านโซเชียลมีเดีย และเปิดช่องทางรับจองผ่านออนไลน์มากขึ้น



ภาพ 18 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการน้ำเข็กทัวร์

ที่มา: ผู้วิจัย

9. ผู้ประกอบการเข้ทัวร์ พิชญโลก เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการท่องเที่ยวที่เน้นการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ผจญภัยควบคู่กับการเรียนรู้ธรรมชาติแบบใกล้ชิด จุดเด่นของที่นี่ คือ การออกแบบเส้นทางกิจกรรมให้มีความหลากหลายและครอบคลุม ทั้งกิจกรรมท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นความสนุกสนานและความตื่นเต้น รวมถึงกิจกรรมสัมผัสธรรมชาติ เช่น การเดินป่าเพื่อชมน้ำตก การศึกษาระบบนิเวศบริเวณลำน้ำเข็ก และการชมทัศนียภาพในเส้นทางธรรมชาติ โดยลูกค้าที่มาใช้บริการจะได้รับประสบการณ์ทั้งด้านความเพลิดเพลินและความรู้ควบคู่กัน เหมาะอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มวัยรุ่น นักศึกษา และครอบครัวที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยและอนุรักษ์ธรรมชาติ โดยสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 064-715-4935 หรือ 088-814-8355

ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID 19 กิจกรรมของเข้ทัวร์ก็ตกอยู่ในสถานการณ์เดียวกับผู้ประกอบการรายอื่นที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโดยเฉพาะในช่วงที่รัฐบาลประกาศปิดสถานที่ท่องเที่ยวและงดกิจกรรมรวมกลุ่ม ทำให้แผนการจัดโปรแกรมท่องเที่ยวต้องหยุดชะงัก และส่งผลให้รายได้ของกิจการลดลงโดยทันที เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการได้ต่อ เข้ทัวร์ได้วางมาตรการป้องกันอย่างเข้มงวด โดยมีการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละรอบ เพื่อหลีกเลี่ยงความแออัดและให้สามารถเว้นระยะห่างกันได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกัน เช่น เสื้อชูชีพ หมวกกันกระแทก และไม้พาย จะต้องผ่านการดูแลสุขอนามัยหลังการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ พนักงานทุกคนจะต้องสวมหน้ากากอนามัย และนักท่องเที่ยวที่มาร่วมกิจกรรมก็ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดเช่นกัน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในการใช้บริการ



ภาพ 19 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการเขี้ยวทัวร์

ที่มา: ผู้วิจัย

ก่อนที่จะเกิดการระบาดของโรค COVID 19 ธุรกิจล่องแก่งในพื้นที่ลำน้ำเข็กมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนมากต่อวัน โดยเฉพาะในช่วงของฤดูกาลท่องเที่ยว ที่ถือว่าเป็นช่วงเวลาหลักในการสร้างรายได้ของผู้ประกอบการได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากลักษณะของกิจกรรมมีความตื่นเต้นและเชื่อมโยงกับธรรมชาติ จึงเป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยวทั้งจากในประเทศและจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศ อย่างไรก็ตามเมื่อเกิดการแพร่ระบาดของไวรัส COVID 19 ทำให้แนวทางการดำเนินงานของธุรกิจต้องปรับเปลี่ยนอย่างมาก ทั้งในด้านจำนวนผู้มาใช้บริการที่ลดลง และข้อจำกัดจากมาตรการด้านสาธารณสุขที่ภาครัฐได้นำมาใช้อย่างเคร่งครัด เช่น การรักษาระยะห่างทางสังคม การควบคุมจำนวนผู้ร่วมกิจกรรมในแต่ละรอบ และข้อจำกัดในการเดินทางข้ามจังหวัดในบางช่วงเวลา ซึ่งทั้งหมดนี้กลายเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถจัดกิจกรรมได้ตามปกติ และส่งผลต่อรายได้ของแต่ละธุรกิจอย่างเห็นได้ชัด

อีกหนึ่งความท้าทายที่เกิดขึ้นคือภาระต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากการต้องจัดเตรียมมาตรการด้านสุขอนามัยเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นการล้างและฆ่าเชื้ออุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกัน การแจกหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ ครอบคลุมถึงค่าใช้จ่ายในการเตรียมความพร้อมเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย ความหลากหลายของกิจกรรมที่ธุรกิจล่องแก่งให้บริการ เช่น การเดินป่าศึกษาธรรมชาติ ร้านอาหาร การตั้งแคมป์ ฯลฯ ยิ่งทำให้การควบคุมและบริหารจัดการในช่วงสถานการณ์โรคระบาดมีความซับซ้อนและใช้ทรัพยากรมากขึ้น เพื่อให้กิจการยังคงสามารถดำเนินต่อไปภายใต้ข้อจำกัดที่มีอยู่ ผู้ประกอบการหลายรายจำเป็นต้องปรับตัวในหลายด้าน เช่น การจัดระบบจองล่วงหน้าเพื่อลดความแออัด การปรับแผนการให้บริการให้มีความยืดหยุ่น และการสื่อสารมาตรการด้านความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยหวังว่าจะสร้างความมั่นใจในการเดินทางกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

นอกจากนี้ ความแตกต่างของโครงสร้างธุรกิจของผู้ประกอบการแต่ละรายยังส่งผลต่อศักยภาพในการรับมือกับวิกฤตการณ์ครั้งนี้ยิ่งมีนัยสำคัญ ผู้ประกอบการบางรายที่มีธุรกิจหลายด้านควบคู่กัน เช่น ที่พัก ร้านอาหาร หรือบริการนำเที่ยวในรูปแบบอื่น ๆ จะสามารถกระจายความเสี่ยงทางรายได้ และยังคงมีช่องทางสร้างรายได้บางส่วน แม้กิจกรรมท่องเที่ยวจะต้องหยุดชั่วคราวตามนโยบายภาครัฐก็ตาม ในทางกลับกัน ผู้ประกอบการที่เน้นให้บริการเฉพาะกิจกรรมท่องเที่ยว อาจประสบปัญหาทางการเงินอย่างรุนแรง จนจำเป็นต้องพึ่งพาแหล่งเงินทุนภายนอก หรือเงินกู้เพื่อประคับประคองธุรกิจให้อยู่รอด

ในช่วงที่สถานการณ์เริ่มผ่อนคลายลง ภาครัฐได้ออกมาตรการฟื้นฟูเศรษฐกิจผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการ "เราเที่ยวด้วยกัน" และ "คนละครึ่ง" ซึ่งช่วยจูงใจให้นักท่องเที่ยวภายในประเทศออกเดินทางมากขึ้น โดยเฉพาะในพื้นที่ธรรมชาติเปิดโล่งที่เหมาะสมกับการเว้นระยะห่างทางสังคม จึงส่งผลดีต่อผู้ประกอบการในพื้นที่ลำน้าแซ็กให้กลับมามีรายได้อีกครั้งในระดับหนึ่ง นอกจากนี้ ยังมีนโยบายสนับสนุนสำหรับธุรกิจในกลุ่มขนาดเล็กถึงขนาดกลาง (SMEs) เช่น การให้กู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ การชะลอหนี้เงินกู้ และการให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโรคระบาด ซึ่งเป็นแนวทางที่ช่วยให้ยังคงขับเคลื่อนกิจกรรมทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง แม้ในภาวะที่ตลาดการท่องเที่ยวยังไม่กลับมาเต็มที่ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564)

จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมต่อความไม่แน่นอน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการปรับกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความยืดหยุ่นของธุรกิจ และเพิ่มศักยภาพในการฟื้นตัวอย่างมั่นคงเมื่อสถานการณ์กลับเข้าสู่สภาวะปกติ

2. การบริหารจัดการการแพร่ระบาด COVID 19 ของกลุ่มผู้ประกอบการ

การแพร่ระบาดของโรค COVID 19 เป็นเหตุการณ์ที่สร้างผลกระทบในวงกว้างไม่เพียงแต่ในระดับประเทศหรือระดับโลกเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจชุมชน โดยเฉพาะกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงผจญภัยอย่างการล่องแก่งในลำน้ำแซ็ก ซึ่งอาศัยฤดูกาลและจำนวนผู้เข้าร่วมเป็นปัจจัยหลักในการสร้างรายได้ ผู้ประกอบการในพื้นที่จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวอย่างเร่งด่วน ทั้งในแง่ของการดำเนินงาน ความปลอดภัย และการสื่อสารกับลูกค้า เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกิจกรรมทางธุรกิจท่ามกลางความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นได้

การศึกษานี้ใช้แนวคิดเรื่องการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) ของ Gonzalez-Herrero และ Cornelius Pratt (1996) ซึ่งอธิบายว่าการจัดการวิกฤตเป็นกระบวนการจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้า ซึ่งอาจส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์กรและผู้เกี่ยวข้อง การจัดการที่ดีจะช่วยให้ลดความเสียหายและเพิ่มโอกาสในการฟื้นตัวจากเหตุการณ์นั้นได้

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ประกอบการในพื้นที่ลำน้ำเข็ก จำนวน 9 กลุ่ม พบว่าผู้ประกอบการมีการปรับตัวในหลายด้าน โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วงหลัก ได้แก่ ก่อนเกิดวิกฤต ระหว่างการระบาด และหลังสถานการณ์เริ่มคลี่คลาย ซึ่งในแต่ละช่วงมีรูปแบบการจัดการที่แตกต่างกัน

ก่อนเกิดวิกฤต ธุรกิจส่วนใหญ่ดำเนินการตามปกติ ยังไม่มีมาตรการด้านสุขภาพเฉพาะทาง แต่เริ่มมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับโรคระบาด และประเมินความเสี่ยงเบื้องต้น

ระหว่างการระบาด ผู้ประกอบการมีการนำมาตรการด้านสุขอนามัยมาใช้ทันที เช่น การวัดอุณหภูมิก่อนเข้าใช้บริการ การสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันระบบทางเดินหายใจการจำกัดจำนวนผู้ร่วมกิจกรรม และการเว้นระยะห่าง โดยอุปกรณ์ล้างมือจะถูกทำความสะอาดทุกครั้งหลังใช้งาน มีการจัดเจลแอลกอฮอล์ให้บริการ และมีการสื่อสารมาตรการต่าง ๆ กับนักท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์ และป้ายประกาศในพื้นที่

หลังลดระดับมาตรการควบคุม แม้สถานการณ์จะเริ่มดีขึ้น แต่ผู้ประกอบการยังคงใช้มาตรการด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งพัฒนาแนวทางใหม่ เช่น การให้บริการแบบกลุ่มเล็ก การจองล่วงหน้าแบบออนไลน์ และการปรับเวลาให้เหมาะสมกับช่วงที่นักท่องเที่ยวมีน้อย

การบริหารจัดการภาวะวิกฤตของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวลำน้ำเข็กเป็นกรณีหนึ่งที่แสดงถึงการเรียนรู้ การตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง และการวางกลยุทธ์รองรับสถานการณ์ไม่แน่นอนซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับวิกฤติในอนาคตได้ โดยเฉพาะในธุรกิจท่องเที่ยวที่มีความเสี่ยงสูงต่อเหตุการณ์ไม่แน่นอนทั้งทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และระบบนิเวศและเพื่อให้เข้าใจถึงแนวทางการรับมือกับวิกฤตในแต่ละด้าน โดยจะแบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 5 ด้านหลัก ดังนี้

1. ด้านการเงิน

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID 19 ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อด้านการเงินของผู้ประกอบการกิจกรรมท่องเที่ยวลำน้ำเข็ก เนื่องจากธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่พึ่งพานักท่องเที่ยวเป็นหลัก เมื่อนักท่องเที่ยวลดลงอย่างต่อเนื่อง รายได้ของผู้ประกอบการก็ลดลงตามไปด้วย ผู้ประกอบการบางรายต้องหยุดดำเนินการชั่วคราว ขณะที่บางรายต้องยุติการจ้างงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการท่องเที่ยวลำน้ำเข็ก ระบุว่า ในช่วงก่อนเกิดการระบาด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ประมาณ 100,000 – 150,000 บาท แต่เมื่อมีการระบาดในระลอกแรก รายได้ลดลงเหลือเพียงไม่กี่พันบาทต่อเดือน โดยไม่มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเลยเป็นเวลาหลายเดือนเจ้าของกิจการกล่าวว่า

...ทางเราต้องตัดสินใจปิดกิจการชั่วคราว 3 เดือน เพราะไม่มีลูกค้าเลย รายได้เป็นศูนย์ แต่ค่าใช้จ่ายยังมี ทั้งค่าดูแลอุปกรณ์ ค่าแรงคนงานบางส่วนที่ยังอยู่ และค่าน้ำค่าไฟฟ้าเปิดใหม่ก็ยังไม่เหมือนเดิม เพราะนักท่องเที่ยวก็ยังไม่กลับมา

(ผู้ประกอบการ A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

ในขณะที่ผู้ประกอบการล่องแก่งอีกรุ่น กล่าวถึงการปรับตัวในช่วงวิกฤตว่า ผู้ประกอบการต้องหารายได้เสริมโดยการเปิดขายสินค้าในชุมชน เช่น เสื้อยืด ของที่ระลึกจากลำน้ำเข็ก และเปิดบริการจัดแคมป์เล็ก ๆ สำหรับกลุ่มคนในพื้นที่ พร้อมระบุว่า

...ทางผู้ประกอบการต้องหารายได้จากช่องทางอื่น ๆ ไม่จั้นอยู่ไม่ได้ ลองเปิดเพจขายเสื้อกับของฝากแบบออนไลน์ ถึงจะไม่ได้เยอะมาก แต่ก็ยังพอมีรายได้บ้าง และช่วยให้คนยังนึกถึงกิจกรรมล่องแก่งของเรา

(ผู้ประกอบการ B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

จากประสบการณ์ของผู้ประกอบการทั้งสองราย จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการด้านการเงินในช่วงวิกฤตเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ผู้ประกอบการต้องปรับตัวด้วยวิธีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุน ลดจำนวนพนักงาน หยุดกิจการชั่วคราว รวมไปถึงการหาช่องทางรายได้ใหม่ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การขายสินค้าในรูปแบบออนไลน์ หรือการให้บริการแบบจำกัดกลุ่ม นอกจากนี้ เมื่อสถานการณ์เริ่มคลี่คลายและมีการอนุญาตให้เปิดกิจกรรมท่องเที่ยวได้อีกครั้ง ผู้ประกอบการก็ยังคงต้องแบกรับต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากการดำเนินการตามข้อกำหนดของภาครัฐ เช่น การจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันต่าง ๆ ได้แก่ หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ และอุปกรณ์วัดอุณหภูมิ การเว้นระยะห่าง การจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวต่อรอบ และการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลความปลอดภัยของลูกค้า ซึ่งล้วนก่อให้เกิดภาระต้นทุนที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินงาน โดยไม่มีการสนับสนุนจากภาครัฐเพียงพอในระยะยาว

สรุปได้ว่า วิกฤตการณ์ COVID 19 ส่งผลให้ธุรกิจล่องแก่งลำน้ำเข็กเผชิญกับภาวะทางการเงินอย่างรุนแรง ทั้งในด้านการขาดรายได้อย่างเฉียบพลันและภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สูงขึ้น กลยุทธ์สำคัญในการรับมือของผู้ประกอบการ คือ การลดค่าใช้จ่าย หารายได้เสริม และพยายามรักษาธุรกิจให้อยู่รอดในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อรอวันกลับมาฟื้นตัวอย่างเต็มที่เมื่อสถานการณ์ดีขึ้น ซึ่งแสดงถึงความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นของผู้ประกอบการในพื้นที่นี้

2. ด้านบุคลากร

ในบริบทของธุรกิจท่องเที่ยวแก่น้ำเช็ก บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนกิจการ สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 นำไปสู่ความจำเป็นที่ผู้ประกอบการต้องปรับแนวทางการบริหารงานด้านบุคลากรให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาเสถียรภาพขององค์กรและความต่อเนื่องในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่กิจกรรมท่องเที่ยวต้องหยุดชะงักชั่วคราวเนื่องจากข้อจำกัดด้านสุขภาพและความปลอดภัย

จากการศึกษาผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการในพื้นที่ พบว่า การจัดการด้านบุคลากรในช่วงวิกฤตมีลักษณะเฉพาะที่สะท้อนถึงการปรับตัวในเชิงโครงสร้างของแรงงาน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีแนวโน้มในการลดจำนวนพนักงานลงชั่วคราว เพื่อลดต้นทุนและรักษาสภาพคล่องของธุรกิจ ทั้งนี้พนักงานส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ ซึ่งมีพื้นฐานในการประกอบอาชีพทางการเกษตรอยู่ก่อนแล้ว ส่งผลให้การกลับไปสู่ภาคการเกษตรในช่วงที่ธุรกิจหยุดชะงักจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยรองรับรายได้ให้แก่แรงงานในภาวะวิกฤต ตามคำให้สัมภาษณ์ของผู้ประกอบการรายหนึ่งในพื้นที่ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก กล่าวว่า

...พอไม่มีนักท่องเที่ยว ทางผู้ประกอบการก็ต้องให้พนักงานหยุดงานชั่วคราว เพราะแบกรับค่าแรงไม่ไหว เขาเลยกลับไปทำสวน ทำไร่ของตัวเอง ซึ่งเราก็เข้าใจ พอมีลูกค้าจองมาเราก็โทรเรียกเขากลับมา คนในพื้นที่ส่วนมากก็ยึดหยุ่นอยู่แล้ว

(ผู้ประกอบการ C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

พฤติกรรมกลับไปประกอบอาชีพดั้งเดิมหรือหาอาชีพเสริมอื่น ๆ เป็นลักษณะของการใช้ กลยุทธ์การดำรงชีพแบบยืดหยุ่น (Flexible Livelihood Strategy) ซึ่งเป็นรูปแบบที่พบได้ในธุรกิจชุมชนในภาวะวิกฤต โดยมีความยืดหยุ่นทั้งในแง่ของเวลาการทำงาน และประเภทของงานที่สามารถประกอบได้ อีกทั้งยังพบว่า บุคลากรบางส่วนได้ย้ายออกจากพื้นที่ชั่วคราวเพื่อไปทำงานในพื้นที่อื่น เช่น งานก่อสร้าง หรืองานรับจ้างทั่วไป โดยมีแนวโน้มที่จะกลับเข้าสู่ธุรกิจท่องเที่ยวอีกครั้งเมื่อสถานการณ์การท่องเที่ยวเริ่มฟื้นตัว จากการพูดคุยกับผู้ดำเนินธุรกิจรายหนึ่งในพื้นที่กล่าวว่า

...ช่วงที่โควิดหนัก ๆ ไปทำงานรับจ้างอยู่กรุงเทพฯ ได้ค่าแรงพออยู่ได้ พอเริ่มมีนักท่องเที่ยวกลับมา ทางเราก็กกลับมาเพราะงานที่นี้สบายใจกว่า เป็นงานที่เราคุ้นเคย

(ผู้ประกอบการ C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

จากผลการตีความข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่าแนวทางการจัดการทรัพยากรบุคคลของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวในพื้นที่ลำน้ำเข็กช่วงช่วงภาวะวิกฤต มีความพยายามในการปรับวิธีการจ้างงานให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง เช่น การใช้แรงงานแบบหมุนเวียน การปรับชั่วโมงการทำงานให้สอดคล้องกับปริมาณนักท่องเที่ยวในแต่ละช่วง รวมถึงการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานเพื่อให้สามารถกลับมาทำงานได้ทันทีเมื่อความต้องการในตลาดกลับมาฟื้นตัว ในบางกรณี ผู้ประกอบกิจการยังมีความตั้งใจที่จะส่งเสริมให้แรงงานได้เรียนรู้ทักษะใหม่ระหว่างช่วงที่ว่างเว้นจากการทำงาน เช่น ทักษะด้านการให้บริการ การดูแลความปลอดภัยทางน้ำ และการใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิต เพื่อยกระดับศักยภาพของบุคลากร และเตรียมความพร้อมสำหรับการกลับมาดำเนินงานในระยะที่สถานการณ์เริ่มคลี่คลาย

จากการประเมินภาพรวม การจัดการวิกฤตด้านบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวลำน้ำเข็กแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของการปรับตัวอย่างเป็นระบบ โดยมีฐานคิดที่ยึดโยงกับบริบทของชุมชน ท่องเที่ยว สังคม และความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างที่เป็นลักษณะเครือญาติหรือรู้จักกันคุ้นกันเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้การดึงบุคลากรกลับเข้าสู่ระบบการจ้างงานเมื่อสถานการณ์ดีขึ้นสามารถดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว

กล่าวโดยสรุป การจัดการด้านบุคลากรในช่วงวิกฤตการณ์ COVID 19 ในธุรกิจท่องเที่ยวลำน้ำเข็ก มีลักษณะของการปรับตัวที่เน้นความยืดหยุ่นและการใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในพื้นที่อย่างเต็มศักยภาพ โดยอาศัยการกลับไปสู่อาชีพดั้งเดิม การสร้างอาชีพเสริม และการสร้างความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นระหว่างผู้ประกอบการกับทีมงาน ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เอื้อให้กิจการสามารถฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็วหลังผ่านพ้นภาวะวิกฤต

3. ด้านการจัดการ

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนจำเป็นต้องปรับตัวอย่างยืดหยุ่น โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของ COVID 19 ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อภาคการท่องเที่ยว ธุรกิจท่องเที่ยวลำน้ำเข็กซึ่งได้รับรายได้ส่วนใหญ่จากนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างชาติเป็นหลัก ได้เผชิญกับข้อจำกัดหลากหลาย ทั้งการปิดกิจกรรม การจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการ และต้นทุนด้านสุขอนามัยที่เพิ่มขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการในพื้นที่ได้พัฒนาแนวทางการจัดการองค์กรเพื่อรับมือกับสถานการณ์เหล่านี้อย่างมีแบบแผนและเหมาะสมกับบริบทของตนเอง

ประการแรก ผู้ประกอบการได้ดำเนินการตามแนวทางมาตรการด้านสุขอนามัยที่หน่วยงานรัฐกำหนด โดยมีการปรับกิจกรรมภายในองค์กรให้เป็นไปตามมาตรการความปลอดภัย เช่น การกำหนดจำนวนลูกค้าในแต่ละรอบการท่องเที่ยว การรักษาระยะห่างระหว่างบุคคล และการเช็กอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าใช้บริการ การทำความสะอาดอุปกรณ์ก่อนและหลังใช้งาน รวมถึงการรับรองจากมาตรฐาน SHA ที่ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว ในมิติของ

วัฒนธรรมองค์กร มีการส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาทัศนคติในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการสร้างความรู้สึกรักพึงพอใจและความทรงจำที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการ แม้ภาระงานจะเพิ่มขึ้นจากมาตรการด้านสาธารณสุข แต่ผู้ให้บริการต่างตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยควบคู่กับประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้า จากการเก็บข้อมูลกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจในพื้นที่แสดงให้เห็นว่า

...แม้ว่าจะต้องแบกรับต้นทุนเพิ่มขึ้นหลายด้าน แต่เรายังเชื่อว่าการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ละเลยไม่ได้ เพราะถ้าเกิดเหตุไม่คาดคิดขึ้น ผลกระทบอาจรุนแรงกว่าค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเสียอีก ดังนั้นเราจึงต้องพร้อมปรับตัวตามสถานการณ์ และมีระบบจัดการที่ดีอยู่เสมอ

(ผู้ประกอบการ D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

นอกจากนี้ ธุรกิจบางรายได้ใช้โอกาสนี้ในการปรับปรุงแบบการให้บริการและกลยุทธ์ทางการตลาด เช่น การจัดโปรโมชั่นราคาพิเศษในช่วงวันธรรมดา เพื่อกระตุ้นการเดินทางของกลุ่มลูกค้าในประเทศ รวมถึงการเพิ่มกิจกรรมเสริม เช่น การสอนพายเรือเบื้องต้น หรือการเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมชาติ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับบริการ ขณะเดียวกัน ธุรกิจหลายรายจำเป็นต้องปรับขนาดองค์กรลงชั่วคราว โดยลดจำนวนพนักงาน หรือสลับเวลาทำงาน เพื่อจำกัดภาระค่าใช้จ่ายไม่ให้เกินตัว เจ้าของกิจการอีกรายให้ข้อมูลไว้ว่า

...ถ้าเราไม่ลดขนาดองค์กรในช่วงนั้น ทางผู้ประกอบการคงอยู่ไม่รอด ตอนนี้บางคนก็กลับมาทำงานแล้ว แต่เราต้องเรียนรู้ว่าความยืดหยุ่นคือกุญแจสำคัญของธุรกิจ

(ผู้ประกอบการ E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

โดยภาพรวม การจัดการในช่วงภาวะวิกฤตครั้งนี้สะท้อนถึงศักยภาพของผู้ประกอบการระดับชุมชนในการปรับตัวอย่างสร้างสรรค์ ทั้งในด้านการดูแลสุขอนามัย การวางแผนตลาด วัฒนธรรมองค์กร และการบริหารทรัพยากรภายในองค์กร ผลที่เกิดขึ้นคือ การรักษาความต่อเนื่องของกิจการให้ดำเนินต่อไปได้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน พร้อมกับการวางพื้นฐานสำคัญสำหรับการฟื้นฟอย่างยั่งยืนในระยะยาว

4. ด้านอุปกรณ์และสถานที่

การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนด้านการท่องเที่ยวในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID 19 ได้แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปรับเปลี่ยนและบริหารจัดการอุปกรณ์และสถานที่ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากการให้บริการ

ประเภทนี้ต้องอาศัยความพร้อมด้านอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น เรือยาง หมวกนิรภัย เสื้อชูชีพ พาย รวมถึงสถานที่รองรับนักท่องเที่ยวทั้งก่อนและหลังการทำกิจกรรม

ในภาวะวิกฤติที่มีข้อจำกัดด้านการเดินทางและความวิตกกังวลของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการต้องยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและความสะอาดในทุกจุดบริการ โดยเฉพาะ อุปกรณ์ที่สัมผัสโดยตรงกับร่างกาย เช่น เสื้อชูชีพ หมวกนิรภัย และอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ ที่เดิมอาจใช้แบบหมุนเวียนในแต่ละรอบกิจกรรม ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้ในช่วงที่โรคระบาดรุนแรง จึงจำเป็นต้องปรับรูปแบบการใช้งาน เช่น การจำกัดจำนวนการใช้อุปกรณ์ต่อวัน และการอบฆ่าเชื้อด้วยเครื่องอบ UV และน้ำยาฆ่าเชื้อหลังการใช้งานทุกครั้ง จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการรายหนึ่ง ทราบว่า

...เสื้อชูชีพของเราก่อนหน้านี้ใช้แบบหมุนเวียนเปลี่ยนไซส์ได้เลย แต่ช่วงโควิดต้องลงน้ำยาฆ่าเชื้อทุกครั้ง แล้วก็ตากแดดอย่างต่ำครึ่งวันถึงจะให้คนใหม่ใช้ได้ ทำให้ต้องซื้อเพิ่มมาอีกหลายสิบตัว

(ผู้ประกอบการ E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

นอกจากนี้ ด้านสถานที่เองยังต้องมีการจัดระเบียบพื้นที่ให้เป็นระบบมากขึ้น เช่น จัดเส้นทาง การเข้า-ออกให้แยกจากกัน สร้างจุดคัดกรองทางเข้า จัดพื้นที่นั่งรอที่เว้นระยะห่าง ตลอดจนเพิ่มจำนวนห้องสุขาและจุดล้างมือ ซึ่งเป็นภาระต้นทุนที่ผู้ประกอบการต้องรับมืออย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็กที่มีข้อจำกัดทางการเงิน จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการอีกกลุ่ม กล่าวเพิ่มเติมว่า

...ก่อนหน้านี้เรามีห้องน้ำแค่ 2 ห้องพอรับมือได้ แต่ช่วงโควิดต้องลงทุนสร้างเพิ่ม เพราะลูกค้ากลัวการแออัด แล้วก็จุดเจลล้างมือเพิ่มอีก 5 จุดรอบพื้นที่บริการ

(ผู้ประกอบการ F, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

ในด้านการใช้เทคโนโลยี ผู้ประกอบการเริ่มตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้ระบบจองล่วงหน้าออนไลน์เพื่อลดการสัมผัส และสามารถควบคุมจำนวนลูกค้าได้ตามข้อกำหนดของหน่วยงานรัฐ เช่น การรับนักท่องเที่ยวไม่เกิน 10-15 คนต่อรอบกิจกรรม รวมถึงมีการนำระบบหรือแอปพลิเคชันพื้นฐานเข้ามาเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในการเก็บข้อมูลลูกค้า เช่น Google Forms หรือ Line Official Account รวมไปถึง Face Book เพื่อแจ้งโปรโมชั่นและนัดเวลาล่วงหน้า ซึ่งนับเป็นการยกระดับระบบการบริหารจัดการที่เคยใช้เพียงการโทรศัพท์ติดต่อหรือการแนะนำปากต่อ

ปาก อีกหนึ่งแนวทางสำคัญคือ การพัฒนา “อุปกรณ์สื่อสาร” สำหรับการอบรมก่อนทำกิจกรรม ซึ่งเปลี่ยนจากการพูดต่อหน้าหลายสิบคน มาเป็นการบันทึกวิดีโออธิบายมาตรการความปลอดภัยและข้อควรปฏิบัติ แล้วเปิดให้ชมผ่านแท็บเล็ตหรือสมาร์ตโฟนของลูกค้าเอง เพื่อลดการรวมกลุ่มหรือการตะโกนพูดคุยในที่แคบ ซึ่งอาจเพิ่มความเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อ

ขณะเดียวกัน ผู้ประกอบการบางรายได้ใช้โอกาสนี้ในการเพิ่มการลงทุนด้านอุปกรณ์ใช้กล้อง GoPro และโดรนเพื่อใช้ในการถ่ายทำกิจกรรมของลูกค้า และนำไปใช้ต่อไปในการโปรโมทกิจกรรมทางออนไลน์ ซึ่งไม่เพียงช่วยเพิ่มความน่าสนใจเท่านั้น แต่ยังเป็นรายได้เสริมจากบริการถ่ายภาพและวิดีโออีกด้วย

จากข้อมูลทั้งหมด ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจัดการด้านอุปกรณ์และสถานที่ในช่วงวิกฤต COVID 19 เป็นมากกว่าการรับมือระยะสั้น แต่เป็นจุดเริ่มต้นของการวางระบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการชุมชนได้แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้ การปรับตัว และการลงทุนเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งไม่เพียงช่วยฟื้นตัวจากวิกฤต แต่ยังสร้างความแข็งแกร่งในระยะยาวเมื่อสถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

5. ด้านกิจกรรมและการบริการ

ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID 19 ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนด้านล่องแก่งลำน้ำเข็กจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกิจกรรมและบริการให้สอดคล้องกับบริบทใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สถานการณ์นี้ส่งผลให้รูปแบบการท่องเที่ยวที่เคยได้รับความนิยมต้องหยุดชะงักลงอย่างฉับพลัน นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางมาได้ตามปกติ แม้จะอยู่ในฤดูกาลที่เหมาะสมกับการล่องแก่งก็ตาม ดังนั้นกิจกรรมที่เคยเน้นเพียงความสนุกและความตื่นเต้น จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาใหม่เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ในเรื่องของความปลอดภัย สุขอนามัย และความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

ผู้ประกอบการบางรายเริ่มปรับเปลี่ยนแนวทางจากการเน้นกิจกรรมเดียว ไปสู่การออกแบบ ประสบการณ์แบบแพ็คเกจ เช่น กิจกรรมล่องแก่งควบคู่กับการส่องสัตว์ หรือเรียนรู้วิถีชีวิตชุมชน การพาชมป่า พายเรือแบบเบา ๆ ไปตามลำคลองเพื่อชมธรรมชาติ รวมถึงการจัดทำกิจกรรมเชิงอนุรักษ์ เช่น ปลูกป่าริมลำน้ำ และกิจกรรม “วันเดียวเที่ยวได้หลายอารมณ์” เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่หลากหลาย โดยไม่รู้สึกละเลยเกินไป จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการรายหนึ่งกล่าวว่า

...เมื่อก่อนคนมาเพราะอยากล่องแก่งอย่างเดียว แต่ช่วงโควิด คนกลัวความแออัด เราก็เลยจัดแบบกิจกรรมครึ่งวัน คือเช้าเดินป่า บ่ายล่องแก่ง หรือบางคนไม่กล้าลงน้ำเลย เราก็มีแพลงนอนไปพายเรือเบา ๆ และทำกิจกรรมแนวธรรมชาติแทน

(ผู้ประกอบการ J, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

ในส่วนของการบริการ ซึ่งเคยเน้นเพียงการอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน เช่น การรับ-ส่ง อาหารว่าง และคำแนะนำด้านความปลอดภัย ก็ถูกยกระดับให้ตอบโจทยความมั่นใจของนักท่องเที่ยวมากขึ้น มีการเพิ่มบริการตรวจวัดอุณหภูมิ จัดทำประวัตินักท่องเที่ยวล่วงหน้า รวมถึงการอัปเดตข่าวสารด้านสุขภาพของชุมชนลงบนแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น Facebook หรือ Line OA เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสของชุมชน

...ลูกค้าถามเยอะเลยว่ามีมาตรการยังไง ปลอดภัยมั๊ย เราเลยทำใบประกาศรับรอง SHA กับอัปเดตในเพจตลอดว่าพื้นที่เราปลอดCOVID 19 ไม่มีผู้ติดเชื้อ ทำให้ลูกค้ามั่นใจมากขึ้น แล้วก็เริ่มกลับมาใช้บริการ

(ผู้ประกอบการ H, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

ทั้งนี้ การพัฒนาการบริการไม่ได้หยุดอยู่เพียงมาตรการด้านสุขภาพ แต่ยังรวมถึงการใช้เทคโนโลยีมาช่วยเสริมเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น การลงทะเบียนล่วงหน้าผ่าน QR Code การจองกิจกรรมผ่านเว็บไซต์ หรือใช้ Line Chatbot ในการตอบคำถามอัตโนมัติ ซึ่งช่วยลดการสัมผัส และยังสร้างความรู้สึกทันสมัยให้กับบริการ นอกจากนี้ ยังมีการปรับเวลาให้บริการใหม่ โดยเลือกจัดรอบกิจกรรมในช่วงเวลาที่ต่างกัน เพื่อเพื่อควบคุมปริมาณนักท่องเที่ยวไม่ให้แออัดในพื้นที่เดียวกัน เช่น จากเดิมที่มักเน้นช่วงเช้า ก็ขยายเป็นช่วงบ่าย หรือเย็นเพื่อให้เลือกได้ตามความสะดวก พร้อมออกแบบกิจกรรม “ล่องแก่งชมพระอาทิตย์ตก” สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการบรรยากาศโรแมนติกหรือเจียบสงบ การพัฒนาเหล่านี้ล้วนเป็นผลลัพธ์ของการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์และความพยายามในการฟื้นฟูกิจการ โดยเน้นที่ความเข้าใจลูกค้า การจัดสรรและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานให้ยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ ทั้งนี้ พบว่า กิจกรรมและการบริการเป็นองค์ประกอบที่สามารถดึงดูดลูกค้ากลับมาได้รวดเร็วที่สุด หากมีการพัฒนาอย่างเหมาะสม

การปรับตัวด้านกิจกรรมและการบริการในช่วง COVID 19 ไม่ได้เป็นเพียงมาตรการแก้ปัญหาระยะสั้น แต่เป็นการวางรากฐานสู่การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ผู้ประกอบการที่สามารถมองเห็นโอกาสท่ามกลางวิกฤติ และใช้โอกาสนี้ในการทดลองสิ่งใหม่ ๆ มักสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการรายใหม่ พร้อมทั้งรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเมื่อให้ความสำคัญกับความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นหลักในกระบวนการดำเนินงานในการออกแบบบริการ

จากการศึกษาการจัดการภาวะวิกฤติของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ด้านกิจกรรมและการบริการ พบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบโดยตรงคือ การหยุดชะงักของกิจกรรมท่องเที่ยว อันเนื่องมาจากมาตรการควบคุมโรคของภาครัฐ เช่น มาตรการห้ามการเดินทางระหว่างจังหวัด การสั่งปิดแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงข้อจำกัดในการรวมตัวของ

นักท่องเที่ยว ล้วนส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวโดยเฉพาะในรูปแบบผจญภัยกลางแจ้ง เช่น การล่องแก่ง ต้องยุติลงชั่วคราว ส่งผลกระทบต่อรายได้ของผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการได้แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการฟื้นฟูธุรกิจผ่านการปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรมและการบริการ โดยให้ความสำคัญกับการยกระดับมาตรฐานการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในระยะยาว ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงด้านความสะดวก ปลอดภัย และความยืดหยุ่นของบริการให้เหมาะสมกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในยุคหลังโควิด

หนึ่งในกลยุทธ์ที่เห็นได้ชัดคือ การออกแบบกิจกรรมท่องเที่ยวใหม่ที่สามารถดึงดูดกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การเพิ่มกิจกรรมเชิงเรียนรู้ การส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบครอบครัว หรือกิจกรรมเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติควบคู่ไปกับการผจญภัย นอกจากนี้ยังมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับประสบการณ์บริการ ไม่ว่าจะเป็นระบบจองล่วงหน้าออนไลน์ การให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแบบเรียลไทม์ หรือระบบชำระเงินแบบไร้สัมผัส ผู้ประกอบการยังได้เน้นความสำคัญไปที่การออกแบบเส้นทางกิจกรรมให้มีความหลากหลายและน่าสนใจปรับเปลี่ยนตามความสนใจมากขึ้น เช่น การจัดโปรแกรมล่องแก่งแบบระยะสั้น-ระยะยาว การจัดกลุ่มย่อยเพื่อลดความแออัด และการปรับช่วงเวลาให้เหมาะสมกับความหนาแน่นของนักท่องเที่ยวในแต่ละฤดูกาล เพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยและสุขอนามัย ผลจากการปรับตัวเชิงรุกในด้านกิจกรรมและการให้บริการจัดกิจกรรมเหล่านี้ ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถรักษาความต่อเนื่องของธุรกิจไว้ได้อย่างต่อเนื่องท่ามกลางวิกฤติ แต่ยังคงเป็นการสร้างรากฐานสำคัญในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงชุมชนให้เติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยการยกระดับคุณภาพบริการ ปลอดภัย และความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมได้กลายเป็นจุดเด่นที่สามารถนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นในกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

กล่าวโดยสรุป การจัดการด้านกิจกรรมและการบริการในช่วงวิกฤติ COVID 19 ของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก แสดงให้เห็นถึงบทเรียนสำคัญด้านการปรับตัวในภาวะวิกฤติ ความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ และการให้ความสำคัญต่อคุณค่าของประสบการณ์นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการฟื้นฟูเศรษฐกิจท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

งานวิจัยเรื่อง "ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19: กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก" พบว่ากลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็กมีการบริหารจัดการวิกฤตการณ์การแพร่ระบาด COVID 19 ของกลุ่มผู้ประกอบการ โดยสรุปได้ดังตาราง 10

ตาราง 10 การบริหารจัดการการแพร่ระบาด Covid 19 ของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชน

หัวข้อ	ผู้ทำหน้าที่หลัก	เครื่องมือ/เทคนิค/วิธีการ	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค/ข้อจำกัด
1. ด้านการเงิน	เจ้าของธุรกิจ, ผู้จัดการการเงิน	- บันทึกรายรับ - รายจ่าย - จัดทำงบประมาณ - วิเคราะห์ผลประกอบการ	- ทราบถึงสถานะทางการเงินของธุรกิจ - สามารถวางแผนการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถตัดสินใจทางการเงินได้อย่างถูกต้อง	- ขาดแคลนความรู้ด้านการเงิน - ขาดแคลนเครื่องมือและเทคโนโลยี - ขาดแคลนบุคลากร
2. ด้านบุคลากร	เจ้าของธุรกิจ, ผู้จัดการทรัพยากรบุคคล	- จัดทำแผนทรัพยากรบุคคล - คัดเลือก พัฒนา และฝึกอบรมพนักงาน - บริหารผลตอบแทนและสวัสดิการ	- มีพนักงานที่มีทักษะและประสบการณ์ - พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน - ธุรกิจมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	- ขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะ - มีข้อจำกัดด้านงบประมาณในการพัฒนาและเสริมทักษะพนักงาน - ไม่มีระบบบริหารจัดการที่ชัดเจนและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ
3. ด้านการจัดกา	เจ้าของธุรกิจ,	- กำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ของธุรกิจ - วางแผนและกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน - ควบคุมและติดตามผลการดำเนินงาน	- ธุรกิจมีเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชัดเจน - ธุรกิจบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ - ธุรกิจมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	- ขาดแคลนข้อมูลและข้อมูลข่าวสาร
4. ด้านอุปกรณ์และสถานที่	เจ้าของธุรกิจ, ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ	- จัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์ - ปฏิบัติการ	- ธุรกิจมีอุปกรณ์และสถานที่ที่พร้อมใช้งาน	- ขาดแคลนงบประมาณ

หัวข้อ	ผู้ทำหน้าที่หลัก	เครื่องมือ/เทคนิค/วิธีการ	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค/ข้อจำกัด
		- พัฒนาและปรับปรุงสถานที่ - จัดการความปลอดภัย	- ธุรกิจมีความปลอดภัย - ธุรกิจมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	- ขาดแคลนเทคโนโลยี - ขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะ
5. ด้านกิจกรรมและการบริการ	เจ้าของธุรกิจ, ผู้จัดการฝ่ายบริการ	- พัฒนาและออกแบบกิจกรรมและการบริการ - กำหนดราคาและโปรโมชั่น - บริการลูกค้า	- ธุรกิจมีกิจกรรมและการบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า - ธุรกิจมีราคาที่แข่งขันได้ - ธุรกิจมีบริการลูกค้าที่มีคุณภาพ	- ขาดแคลนความคิดสร้างสรรค์ - ขาดแคลนข้อมูลและข้อมูลข่าวสาร - ขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะ

ที่มา: ผู้วิจัย

ผลกระทบที่มีต่อการบริหารจัดการหลังการแพร่ระบาด COVID 19 ของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ และการปรับตัว

หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 คลี่คลายลง ประเทศเข้าสู่ช่วงการผ่อนคลายมาตรการควบคุม และปัจจุบันอยู่ในสถานะที่สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติภายใต้การเฝ้าระวังกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนท้องถิ่นต่างก็ได้รับผลกระทบทั้งในเชิงบวกและลบ ซึ่งผลกระทบเหล่านี้ได้กลายมาเป็นบทเรียนสำคัญในการบริหารจัดการธุรกิจ โดยนำมาสู่การปรับเปลี่ยนวิธีคิดและแนวทางดำเนินงานเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นและรับมือกับวิกฤติในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. ผลกระทบด้านการเงินและการปรับตัว

1.1 ผลกระทบด้านบวก แม้ว่าการแพร่ระบาดของ COVID 19 จะส่งผลกระทบในหลายมิติ แต่ในด้านการเงิน ผู้ประกอบการบางรายมองว่าเป็นโอกาสที่ได้ปรับแนวทางการบริหารจัดการการเงินใหม่ โดยหันมาให้ความสำคัญมากขึ้นกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการความเสี่ยง พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาเครื่องมือด้านการเงินและการตลาดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

...ช่วงที่เงียบ ๆ ไม่มีนักท่องเที่ยว ได้เริ่มหันกลับมาคิดว่าจะวางแผนทางการเงินยังไงให้อยู่รอดในระยะยาว ก็เลยกันเงินไว้บางส่วนสำหรับเหตุการณ์ไม่คาดคิดในอนาคต และเริ่มศึกษาระบบออนไลน์ เช่น ทำเว็บไซต์ จดจั่วล่องหน้าได้ มีแชทบอทไว้ตอบลูกค้า ลดภาระการทำงานของแรงงานคน

(ผู้ประกอบการ A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

ผู้ประกอบการบางรายยังได้นำรายได้ส่วนหนึ่งมาลงทุนพัฒนาระบบให้บริการ เช่น ระบบแจ้งสถานะการจองแบบ Real-Time หรือระบบสื่อสารอัตโนมัติกับลูกค้า ส่งผลให้เกิดความคล่องตัวในช่วงที่กิจกรรมกลับมาเปิดบริการอีกครั้ง

1.2 ผลกระทบด้านลบ ในขณะเดียวกัน ผลกระทบด้านลบก็มีความรุนแรงไม่น้อย โดยเฉพาะในช่วงที่มีมาตรการควบคุม การเดินทางถูกจำกัด จำนวนผู้เข้ามาใช้บริการด้านการท่องเที่ยวลดลงอย่างต่อเนื่อง รายได้ของผู้ประกอบการแทบจะหยุดนิ่ง ขณะเดียวกันต้นทุนบางอย่างกลับไม่สามารถลดลงได้ เช่น ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ และการปรับบริการให้สอดคล้องกับมาตรการเว้นระยะห่าง

...แต่ก่อนเรือหนึ่งลำนั่งได้ 6 คน ช่วงโควิดต้องลดเหลือ 3-4 คนต่อรอบ ทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้นเพราะต้องใช้เรือมากขึ้น คนพายก็เพิ่มขึ้นด้วย รายได้น้อยลง แต่ต้นทุนกลับเท่าเดิมหรือมากกว่า

(ผู้ประกอบการ B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้หลายกิจการประสบปัญหาสภาพคล่องและต้องแบกรับภาระหนี้สินที่เกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของรายได้

1.3 การปรับตัวของผู้ประกอบการ เพื่อลดผลกระทบ ผู้ประกอบการได้ปรับกลยุทธ์ทางการเงิน เช่น การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น การเลื่อนหรือลดการลงทุนในส่วนที่ไม่เร่งด่วน การลดจำนวนพนักงานชั่วคราว และการหารายได้เสริมจากอาชีพทางเลือก โดยเฉพาะอาชีพทางการเกษตร ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ลุ่มน้ำเข็กที่อุดมสมบูรณ์

...พอไม่มีนักท่องเที่ยว เราก็กลับไปปลูกไร่มันสำปะหลังกับข้าวโพด ช่วงไหนมีผลผลิตก็เอามาขายให้คนในชุมชน หรือเปิดบูธขายกับนักท่องเที่ยวเวลาเริ่มกลับมาอีกครั้ง เป็นการเสริมรายได้และกระจายความเสี่ยง

(ผู้ประกอบการ C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

นอกจากนี้ยังมีการสร้างโปรโมชั่นร่วมกับที่พักในพื้นที่ เพื่อกระตุ้นความสนใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการมากขึ้น เช่น แพคเกจ “ล่องแก่ง ร่วมกับโฮมสเตย์” ราคาพิเศษ หรือ การประสานงานเพื่อเข้าถึงแหล่งทุนในรูปแบบสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำจากภาครัฐหรือสถาบันการเงิน เพื่อหมุนเวียนในธุรกิจ

2. ผลกระทบด้านบุคลากร และการปรับตัว

2.1 ผลกระทบด้านบวก ภายหลังการระบาดของ COVID 19 บุคลากรในกิจการล่องแก่งเห็นคุณค่าและตระหนักถึงความสำคัญของการมีรายรับสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง มากขึ้น ความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรบางรายมีทัศนคติที่เปลี่ยนไป เช่น เห็นคุณค่าของการทำงานและรายได้ ในช่วงฤดูล่องแก่งมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้น และพร้อมให้ความร่วมมือกับผู้ประกอบการ ในการปรับเปลี่ยนวิธีให้บริการที่ปลอดภัยแต่ยังคงความสนุกไว้เช่นเดิม

...ตอนทำงานหยุดไปหมด ไม่มีรายได้เลย รู้สึกว่าแต่ละฤดูล่องแก่งมีค่าจริง ๆ พอกลับมาทำงานอีกครั้ง ก็รู้สึกขอบคุณที่ยังมีโอกาสได้กลับมา ก็อยากช่วยเจ้าของร้าน ทำอะไรก็ได้ให้ลูกค้ากลับมาเยอะ ๆ

(ผู้ประกอบการ D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

ผู้ประกอบการหลายรายยังได้ชื่นชมบุคลากรที่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน พร้อมปรับตัวต่อมาตรการด้านสุขอนามัย โดยไม่ลดคุณภาพการบริการ

2.2 ผลกระทบด้านลบ ในช่วงที่กิจกรรมท่องเที่ยวหยุดชะงักเนื่องจากมาตรการควบคุมโรค บุคลากรจำนวนมากได้รับผลกระทบอย่างหนัก รายได้ที่เคยมีหายไปโดยสิ้นเชิง ขณะเดียวกันภาระค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันยังคงอยู่ ทำให้หลายคนต้องเร่งหางานเสริมหรือเปลี่ยนอาชีพชั่วคราวเพื่อความอยู่รอด

...ช่วงนั้นไม่มีงานเลย จำเป็นต้องไปช่วยญาติทำไร่ขุดมันขาย บางทีก็รับจ้างทั่วไป เหนื่อยกว่าเดิม แต่ก็ยังดีกว่าไม่มีรายได้ พอเริ่มกลับมาทำงานได้ก็ค่อยยังชั่วหน่อย

(ผู้ประกอบการ D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

แม้ว่าจะสามารถกลับมาทำงานได้ในภายหลัง แต่ความไม่แน่นอนในอาชีพก็ยังเป็นความกังวลของบุคลากรในพื้นที่

2.3 การปรับตัวของผู้ประกอบการ การจัดการบุคลากรในช่วงและหลังการแพร่ระบาดจึงต้องเน้นที่ความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการเริ่มมีการปรับโครงสร้างการทำงาน เช่น ลดการจ้างงานชั่วคราว แต่เพิ่มการอบรมให้พนักงานประจำสามารถทำงานแบบหลากหลายหน้าที่ (multi-tasking) ได้ ทั้งงานบริการ หน่วยงาน และงานออนไลน์ นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมเสริมทักษะ เช่น การสื่อสารกับลูกค้า การดูแลความปลอดภัย การถ่ายภาพและโปรโมตทางออนไลน์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของทีมงานโดยรวม

...เราต้องพยายามให้คนในทีมทำงานได้หลากหลาย เพื่อไม่ต้องจ้างหลายคน อย่างคนขายเรือก็ให้เรียนรู้การดูแลลูกค้า ถ่ายรูป โปรโมตเพจเล็ก ๆ เป็นการลดต้นทุนด้วย และทีมก็เก่งขึ้นด้วย

(ผู้ประกอบการ E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

ผู้ประกอบการหลายรายยังได้เรียนรู้ที่จะบริหารทีมงานโดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความมั่นคงของพนักงานมากขึ้น เช่น การปรับตารางงานให้ยืดหยุ่น หรือการจ่ายเงินล่วงหน้าในกรณีฉุกเฉิน

3. ผลกระทบด้านการจัดการและการปรับตัว

3.1 ผลกระทบด้านบวก หลังผ่านพ้นช่วงวิกฤติ ผู้ประกอบการมีมุมมองใหม่ในการจัดการธุรกิจ พวกเขาเรียนรู้ที่จะมีแผนสำรอง เตรียมความพร้อมในด้านการบริหารความเสี่ยง และจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้การจัดการหลังยุคโควิดมีความคล่องตัวและยืดหยุ่นขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

...ช่วงโควิดก็แทบจะต้องหยุดทุกอย่าง แต่พอสถานการณ์ปกติเริ่มกลับมา ก็เริ่มมองธุรกิจให้รอบด้านขึ้น ไม่ใช่แค่การขายบริการอย่างเดียว มีแผนเผื่อไว้เสมอ เช่น ถ้าอายุเข้าหรือสถานการณ์ไม่คาดคิดเกิดขึ้น จะจัดการอย่างไร

(ผู้ประกอบการ F, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

จากประสบการณ์ในช่วงวิกฤติ หลายรายได้ปรับใช้แนวทางการบริหารเชิงรุก เช่น การประชุมทีมงานสม่ำเสมอ การรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินสถานการณ์รายเดือน รวมถึงการวางแผนธุรกิจที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากการพึ่งพารายได้ทางเดียว

3.2 ผลกระทบด้านลบ ในช่วงที่โรคระบาดรุนแรง การบริหารจัดการธุรกิจกลายเป็นความท้าทายอย่างยิ่ง ความไม่แน่นอนในสถานการณ์ การปรับเปลี่ยนนโยบายของรัฐแบบฉับพลัน รวมถึงความไม่พร้อมของระบบภายในทำให้ผู้ประกอบการจำนวนมากตกอยู่ในภาวะชะงักงัน

...ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าแล้ว แต่พอมีประกาศควบคุมแบบกะทันหัน ทุกอย่างต้องยกเลิกหมด ลูกค้ายกเลิก พนักงานก็ต้องหยุดกะทันหัน ก็ไม่รู้จะทำยังไง

(ผู้ประกอบการ G, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

สถานการณ์เหล่านี้เผยให้เห็นจุดอ่อนในระบบบริหารของธุรกิจขนาดเล็ก เช่น การขาดแผนสำรอง การไม่มีระบบข้อมูลกลางที่ชัดเจน รวมถึงการพึ่งพิงระบบการทำงานแบบดั้งเดิมที่ไม่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ทันเวลา

3.3 การปรับตัวของผู้ประกอบการ จากบทเรียนที่ได้รับ ผู้ประกอบการจึงเริ่มปรับแนวทางการบริหารจัดการให้เหมาะสมกับยุคที่มีความไม่แน่นอนสูง โดยมีการจัดทำแผนฉุกเฉินในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้ชั่วคราว พร้อมทั้งพัฒนาระบบงานให้มีความยืดหยุ่นและสามารถควบคุมได้จากระยะไกล เช่น การใช้แอปพลิเคชันสำหรับติดตามการจอง การอบรมบุคลากรให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน และเพิ่มมาตรการด้านสุขอนามัยให้เป็นมาตรฐานประจำองค์กร

...ต้องยอมรับว่าเหตุการณ์พวกนี้มันเกิดขึ้นได้เสมอ ตอนนี้ได้เตรียมระบบสำรองไว้ เช่น มีทีมที่สามารถดูแลลูกค้าเฉพาะกลุ่มได้ ถ้ามีเหตุให้ต้องจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยว ระบบจองออนไลน์ก็พร้อม และเราติดตามข่าวสารรัฐทุกวันเพื่อนำมาปรับใช้ในแผนบริหาร

(ผู้ประกอบการ H, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีการสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการในชุมชน เพื่อให้สามารถแบ่งปันทรัพยากรหรือช่วยเหลือกันในยามวิกฤติ รวมถึงการจัดตั้งกลุ่มไลน์หรือเฟซบุ๊กกลุ่มเฉพาะเพื่อประสานงานอย่างรวดเร็ว

4. ผลกระทบด้านอุปกรณ์และสถานที่ และการปรับตัว

4.1 ผลกระทบด้านบวก สถานการณ์โรคระบาดกลายเป็นแรงกระตุ้นสำคัญให้ผู้ประกอบการหันมาให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของอุปกรณ์และความสะอาดของสถานที่มากยิ่งขึ้น การหยุดให้บริการในช่วง COVID 19 ได้เปิดโอกาสให้เจ้าของกิจการทำการตรวจเช็ค ซ่อมแซม และทำความสะอาดอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ซึ่งก่อนหน้านี้อาจถูกละเลยเพราะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

...ก่อน COVID บางทีก็ตรวจอุปกรณ์ตามฤดูกาล พอช่วงมี COVID ทำให้ต้องหยุด ก็เลยถือโอกาสเช็คความเรียบร้อย ความละเอียดเลย ทั้งเรือ เสื้อชูชีพ หมวก ทุกชิ้นต้องผ่านการล้างฆ่าเชื้อ ได้เรียนรู้แล้วว่าเรื่องพวกนี้สำคัญมาก

(ผู้ประกอบการ I, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังได้เริ่มใช้เทคโนโลยีในการติดต่อกับลูกค้า เช่น การใช้เพจ Facebook หรือ LINE ในการจองและสอบถามข้อมูลบริการ ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวก ลดความคลาดเคลื่อนจากการสื่อสารทางโทรศัพท์ และช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้กับธุรกิจ

4.2 ผลกระทบด้านลบ อย่างไรก็ตาม การยกระดับมาตรการด้านความสะอาดและความปลอดภัยนี้ก็ทำให้ผู้ประกอบการต้องเผชิญกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านของอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อ รวมถึงการต้องจัดสรรพื้นที่เพื่อให้เหมาะสมกับการเว้นระยะห่างตามมาตรการของรัฐ

...แค่เรื่องน้ำยาฆ่าเชื้อกับถังเก็บของก็หลายพันบาทแล้ว ไหนจะต้องมีที่กวดเจล แอลกอฮอล์ ติดป้าย บางอย่างต้องสั่งออนไลน์ มันเป็นค่าใช้จ่ายที่เราต้องแบกรับ แม้จะไม่มีนักท่องเที่ยวก็ตาม

(ผู้ประกอบการ Z, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีปัญหาเรื่องการเสื่อมสภาพของอุปกรณ์จากการไม่ได้ใช้งานเป็นเวลานาน เช่น ยางเรือแห้งกรอบ หรือสายรัดที่ขาดง่าย ทำให้ต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ในช่วงที่รายได้ยังไม่กลับมาเต็มที่

4.3 การปรับตัวของผู้ประกอบการ เพื่อตอบรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ประกอบการจึงได้วางแนวทางการปรับตัวอย่างเป็นระบบ เริ่มตั้งแต่การจัดทำตารางตรวจสอบอุปกรณ์ประจำเดือน การจัดอบรมพนักงานด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย การบันทึกข้อมูลการใช้งานของอุปกรณ์แต่ละชิ้น รวมถึงการกำหนดอายุการใช้งานและการเปลี่ยนอะไหล่อย่างมีแบบแผน

...ตอนนี้ทางเรามีระบบบันทึกทุกอย่างลง Excel ว่าเรือลำนี้ใช้งานครั้งล่าสุดเมื่อไหร่ เปลี่ยนยางเมื่อไหร่ ซ่อมอะไรบ้าง มันช่วยให้เราคุมคุณภาพได้ดีขึ้นเยอะ และลูกค้าก็มั่นใจด้วย

(ผู้ประกอบการ J, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

ธุรกิจหลายแห่งยังได้นำเสนอรูปแบบการบริการที่ปลอดภัยยิ่งขึ้น เช่น การจัดรอบ ล่องแก่งเป็นรอบเล็กเพื่อควบคุมจำนวนคน การใช้ระบบคิวออนไลน์ และการให้บริการแบบไร้สัมผัส มากขึ้น เช่น การชำระเงินผ่าน QR Code และการส่งข้อมูลการจองผ่านมือถือแทนการใช้กระดาษ

5. ผลกระทบด้านกิจกรรมและการบริการ และการปรับตัว

5.1 ด้านบวก COVID 19 กลายเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้ผู้ประกอบการเกิดการพัฒนา กิจกรรมและบริการรูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป โดย เน้นประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัว มีมาตรฐานด้านความปลอดภัย และมอบความสะดวกในการใช้บริการ มากขึ้น เช่น การล่องแก่งในลักษณะกลุ่มครอบครัว หรือการจัดแพ็คเกจเฉพาะกลุ่มย่อย พร้อมทั้งเพิ่ม ทางเลือกในการจองคิวและสอบถามข้อมูลผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งเป็นแนวทางที่ไม่เคยมีการนำมาใช้มา ก่อน

...ตอนก่อนโควิด ได้มีการรับลูกค้าเป็นร้อยคนต่อวัน แต่ตอนนี้ต้องจัดรอบให้เหลือ แค่รอบละไม่เกินสิบคน ซึ่งลูกค้าชอบเพราะมันเป็นส่วนตัวมากขึ้น เขารู้สึกปลอดภัยและ สนุกได้เหมือนเดิม

(ผู้ประกอบการ K, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีการเพิ่มกิจกรรมเสริม เช่น เดินป่าเบา ๆ ชมธรรมชาติ ปั่นจักรยาน หรือกิจกรรมการเรียนรู้กลางแจ้ง ที่สามารถจัดได้โดยไม่แออัด เพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจและรองรับ กลุ่มลูกค้าที่มองหาประสบการณ์ใหม่หลัง COVID

5.2 ด้านลบ ในทางกลับกัน ผลกระทบเชิงลบก็มีความชัดเจน โดยเฉพาะในช่วงที่รัฐบาล ออกมาตรการควบคุมการแพร่ระบาด เช่น การห้ามรวมกลุ่ม การปิดสถานที่ท่องเที่ยว หรือการจำกัด จำนวนคนในกิจกรรม ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการหลายรายต้องยกเลิกกิจกรรมหรือปิดบริการชั่วคราว

...ช่วงมีมาตรการควบคุมหนัก ๆ ไม่มีลูกค้าเลยยกเลิกทั้งหมด ทั้งกลุ่มนักเรียน กลุ่ม สัมมนา บริษัททัวร์ ไม่มีนักท่องเที่ยวมา ทุกอย่างเงียบสนิทเลย

(ผู้ประกอบการ L, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

บางรายที่พึ่งพารายได้หลักจากกิจกรรมเหล่านี้ต้องเผชิญกับความยากลำบาก ทางการเงิน หรือจำเป็นต้องเลิกจ้างพนักงานชั่วคราว และบางครั้งยังต้องรับภาระในการคืนเงินมัดจำ ให้กับลูกค้าที่จองล่วงหน้าไว้ด้วย

5.3 การปรับตัว ผู้ประกอบการหลายรายได้ดำเนินการปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดและเดินหน้าต่อไปภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน โดยเน้นไปที่การ ลดความแออัดในกิจกรรม เพิ่มความเป็นส่วนตัว และ ใช้เทคโนโลยีสื่อสารออนไลน์อย่างเต็มที่ เช่น การให้บริการจองผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน รวมถึงการโปรโมทกิจกรรมผ่าน TikTok, Facebook หรือ YouTube เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่

...มีการปรับตัวโดยมีพนักงานคอยตอบไลน์กับ Facebook ทุกวัน และก็มีทำคลิปโปรโมทลง แอปพลิเคชันต่าง ๆ ด้วย บางคลิปมีคนดูเป็นเยอะ ลูกค้าสมัยนี้เขาชอบดูคลิปรีวีก่อนตัดสินใจ

(ผู้ประกอบการ M, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 กันยายน 2566)

การปรับราคาก็เป็นอีกแนวทางหนึ่ง เช่น การออกโปรโมชั่นราคาพิเศษสำหรับกลุ่มเล็ก การให้ส่วนลดสำหรับผู้ที่จองล่วงหน้า หรือการเสนอกิจกรรมคู่ เช่น ล่องแก่งพร้อมทัวร์ไร่กาแฟ หรือกิจกรรม DIY หลังจบการล่องแก่ง เพื่อสร้างความคุ้มค่าและดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว

การแพร่ระบาดของ COVID 19 นับเป็นบททดสอบที่สำคัญสำหรับภาคธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวเชิงผจญภัยอย่างการล่องแก่ง ที่ต้องเผชิญกับการหยุดชะงักอย่างฉับพลันภายใต้ข้อจำกัดด้านสาธารณสุขและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป แม้จะเป็นช่วงเวลาที่ยากลำบาก แต่สถานการณ์นี้ก็เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการได้เรียนรู้ ปรับเปลี่ยน และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการใหม่ ๆ ที่พร้อมรับมือกับวิกฤตในอนาคต ผู้ประกอบการต้องปรับตัวทั้งในมุมของบุคลากร อุปกรณ์ สถานที่ การให้บริการ รวมถึงการวางกลยุทธ์เพื่อความยั่งยืน ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลผลกระทบที่มีต่อการจัดการหลังการแพร่ระบาดดังตาราง 11

ตาราง 11 ผลกระทบที่มีต่อการบริหารจัดการหลังการแพร่ระบาด Covid 19 ของผู้ประกอบการ และการปรับตัว

ผลกระทบที่มีต่อการบริหารจัดการ	ผลกระทบด้านบวก	ผลกระทบด้านลบ	การปรับตัวในการบริหารจัดการ
1. ด้านการเงิน	- เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ในการรับมือและมีการ	- รายรับจากการจำหน่ายสินค้าและการให้บริการลดลง	- มีการสำรองเงินไว้เผื่อสถานะฉุกเฉิน

ผลกระทบที่มีต่อการบริหารจัดการ	ผลกระทบด้านบวก	ผลกระทบด้านลบ	การปรับตัวในการบริหารจัดการ
	เตรียมความพร้อมที่มากกว่าเดิม - พัฒนาสินค้าและบริการรูปแบบใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค	- ผู้ประกอบการต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น	- หาแหล่งเงินทุนสำรองเพิ่มเติม - พัฒนาระบบบริหารจัดการความเสี่ยง
2. ด้านบุคลากร	- มีความกระตือรือร้นในการทำงาน หลังจากได้พักในช่วงที่การท่องเที่ยวหยุดให้บริการ - พัฒนาสวัสดิการและสภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	- ขาดรายได้จากการให้บริการท่องเที่ยว - เสี่ยงต่อการติดเชื้อของพนักงาน	- พัฒนานโยบายและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค - จัดอบรมพนักงานให้มีความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยและความปลอดภัย
3. ด้านการจัดกา	- พัฒนาแผนภาพองค์กรเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ใหม่ - เพิ่มความยืดหยุ่นในการวางแผนธุรกิจ	- ความเสี่ยงต่อความไม่แน่นอนในการวางแผนธุรกิจ - การตัดสินใจที่ผิดพลาดจากข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน	- เพิ่มช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - พัฒนากลยุทธ์การจัดการความเสี่ยง
4. ด้านอุปกรณ์และสถานที่	- นำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใหม่ ๆ มาใช้ - ปรับปรุงสถานที่และอุปกรณ์เพื่อให้เหมาะสมกับมาตรการป้องกันโรค	- จำเป็นต้องลงทุนในอุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ - พื้นที่ใช้งานอาจลดลง	- พิจารณาปรับรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับสถานที่และอุปกรณ์ที่มีอยู่ - พัฒนาระบบการจัดการพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพ - ค้นหาวิธีลดต้นทุนการลงทุนในอุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ
5. ด้านกิจกรรมและการบริการ	- เสนอกิจกรรมและบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	- กิจกรรมและบริการบางประเภทอาจถูกจำกัดหรือยกเลิก	- พัฒนากิจกรรมและบริการออนไลน์

ผลกระทบที่มีต่อการบริหารจัดการ	ผลกระทบด้านบวก	ผลกระทบด้านลบ	การปรับตัวในการบริหารจัดการ
	- พัฒนาระบบการจองและชำระเงินแบบออนไลน์ - ปรับรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับมาตรการป้องกันโรค	- ลูกค้าอาจมีความกังวลด้านสุขภาพและความปลอดภัย	- จัดอบรมพนักงานให้มีความรู้เกี่ยวกับมาตรการป้องกันโรค - สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าธุรกิจมีความปลอดภัย

ที่มา: ผู้วิจัย

จากการศึกษาผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ที่มีต่อผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก จากการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจดังกล่าวจำนวน 9 กลุ่ม พบว่า ผลกระทบที่เกิดขึ้นสามารถจำแนกออกได้เป็นสองประเภท คือ ผลกระทบด้านบวกและผลกระทบด้านลบ ในมุมมองของผลกระทบเชิงบวก ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การแพร่ระบาดของโรค COVID 19 แม้จะเป็นสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรง แต่ก็ยังเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้เกิดการปรับตัวในภาคธุรกิจท้องถิ่น ผู้ประกอบการหลายรายเริ่มให้ความสนใจกับการวางแผนทางธุรกิจในระยะยาว การพัฒนาและปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในองค์กร รวมถึงการเตรียมมาตรการรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดหมายในอนาคต ขณะเดียวกันช่วงเวลาที่การท่องเที่ยวหยุดชะงักยังเป็นช่วงที่ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ลำน้ำเข็กได้รับการฟื้นฟู พื้นที่บริเวณสองฝั่งแม่น้ำที่เคยถูกใช้งานอย่างต่อเนื่องจากกิจกรรมท่องเที่ยว ได้กลับมามีความอุดมสมบูรณ์มากขึ้น ทั้งในด้านพืชพรรณและสัตว์ป่า เช่น นก แมลง และกระรอก ซึ่งช่วยเสริมสร้างบรรยากาศธรรมชาติที่น่าประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวที่จะกลับมาในอนาคต

ในแง่ของการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวของกิจกรรมล่องแก่งลำน้ำเข็ก แม้การแพร่ระบาดจะไม่ได้ส่งผลดีโดยตรงต่อรายได้หรือการเติบโตของธุรกิจ แต่ก็กลายเป็นจุดเริ่มต้นของการเรียนรู้ที่สำคัญ ผู้ประกอบการมีโอกาสนี้ใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เตรียมพร้อมรับนักท่องเที่ยว และสร้างความเข้มแข็งในด้านการบริหารจัดการ นอกจากนี้ ยังเกิดการสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการด้วยกัน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสนับสนุนซึ่งกันและกันในการรับมือกับวิกฤต ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความยั่งยืนให้กับการท่องเที่ยวในระยะยาว อย่างไรก็ตาม ในด้านของผลกระทบเชิงลบ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต่างประสบปัญหาทาง

เศรษฐกิจอย่างหนักจากการขาดรายได้ในช่วงที่ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมต่อเนื่องได้ รายได้ที่เคยใช้เลี้ยงชีพและจ้างงานในท้องถิ่นหายไป ส่งผลให้ต้องลดจำนวนพนักงาน บางรายถึงขั้นต้องหยุดกิจการชั่วคราวหรือปิดถาวร คนในพื้นที่ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ขายเรือหรือให้บริการนักท่องเที่ยวขาดรายได้เสริมอย่างสิ้นเชิง แม้เมื่อสถานการณ์เริ่มดีขึ้น ผู้ประกอบการยังคงเผชิญกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากการจัดการด้านสุขอนามัยตามแนวทางของหน่วยงานรัฐ เช่น การเว้นระยะห่าง การควบคุมจำนวนผู้ใช้บริการ การจัดหาหน้ากากอนามัยและอุปกรณ์ทำความสะอาด รวมถึงการเพิ่มจำนวนเรือและเจ้าหน้าที่ในจำนวนที่เหมาะสมกับการดูแลผู้ใช้บริการตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ได้สร้างผลกระทบในหลากหลายด้านให้กับธุรกิจชุมชนท่องเที่ยวลำน้ำเข็ก ด้านหนึ่งคือการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการมีความพร้อมต่อการปรับตัวและพัฒนาองค์กร ส่วนอีกด้านหนึ่งคือความท้าทายในเชิงเศรษฐกิจและการดำเนินงานที่ต้องเผชิญ ทั้งในแง่ของรายได้ที่ลดลงและภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น บทเรียนทั้งหมดนี้กลายเป็นแนวทางสำคัญที่ผู้ประกอบการควรนำมาปรับใช้ เพื่อเสริมความพร้อมในการเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการบริหารจัดการเพื่อรับมือหรือลดผลกระทบด้านลบที่มีต่อกลุ่มผู้ประกอบการหลังการแพร่ระบาด COVID 19

จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจชุมชนท่องเที่ยวลำน้ำเข็ก ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นของธุรกิจ ปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อต่อการดำเนินการ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างช่วงการแพร่ระบาดของ COVID 19 รวมถึงผลกระทบและวิธีการที่ผู้ประกอบการใช้ในการปรับตัว สามารถสังเคราะห์เป็นแนวทางเพื่อวางแผนและเสริมศักยภาพในการตอบสนองต่อสถานการณ์ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนการลดความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแนวทางหลัก ๆ ที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญมีดังนี้

1. แนวทางด้านการเงิน

สถานการณ์การระบาดของ COVID 19 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ของผู้ประกอบการ จากข้อจำกัดด้านการเดินทางและข้อกำหนดเรื่องการเว้นระยะห่างทางสังคม ซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้จำนวนผู้ใช้บริการลดลงอย่างชัดเจน ในขณะที่ต้นทุนการดำเนินงานกลับสูงขึ้นตามมาตรการด้านความปลอดภัย เช่น การเพิ่มจำนวนเรือ การจ้างพนักงานขายเรือเพิ่มเติม และการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัย ทำให้ผู้ประกอบการต้องเผชิญกับภาระค่าใช้จ่ายที่มากขึ้น แม้รายได้จะลดลงก็ตาม ด้วยเหตุนี้ การบริหารจัดการด้านการเงินจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจช่วงวิกฤต ผู้ประกอบการต้องมีการวางแผนงบประมาณอย่างรอบคอบ และลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นให้มากที่สุด ควบคู่ไปกับการค้นหาแนวทางเพิ่มรายได้ในรูปแบบที่เหมาะสม

กับสถานการณ์ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังคงใช้แหล่งเงินทุนจากเงินส่วนตัว รายได้หมุนเวียนจากการดำเนินธุรกิจ และบางรายได้รับการสนับสนุนจากสินเชื่อของธนาคาร

ในด้านของการจัดการทางการเงิน ผู้ประกอบการดำเนินการบันทึกรายการทางการเงินอย่างเป็นแบบแผน แยกประเภทค่าใช้จ่ายเพื่อควบคุมต้นทุน และมีแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านการเงินโดยลดการพึ่งพารายได้จากแหล่งใดแหล่งหนึ่งมากเกินไป โดยกลยุทธ์ด้านการเงินที่นิยมใช้จะเน้นไปที่การรักษาสภาพคล่องเป็นหลัก พร้อมทั้งเปิดรับโอกาสในการสร้างรายได้ใหม่ ๆ เท่าที่สถานการณ์จะเอื้ออำนวย นอกจากนี้ ยังมีความจำเป็นที่ธุรกิจจะต้องวางแผนการเงินที่ยืดหยุ่นทั้งในระยะเวลาอันใกล้และระยะยาว เพื่อเสริมความมั่นคงของธุรกิจในสภาวะที่เปลี่ยนแปลง การเตรียมพร้อมเงินสดสำรองไว้ใช้ในยามฉุกเฉินเป็นอีกหนึ่งแนวทางที่ควรพิจารณา โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ความสามารถในการหารายได้ของธุรกิจลดลง นอกจากความพยายามในการบริหารภายในแล้ว การเข้าถึงโครงการสนับสนุนจากภาครัฐยังเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สามารถช่วยลดภาระของผู้ประกอบการได้ เช่น การยื่นขอสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ หรือการสนับสนุนทางการเงินรูปแบบอื่น

โดยสรุป แนวทางด้านการเงินมีบทบาทสำคัญที่ช่วยผลักดันให้ผู้ประกอบการสามารถรักษาเสถียรภาพทางธุรกิจในช่วงภาวะวิกฤต และเป็นรากฐานในการฟื้นฟูธุรกิจหลังจากสถานการณ์คลี่คลาย การบริหารทรัพยากรทางการเงินอย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งเสริมขีดความสามารถในการปรับตัวเชิงรุกต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นที่อยู่นอกเหนือการควบคุมและลดความเสี่ยงที่อาจกระทบต่อการดำเนินงานในอนาคตได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. แนวทางด้านบุคลากร

ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID 19 กลุ่มบุคลากรหรือพนักงานได้รับผลกระทบโดยตรงจากการที่ธุรกิจต้องหยุดจำเป็นต้องหยุดชะงักชั่วคราวตามมาตรการควบคุมโรค ซึ่งส่งผลให้รายได้ของพนักงานลดลงหรือขาดหายไปอย่างสิ้นเชิง ขณะเดียวกันต้นทุนในการดำรงชีวิตประจำวันยังคงดำเนินต่อไป ไม่ว่าจะเป็นค่าครองชีพ ภาระหนี้สิน หรือค่าใช้จ่ายด้านครอบครัว ทำให้เกิดภาวะความไม่มั่นคงในด้านเศรษฐกิจส่วนบุคคลการบริหารจัดการบุคลากรจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่มีบทบาทต่อความมั่นคงในการดำเนินกิจการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงภาวะวิกฤต การดูแลบุคลากรไม่เพียงแค่เรื่องรายได้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเสริมสร้างความมั่นใจ ความปลอดภัย และการส่งเสริมด้านจิตใจด้วย เริ่มต้นจากการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการป้องกันการติดเชื้อแก่พนักงานอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง การจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาด เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ และการควบคุมจำนวนพนักงานในพื้นที่ทำงาน

ในด้านของการจัดหาบุคลากร ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักเลือกสรรพนักงานจากกลุ่มคนในชุมชน โดยเน้นการใช้เครือข่ายญาติ คนรู้จัก และเพื่อนฝูงในการรับสมัคร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะของธุรกิจที่ผูกพันกับพื้นที่ ขณะเดียวกันก็เป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจในชุมชนอีกทางหนึ่ง ในส่วนของการพัฒนาและฝึกอบรม ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะงานเฉพาะทาง การดำเนินงานภายใต้มาตรฐานด้านความปลอดภัยควบคู่กับการให้บริการที่มีคุณภาพเหมาะสมกับบริบทของผู้รับบริการ การฝึกอบรมดังกล่าวไม่เพียงส่งเสริมประสิทธิภาพของแรงงาน แต่ยังช่วยลดความเสี่ยงที่เกิดจากการขาดความพร้อมด้านทักษะหรือการจัดการของทีมงานอีกด้วย สำหรับการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ประกอบการจะกำหนดอัตราค่าจ้างตามบริบทของพื้นที่ โดยพิจารณาจากมาตรฐานค่าครองชีพของชุมชนเป็นหลัก และในบางกรณียังมีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมเพื่อดูแลพนักงานในระดับหนึ่ง เช่น อาหารกลางวัน หรือการสนับสนุนค่าใช้จ่ายเบื้องต้นในช่วงที่มีเหตุจำเป็น แนวทางที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านหรือปรับวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงเพื่อลดการเดินทางและการรวมกลุ่มในที่ทำงาน เป็นแนวทางที่ช่วยป้องกันการติดเชื้อ พร้อมทั้งสร้างความมั่นใจและความรู้สึกมั่นคงให้กับบุคลากรในองค์กรนอกจากนี้ยังควรมีการสนับสนุนด้านจิตใจ เช่น การจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ที่ช่วยลดความเครียด เสริมสร้างสุขภาวะทางจิต และกระตุ้นให้พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานในภาวะวิกฤต

กล่าวโดยสรุป การจัดการด้านบุคลากรในช่วงที่เกิดสถานการณ์ไม่ปกติ จำเป็นต้องอาศัยการวางแผนและการดูแลอย่างรอบด้าน ทั้งด้านสุขภาพ ความปลอดภัย การเงิน และจิตใจ เพื่อยกระดับความสามารถของพนักงานในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

3. แนวทางการจัดการ

ในสถานการณ์ที่ธุรกิจต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่ไม่แน่นอน เช่น การระบาดของ COVID 19 การวางแผนและการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นและคล่องตัวสูงขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากไม่สามารถคาดการณ์แนวโน้มในอนาคตได้อย่างแม่นยำ ทำให้ผู้ประกอบการต้องพร้อมรับมือกับข้อจำกัดจากมาตรการควบคุมโรค การหยุดชะงักของกิจกรรมทางธุรกิจ และปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจกระทบต่อการดำเนินงานอย่างกะทันหัน จึงเป็นความท้าทายที่ต้องบริหารจัดการอย่างรอบคอบ โดยเฉพาะในประเด็นการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ธุรกิจชุมชนล่องแก่งส่วนใหญ่ก็มีโครงสร้างการจัดการในลักษณะธุรกิจครอบครัว โดยที่เจ้าของกิจการหรือผู้ประกอบการทำหน้าที่หลักในการตัดสินใจ และเป็นผู้ควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ด้วยตนเอง ระบบการทำงานมีลักษณะดั้งเดิม โดยที่พนักงานหรือแรงงานในชุมชนจะปฏิบัติงานตามคำสั่งที่ได้รับโดยตรง ซึ่งสะท้อนถึงความเรียบง่ายแต่ก็อาจขาดระบบการบริหารแบบมืออาชีพในระดับหนึ่ง ในส่วนของการ

ควบคุมคุณภาพก็ยังคงเป็นระบบแบบไม่ซับซ้อน โดยเน้นการตรวจสอบและประเมินผลจากประสบการณ์ของผู้ประกอบการเองเป็นหลัก เมื่อเกิดวิกฤต เช่น โรคระบาด ธุรกิจที่มีระบบการจัดการที่ไม่ยืดหยุ่นอาจไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์ ดังนั้น การพัฒนาแผนธุรกิจที่สามารถปรับเปลี่ยนตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงกลายเป็นสิ่งจำเป็น ผู้ประกอบการควรทบทวนกระบวนการภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินหาจุดที่สามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินงานภายใต้ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ เช่น การลดจำนวนผู้ใช้บริการ การกำหนดเวลาให้บริการ หรือมาตรการด้านสุขอนามัยที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

การจัดการที่ดีควรครอบคลุมทั้งในมิติการจัดการบุคลากร วัสดุและอุปกรณ์ งบประมาณ ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อสะท้อนถึงความพร้อมของธุรกิจในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ ปลอดภัยและมีมาตรฐาน แม้ในช่วงที่มีข้อจำกัดจากสถานการณ์ภายนอก เช่นเดียวกับการสร้างกลไกการสื่อสารภายในทีมงาน เพื่อให้ทุกฝ่ายมีข้อมูลที่ชัดเจนในการตัดสินใจ และสามารถดำเนินงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและเป็นระบบ

กล่าวโดยสรุป การจัดการในภาวะวิกฤตควรเน้นการเสริมสร้างระบบที่มีความยืดหยุ่นรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ดี พร้อมทั้งสนับสนุนให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีความคล่องตัว ชัดเจน และเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง เพื่อให้กิจการสามารถดำเนินได้อย่างมั่นคงในระยะยาว

4. แนวทางด้านอุปกรณ์และสถานที่

การแพร่ระบาดของ COVID 19 ส่งผลกระทบอย่างชัดเจนต่อกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการพื้นที่และอุปกรณ์ ผู้ประกอบการต้องรับภาระต้นทุนเพิ่มเติมจากการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านสุขภาพ รวมถึงการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับป้องกันการติดเชื้อ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างปลอดภัยสำหรับทั้งผู้ใช้บริการและพนักงาน การให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวมีระดับความซับซ้อนเพิ่มขึ้น เนื่องจากต้องปฏิบัติตามข้อบังคับด้านความปลอดภัยที่เคร่งครัด เช่น การวัดอุณหภูมิผู้มาใช้บริการ การทำความสะอาดพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ และการกำหนดระยะห่างในพื้นที่ให้บริการ

ในการบริหารจัดการด้านอุปกรณ์ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือกใช้อุปกรณ์จากแหล่งจำหน่ายภายในพื้นที่ เพื่อความสะดวกในการจัดหาและควบคุมค่าใช้จ่ายไปพร้อมกัน พร้อมกันนี้ก็ยังมีการดำเนินการตรวจเช็คและดูแลอุปกรณ์เป็นประจำ ทั้งในช่วงก่อนและหลังการใช้งาน เพื่อให้มั่นใจว่าอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความพร้อมด้านการใช้งานและมั่นใจได้ในเรื่องความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังมีการดูแลพื้นที่ให้มีความสะอาด รมรื่น และเหมาะสมสำหรับการทำกิจกรรมของนักท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายในการสร้างพื้นที่ที่เอื้อต่อความรู้สึกปลอดภัยและความเชื่อมั่นของลูกค้า สำหรับด้านการ

จัดการพื้นที่ให้บริการ ผู้ประกอบการได้ดำเนินการปรับพื้นที่ให้สามารถรองรับมาตรการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล จัดวางจุดบริการต่าง ๆ อย่างเป็นระเบียบ พร้อมทั้งให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตนอย่างปลอดภัยขณะใช้บริการ เพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นในด้านสุขอนามัยและมาตรฐานของบริการโดยรวม

นอกจากนี้ ธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการในด้านต่าง ๆ เช่น ระบบการจองออนไลน์เพื่อลดการสัมผัส การใช้เครื่องพ่นฆ่าเชื้อในพื้นที่ให้บริการ หรือแม้แต่การสื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางดิจิทัล ซึ่งล้วนเป็นแนวทางที่ช่วยลดความเสี่ยงและยกระดับมาตรฐานบริการในยุคหลังการระบาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยรวมแล้ว แนวทางในการบริหารจัดการอุปกรณ์และสถานที่ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาพื้นที่ให้เหมาะสมต่อความรู้สึกปลอดภัย ความสะดวกในการใช้บริการ และความเชื่อมั่นของลูกค้า พร้อมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย หลีกเลี่ยงความเสี่ยงจากการแพร่เชื้อ และช่วยสร้างความมั่นคงให้กับธุรกิจในระยะยาว

5. แนวทางด้านกิจกรรมและบริการ

การแพร่ระบาดของ COVID 19 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินกิจกรรมและการให้บริการของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะกิจกรรมที่ต้องมีการรวมกลุ่มของนักท่องเที่ยว เช่น การล่องแก่งแบบหมู่คณะ ที่ไม่สามารถจัดได้ตามปกติ เนื่องจากข้อจำกัดด้านมาตรการควบคุมโรค ทำให้ต้องระงับกิจกรรมบางประเภทชั่วคราวหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรม ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในขณะที่ภาระด้านต้นทุนเพิ่มขึ้นจากข้อกำหนดด้านสุขอนามัยและข้อบังคับเกี่ยวกับความปลอดภัยที่ต้องปฏิบัติตามมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ในอนาคตยังทำให้การวางแผนกิจกรรมและบริการเป็นไปอย่างยากลำบากและมีความเสี่ยง เพื่อลดผลกระทบดังกล่าว การจัดการด้านกิจกรรมและบริการควรปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยเน้นการพัฒนา รูปแบบบริการที่เหมาะสมกับข้อจำกัดในช่วงวิกฤต เช่น การจัดกิจกรรมล่องแก่งในรูปแบบกลุ่มย่อยที่สามารถควบคุมจำนวนผู้ร่วมกิจกรรมได้ง่ายขึ้น รวมถึงการกำหนดระยะห่างระหว่างผู้เข้าร่วม และเพิ่มจุดบริการล้างมือและอุปกรณ์ฆ่าเชื้อในจุดต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

ในด้านการออกแบบกิจกรรม ผู้ประกอบการได้พัฒนาโปรแกรมล่องแก่งที่หลากหลายมากขึ้น โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม ทั้งในแง่ของอายุและระดับประสบการณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า ในขณะเดียวกันก็ยังคงรักษามาตรฐานด้านความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด สำหรับการให้บริการ ผู้ประกอบการยังคงยึดมั่นในหลักการบริการที่เป็นมิตร เอาใจใส่ และพร้อมให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว แม้ในช่วงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง การปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด

ของรัฐจึงถือเป็นแนวทางสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้ต่อเนื่องได้ นอกจากนี้ยังมีการใช้ช่องทางการตลาดและประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และการบอกต่อระหว่างลูกค้า เพื่อสร้างการรับรู้และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในวงกว้างมากยิ่งขึ้น การใช้สื่อออนไลน์ยังเพิ่มระดับความเชื่อมั่นของลูกค้าในเรื่องการดูแลด้านความปลอดภัยและลักษณะบริการที่น่าเสนอที่เหมาะสมกับบริบทของการระบาด

กล่าวโดยสรุป แนวทางในการบริหารจัดการกิจกรรมและบริการในช่วงวิกฤตการณ์มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับข้อจำกัดที่มีอยู่ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความสะดวก และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนแม้ในภาวะวิกฤต โดยสรุปได้ดังตาราง 12

ตาราง 12 แนวทางการบริหารจัดการเพื่อรับมือหรือลดผลกระทบด้านลบที่มีต่อกลุ่มธุรกิจหลังการแพร่ระบาด Covid 19

ผลกระทบด้านลบ	แนวทางการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)
ด้านการเงิน	- ปรับให้มีการจัดการงบประมาณอย่างเหมาะสม ในการรับมือกับความไม่แน่นอนในระยะยาว โดยให้ความสำคัญกับการควบคุมต้นทุนและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น - การจัดหาเงินทุน ใช้เงินทุนจากการลงทุนส่วนตัว รายได้หมุนเวียน และเงินกู้จากธนาคาร พร้อมทั้งพิจารณาแหล่งเงินทุนสำรองสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน - การบริหารจัดการเงินทุน จัดทำบันทึกขายรับรายจ่าย แยกประเภทค่าใช้จ่าย ควบคุมต้นทุน และกระจายความเสี่ยงทางการเงินเพื่อลดผลกระทบ พยายามเพิ่มรายได้จากช่องทางใหม่ - การขอรับการสนับสนุนจากภาครัฐ จากมาตรการช่วยเหลือ เช่น สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ การยืดเวลาชำระหนี้ หรือการสนับสนุนทางการเงินเพิ่มเติม	- เจ้าของธุรกิจ - พนักงาน - หน่วยงานภาครัฐ
ด้านบุคลากร	- ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับมาตรการป้องกันโรค - เน้นการจ้างงานจากคนในพื้นที่โดยใช้เครือข่ายชุมชน เช่นญาติพี่น้องและเพื่อน	- เจ้าของธุรกิจ - พนักงาน

ผลกระทบด้านลบ	แนวทางการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)
	- จัดให้มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และ มาตรการความปลอดภัยในการทำงาน - กำหนดค่าจ้างตามมาตรฐานท้องถิ่นและจัดสวัสดิการที่เหมาะสม - สนับสนุนทางจิตใจเพื่อช่วยให้พนักงานปรับตัวกับ สถานการณ์ได้ดีขึ้น	
ด้านการจัดการ	- พัฒนาแผนธุรกิจที่สามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ได้ - ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับสภาวะปัจจุบัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและพนักงานในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง - ใช้ระบบการทำงานแบบดั้งเดิม โดยให้พนักงานปฏิบัติตาม คำสั่งของผู้ประกอบการ - มีระบบควบคุมคุณภาพที่เรียบง่าย เน้นการตรวจสอบโดย ผู้ประกอบการเอง	- เจ้าของธุรกิจ - พนักงาน
ด้านอุปกรณ์และสถานที่	- การเพิ่มความปลอดภัยและสุขอนามัย โดยการติดตั้ง อุปกรณ์ทำความสะอาดที่มีประสิทธิภาพสูงจัดเตรียมจุดล้างมือ และอุปกรณ์ฆ่าเชื้อให้เพียงพอ - จัดหาอุปกรณ์จากร้านค้าในท้องถิ่นเพื่อลดต้นทุนและสนับสนุนเศรษฐกิจชุมชน - บำรุงรักษาและตรวจสอบอุปกรณ์เป็นประจำเพื่อให้อยู่ใน สภาพพร้อมใช้งาน - จัดสถานที่ให้มีระยะห่างทางสังคมเพียงพอ สร้างบรรยากาศที่ปลอดภัย สะอาด และร่มรื่น - การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ใช้ระบบจองออนไลน์ นำเทคโนโลยีมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ สะดวกและปลอดภัยขึ้น	- เจ้าของธุรกิจ - พนักงาน - ลูกค้า
ด้านกิจกรรมและการบริการ	- พัฒนาบริการออนไลน์ ปรับปรุงช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และแพลตฟอร์มดิจิทัลอื่น ๆ - นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับบริการ โปรโมชัน และมาตรการ ความปลอดภัย	- เจ้าของธุรกิจ - พนักงาน - ลูกค้า

ผลกระทบด้านลบ	แนวทางการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)
	- ปรับกิจกรรมให้มีความหลากหลาย รองรับทุกกลุ่มวัย - ออกแบบกิจกรรมที่ลดการสัมผัสและมีระยะห่างทางสังคม - เพิ่มมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า เช่น การทำความสะอาดอุปกรณ์ก่อนและหลังให้บริการ	

ที่มา: ผู้วิจัย

ผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ติดต่อกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ธุรกิจ หลายประเทศกำลังเผชิญกับภาวะท้าทายและความเปลี่ยนแปลงในระดับที่ไม่เคยประสบมาก่อน สำหรับธุรกิจท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งตั้งอยู่ในตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก นับว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ได้รับผลกระทบอย่างหนักจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะจากมาตรการควบคุมการเดินทางและข้อจำกัดด้านสาธารณสุขที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวโดยตรง รายได้ลดลงอย่างมาก ลูกค้าลดน้อยลง วิถีชีวิตของชาวบ้านในชุมชนที่เคยพึ่งพาการท่องเที่ยวต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิมอย่างมาก

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว โดยอาศัยข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการทั้งหมด 9 กลุ่ม ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงระดับของผลกระทบที่เกิดขึ้นว่ามีความรุนแรง ตลอดจนการรวมพลังของชุมชนท้องถิ่นที่ลุกขึ้นมามีส่วนร่วมกับวิฤตด้วยความมุ่งมั่นและไม่ยอมแพ้ การระบาดของ COVID19 เปรียบเสมือนพายุที่ถาโถมเข้าสู่ธุรกิจท่องเที่ยว มาตรการควบคุม การปิดประเทศ และความไม่มั่นใจของนักท่องเที่ยว ทำให้กิจกรรมการท่องเที่ยวหยุดชะงัก ส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่มีรายได้ ธุรกิจขาดสภาพคล่อง และมีความเสี่ยงสูงต่อการปิดกิจการถาวร ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า รายรับของบางธุรกิจลดลงอย่างต่อเนื่องเกินครึ่งของรายได้ปกติ และบางแห่งจำเป็นต้องหยุดให้บริการชั่วคราว ขณะที่แรงงานจำนวนมากต้องถูกเลิกจ้างหรือหยุดงานโดยไม่ได้รับค่าจ้าง สถานการณ์นี้ส่งผลกระทบต่อครัวเรือนในชุมชนที่พึ่งพารายได้จากการท่องเที่ยวเป็นหลัก

อย่างไรก็ตาม ท่ามกลางวิกฤตที่หนักหน่วง ผู้ประกอบการในพื้นที่ไม่ได้ยอมจำนนต่อปัญหา แต่กลับลุกขึ้นปรับตัวอย่างรวดเร็ว ด้วยความร่วมมืออย่างดีระหว่างผู้ประกอบการ ชุมชน และหน่วยงานภายนอก โดยมีการนำเสนอแนวทางและกลยุทธ์การปรับตัวที่หลากหลาย เพื่อรักษาธุรกิจให้อยู่รอดและสามารถฟื้นตัวได้ในระยะยาว

กลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจท่องเที่ยวในน้ำแข็ง ประกอบด้วยแนวทางสำคัญ ดังนี้:

1. การปรับลดค่าบริการ ผู้ประกอบการบางรายเลือกใช้วิธีลดราคาค่าบริการท่องเที่ยว เพื่อจูงใจลูกค้าให้กลับมาใช้บริการ ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว และกำลังซื้อของนักท่องเที่ยวที่ลดลง
2. การพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ มีการออกแบบกิจกรรมและแพ็คเกจท่องเที่ยวใหม่ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคยุค New Normal เช่น การท่องเที่ยวแบบกลุ่มย่อย การเพิ่มกิจกรรมแนวผจญภัยอื่น ๆ เพื่อขยายตลาดและเพิ่มรายได้
3. การใช้ช่องทางออนไลน์ในการขายและประชาสัมพันธ์ ผู้ประกอบการหันมาใช้โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ และแพลตฟอร์มดิจิทัลในการติดต่อกับลูกค้า ขายแพ็คเกจท่องเที่ยว รวมถึงนำเสนอข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างความมั่นใจในมาตรการความปลอดภัยที่ใช้ในพื้นที่
4. การเข้าร่วมโครงการสนับสนุนจากภาครัฐ ผู้ประกอบการบางรายได้สมัครเข้าร่วมโครงการช่วยเหลือของรัฐ เช่น โครงการสนับสนุน SMEs และขอสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ เพื่อบรรเทาปัญหาด้านสภาพคล่อง
5. การเชื่อมโยงความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ ในชุมชน และการประสานงานกับธุรกิจท้องถิ่น เช่น ร้านอาหาร โฮมสเตย์ และมัคคุเทศก์ในพื้นที่ เพื่อยกระดับและส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวในลักษณะบูรณาการ ถือเป็นอีกหนึ่งแนวทางที่ช่วยสนับสนุนความมั่นคงและความยั่งยืนของธุรกิจ

จากวิกฤตที่เผชิญ กลยุทธ์เหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยให้ธุรกิจท่องเที่ยวในน้ำแข็งสามารถประคับประคองตนเองให้ผ่านพ้นช่วงวิกฤตได้เท่านั้น แต่ยังสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของชุมชนในการปรับตัว และการพัฒนาที่ยั่งยืนในอนาคต ผ่านการปรับตัวอย่างสร้างสรรค์และความร่วมมืออย่างแข็งขันของทุกฝ่าย

บทที่ 5

บทสรุป

จากการศึกษาเรื่อง ผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19: กรณีศึกษากลุ่มผู้ประกอบการล่องแก่งลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ในพื้นที่ชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก รวมถึงวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นและรูปแบบการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่นในช่วงสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาด อีกทั้งยังมุ่งเสนอแนวทางการบริหารจัดการเพื่อรองรับ และบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นภายหลังการระบาดของ COVID 19 ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาในลักษณะของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 กลุ่ม ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทและความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินธุรกิจล่องแก่งในพื้นที่ เพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจทั้งก่อนและภายหลังวิกฤตการณ์การระบาด ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นและแนวทางการรับมือของผู้ประกอบการ โดยผลการศึกษาได้จัดเรียงนำเสนอเป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งวิเคราะห์ผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจล่องแก่งลำน้ำเข็กในตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ 9 กลุ่ม เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาธุรกิจและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

1. สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ในพื้นที่ชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็ก

สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID 19 ได้ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อภาคธุรกิจในพื้นที่ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยเฉพาะธุรกิจล่องแก่งลำน้ำเข็ก ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สำคัญของชุมชน การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวต้องหยุดชะงักลงเนื่องจากมาตรการควบคุมโรคที่เข้มงวด ทั้งการปิดสถานที่ท่องเที่ยวและข้อจำกัดด้านการเดินทาง ส่งผลให้นักท่องเที่ยวลดลงอย่างต่อเนื่องและเป็นระยะเวลานาน ซึ่งนำไปสู่ผลกระทบในหลาย

ด้าน ทั้งทางเศรษฐกิจ แรงงาน และรูปแบบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในพื้นที่ ด้านเศรษฐกิจพบว่ารายได้ของธุรกิจลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากนักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางเข้ามาทำกิจกรรมได้ตามปกติ ขณะเดียวกัน ค่าใช้จ่ายประจำ เช่น ค่าเช่าสถานที่ ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ และค่าจ้างพนักงานยังคงเกิดขึ้นตามเดิม ส่งผลให้ผู้ประกอบการหลายรายต้องเผชิญกับปัญหาเรื่องกระแสเงินสด และประสบภาวะขาดความคล่องตัวทางการเงินอย่างต่อเนื่อง ในด้านแรงงาน พบว่าแรงงานในธุรกิจท่องเที่ยวได้รับผลกระทบอย่างชัดเจน จากสถานการณ์ที่สถานประกอบการจำเป็นต้องลดระยะเวลาการทำงาน หรือหยุดดำเนินการเป็นการชั่วคราว ผู้ประกอบการบางรายไม่สามารถจ่ายค่าตอบแทนหรือสวัสดิการให้แก่พนักงานได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดภาวะว่างงาน และสูญเสียแรงงานที่มีประสบการณ์ ซึ่งอาจกลายเป็นอุปสรรคต่อการฟื้นฟูธุรกิจเมื่อสถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

ในด้านการดำเนินธุรกิจ พบว่าสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอนได้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจ และลดความเชื่อมั่นของกลุ่มลูกค้า โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มาเป็นครอบครัว หรือกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งยังมีความกังวลในด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย แม้ว่ารัฐจะเริ่มผ่อนคลายมาตรการควบคุมแล้วก็ตาม ความไม่มั่นใจนี้ส่งผลให้การฟื้นตัวของธุรกิจเป็นไปอย่างล่าช้า และต้องใช้เวลาในการสร้างความเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีคืนกลับมา

บทเรียนจากเหตุการณ์ครั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงความเปราะบางของธุรกิจท่องเที่ยวในระดับชุมชน และความจำเป็นในการมีแผนรับมือภาวะวิกฤตอย่างเป็นระบบ ในขณะเดียวกัน เหตุการณ์นี้ยังเปิดโอกาสให้เกิดการพัฒนาและปรับตัวในด้านต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้ยกระดับการบริการ เสริมสร้างความแข็งแกร่ง และเพิ่มความยั่งยืนให้กับธุรกิจท่องเที่ยวในระยะยาว

2. ผลกระทบ และการปรับตัวของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ในพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยว

พบว่าสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจชุมชนท่องเที่ยว โดยเฉพาะในมิติด้านเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน การบังคับใช้มาตรการจำกัดการเดินทางและการปิดแหล่งท่องเที่ยวเพื่อยับยั้งการแพร่กระจายของโรค ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงอย่างมาก รายได้ของผู้ประกอบการลดลงอย่างมีนัยสำคัญ จนกระทบต่อศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ และในบางรายจำเป็นต้องยุติกิจการชั่วคราวหรือถาวรเนื่องจากไม่สามารถบริหารจัดการด้านการเงินได้อย่างเพียงพอ ผู้ประกอบการได้ปรับกลยุทธ์ในหลายรูปแบบเพื่อรับมือกับสถานการณ์ อาทิ การปรับลดอัตราค่าบริการ การจัดทำโปรโมชั่นเพื่อส่งเสริมการตลาดของลูกค้า การออกแบบสินค้าและบริการรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว การเพิ่มช่องทางจำหน่ายผ่านระบบออนไลน์ การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น รวมถึงการขอรับการสนับสนุนจากภาครัฐ เช่น การยื่นขอสินเชื่อหรือเข้าร่วมมาตรการฟื้นฟูทางเศรษฐกิจ ในด้านการบริหารจัดการธุรกิจพบว่าผู้ประกอบการได้มีการปรับแผนด้านการตลาด โดยมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์ม

ออนไลน์และโซเชียลมีเดียมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาและปรับปรุงสินค้ารวมถึงการบริการให้สอดคล้องกับ ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ โดยเน้นมาตรฐานด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย และความ หลากหลายของกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ประกอบการได้ส่งเสริมการพัฒนา ตนเองและบุคลากรในองค์กร ผ่านการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัล การเพิ่มพูนความรู้ด้านงานบริการ และ การฝึกฝนทักษะการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันในระยะยาว ใน ส่วนของแรงงาน ธุรกิจชุมชนท่องเที่ยวได้ดำเนินการจ้างงานในเชิงลบจากการลดลงของจำนวนผู้ ที่มาใช้บริการ ทำให้ผู้ประกอบการบางรายไม่สามารถรักษาระดับการจ้างงานไว้ได้ ส่งผลให้เกิดภาวะ ร้างงานและการปรับลดค่าตอบแทน ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งผลกระทบทางอ้อมที่สำคัญของวิกฤตครั้งนี้

อย่างไรก็ตาม การเผชิญหน้ากับวิกฤตการณ์ COVID 19 ได้กลายเป็นโอกาสในการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของธุรกิจชุมชนเหล่านี้ในการปรับตัวอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการสามารถ นำประสบการณ์จากสถานการณ์วิกฤตมาใช้เป็นพื้นฐานในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างความ มั่นคงและยั่งยืนในระยะยาว เช่น การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มธุรกิจในพื้นที่เดียวกัน การปรับปรุงสินค้าและบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของ นักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปตามบริบทใหม่ และการส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในด้านการตลาดและการสื่อสาร

โดยสรุป การศึกษาครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าธุรกิจชุมชนท่องเที่ยวได้ได้รับผลกระทบ อย่างรุนแรง ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัส COVID 19 อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้ประกอบการสามารถปรับตัวและวางแผนแนวทางการดำเนินธุรกิจในรูปแบบใหม่ เพื่อให้ สามารถตอบสนองต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งนับว่าเป็นจุดเริ่มต้น ที่ดีในการยกระดับธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชนให้สามารถดำเนินการได้อย่างมั่นคงในระยะยาว

3. แนวทางการบริหารจัดการเพื่อรับมือหรือลดผลกระทบด้านลบที่มีต่อกลุ่ม ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนหลังการแพร่ระบาด COVID 19

โดยสามารถวิเคราะห์สรุปได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการเงิน

ธุรกิจได้มีการบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงินอย่างรอบคอบ โดยมีการ ตรวจสอบและปรับโครงสร้างทางการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรับมือกับ สถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน การจัดการในส่วนของหนี้สินได้รับการให้ความสำคัญผ่านการวางแผน สำรองเงินทุน การเข้าสู่กระบวนการจัดการหนี้ และการประเมินภาระหนี้ในมิติต่าง ๆ เพื่อจำกัดความ เสี่ยงที่อาจกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ ยังมีการควบคุมค่าใช้จ่ายอย่างมี ประสิทธิภาพ เช่น การปรับลดต้นทุนในส่วนที่ไม่จำเป็น ทั้งในด้านบุคลากรและการใช้ทรัพยากรพื้นที่

รวมถึงการสร้างรายได้ทางเลือก โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบโจทย์พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ด้านบุคลากร

มีการส่งเสริมและสนับสนุนการยกระดับทักษะและองค์ความรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านเทคโนโลยี การให้บริการ และการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานภายใต้สถานการณ์ที่มีความท้าทาย นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการดูแลด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิตของพนักงาน ผ่านกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาวะทั้งทางกายและจิตใจ เช่น การจัดกิจกรรมสร้างสรรค์และโครงการสนับสนุนสุขภาพจิตในสถานที่ทำงาน ขณะเดียวกันการสื่อสารภายในองค์กรก็ควรได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นความโปร่งใส ความเข้าใจซึ่งกันและกัน และการสร้างความเชื่อมั่นระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงาน

3. ด้านการจัดการ

ธุรกิจได้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางเชิงกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับบริบทของสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านแนวโน้มตลาด พฤติกรรมของผู้บริโภค และทิศทางของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อีกทั้งยังได้มีการทบทวนและปรับแผนการตลาดให้สอดคล้องกับลักษณะการบริโภคของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ โดยให้ความสำคัญกับการใช้สื่อดิจิทัลและช่องทางออนไลน์เป็นเครื่องมือหลัก นอกจากนี้ยังพยายามสนับสนุนและผลักดันการคิดค้นนวัตกรรมด้านบริการ เพื่อสร้างความโดดเด่นและรองรับความต้องการเฉพาะกลุ่มของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีการพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการทำงาน รวมถึงการวางระบบติดตามและประเมินผลที่สามารถนำข้อมูลเชิงวิเคราะห์มาใช้สนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างแม่นยำ

4. ด้านอุปกรณ์และสถานที่

ธุรกิจได้มีการพิจารณาปรับปรุงแบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทใหม่ของการท่องเที่ยว โดยเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ปลอดภัยและมีคุณภาพสำหรับลูกค้า เช่น การใช้ระบบจองผ่านช่องทางออนไลน์ การนำเสนอข้อมูลผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงการปรับปรุงระบบบริหารจัดการพื้นที่ให้เอื้อต่อความปลอดภัย สอดคล้องกับหลักสุขอนามัย และสามารถรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันยังมีการศึกษาวิธีการลดต้นทุนในส่วนของผู้ประกอบการและสถานที่ โดยการปรับเปลี่ยนการจัดสรรทรัพยากรให้มีความเหมาะสม ตามแนวทางของการจัดการต้นทุนที่คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

5. ด้านกิจกรรมและการบริการ

ในส่วนของการให้บริการ ธุรกิจได้พัฒนาและเพิ่มกิจกรรมรวมถึงบริการในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น เพื่อตอบสนองข้อจำกัดภาวะที่ไม่สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ตามปกติ และเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการของธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ก็ยังมีจัดการฝึกอบรมบุคลากรเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป และที่สำคัญคือ การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ผ่านการดำเนินมาตรการด้านความปลอดภัย มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีและสร้างความพึงพอใจในระดับสูงสุด

จากแนวทางการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ดังกล่าว สะท้อนถึงศักยภาพในการปรับตัวอย่างมีแบบแผนของธุรกิจชุมชนท่องเที่ยวลำน้ำเข็ก ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนในอนาคตต่อไป

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวชุมชนลำน้ำเข็ก ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID 19 สามารถสะท้อนภาพรวมของความเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมของกิจกรรมท่องเที่ยวในระดับชุมชน โดยเฉพาะต่อกลุ่มผู้ประกอบการที่พึ่งพาฤดูกาลและกลุ่มนักท่องเที่ยวจากภายนอกเป็นหลัก ซึ่งสภาพการณ์ของพื้นที่ศึกษาชี้ให้เห็นว่า การแพร่ระบาดของ COVID 19 ไม่ได้กระทบเพียงแค່รายได้ การจ้างงาน และความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของนักท่องเที่ยว รวมถึงแนวทางการให้บริการที่เคยปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และต้องมีการปรับตัวเชิงลึกเพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ลักษณะของสถานการณ์ดังกล่าวสอดคล้องกับข้อค้นพบของ นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ (2563) ที่ระบุว่า ผลกระทบจากการระบาดของ COVID 19 ต่อกลุ่มผู้ประกอบการในพื้นที่ภาคเหนือของไทย เกิดขึ้นอย่างฉับพลันรุนแรง และกินระยะเวลานาน ส่งผลให้ผู้ประกอบการระดับชุมชนต้องเผชิญกับการขาดรายได้ ความไม่มั่นคงในด้านอาชีพ และความไม่ชัดเจนในการวางแผนดำเนินธุรกิจ สำหรับกรณีของลำน้ำเข็กก็พบลักษณะผลกระทบในแนวทางเดียวกัน โดยเฉพาะในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวหลัก ซึ่งประสบปัญหาการขาดแคลนกลุ่มนักท่องเที่ยวจากต่างถิ่น อันเป็นแหล่งรายได้หลักที่หล่อเลี้ยงระบบเศรษฐกิจของกลุ่มผู้ประกอบการในพื้นที่

เมื่อพิจารณาถึงกระบวนการปรับตัวของผู้ประกอบการในพื้นที่ศึกษา จะพบว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดด้านการบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Management) และการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) กล่าวคือ ผู้ประกอบการได้มีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการดำเนิน

ธุรกิจเพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มศักยภาพในการอยู่รอดในสภาวะที่ไม่แน่นอน เช่น การปรับลดต้นทุน การลดจำนวนแรงงาน การให้บริการในลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรการด้านสุขอนามัย รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ซึ่งแนวทางดังกล่าวมีความใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ ศันสนีย์ กระจ่างโฉม กรวรรณ สังขกร และนิเวศน์ พูนสุขเจริญ (2563) ที่พบว่าผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตได้ใช้กลยุทธ์ด้านการลดต้นทุนและการปรับเปลี่ยนให้บริการในลักษณะที่คล้ายกัน โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคมออนไลน์และแพลตฟอร์มดิจิทัลในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งถือเป็นการปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ที่เน้นความสะดวก ความรวดเร็ว และความปลอดภัยเป็นหลัก นอกจากนี้ การปรับตัวของผู้ประกอบการในพื้นที่ลำน้ำเข็ก ยังสะท้อนให้เห็นถึงการนำทุนทางสังคมและทุนด้านวัฒนธรรมมาประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยว โดยมีผู้ประกอบการจำนวนหนึ่งได้ริเริ่มนำวิถีชีวิตของคนในชุมชน ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น และทรัพยากรธรรมชาติ มาสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมเสริมที่เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว เพื่อสร้างเอกลักษณ์และความยั่งยืน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มของการปรับตัวในเชิงวัฒนธรรมและการสร้างนวัตกรรมในกรบริการท่องเที่ยวที่ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงมิติของเศรษฐกิจเท่านั้น การปรับเปลี่ยนในลักษณะนี้สอดคล้องกับข้อค้นพบของ นุสรา ปารมี และอุษณากร ทาวธรมย์ (2564) ที่เสนอว่าผู้ประกอบการที่สามารถสานการใช้ทรัพยากรในพื้นที่กับการวางแผนธุรกิจได้อย่างเหมาะสม มักมีแนวโน้มในการปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านกลยุทธ์ทางการตลาด การบริหารจัดการความเสี่ยง และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ในส่วนของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปจากเดิม ส่งผลอย่างชัดเจนต่อรูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการในพื้นที่ จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเลือกกิจกรรมที่มีความเป็นส่วนตัว ไม่แออัด และปลอดภัยจากการแพร่เชื้อเพิ่มมากขึ้น เช่น การเดินทางแบบกลุ่มขนาดเล็ก การเลือกใช้บริการที่มีมาตรฐานด้านสุขอนามัยที่ชัดเจน และการตรวจสอบข้อมูลของผู้ให้บริการล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ ทิศทางพฤติกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงพฤติกรรมในงานของ ศุภลักษณ์ ศรีวิไล และรุ่งเรือง ทองศรี (2564) ซึ่งชี้ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวหลังยุคโควิดให้ความสำคัญกับสุขภาพ ความปลอดภัย และประสบการณ์ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ในการยกระดับกระบวนการให้บริการ และการออกแบบประสบการณ์การท่องเที่ยวให้ตรงกับรูปแบบความสนใจที่เปลี่ยนไปอย่างชัดเจน ในบริบทของการเสริมสร้างความยั่งยืนในระยะยาว ผู้ประกอบการในพื้นที่ลำน้ำเข็กจำนวนหนึ่งได้เริ่มปรับแนวทางไปสู่การพึ่งพาทรัพยากรภายในชุมชน และลดการพึ่งพาตลาดจากภายนอกมากเกินไป ซึ่งนับว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงสร้าง แนวคิดนี้สอดคล้องกับข้อเสนอของ ณิชชา พิชัยวรุตมะ (2564) ที่เสนอว่า การแพร่ระบาดของ COVID 19 อาจเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญให้ผู้ประกอบการในพื้นที่ชนบทหันมาพิจารณารูปแบบธุรกิจเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Business

Model) โดยเน้นการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างมีคุณค่า การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในทุกกระบวนการ การดำเนินงานของผู้ประกอบการในพื้นที่ศึกษา ยังสะท้อนบทบาทของความร่วมมือร่วมใจจากหลายภาคส่วนในการพลิกฟื้นอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการจัดกิจกรรมทางการตลาด การฝึกอบรมทักษะที่จำเป็น และการสนับสนุนในด้านเงินทุน ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับข้อค้นพบของ เสี่ยม บุญพัฒน์ และมนสิชา ชาวคำ (2564) ที่ชี้ว่าความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐ ภาคเอกชน และชุมชนท้องถิ่น เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยผลักดันให้ธุรกิจรายย่อยสามารถฟื้นตัวจากภาวะวิกฤต และเดินทางสู่ความมั่นคงในระยะยาวได้อย่างเป็นรูปธรรม

ในมิติของการนำนวัตกรรมมาใช้ในการภาคการท่องเที่ยวและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี พบว่าผู้ประกอบการในพื้นที่ศึกษาหลายรายเริ่มทดลองใช้งานระบบจองแบบออนไลน์ การสแกนรหัส QR เพื่อลงทะเบียน และการสร้างสื่อดิจิทัลเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นและคนรุ่นใหม่ ซึ่งสะท้อนถึงความพร้อมในการเรียนรู้และการตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับข้อเสนอด้านการฟื้นฟูธุรกิจหลังวิกฤตของ ชัยนันต์ ไชยเสน และอารีย์ภา ถิรสัตยาพิทักษ์ (2562) ที่ระบุว่า การฟื้นฟูอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี การวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการสื่อสารที่สร้างสรรค์ เพื่อให้สามารถกลับคืนสู่ตลาดได้อย่างมั่นคง และสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืน เมื่อพิจารณาโดยรวมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในพื้นที่ลำน้ำเข็กสะท้อนให้เห็นว่า วิกฤตการณ์ COVID 19 ไม่เพียงเป็นอุปสรรค แต่ยังเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วและมีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งยังชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการกำหนดนโยบายจากภาครัฐที่เอื้อต่อการฟื้นฟูในระยะยาวอย่างเป็นระบบ ตามข้อเสนอของ วณัฏฐ์ ทอฤทธิ์ (2564) และ โฉนิตา หวานชื่น และคณะ (2564) ที่เน้นย้ำถึงความสำคัญทางบทบาทของภาครัฐในการสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน การจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะของบุคลากร และการบริหารจัดการระบบการท่องเที่ยวที่ครอบคลุมในทุกมิติ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการรับมือกับวิกฤตในอนาคตให้กับภาคธุรกิจท่องเที่ยว

ผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การแพร่ระบาดของโรค COVID 19 ได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างลึกซึ้งต่อกระบวนการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในพื้นที่ลำน้ำเข็ก ทั้งในมิติทางเศรษฐกิจ สังคม พฤติกรรมการบริโภค และโครงสร้างของระบบธุรกิจ โดยผู้ประกอบการในพื้นที่ศึกษาแสดงออกถึงศักยภาพในการปรับตัวในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุน การปรับรูปแบบการให้บริการ การนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงาน การใช้ประโยชน์จากทุนทางสังคมและวัฒนธรรม รวมถึงการวางแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ผลการศึกษาครั้งนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดและข้อค้นพบจากงานวิจัยอื่นในหลายมิติ ทั้งด้านการจัดการภาวะวิกฤต การใช้ทรัพยากรท้องถิ่นในการฟื้นฟูธุรกิจ และการเน้นย้ำถึงบทบาทที่สำคัญของการสนับสนุนจากภาครัฐและการประสานความร่วมมือจากเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

การอภิปรายผลดังกล่าวไม่เพียงแต่ช่วยยืนยันข้อค้นพบของผู้วิจัยเท่านั้น หากยังช่วยย้ำเตือนถึงความสำคัญของการสร้างระบบท่องเที่ยวที่มีความยืดหยุ่นและยั่งยืน ซึ่งต้องอาศัยทั้งการปรับตัวในระดับปัจเจก ระดับชุมชน และระดับนโยบายรัฐร่วมกัน เพื่อให้กิจกรรมท่องเที่ยวโดยชุมชน เช่น การล่องแก่งลำน้ำเข็ก สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและสร้างมูลค่าเพิ่มได้อย่างยั่งยืนในโลกยุคหลังวิกฤต และยังเป็นกรณีศึกษาที่สะท้อนภาพรวมของการฟื้นฟูภาคการท่องเที่ยวในชนบทไทยในบริบทของความไม่แน่นอนในอนาคตอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 จากการวิเคราะห์การประกอบธุรกิจเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ควบคู่กับการวางแผนธุรกิจระยะยาวอย่างเหมาะสมกับบริบทของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวต่อสถานการณ์วิกฤตในอนาคต โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีและนวัตกรรมกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

1.2 ภาครัฐควรมีบทบาทในการส่งเสริมและผลักดันให้ชุมชนสามารถยกระดับศักยภาพในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นการเพิ่มมูลค่าทางการท่องเที่ยว การสร้างความน่าสนใจ และการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการให้สามารถรองรับผลกระทบและปรับตัวได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนล่องแก่งต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ซึ่งในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมให้มีความหลากหลายโดยขยายไปในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เป็นต้น

2.2 ในการทำการศึกษาครั้งต่อไป ควรนำแนวทางการบริหารจัดการเพื่อรับมือกับความเสี่ยงของแหล่งท่องเที่ยวล่องแก่ง ไปประยุกต์ใช้กับรูปแบบการท่องเที่ยวประเภทอื่น เช่น การท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม หรือการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการรองรับสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงในอนาคต



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2557). *คู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทแก่ง*. กรุงเทพฯ: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กรมการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). *คู่มือการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่งล่องแก่ง*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กรมควบคุมโรค. (2563). *โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)*. สืบค้น 22 มกราคม 2566, จาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/faq_more.php
- กรมควบคุมโรค. (2564). *โควิด-19*. สืบค้น 27 ธันวาคม 2566, จาก <https://ddc.moph.go.th/covid19-dashboard/>.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). *คู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทแก่ง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *คาดการณ์การระบาดและมาตรการในระยะที่ 3 โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*. สืบค้น 17 สิงหาคม 2566, จาก <http://www.pn.psu.ac.th/COVID-19/document/vcharkran/phase3COVID-19.pdf>
- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย*. สืบค้น 10 พฤษภาคม 2567, จาก <https://ddc.moph.go.th>
- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *รายงานสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- กึ่งนก เสาวภาวงศ์. (2556). *การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงจักรยานยนต์ของประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางภูมิภาคอาเซียน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลแก้ว คล้ายแก้ว. (2551). *การท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต: ชุมชนลุ่มน้ำเข็กอำเภอมวกเหล็ก จังหวัดพิษณุโลก (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- จักรวรรดิ หล้าเพชร และวราพร กลิ่นศรีสุข. (2565). *แนวทางการปรับตัวอุตสาหกรรมการบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19*. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์, 7(3), 517–530.

- เฉลิมพล จตุพร. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการท่องเที่ยวและการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ
ไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชัยนันต์ ไชยเสน และ อารีย์ภา ถิรสัตยาพิทักษ์. (2562). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศผจญภัย: การรับรู้
มาตรฐานผู้ประกอบการกิจกรรมล่องแก่งบ้านสองแพรก จังหวัดพังงา. วารสารวิชาการการ
ท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 15(1), 22-46.
- ณิชา พิชัยวรมะ. (2564). รูปแบบการท่องเที่ยวภายในประเทศหลังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ
ไวรัสโคโรนา 2019. สืบค้น 23 มกราคม 2566, จาก [https://www.hu.ac.th/
Conference/conference2022/proceedings/doc.pdf](https://www.hu.ac.th/Conference/conference2022/proceedings/doc.pdf)
- โนธิตา หวานชื่น, วรุตม์ นาที, และศุภรัตน์ พิณสุวรรณ. (2564). ศึกษาผลกระทบโควิด-19 และการ
ปรับตัวของผู้ประกอบการค้าขายในตลาดกึ่งดั้งบริเวณพื้นที่ชายแดนจังหวัดนราธิวาส
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ธัชฎา หาวารี และ บุษรา โปหาทอง. (2564). การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤตโควิด-19
ระหว่าง พ.ศ. 2563-2564 ของโรงแรมในเขตพัตยาเหนือกรณีศึกษาโรงแรมที่มีการบริหาร
แบบอิสระขนาดเล็กและขนาดกลาง. สารศาสตร์, 2, 219-230.
- นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์. (2563). การปรับตัวทางเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตโควิด 19
(Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์, 8(1), 1-10.
- นิตา ชัชกุล. (2547). การจัดการท่องเที่ยวผจญภัย. คณะวิทยาการจัดการ, สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- นุสรา ปารมี และอุษณกร ทาวะรัมย์. (2564). พฤติกรรมวิถีใหม่ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยว
บนเกาะสีชัง ภายใต้มาตรการป้องกัน และการเฝ้าระวังการระบาด COVID-19 (วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัทมา สารสุข และ สาวิตรี คุ่มทะยาย. (2564). การพัฒนารูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อการท่องเที่ยว
วิถีถิ่นริมคลองเขตตลาดกระบี่กรุงเทพมหานคร. วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครราชสีมา, 15(4), 57-69.
- พชรพจน์ นันทรามาศ. (2563). เจาะพฤติกรรมท่องเที่ยวใน New Normal: เมื่อโควิดทำชีวิตเปลี่ยน.
สืบค้น 10 มกราคม 2566, จาก [https://krungthai.com/Download/economy
resources/EconomyResourcesDownload_L_450_เจาะพฤติกรรมท่องเที่ยวใน
New Normal เมื่อโควิดทำชีวิตเปลี่ยน_31_08_3_63.pdf](https://krungthai.com/Download/economyresources/EconomyResourcesDownload_L_450_เจาะพฤติกรรมท่องเที่ยวในNewNormalเมื่อโควิดทำชีวิตเปลี่ยน_31_08_3_63.pdf)
- ไพริน เวชัญญะกุล. (2563). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. วารสารเพื่อการ
พัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน, 2(1), 52-61.

- กิมณ มณิธร. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของไวรัส
โคโรนาของผู้ประกอบการธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ (รายงานผลการวิจัย). เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มนัส สุวรรณ. (2545). โครงการศึกษาและจัดทำคู่มือการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบผจญภัยกึ่งอนุรักษ์
ธรรมชาติ (ล่องแก่ง). (รายงานผลการวิจัย). เชียงใหม่: โครงการศึกษาวิจัยการจัดการมนุษย์
กับสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้น 22 มกราคม 2566, จาก
<https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:32140>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2563). พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548
(ฉบับที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ COVID-19). สืบค้น 22 มกราคม 2566, จาก
<https://ratchakitcha.soc.go.th/>
- รัตเกล้า เปรมประสิทธิ์. (2562). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของ
การท่องเที่ยวเพื่อชุมชน (รายงานผลการวิจัย). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วนธรา ธีรธ. (2565). ล่องแก่งลำน้ำเข็ก. สืบค้น 10 มกราคม 2566, จาก
<https://www.wanathara.com/khek-rafting>.
- วณัฏฐกร ทองฤทธิ์. (2564). ผลกระทบของ COVID-19 ต่อสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและ
การท่องเที่ยวกรณีศึกษา: หาดนพรัตน์ธารา-หมู่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ (รายงานผลการวิจัย).
กระบี่: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คันสนีย์ กระจำโนม, กรวรรณ สังขกร, และนิเวศน์ พูนสุขเจริญ. (2563). กลยุทธ์การปรับตัวของภาค
การท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนภายใต้วิกฤติการณ์การระบาดโควิด-19. วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 41(1), 15–22.
- ศุภลักษณ์ ศรีวิไล และรุ่งเรือง ทองศรี. (2564). การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการท่องเที่ยว
ของประเทศไทย. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 7(8), 405–416.
- ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19. (2563). พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน
พ.ศ. 2548 และข้อกำหนดตามมาตรา 9. สืบค้น 20 ธันวาคม 2566, จาก
<https://www.moicovid.com>
- ศูนย์วิจัยกรุงศรี. (2564). วิจัยกรุงศรีมองเศรษฐกิจไทยใช้เวลา 2 ปีครึ่งในการฟื้นตัวกลับสู่ระดับก่อน
วิกฤตโควิด-19. สืบค้น 10 มกราคม 2566, จาก [https://www.krungsri.com/
th/newsandactivities/krungsri-banking-news/thai-economy-recover-pre-
outbreak-level](https://www.krungsri.com/th/newsandactivities/krungsri-banking-news/thai-economy-recover-pre-outbreak-level)

- ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ. (2566). *คาดการณ์รายได้การท่องเที่ยวไทยปี 2566*. สืบค้น 10 มกราคม 2566, จาก <https://www.ttbbank.com/th/newsroom/detail/travel-thailand-2566>
- เศกสรรค์ ยงวนิชย์. (2555). *การท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ยั่งยืน: แนวคิด หลักการ และการจัดการ*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ. (2563). *คู่มือจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.).
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *รายงานผลการติดตามผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ต่อเศรษฐกิจไทย*. สืบค้น 15 มีนาคม 2566, จาก <https://covid19.anamai.moph.go.th/en/>
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *ผลกระทบทางเศรษฐกิจจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ต่อภาคบริการและแรงงาน*. สืบค้น 15 มีนาคม 2566, จาก <https://www.nesdc.go.th>
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *รายงานสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคมไทยในช่วงสถานการณ์ COVID-19*. กรุงเทพฯ: สศช.
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดพิษณุโลก. (2565). *ล่องแก่งลำน้ำเข็ก*. สืบค้น 18 มีนาคม 2566, จาก <https://phitsanulok.prd.go.th/th/content/category/detail>
- สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ. (2564). *ผลกระทบเชิงเศรษฐกิจและสังคมจากการระบาดของโรคโควิด-19 ในระดับโลกและในประเทศไทย*. สืบค้น 18 มีนาคม 2566, จาก <https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/11774202109150755.pdf>
- สุนัย สุนทรพฤกษ์. (2543). *ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อสังคมและเศรษฐกิจในจังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสีี่ยม บุญพัฒน์ และ มนสิชา ชาวคา. (2564). *แนวทางการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวภายใต้สภาวะวิกฤต*. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 15(1), 21-26.
- อริสรา เสยานนท์. (2560). *การประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- Andari, R., Supartha, I. W. G., Riana, I. G., & Sukawati, T. G. R. (2020). Exploring the values of local wisdom as sustainable tourism attractions. *International Journal of Social Science and Business*, 4(4), 489–498. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v4i4.29178>

- Belhaj Hassine Belghith, N., & Arayavechkit, T. (2021). *The impact of COVID-19 on households in Thailand – Insights from a rapid phone survey*. World Bank. Retrieved November 25, 2023, from <https://blogs.worldbank.org/th/eastasiapacific/phlkrathbkhxngokhwid-19-txkhraweruuexninpraethsithy>
- Bruner, E. M. (1996). Tourism in Ghana: The representation of slavery and the return of the black diaspora. *American Anthropologist*, 98(2), 290–304. <https://doi.org/10.1525/aa.1996.98.2.02a00080>
- Chancharat, S., & Meeprom, S. (2022). The effect of the COVID-19 outbreak on hospitality and tourism stock returns in Thailand. *Anatolia*, 33(4), 564–575.
- Chaudhary, S., Kumar, A., Pramanik, M., & Negi, M. S. (2022). Land evaluation and sustainable development of ecotourism in the Garhwal Himalayan region using geospatial technology and analytical hierarchy process. *Environment, Development and Sustainability*, 24(4), 2225–2266. <https://doi.org/10.1007/s10668-021-01528-4>
- Cherapanukorn, V., & Sugunnasil, P. (2022). Tourist attraction satisfaction factors from online reviews: A case study of tourist attractions in Thailand. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 13(2), 379–390.
- Coombs, W. T. (2007). *Crisis management and communications*. Institute for Public Relations. Retrieved November 25, 2023, from <https://www.instituteforpr.org/crisis-management-and-communications>
- Denzin, N. K. (1978). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. London: McGraw-Hill.
- Fakfare, P., Lee, J. S., & Han, H. (2022). Thailand tourism: A systematic review. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 39(2), 188–214.
- González-Herrero, A., & Pratt, C. B. (1996). An integrated symmetrical model for crisis-communications management. *Journal of Public Relations Research*, 8 (2), 79–105.

- Kanittinsutitong, N., Wang, A. B. A., Taihiam, N., Somwong, S., Nooring, W., & Inkaew, A. (2022). Guidelines for the development of tourism for tourists with different demographic characteristics in Sichon District, Nakhon Si Thammarat Province. *Linguistics and Culture Review*, 6(S5), 40–55.
<https://doi.org/10.21744/lingcure.v6nS5.2161>
- Khan, N., Hassan, A. U., Fahad, S., & Naushad, M. (2020). *Factors affecting the tourism industry and its impacts on the global economy*. N.P.: SSRN.
- Mogge, S. G. (2023). Print and multimedia literacies in whitewater adventure sports: Disciplinary research and practice. In *Multiple literacies for dance, physical education and sports* (pp. 145-167). Cham: Springer.
- MGR Online. (2563). *เร่งขึ้นโปรแกรมพายเรือคายัคกลางน้ำเข็ก เสริมฤดูกาลท่องเที่ยววิถีโควิด*. สืบค้น 10 มกราคม 2565, จาก <https://mgronline.com/local/detail>.
- Myers, J. (1991). Wellness as the paradigm for counseling and development: The possible future. *Counselor Education and Supervision*, 30(3), 183–193.
- Niininen, O. (2013). *Five star crisis management: Examples of best practice from the hotel industry*. InTech. Retrieved November 25, 2023, from <https://doi.org/10.5772/55209>
- Nugroho, S. A., Dalimunthe, F. I., & Tondang, B. (2022). Institutional cooperation in the development of rafting tourism in Sei Bolon, Buluh Duri village, Sipispis district. *Journal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 1(3), 42-54.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. New York: Sage Publications.
- Patel, R., & Patel, S. (2023). Impact of COVID-19 on small business operations: A case study approach. *Journal of Business Research*, 58(4), 123-130.
- Priwara. (2011, August). *Whitewater rafting on the Khek River* [Blog post]. Retrieved November 25, 2023, from <http://priwara.blogspot.com/2011/08/blog-post.html>
- Rain Forest Resort. (n.d.). *Rain Forest Resort Phitsanulok*. Retrieved November 25, 2023, from <https://www.rainforestthailand.com>
- Roy, C., & Andrews, H. A. (1999). *The Roy adaptation model* (2nd ed.). Stamford, CT: Appleton & Lange.

- Srisorn, W., Chayanon, S., & Punluekdej, T. (2020). Thailand's tourism development strategy. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(4), 479–491.
- Streimikiene, D., Svagzdiene, B., Jasinskas, E., & Simanavicius, A. (2021). Sustainable tourism development and competitiveness: The systematic literature review. *Sustainable Development*, 29(1), 259–271. <https://doi.org/10.1002/sd.2133>
- Thirachaya, C., & Chichaya, L. (2020). Ready to be a host?: The potential development guidelines of sport tourism in Buriram Province, Thailand. *Journal of Environmental and Tourism Analyses*, 8(1), 80–89.
- Ulak, N. (2020). COVID-19 pandemic and its impact on the tourism industry in Nepal. *Journal of Tourism & Adventure*, 3(1), 50–75.
- World Bank. (2020, June 30). *Major impact from COVID-19 to Thailand's economy, vulnerable households, firms report*. U.S.A.: World Bank. Retrieved November 25, 2023, from <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2020/06/30/major-impact-from-covid-19-to-thailands-economy-vulnerable-households-firms-report>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เอกสารรับรองโครงการวิจัย คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัย
นเรศวร

COA No. 077/2023
IRB No. P2-0102/2566



AF 11/6.0

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
99 หมู่ 9 ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000 เบอร์โทรศัพท์ 05596 8642

หนังสือรับรองโครงการวิจัยครั้งแรก

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP

ชื่อโครงการ : การปรับตัวของผู้ประกอบการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่งลำน้ำเข็ก
ต่อการแพร่ระบาดของโควิด19
ผู้วิจัยหลัก : นางสาวศิริพร แจ่มหม้อ
สังกัดหน่วยงาน : คณะสังคมศาสตร์
วิธีทบทวน : การพิจารณาแบบเร่งรัด (Expedited Review)
รายงานความก้าวหน้า : ส่งรายงานความก้าวหน้าอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี หรือส่งรายงานฉบับสมบูรณ์
หากดำเนินโครงการเสร็จสิ้นก่อน 1 ปี

เอกสารรับรอง

1. IF01 Research Ethical Application (Non-Intervention Study) เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 30 มีนาคม 2566
2. IF02 Conflict of Interest and Funding Form เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 30 มีนาคม 2566
3. IF03 เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 30 มีนาคม 2566
4. IF04 เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 30 มีนาคม 2566
5. โครงร่างวิทยานิพนธ์ เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 30 มีนาคม 2566
6. IF05 CV Investigator เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 30 มีนาคม 2566
7. แบบสัมภาษณ์ข้อมูล/แบบสอบถามข้อมูล เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 30 มีนาคม 2566

ภาคผนวก ข ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง อนุมัติให้นิสิตระดับปริญญาโท
ดำเนินการทำวิจัย

คณะสังคมศาสตร์
รับที่ 4865 วันที่ 12 มิ.ย. 2566
เวลา 10.15 น.

งานบริการการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์
รับที่ วันที่ 11 2 ส.ย. 2566
เวลา

ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
เรื่อง อนุมัติให้นิสิตระดับปริญญาโทดำเนินการทำวิจัย
ครั้งที่ ๐๘๕/๒๕๖๖

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้ นางสาวศิริพร แจ่มหม้อ รหัสประจำตัว ๖๑๐๖๒๒๓๔ นิสิตระดับปริญญาโท
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม ดำเนินการทำวิจัยตามโครงการวิทยานิพนธ์
ที่เสนอ

เรื่อง ภาษาไทย “การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนต่อสถานการณ์การแพร่ระบาด
ของโควิด ๑๙: กรณีศึกษาการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่งลำน้ำเข็ก”
ภาษาอังกฤษ “ADAPTATION OF COMMUNITY BUSINESS OPERATORS TO
THE EPIDEMIC SITUATION OF COVID-19: A CASE STUDY
OF ADVENTURE TOURISM RAFTING ON THE KHEK RIVER”

โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตเกล้า เปรมประสิทธิ์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

✓ ✓

(รองศาสตราจารย์ ดร.กรรองกาญจน์ ชูทิพย์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาคผนวก ค แนวทางการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว



แบบสัมภาษณ์เลขที่.....

แบบสัมภาษณ์ข้อมูล

เรื่อง ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19 :

กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนท่องเที่ยวลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

แนวทางการสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID 19 : กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจชุมชนท่องเที่ยวลำน้ำเข็ก ตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจในช่วงวิกฤตและเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์หรือข้อเสนอแนะที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของผู้ประกอบการ เพื่อเสนอแนวทางในการปรับตัวให้เกิดความเสี่ยงหรือผลกระทบกับธุรกิจการท่องเที่ยวในอนาคต จึงขอความร่วมมือจากท่านช่วยแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริง ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง

แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยพื้นฐานในการประกอบธุรกิจ

ส่วนที่ 3 สถานการณ์การประกอบธุรกิจท่องเที่ยวก่อนและหลังวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19

ส่วนที่ 4 ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในช่วงวิกฤตการณ์การแพร่ระบาด

ส่วนที่ 5 การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID19

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจ

1. ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวล่วงหน้ากี่ปีแล้ว ปี
2. ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ
3. จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการต่อปี
4. นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใด
.....
.....
5. มีความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวล่วงหน้ากี่ปีแล้ว
ภาคเอกชนทั้งในและนอกพื้นที่อย่างไรบ้าง
.....
.....
.....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยพื้นฐานในการประกอบธุรกิจ

1. จำนวนแรงงานที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ มีจำนวน คน แบ่งออกเป็น มีเพียงพอกับการรองรับนักท่องเที่ยวหรือไม่อย่างไร)
 - 1.1 เจ้าหน้าที่บริการนักท่องเที่ยว จำนวน คน
 - 1.2 คนพวยเรือยาง จำนวน คน
2. เจ้าหน้าที่และพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในธุรกิจล่วงหน้ามีมาตรฐานในการดูแลนักท่องเที่ยวหรือไม่ อย่างไร (เช่น การมีใบอนุญาตประกอบการ การมีแผนรองรับความเสี่ยง และการมีแผนในการพัฒนากิจกรรม)
3. ช่องทางในการโฆษณาหรือทำการตลาดของธุรกิจคือช่องทางใดบ้าง
.....
.....
.....

4. การดำเนินธุรกิจมีรูปแบบการจัดการอย่างไร เพื่อให้ธุรกิจมีความราบรื่น

.....

.....

.....

5. เครื่องมือหรืออุปกรณ์หลักที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจประกอบด้วยอะไรบ้าง และอุปกรณ์สำหรับการจัดกิจกรรมมีการตรวจเช็คประสิทธิภาพ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานหรือไม่

- 5.1
- 5.2
- 5.3
- 5.4
- 5.5

6. เจ้าหน้าที่ให้บริการพวยเรืออย่างมีใบอนุญาตในการปฏิบัติงานหรือไม่ และทางแหล่งท่องเที่ยวมีการฝึกอบรมเรื่องมาตรฐานและความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องหรือไม่อย่างไร (เช่น มีการฝึกอบรมมาตรฐานและความปลอดภัยเป็นประจำ, เป็นครั้งคราว หรือไม่มีการฝึกอบรมมาตรฐานและความปลอดภัย)

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานการณ์การประกอบธุรกิจล่วงหน้าก่อนและหลังวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID 19 (ตามแนวคิดการประเมินแหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่งที่มีกิจกรรมการล่องแก่ง) ของกรมการท่องเที่ยวและกีฬา (2557)

1. สถานการณ์การประกอบธุรกิจล่องแก่งก่อนวิกฤติการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด19 ในช่วงปี พ.ศ. 2562 ก่อนการแพร่ระบาดของไวรัส COVID 19 เป็นอย่างไรบ้าง

1.1 ด้านคุณค่าการท่องเที่ยวและความเสี่ยงต่อการถูกทำลาย (เช่น ด้านความสวยงามของแก่ง, กิจกรรมที่ก่อให้เกิดการทำลายธรรมชาติ เป็นต้น)

.....

.....

1.2 ด้านศักยภาพในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว (เช่น ศักยภาพในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านการเข้าถึง, ความปลอดภัย การรองรับด้านการท่องเที่ยว)

1.3 การบริหารจัดการ (เช่น การอนุรักษ์และรักษาสีงแวดล้อม และการจัดการในการท่องเที่ยว)

1.4 การบริหารจัดการกิจกรรมการล่องแก่ง (เช่น ศักยภาพในการจัดกิจกรรม บริหารจัดการ นักท่องเที่ยว ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านการประกันภัยแก่นักท่องเที่ยว)

2. หลังวิกฤติการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด19 ในช่วงปี พ.ศ. 2564 หลังรัฐบาลประกาศยกเลิกโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ออกจากโรคติดต่ออันตรายเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2565 และปลดล็อกมาตรการเกี่ยวกับการเดินทางทั้งในและต่างประเทศ ท่านในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจล่องแก่งเป็นอย่างไรบ้าง

2.1 ด้านคุณค่าการท่องเที่ยวและความเสี่ยงต่อการถูกทำลาย (เช่น ด้านความสวยงามของแก่ง, กิจกรรมที่ก่อให้เกิดการทำลายธรรมชาติ เป็นต้น)

2.2 ด้านศักยภาพในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว (เช่น ศักยภาพในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านการเข้าถึง, ความปลอดภัย การรองรับด้านการท่องเที่ยว)

2.3 การบริหารจัดการ (เช่น การอนุรักษ์และรักษาสีงแวดล้อม และการจัดการในการท่องเที่ยว)

2.4 การบริหารจัดการกิจกรรมการล่องแก่ง (เช่น ศักยภาพในการจัดกิจกรรม บริหารจัดการ นักท่องเที่ยว ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านการประกันภัยแก่นักท่องเที่ยว)

ส่วนที่ 4 ผลกระทบที่ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็กได้รับต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ตามแนวคิดของ (Bruner (1996) ซึ่งประกอบด้วย ผลกระทบด้านบวก และผลกระทบด้านลบ

1) ผลกระทบด้านบวกที่ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็กได้รับต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 (เช่น ในด้านการฟื้นฟูธุรกิจ การปรับปรุงธุรกิจให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ เป็นต้น)

.....

.....

2) ผลกระทบด้านลบที่ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนล่องแก่งลำน้ำเข็กได้รับต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 (เช่น ในด้านเศรษฐกิจ ด้านการว่างงาน เป็นต้น)

.....

.....

ส่วนที่ 5 การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID 19 ในการประกอบธุรกิจล่องแก่งในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID 19 ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านธรรมชาติ

1) ธุรกิจล่องแก่งของท่านได้รับผลกระทบด้านการเงิน ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID 19 อย่างไรบ้าง และท่านมีวิธีการปรับตัวหรือแก้ไขสถานการณ์อย่างไรบ้าง

.....

.....

2) ธุรกิจล่องแก่งของท่านได้รับผลกระทบด้านบุคลากร (พนักงานในธุรกิจล่องแก่ง) ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID 19 อย่างไรบ้าง และท่านมีวิธีการปรับตัวหรือแก้ไขสถานการณ์อย่างไรบ้าง

.....

.....

3) ธุรกิจล่องแก่งของท่านได้รับผลกระทบด้านองค์กร (เช่น การปรับตัวในการทำหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร การปรับตัวในการวางแผนธุรกิจ เป็นต้น) ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID 19 อย่างไรบ้าง และท่านมีวิธีการปรับตัวหรือแก้ไขสถานการณ์อย่างไรบ้าง

.....

.....

4) ธุรกิจล่องแก่งของท่านได้รับผลกระทบด้านเทคโนโลยี (เช่น การทำโฆษณาออนไลน์ เป็นต้น) ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID 19 อย่างไรบ้าง และท่านมีวิธีการปรับตัวหรือแก้ไขสถานการณ์อย่างไรบ้าง

.....

.....

5) ธุรกิจล่องแก่งของท่านได้รับผลกระทบด้านธรรมชาติ (สภาพแวดล้อมของสถานประกอบการ, สภาพแวดล้อมของลำน้ำเข็ก) ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID19 อย่างไรบ้างและท่านมีวิธีการปรับตัวหรือแก้ไขสถานการณ์อย่างไรบ้าง

.....

.....

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ด้านการประกอบกิจการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากิจการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่งลำน้ำเข็ก ให้รองรับกับสถานการณ์ความเสี่ยงที่จะเกิดจากการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่

.....

.....

.....



.....ขอขอบพระคุณ.....

ภาคผนวก ง หนังสือขอความร่วมมือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ อว ๐๖๐๓.๐๒/ว ๒๗๖๑

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
อำเภอเมืองฯ จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๑๘ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน.....ฉบับ

ด้วย นางสาวศิริพร แจ่มหม้อ รหัสประจำตัว ๖๑๐๖๒๒๗๔ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชา
พัฒนสังคม สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจชุมชนต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด ๑๙ : กรณีศึกษา
การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยล่องแก่งลำน้ำเข็ก" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตเกล้า เปรมประสิทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากท่าน บัณฑิตวิทยาลัย
จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะเป็น
ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป บัณฑิตวิทยาลัย-มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
อนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ ดร.อนามัย นาคุดม)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

๑. งานวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐-๕๕๔๖-๘๘๓๑
โทรสาร ๐-๕๕๔๖-๘๘๒๖

๒. นางสาวศิริพร แจ่มหม้อ
โทร ๐๖๓ - ๑๑๔๘๓๘๘