

JUNE 2014

THAILAND TOURISM CONFIDENCE INDEX 2014 / 2

ดัชนีความเชื่อมั่น ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยว ในประเทศไทย ไตรมาสที่ 2 ปี 2557

Tourism Situation and Forecast of
Tourists' Behavior and Confidence Index of
Thailand's Tourism Industry

โครงการการรายงานและพยากรณ์
สถานการณ์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว
และความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ
ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University
Pillar of the Kingdom

- ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวไตรมาส 2/2557 เท่ากับ 87 เป็นการประเมินที่ต่ำที่สุด นับตั้งแต่ ปี 2554 สะท้อนถึงสถานการณ์และความกังวลของผู้ประกอบการ
- ไตรมาสที่ 3/2557 มีระดับการคาดการณ์ดัชนีความเชื่อมั่นที่ 95 ซึ่งลดลงจากไตรมาสก่อนเพียงเล็กน้อย (98)
- หากสร้างเชื่อมั่นกับต่างชาติได้ คาดว่าในไตรมาสที่ 3 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ 6.84 ล้านคน ทำให้มีนักท่องเที่ยวทั้งปี 26.84 ล้านคน
- แต่หากไม่มีมาตรการที่เหมาะสมทันเวลาอาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั้งปี 2557 ลดลงไปถึง 1.25 ล้านคน และรายได้ลดลงถึง 58,400 ล้านบาท

- ไตรมาสที่ 2/2557 ผู้ประกอบการประเมินสถานการณ์ต่ำกว่าปกติ (87) ซึ่งเป็นการประเมินที่ต่ำที่สุดนับจากไตรมาสที่ 2/2554 โดยมีสาเหตุหลักจากความไม่แน่นอนทางการเมือง (สำรวจก่อนการประกาศกฎอัยการศึกและประกาศเคอร์ฟิว)
- ผู้ประกอบการกลุ่มที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือกลุ่มที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ (40) (ภาพที่ 3) และกลุ่มที่มีลูกค้าเป็นชาวต่างชาติเป็นหลัก (ทั้งธุรกิจโรงแรมและนำเที่ยว)
- ในไตรมาสหน้า ผู้ประกอบการคาดว่าสถานการณ์จะอยู่ในระดับต่ำกว่าปกติเพียงเล็กน้อย (95) โดยส่วนใหญ่มีความกังวลกับสถานการณ์การเมืองและการชะลอตัวของเศรษฐกิจในประเทศ
- ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52) ได้รับผลกระทบทางลบจากสถานการณ์ทางการเมือง โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจในเมือง มีสัดส่วนที่ได้รับผลกระทบทางลบสูงถึงร้อยละ 62
- ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ประเมินว่าหากรัฐบาลอนุญาตให้นักท่องเที่ยวไทยนำค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวในประเทศไปหักลดภาษีเงินได้จะส่งผลดีต่อธุรกิจตนเอง
- นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพอใจลดลง โดยมีคะแนนความพอใจเพียง 3.08 (ลดลงจาก 3.89 ในไตรมาสก่อน คะแนนเต็ม 5) และมีเพียงร้อยละ 35 ที่ระบุว่ามีความพอใจในระดับดี (ลดลงจากร้อยละ 60 ในไตรมาสก่อน)
- นักท่องเที่ยวไทยร้อยละ 41 มีแผนการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศในไตรมาสที่ 3/2557 นอกจากนี้ การประกาศวันหยุดเพิ่มเติมในช่วงวันแม่คาดว่าจะทำให้การท่องเที่ยวในประเทศคึกคักขึ้นและส่งผลดีต่อผู้ประกอบการ
- จากภาพสถานการณ์ในประเทศที่ถูกสื่อออกไปซึ่งต่างจากสภาพจริง ทำให้เกิดความเข้าใจที่บิดเบือน โดยหากมาตรการที่ใช้สร้างความเชื่อมั่นต่างชาติไม่เหมาะสมหรือไม่ทันต่อเหตุการณ์จะทำให้นักท่องเที่ยวในไตรมาส 3/2557 ลดลงเหลือเพียง 6.18 ล้านคน
- ประเด็นสำคัญที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วนคือ การจัดตั้งคณะกรรมการนโยบายท่องเที่ยวแห่งชาติ การฟื้นฟูความเชื่อมั่นให้กับต่างชาติที่จะเดินทางมาไทย การดูแลช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบ และการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ

การอ่านค่าดัชนี ดัชนีความเชื่อมั่นมีค่าอยู่ระหว่าง 0 – 200 โดย

- ค่าดัชนีสูงกว่า 100 หมายความว่าสถานการณ์ดีกว่าระดับปกติ
- ค่าดัชนีเท่ากับ 100 หมายความว่าสถานการณ์เท่ากับระดับปกติ
- ค่าดัชนีต่ำกว่า 100 หมายความว่าสถานการณ์แย่กว่าระดับปกติ

โครงการนี้เป็นความร่วมมือระหว่างการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.)

และคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อคาดการณ์ และสะท้อนถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต (รายไตรมาส) และเผยแพร่ให้ทุกภาคส่วนได้รับรู้ เพื่อที่จะได้เตรียมพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 6 ส่วนได้แก่

1. ภาพรวมสถานการณ์ทั่วไป
2. ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว
3. ความคิดเห็นนักท่องเที่ยวกับชาวไทยและชาวต่างชาติ
4. การท่องเที่ยวช่วงเทศกาล
5. การคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ
6. ข้อเสนอแนะ

1.1 ภาพรวมสถานการณ์ทั่วไป

ช่วงต้นปี 2557 เศรษฐกิจไทยหดตัวจากปีก่อน โดยในไตรมาสที่ 1/2557 เศรษฐกิจไทยหดตัวร้อยละ 0.6 มีสาเหตุหลักจากการบริโภคและการลงทุนที่หดตัวลง เห็นได้จากกำลังซื้อของประชาชนและดัชนีความเชื่อมั่นผู้บริโภคและภาคธุรกิจที่ลดลง ประกอบกับปัญหาความไม่แน่นอนทางการเมือง ในขณะที่การส่งออกที่ขยายตัวเพียงเล็กน้อยยังไม่สามารถชดเชยได้ โดยสภาพัฒน์ฯ (สศช.) ปรับลดประมาณการเศรษฐกิจไทยทั้งปี 2557 เหลือร้อยละ 1.5-2.5 (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม จากเดิมประมาณการไว้ที่ร้อยละ 3.0-4.0 เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2557) ในขณะที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลังคาดว่าจะมีการปรับลดประมาณการเช่นกัน

อัตราเงินเฟ้อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย โดยในปี 2556 มีอัตราเงินเฟ้อร้อยละ 1 และในไตรมาส 1/2557 อัตราเงินเฟ้อเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเป็นร้อยละ 1.2 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 1.7 ในเดือนเมษายน ซึ่งมีสาเหตุหลักมาจากราคาก๊าซหุงต้มและราคาอาหารสดที่เพิ่มขึ้น ทำให้ราคาอาหารสำเร็จรูปและพลังงานในภาพรวมเพิ่มขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม คาดว่าราคาสินค้าโดยทั่วไปจะปรับขึ้นอีกเพียงเล็กน้อยเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศที่กำลังซบเซายังมีแนวโน้มชะลอตัว

ภาพรวมเศรษฐกิจโลกมีการฟื้นตัวต่อเนื่อง จากสภาพเศรษฐกิจในสหรัฐและยุโรปที่ขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เศรษฐกิจในประเทศแถบเอเชียมีแนวโน้มชะลอตัว โดยเฉพาะปัญหาในภาคการเงินของจีนและนโยบายการขึ้นภาษีการขายในญี่ปุ่น อย่างไรก็ตาม ภาครัฐของจีนและญี่ปุ่นมีแผนที่จะใช้นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจในช่วงครึ่งปีหลังทำให้อัตราการเจริญเติบโตทั้งปียังคงขยายตัวอยู่ในระดับดี

ความไม่แน่นอนทางการเมืองส่งผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยว แม้การยกเลิก พรก. ฉุกเฉินในเดือนมีนาคม และช่วงเทศกาลสงกรานต์จะทำให้สถานการณ์ท่องเที่ยวของประเทศในช่วงต้นไตรมาสที่ 2 กระเตื้องขึ้นเล็กน้อย แต่การชุมนุมทางการเมืองในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ยืดเยื้อและมีเหตุความไม่สงบอยู่บ่อยครั้ง ส่งผลให้สถานการณ์ท่องเที่ยวยังไม่ดีนัก จนกระทั่งได้มีประกาศใช้กฎอัยการศึกเมื่อวันที่ 20 พ.ค. และการประกาศควบคุมอำนาจการปกครองและประกาศเคอร์ฟิวเมื่อวันที่ 22 พ.ค.

ในเบื้องต้นคาดว่าประกาศใช้กฎอัยการศึกและประกาศเคอร์ฟิวจะส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติในทันที เนื่องจากบริษัทประกันบางแห่งจะไม่รับทำประกันให้กับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาไทย ในขณะที่นักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งชะลอการเดินทางเพื่อรอดูสถานการณ์ก่อน ทั้งนี้ ณ วันที่ 5 มิ.ย. มีประเทศที่ประกาศเตือนสถานการณ์ในไทยแล้ว 66 ประเทศ โดยส่วนใหญ่แนะนำให้ใช้ความระมัดระวังในการเดินทางและหลีกเลี่ยงพื้นที่ชุมนุมหรือแจ้งเตือนระดับ 3 (46 ประเทศ) อีกส่วนหนึ่งแนะนำให้ปรับ/หลีกเลี่ยงการเดินทางที่ไม่จำเป็นหรือแจ้งเตือนในระดับ 4 (19 ประเทศ) และมีเพียง 1 ประเทศที่ระบุห้ามเดินทางมาประเทศไทยหรือแจ้งเตือนระดับ 5 (สหรัฐอเมริกาและเยอรมนี)

ระบับการเตือนนักท่องเที่ยว

รับรู้ว่ามีสถานการณ์	เตือนอย่าเข้าไปในที่ไม่ปลอดภัย	หลีกเลี่ยงจุดอันตราย	งดเว้นการเดินทาง	ห้ามเดินทาง
----------------------	--------------------------------	----------------------	------------------	-------------

อย่างไรก็ดี การประกาศใช้กฎอัยการศึกและประกาศเคอร์ฟิวอาจจะส่งผลในแง่ของการหยุดการชุมนุมทางการเมืองที่ยืดเยื้อมาเป็นเวลานานและมีแนวโน้มเกิดความรุนแรง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยวในระยะยาว โดยหากมีการดำเนินการสร้างความเชื่อมั่นและการกระตุ้นการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม คาดว่านักท่องเที่ยวจะกลับมาเที่ยวในไทยตามเดิมในระยะเวลาไม่นานนัก การที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในระยะสั้น ทั้งการเบิกจ่ายค่าชดเชยโครงการรับจำนำที่ติดค้างชวชนา เร่งจัดตั้งงบประมาณใช้จ่ายภาครัฐปี 2558 และการจัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน คาดว่า

จะทำให้เศรษฐกิจช่วงปลายปีดีขึ้น นอกจากนี้ยังมีการประกาศวันหยุดเพิ่มเติมช่วงวันแม่เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศ ทั้งนี้ ภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องควรเร่งสื่อสารและทำความเข้าใจกับชาวต่างชาติถึงสถานการณ์ในเมืองไทย เพื่อมิให้กระทบต่อภาพลักษณ์และบรรยากาศการท่องเที่ยวในช่วงปลายปี

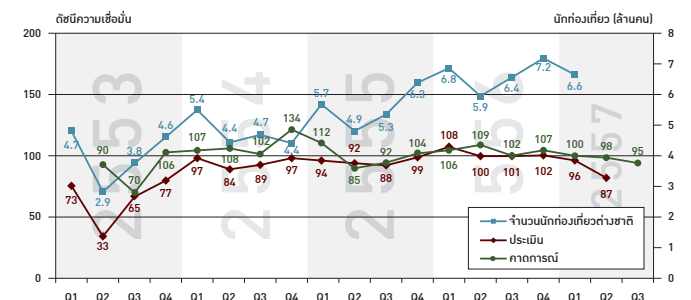
ในวันที่ 5 พฤษภาคม ได้เกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว มีจุดศูนย์กลางที่จังหวัดเชียงราย ส่งผลให้มีผู้เสียชีวิต 2 คน และเกิดความเสียหายกับอาคารสถานที่หลายแห่ง โดยเฉพาะสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ (เช่น วัดร่องขุ่น วัดอูดมวารี) แต่คาดว่าเหตุการณ์ดังกล่าวจะมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในภาคเหนือไม่มากนัก

2. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย

จากการสำรวจความคิดเห็นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในไตรมาสที่ 2 ปี 2557 จำนวน 600 ราย (สำรวจช่วงปลายเดือนเมษายนถึงกลางเดือนพฤษภาคม ก่อนการประกาศใช้กฎอัยการศึกและประกาศเคอร์ฟิว) พบว่า ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในไตรมาสที่ 2/2557 เท่ากับ 87 เป็นการประเมินระดับต่ำกว่าปกติและต่ำที่สุดนับตั้งแต่ปี 2554

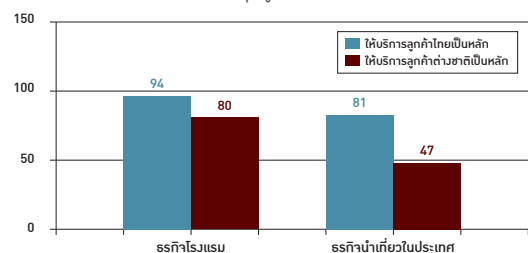
ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินสถานการณ์ท่องเที่ยวต่ำกว่าปกติได้แก่ ความไม่แน่นอนทางการเมือง (ร้อยละ 47) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวมีความกังวลเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนมาก นอกจากนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวยังกังวลเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจในประเทศ (ร้อยละ 35) และต้นทุนที่สูงขึ้น (ร้อยละ 31) อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการบางส่วนประเมินสถานการณ์ท่องเที่ยวดีกว่าปกติเนื่องจากนักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการเดินทางมากขึ้น (ร้อยละ 38) มีสายการบินต้นทุนต่ำเปิดให้บริการมากขึ้น (ร้อยละ 32) และการขยายตัวของภาคการท่องเที่ยวในประเทศ (ร้อยละ 32)

ภาพที่ 1 ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวประเทศไทย ปี 2553-2557



ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่าผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่มีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นชาวต่างชาติประเมินสถานการณ์ท่องเที่ยวต่ำกว่าผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่มีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นชาวไทยค่อนข้างมาก

ภาพที่ 2 ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวไตรมาส 2/2557 จำแนกตามกลุ่มลูกค้าไทยและต่างชาติ



ดัชนีความเชื่อมั่นจากการคาดการณ์ในไตรมาสที่ 3/2557 เท่ากับ 95 ซึ่งเป็นการคาดการณ์ต่ำกว่าปกติเล็กน้อย ผู้ประกอบการมีการคาดการณ์สถานการณ์ดีขึ้นกว่าในไตรมาสที่ 2/2557 แต่ยังคงมีความกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์ทางการเมืองที่ยังมีความไม่แน่นอน (ร้อยละ 44) เศรษฐกิจภายในประเทศที่ชะลอตัวลง (ร้อยละ 34) และต้นทุนการประกอบธุรกิจที่มีแนวโน้มสูงขึ้น (ร้อยละ 31)

ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวร้อยละ 52 ระบุว่าได้รับผลกระทบทางลบจากเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ซึ่งเป็นสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนเล็กน้อย (เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 46) โดยมีทั้งธุรกิจที่ได้รับผลกระทบทำให้ลูกค้าลดลง (ร้อยละ 29) ต้นทุนเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 27) และอาจมีการปรับลดราคา (ร้อยละ 16) โดยผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ ถึงร้อยละ 62 ระบุว่าได้รับผลกระทบทางลบ ในขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวภาคอื่นๆ ได้รับผลกระทบทางลบประมาณร้อยละ 50 ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวพยายามปรับตัวด้วยการลดราคาเพื่อจูงใจลูกค้า (ร้อยละ 23) และพยายามเจาะพื้นที่ตลาดใหม่หรือลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ (ร้อยละ 23)

สำหรับผลกระทบจากการออกมาตรการคุมครองนักท่องเที่ยวของจีน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 36) ประเมินว่าธุรกิจตนเองไม่ได้รับผลกระทบใดๆ และมีผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวร้อยละ 33 ประเมินว่าได้รับผลทางลบ โดยสัดส่วนผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบทางลบลดลงจากในไตรมาส 4/2556 และ 1/2557 ซึ่งคาดว่าผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวได้ปรับตัวต่อสถานการณ์ได้ดีขึ้น โดยธุรกิจที่ได้รับผลกระทบสูง ได้แก่ ธุรกิจขนส่งและกลุ่มธุรกิจอื่นๆ อาทิ สนามกอล์ฟ ฟิสิกส์ภัณฑ์ และสวนสัตว์

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินว่าหากรัฐบาลอนุญาตให้นักท่องเที่ยวไทยนำค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวในประเทศไปหักลดภาษีเงินได้จะส่งผลดีต่อธุรกิจตนเอง โดยผู้ประกอบการร้อยละ 38 ประเมินว่าธุรกิจตนเองจะดีขึ้น และอีกร้อยละ 33 ประเมินว่าไม่ได้รับผลกระทบใดๆ

ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวส่วนใหญ่เล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการร่วมมือระหว่างภาคเอกชนมาก ไม่ว่าจะเป็นการตื่นตัวในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและติดตามการเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ 56) การรวมกลุ่มกันของภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ 52) การมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่ (ร้อยละ 50) และการร่วมมือกับธุรกิจต่างชาติ (ร้อยละ 45)

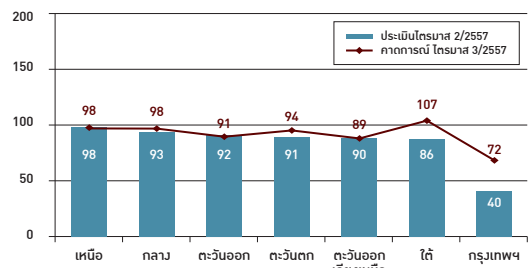
ในส่วนของนโยบายภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ประเมินว่านโยบายที่จะเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (ร้อยละ 34) การสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของไทย (ร้อยละ 30) การกระตุ้นความต้องการท่องเที่ยว (ร้อยละ 29) และการส่งเสริมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ (ร้อยละ 29)

ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวต้องการความช่วยเหลือด้านการตลาด ทั้งการกระตุ้นให้มีการท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น (ร้อยละ 39) และกระตุ้นให้ชาวต่างชาติมาท่องเที่ยวไทยมากขึ้น (ร้อยละ 33) การอำนวยความสะดวกในการจองและติดต่อลูกค้า (ร้อยละ 33) และการกำหนดมาตรฐานการให้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 32) ทั้งนี้ สังเกตได้ว่า ผู้ประกอบการต้องการความช่วยเหลือด้านการตลาดมากยิ่งขึ้นนับตั้งแต่ไตรมาส 4/2556 ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเริ่มชะลอลง

2.1 ดัชนีความเชื่อมั่นจำแนกตามภูมิภาค

ในไตรมาสที่ 2/2557 ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในทุกภูมิภาคประเมินสถานการณ์ท่องเที่ยวต่ำกว่าปกติ โดยเฉพาะผู้ประกอบการในกรุงเทพฯ ที่ประเมินสถานการณ์ต่ำกว่าระดับปกติมาก (ดัชนีเท่ากับ 40) รองลงมาได้แก่ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันตก และภาคกลาง ในขณะที่ภาคเหนือเป็นภาคเดียวที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวประเมินใกล้เคียงกับสถานการณ์ปกติ

ภาพที่ 3 ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวประเทศไทย แบ่งตามภูมิภาค

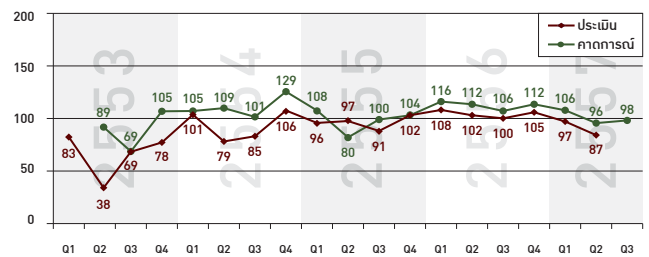


สถานการณ์คาดการณ์สถานการณ์ในไตรมาสที่ 3/2557 ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ ยังคงคาดการณ์สถานการณ์ในระดับต่ำกว่าปกติค่อนข้างมาก (72) ในขณะที่ภาคเหนือ และภาคกลางประเมินใกล้เคียงสถานการณ์ปกติ มีเพียงผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในภาคใต้คาดการณ์สถานการณ์ท่องเที่ยวดีกว่าปกติ

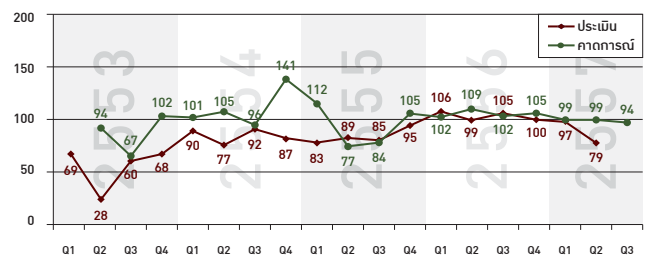
2.2 ดัชนีความเชื่อมั่นจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเกือบทุกประเภทประเมินสถานการณ์ท่องเที่ยวในไตรมาสที่ 2/2557 ในระดับต่ำกว่าปกติ โดยเฉพาะธุรกิจสปาและธุรกิจนันทนาการ มีเพียงธุรกิจร้านอาหารของที่ระลึกและร้านค้าทั่วไป และธุรกิจอื่นๆ ที่ประเมินสถานการณ์ดีกว่าปกติ ในขณะที่ไตรมาส 3/2557 ผู้ประกอบการในทุกธุรกิจคาดการณ์ว่าสถานการณ์ท่องเที่ยวจะต่ำกว่าระดับปกติเพียงเล็กน้อย

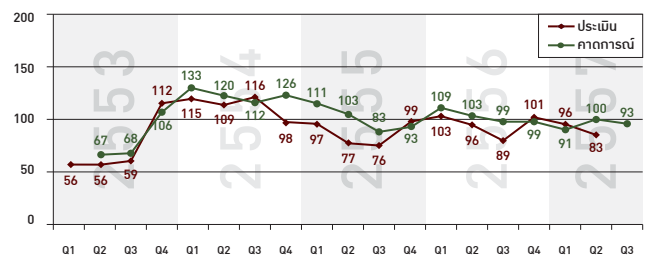
ภาพที่ 4 ดัชนีความเชื่อมั่นธุรกิจโรงแรม



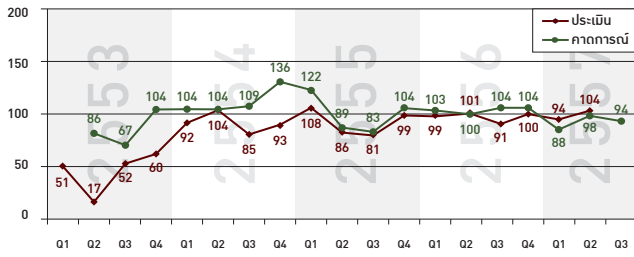
ภาพที่ 5 ดัชนีความเชื่อมั่นธุรกิจนำเที่ยว



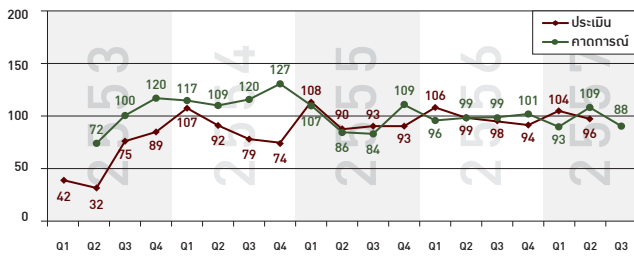
ภาพที่ 6 ดัชนีความเชื่อมั่นธุรกิจขนส่ง



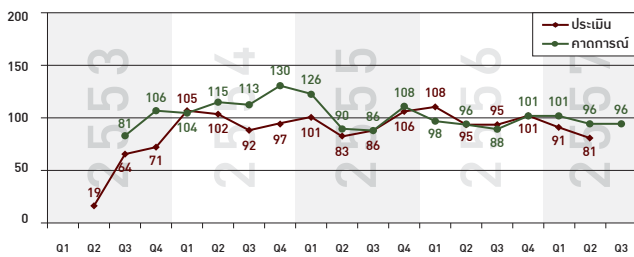
ภาพที่ 7 ดัชนีความเชื่อมั่นธุรกิจร้านขายของที่ระลึก และร้านค้าทั่วไป



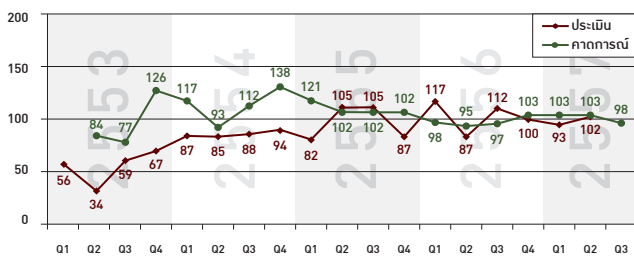
ภาพที่ 8 ดัชนีความเชื่อมั่นธุรกิจร้านอาหาร และเครื่องดื่ม



ภาพที่ 9 ดัชนีความเชื่อมั่นธุรกิจสปาและนวด



ภาพที่ 10 ดัชนีความเชื่อมั่นธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวข้อง



3. ผลการสำรวจความคิดเห็นนักท่องเที่ยว

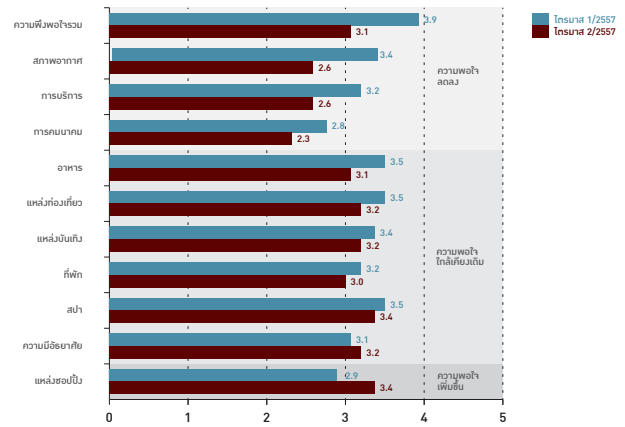
3.1 นักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากการสำรวจความเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติในไตรมาสที่ 2/2557 จำนวน 125 รายพบว่า นักท่องเที่ยวร้อยละ 48 เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยมาประเทศไทยแล้ว (repeat visitors) นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เดินทางมาประเทศไทยเพื่อการพักผ่อน (ร้อยละ 28) และเพื่อค้นหาประสบการณ์ใหม่ๆ (ร้อยละ 24) โดยเป็นการเดินทางท่องเที่ยวกับเพื่อน (ร้อยละ 30) และครอบครัว (ร้อยละ 30) ซึ่งกิจกรรมที่ทำส่วนใหญ่ ได้แก่ การเที่ยวชมสถานที่ทางวัฒนธรรม (ร้อยละ 57) และการเที่ยวชมสถานที่ทางธรรมชาติ (ร้อยละ 46)

ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเดินทางมาเที่ยวประเทศไทย คือ ราคาที่คุ้มค่า (ร้อยละ 32) รองลงมาได้แก่ ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 26) วัฒนธรรมไทยและศาสนา (ร้อยละ 25) และกิจกรรมที่หลากหลาย (ร้อยละ 25)

ในไตรมาส 2/2557 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพอใจในการเที่ยวประเทศไทยลดลงมากเมื่อเทียบกับไตรมาสก่อน โดยมีนักท่องเที่ยวเพียงร้อยละ 35 ที่พอใจ (ในไตรมาส 1/2557 มีนักท่องเที่ยวที่พอใจถึงร้อยละ 60) และมีนักท่องเที่ยวถึงร้อยละ 32 ที่ไม่พอใจในการเที่ยวไทย โดยมีคะแนนความพอใจในภาพรวม 3.1 คะแนน (เทียบกับ 3.9 ในไตรมาสก่อน จากคะแนนเต็ม 5) โดยประเด็นที่มีการประเมินต่ำลงมากที่สุดแก่ สภาพอากาศ (2.6) การบริการ (2.6) การคมนาคม (2.3) ในขณะที่แหล่งช้อปปิ้งได้รับการประเมินดีขึ้น (3.4)

ภาพที่ 11 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในแต่ละด้านจากการเที่ยวประเทศไทย ไตรมาส 1/2557 และ 2/2557



แหล่งข้อมูลหลักที่นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ในการวางแผนการท่องเที่ยว ได้แก่ อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 26) ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (ร้อยละ 22) หนังสือนำเที่ยว (ร้อยละ 20) และจากสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 18)

เมื่อถามถึงสถานการณ์ทางการเมืองที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกเป็นกังวลและอาจจะเปลี่ยนแปลงแผนการเดินทางคือ การมีความรุนแรงและมีการเสียชีวิตเกิดขึ้น (ร้อยละ 36) และการมีประกาศเตือนการเดินทางมายังประเทศไทย (ร้อยละ 35) ในขณะที่การประกาศบังคับใช้กฎหมายในสถานการณ์ฉุกเฉิน (อาทิ พ.ร.ก. ฉุกเฉิน) และการประท้วงโดยไม่มีมีการปะทะมีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวน้อยกว่ามาก (ร้อยละ 24 และร้อยละ 6 ตามลำดับ)

แหล่งข่าวสำคัญที่นักท่องเที่ยวต่างชาติใช้ในการติดตามสถานการณ์ความไม่สงบในประเทศไทยก่อนเดินทางมาท่องเที่ยวได้แก่ อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 30) และสื่อโทรทัศน์ของต่างประเทศ (ร้อยละ 26)

นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ประเมินว่าระบบคมนาคมขนส่งของไทยยังอยู่ในระดับแย่ (ร้อยละ 53) และคิดว่าการพัฒนาการคมนาคมขนส่งที่จะส่งผลต่อการท่องเที่ยวมากที่สุดคือการดูแลความปลอดภัย (ร้อยละ 39) การจัดการให้การคมนาคมขนส่งใช้เวลาที่น้อยลง (ร้อยละ 36) การพัฒนาระบบรถไฟ (ร้อยละ 34) และการเพิ่มตัวเลือกในการเดินทางให้มากขึ้น (ร้อยละ 30)

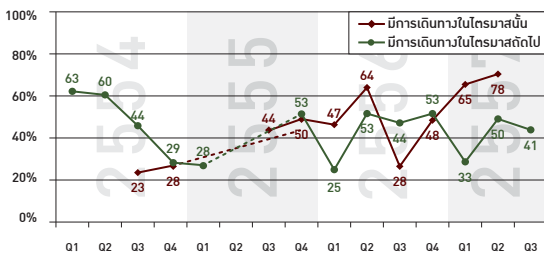
นโยบายที่นักท่องเที่ยวต่างชาติประเมินว่าจะมีประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวของไทยมากที่สุดได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ (ร้อยละ 32) การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 30) นโยบายเพิ่มความปลอดภัย (ร้อยละ 24) และการสร้างภาพพจน์ที่ดีของประเทศไทย (ร้อยละ 23)

3.2 นักท่องเที่ยวชาวไทย

จากการสำรวจนักท่องเที่ยวไทยจำนวน 300 รายทั่วประเทศพบว่า ร้อยละ 78 ของนักท่องเที่ยวไทยมีการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศในไตรมาสที่ 2/2557 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงส่วนหนึ่งน่าจะมาจากการเดินทางช่วงเทศกาลสงกรานต์และเป็นช่วงปิดเทอมของนักเรียน

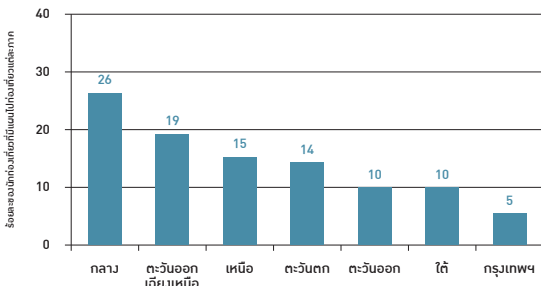
ในไตรมาส 3/2557 ร้อยละ 41 ของนักท่องเที่ยวไทยมีแผนการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ ซึ่งสัดส่วนดังกล่าวใกล้เคียงกับการวางแผนในไตรมาสที่ 3 ของปีก่อนๆ

ภาพที่ 12 ร้อยละของนักท่องเที่ยวที่มีการเดินทางและมีแผนในการเดินทางในประเทศ



แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในไตรมาสที่ 3/2557 ได้แก่ ภาคกลาง (ร้อยละ 29) รองลงมาได้แก่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 19) ภาคเหนือ (ร้อยละ 15) และภาคตะวันตก (ร้อยละ 14)

ภาพที่ 13 จุดหมายนักท่องเที่ยวไทยไตรมาสที่ 3/2557



นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มีแผนเดินทางจะไปเที่ยวกับครอบครัว (ร้อยละ 68) กลุ่มเพื่อน (ร้อยละ 49) และเที่ยวด้วยตนเอง (ร้อยละ 40) โดยส่วนใหญ่ใช้วิธีการเดินทางด้วยพาหนะส่วนตัว (ร้อยละ 77) รถโดยสาร (ร้อยละ 31) และเครื่องบิน (ร้อยละ 24) วัตถุประสงค์หลักในการท่องเที่ยวคือ เพื่อการพักผ่อน (ร้อยละ 46) และเยี่ยมเยียนครอบครัว (ร้อยละ 26)

ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวไทยให้ความสำคัญในการวางแผนท่องเที่ยวในไตรมาสที่ 3/2557 ยังคงเป็นปัจจัยด้านเวลาหรือเทศกาลท่องเที่ยว (ร้อยละ 55) แหล่งที่พักที่น่าสนใจ (ร้อยละ 49) แหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 44) ขณะที่ร้อยละ 32 ของนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับสถานการณ์ทางการเมือง ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวจะเลือกสถานที่ท่องเที่ยวจากความสวยงามและราคาเป็นหลัก (ร้อยละ 43) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกสบาย (ร้อยละ 41) และความปลอดภัย (ร้อยละ 39)

นักท่องเที่ยวไทยระบุรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่จะมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือการใช้ภาพแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามในการประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 28) แพคเกจที่พักราคาถูก (ร้อยละ 21) และการจัดงานเทศกาลในพื้นที่ (ร้อยละ 21) ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์สถานที่ท่องเที่ยวมากกว่าปัจจัยด้านราคา (อาทิ แพคเกจที่พัก ส่วนลดต่างๆ)

แหล่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยวค้นหาส่วนใหญ่ยังคงเป็นอินเทอร์เน็ต และคำแนะนำจากครอบครัวหรือเพื่อน (ร้อยละ 47) รองลงมาได้แก่ สื่อโทรทัศน์ (ร้อยละ 36) และหนังสือแนะนำเที่ยว (ร้อยละ 29)

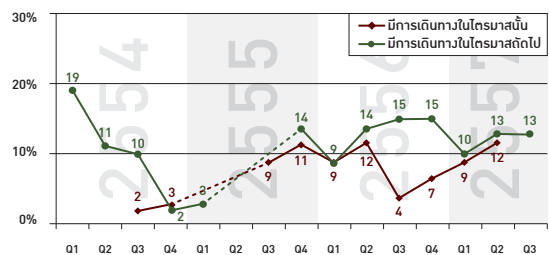
ทั้งนี้ ผลกระทบของสถานการณ์การเมืองต่อการท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวไทยร้อยละ 24 ลดค่าใช้จ่ายในการเที่ยวแต่ละครั้งลง และอีกร้อยละ 23 ไปเที่ยวน้อยลง ในขณะที่อีกร้อยละ 34 ระบุว่าไม่มีผลใดๆ ต่อพฤติกรรมมารัดตัดสินใจท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่ยังเห็นว่าทั้งภาครัฐและเอกชนยังต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานการท่องเที่ยวในหลายด้าน โดยภาคเอกชนควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านความสะอาด (ร้อยละ 59) ความปลอดภัย (ร้อยละ 52) การบริการของพนักงาน (ร้อยละ 43) และสถานที่พัก (ร้อยละ 42) และนโยบายที่นักท่องเที่ยวไทยเห็นว่าภาครัฐควรเพิ่มการสนับสนุน มากที่สุดคือ เพิ่มความสะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 48) ความปลอดภัย (ร้อยละ 46) และการส่งเสริมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ๆ (ร้อยละ 40)

นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการคมนาคมอยู่ในระดับแย่มากทั้งการคมนาคมภายในแหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 47 ประเมินในระดับแย่มาก) และการคมนาคมไปยังแหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 44 ประเมินในระดับแย่มาก)

ในไตรมาสที่ 3/2557 นักท่องเที่ยวไทยร้อยละ 13 มีแผนการท่องเที่ยวต่างประเทศ จุดหมายหลักยังคงเป็นประเทศใกล้เคียงและประเทศในแถบเอเชีย เช่น ลาว พม่า ญี่ปุ่น และจีน สาเหตุหลักที่นักท่องเที่ยวไทยตัดสินใจไปเที่ยวต่างประเทศคือ ความสวยงามของธรรมชาติ (ร้อยละ 28) และการประชาสัมพันธ์จากสื่อ (ร้อยละ 23)

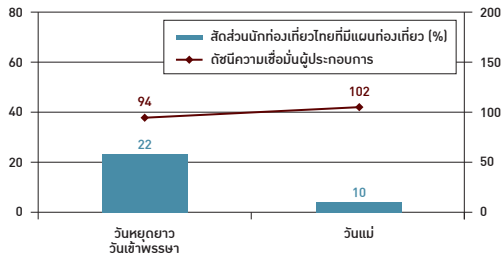
ภาพที่ 14 ร้อยละของนักท่องเที่ยวที่มีการเดินทางและมีแผนในการเดินทางต่างประเทศ



4. การท่องเที่ยวช่วงเทศกาล ไตรมาสที่ 2/2557

ไตรมาสที่ 3/2557 เป็นช่วงที่มีวันหยุดเทศกาลสำคัญเพียง 2 ช่วง ได้แก่ ช่วงวันหยุดยาวอาสาฬหบูชา-เข้าพรรษาและวันหยุดวันแม่ นักท่องเที่ยวไทยมีแผนที่จะท่องเที่ยวภายในประเทศในช่วงวันหยุดยาวเข้าพรรษาร้อยละ 22 และช่วงวันแม่ร้อยละ 10 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าปีก่อนเล็กน้อย ในขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวประเมินว่าสถานการณ์ท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดยาวเข้าพรรษาคงต่ำกว่าปกติเล็กน้อย (94) ในขณะที่สถานการณ์ในช่วงวันแม่จะใกล้เคียงปกติ (102) อย่างไรก็ตาม จากการที่ คสช. ได้ประกาศให้วันที่ 11 ส.ค. เป็นวันหยุดและทำให้วันหยุดวันแม่เป็นวันหยุดยาว 4 วัน ซึ่งคาดว่านักท่องเที่ยวจะวางแผนการเดินทางในช่วงวันแม่เพิ่มขึ้น และสถานการณ์การท่องเที่ยวจะดีกว่าที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวประเมินไว้

ภาพที่ 15 ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และสัดส่วนนักท่องเที่ยวไทยที่มีแผนท่องเที่ยวในช่วงเทศกาล ไตรมาสที่ 3/2557

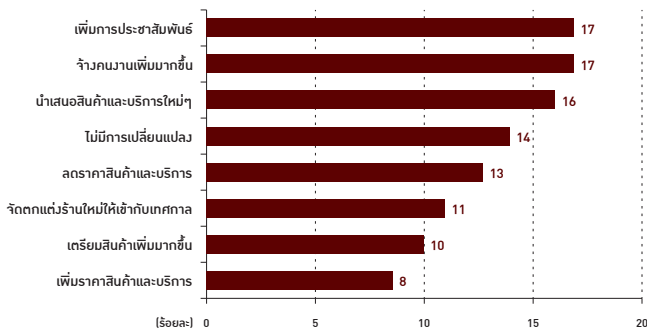


แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมในช่วงวันหยุดยาวเข้าพรรษาได้แก่ ภาคกลาง (ร้อยละ 30) และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 25) ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อไปท่องเที่ยว (ร้อยละ 28) ทำบุญ (ร้อยละ 23) และกลับบ้าน (ร้อยละ 21)

สำหรับการท่องเที่ยวต่างประเทศ นักท่องเที่ยวไทยมีแผนที่จะท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดยาวเข้าพรรษาร้อยละ 7 และช่วงวันแม่ร้อยละ 4

ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวมีการเตรียมความพร้อมหรือกลยุทธ์ ในช่วงวันหยุดเทศกาลต่างๆ โดยเน้นการเพิ่มการประชาสัมพันธ์และลดราคาสินค้าและบริการ

ภาพที่ 16 การเตรียมความพร้อมในช่วงวันหยุดเทศกาล ไตรมาสที่ 3/2557



5. การคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ไตรมาสที่ 2/2557

จากข้อมูลล่าสุดของกรมการท่องเที่ยว ในเดือนพฤษภาคม 2557 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติ 1.74 ล้านคน หดตัวร้อยละ 10.66 จากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2556 โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจาก เอเชียตะวันออกที่ลดลงถึงร้อยละ 16.28 (นักท่องเที่ยวจากจีนลดลงถึงร้อยละ 24.86) ในขณะที่นักท่องเที่ยวจากยุโรปยังคงขยายตัวร้อยละ 6.88 โดยในช่วง 5 เดือนแรกของปี 2557 (มกราคม-พฤษภาคม) มีนักท่องเที่ยว 10.36 ล้านคน ลดลงร้อยละ 5.93 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี 2556

ทั้งนี้ ในช่วงปลายเดือนพฤษภาคมได้มีการประกาศใช้กฎอัยการศึกและประกาศเคอร์ฟิว จากข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ในเดือนกันยายน 2549 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวในเดือนกันยายนลดลงจากแนวโน้มปกติร้อยละ 7.27 และมีผลกระทบถึงเดือนตุลาคมและพฤศจิกายน (ลดลงร้อยละ 8.95 และ 3.28 จากแนวโน้มปกติ ตามลำดับ) จากนั้นจำนวนนักท่องเที่ยวจึงกลับมาสู่แนวโน้มปกติในเดือนธันวาคม หากอ้างอิงจากแนวโน้มดังกล่าว คาดว่าเหตุการณ์ในครั้งนี้จะมีผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวอย่างน้อยถึงในเดือนกรกฎาคม และคาดว่าในไตรมาสที่ 2 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ 5.55 ล้านคน ลดลงร้อยละ 8.50 จากปีก่อน

ทั้งนี้ ภาครัฐต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนในการสื่อสารภาพความจริงถึงความสงบปลอดภัยภายในประเทศให้ต่างชาติมีความเข้าใจและลดระดับการประกาศเตือนนักท่องเที่ยว และสร้างหลักประกันในการเดินทางท่องเที่ยวให้กับชาวต่างชาติ หากมีการดำเนินการที่เหมาะสมและสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับต่างชาติได้ คาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเริ่มกลับมาเติบโตอีกครั้งในไตรมาสที่ 3 โดยคาดว่า ในไตรมาสที่ 3/2557 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ 6.84 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.23 จากปีก่อน และในไตรมาสที่ 4/2557 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ 7.85 ล้านคน เพิ่มขึ้น 12.46 จากปีก่อน และทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติรวมทั้งปีเท่ากับ 26.84 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.09 จากปีก่อน

หากพิจารณาค่าคาดการณ์นักท่องเที่ยวรายภูมิภาค ในกรณีที่ต่างชาติมีความเชื่อมั่น คาดว่าในไตรมาสที่ 3/2557 จะมีนักท่องเที่ยวจากเอเชียตะวันออก 2.43 ล้านคน นักท่องเที่ยวจากอาเซียน 1.79 ล้านคน และนักท่องเที่ยวจากยุโรป 1.25 ล้านคน

อย่างไรก็ตาม หากไม่มีการดำเนินการที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นกับต่างชาติ คาดว่าผลกระทบที่เกิดจะรุนแรงกว่าที่เคยเกิดในปี 2549 เนื่องจากปัญหาความรุนแรงและยึดเยื้อ ประกอบกับการประกาศเตือนนักท่องเที่ยวในหลายประเทศที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจของนักท่องเที่ยว โดยคาดว่า หากยังไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นได้โดยเร็ว ในไตรมาสที่ 3/2557 จะมีนักท่องเที่ยวเพียง 6.18 ล้านคน ลดลงร้อยละ 4.92 จากปีก่อน และในไตรมาสที่ 4/2557 จะมีนักท่องเที่ยว 7.26 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.01 จากปีก่อน โดยทั้งปี 2557 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติรวมทั้งปีเพียง 25.59 ล้านคน ลดลงร้อยละ 3.62 จากปีก่อน

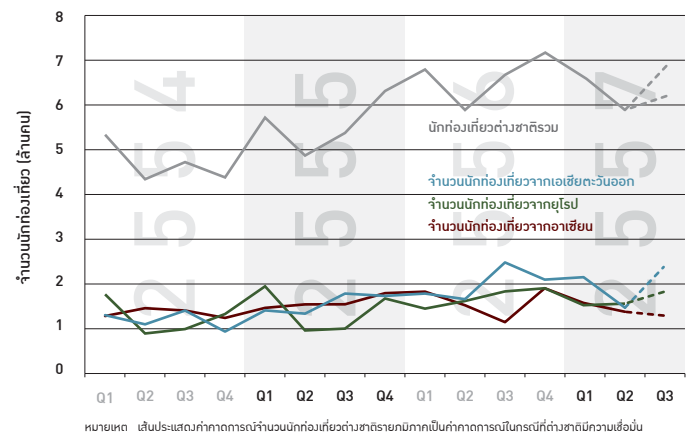
โดยในกรณีที่ต่างชาติขาดความเชื่อมั่น คาดว่าในไตรมาสที่ 3/2557 จะมีนักท่องเที่ยวจากเอเชียตะวันออก 2.08 ล้านคน นักท่องเที่ยวจากอาเซียน 1.63 ล้านคน และนักท่องเที่ยวจากยุโรป 1.19 ล้านคน

ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและรายได้จากการท่องเที่ยวรายไตรมาส

ไตรมาส	นักท่องเที่ยว 2556 (ล้านคน)	นักท่องเที่ยว 2557* (ล้านคน)	อัตราการเติบโต ปี 56-57 (%)	รายได้จากการท่องเที่ยว 2557 (ล้านบาท)
1	7.01	6.60	-5.85	310,848
2	6.06	5.55 ^P	-8.42	261,405 ^P
3	6.50	6.84 ^P	5.23	322,164 ^P
4	6.98	7.85 ^P	12.46	369,735 ^P
รวม	26.55	26.84 ^P	1.09	1,264,152 ^P

^P แทนค่าคาดการณ์แบบจำลองโดยผู้วิจัย

ภาพที่ 17 จำนวนนักท่องเที่ยวรายไตรมาสปี 2554-2557 จำแนกตามภูมิภาค



หมายเหตุ: เส้นประแสดงค่าคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวต่อไตรมาสจากข้อมูลเป็นค่าคาดการณ์ในกรณีที่ต่างชาติมีความเชื่อมั่น

จะเห็นได้ว่า การดำเนินงานของภาครัฐในระยะเร่งด่วนนี้มีความสำคัญต่อสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศในปีนี้เป็นอย่างมาก การที่ภาครัฐสามารถสร้างความเชื่อมั่นกับต่างชาติได้ภายในเดือนกรกฎาคมจะมีผลทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวรวมทั้งปีเพิ่มสูงขึ้นถึง 1.25 ล้านคน สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวถึง 58,400 ล้านบาท และยังเป็นการสร้างการจ้างงานและรายได้ต่อแรงงานและธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

6. ข้อเสนอแนะ

ในไตรมาส 2/2557 ดัชนีความเชื่อมั่นยังคงต่ำกว่าระดับปกติต่อเนื่องจากไตรมาสที่ 1 ผู้ประกอบการมีความกังวลกับสถานการณ์การเมืองมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ประกอบการในกรุงเทพฯ และผู้ประกอบการกลุ่มที่มีลูกค้าเป็นชาวต่างชาติเป็นหลัก เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในไตรมาสที่ 2 มีแนวโน้มหดตัวลง ส่วนสถานการณ์และจำนวนนักท่องเที่ยวในไตรมาสที่ 3 จะขึ้นอยู่กับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อสถานการณ์ในประเทศไทยเป็นหลัก ดังนั้นการดำเนินงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้การท่องเที่ยวในประเทศไทยจึงมีความสำคัญมากและเป็นภารกิจที่ภาครัฐต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน

6.1 ข้อเสนอแนะต่อภาครัฐ

จากสถานการณ์ในปัจจุบัน ภาครัฐมีภารกิจเร่งด่วนที่สำคัญ (ภายใน 1-3 เดือน) ดังนี้

- (1) **ควรกำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ และเร่งจัดตั้งคณะกรรมการนโยบายท่องเที่ยวแห่งชาติ** เพื่อพิจารณา กลั่นกรอง จัดลำดับความสำคัญ และร่วมกันผลักดันและดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างบูรณาการร่วมกัน
- (2) **เร่งฟื้นฟูความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ** โดยมีเป้าหมายสำคัญคือมุ่งเน้นการสื่อสารความเข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง พยายามให้เห็นถึงข้อเท็จจริงและชี้ให้เห็นถึงความสงบปลอดภัยรวมถึงความสะดวกในการเดินทางโดยรวมไปถึงการทำความเข้าใจกับนานาประเทศให้ช่วยลดระดับการเตือน โดยอาจจะใช้มาตรการต่างๆ เช่น
 - ให้มีกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวในลักษณะ Mega Events อาทิ กีฬาระดับสากลหรือคอนเสิร์ต เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศ
 - ให้มีการจัดกิจกรรม Mega Famtrip โดยเน้นที่กลุ่มเป้าหมายท่องเที่ยวช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว และ
 - ให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย Roadshow ในกลุ่มเป้าหมายที่สามารถเข้ามาได้เร็ว อาทิ จีน ญี่ปุ่น เกาหลี รัสเซีย
- (3) **ดูแลช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์** โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่มีลูกค้าหลักเป็นชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการที่อยู่ในกรุงเทพฯ โดยอาจจะใช้มาตรการต่างๆ เช่น
 - การสนับสนุนให้มีการจัดสัมมนาของหน่วยงานรัฐในผู้ประกอบการกลุ่มที่ได้รับผลกระทบและมีการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย

- การให้ความช่วยเหลือด้านสินเชื่อต้นทุนต่ำ โดยควรมีการตั้งวงเงินให้กับผู้ประกอบการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ เนื่องจากหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการให้สินเชื่อโดยทั่วไปอาจจะไม่เหมาะสมกับธุรกิจท่องเที่ยวทำให้ผู้ประกอบการเสียโอกาสในการเข้าถึงความช่วยเหลือด้านสินเชื่อในปัจจุบัน

- (4) **ส่งเสริมและกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศของนักท่องเที่ยวไทย** เนื่องจากกลุ่มนักท่องเที่ยวไทยยังเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยว และสามารถช่วยชดเชยการลดลงของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้บ้าง โดยเฉพาะให้การสนับสนุนผู้ประกอบการที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย โดยสามารถดำเนินการผ่านมาตรการต่างๆ เช่น
 - การส่งเสริมการจัดสัมมนาและประชุมในประเทศ
 - การอนุญาตให้นักท่องเที่ยวชาวไทยนำค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวภายในประเทศไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้โดยกำหนดให้เป็นค่าใช้จ่ายผ่านบริษัทนำเที่ยวและโรงแรมที่จดทะเบียนถูกต้อง
 - การปรับระเบียบการเบิกจ่ายของข้าราชการโดยต้องใช้ใบเสร็จจากบริษัทที่จดทะเบียนถูกต้องเท่านั้น (แทนการเบิกแบบเหมาจ่ายที่ใช้ในปัจจุบัน)

ส่วนการดำเนินการในระยะกลาง ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสำคัญกับการท่องเที่ยว เช่น การคมนาคม รถไฟรางคู่ การขยายสนามบิน การพัฒนาท่าเรือท่องเที่ยว เป็นต้น โดยเงินลงทุนส่วนนี้นอกจากจะช่วยพัฒนาการท่องเที่ยวแล้ว จะมีส่วนช่วยในการกระตุ้นเศรษฐกิจในภาพรวมได้อีกด้วย

นอกจากนโยบายเร่งด่วนและการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานแล้ว ภาครัฐยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการในด้านอื่นๆ ด้วย เช่น การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร การควบคุมดูแลมาตรฐานการให้บริการ การช่วยเหลือผู้ประกอบการในด้านการตลาด

6.2 ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการ

ในส่วนของผู้ประกอบการ ในสถานการณ์ปัจจุบัน ควรต้องเร่งดำเนินการ (1) **รักษาและพัฒนามาตรฐานการให้บริการของตนเอง โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว** เพื่อร่วมสร้างความเชื่อมั่นให้กับประเทศโดยรวมและรักษารฐานลูกค้าของตนเอง (2) **เตรียมมาตรการรับมือความเสี่ยงต่างๆ** เช่น กระจายความเสี่ยงฐานลูกค้า โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่มีลูกค้าหลักเป็นชาวต่างชาติและเป็นกลุ่มเฉพาะ โดยในช่วงนี้อาจจะต้องพิจารณาตลาดในประเทศเพิ่มขึ้น และ (3) **ช่วยกันประชาสัมพันธ์ถึงสถานการณ์ภายในประเทศที่ดีขึ้นตามลำดับ** และสร้างความสมานฉันท์ปรองดองให้แก่ประเทศ

นอกจากมาตรการเร่งด่วนข้างต้นแล้ว ผู้ประกอบการยังคงต้องดำเนินการในการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและพัฒนาทักษะที่จำเป็นให้กับบุคลากร การรวมกลุ่มของผู้ประกอบการเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจซึ่งกันและกัน การมองหาความร่วมมือจากต่างชาติ โดยเฉพาะจากชาติในอาเซียนเพื่อสนับสนุนการทำธุรกิจ

ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยคำนวณจากผลการสำรวจตัวแทนผู้ประกอบการเอกชน รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นการสำรวจรายไตรมาส และรายปีเพื่อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้วางแผนนโยบาย ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยแยกได้ตามภูมิภาค และประเภทธุรกิจ

การคำนวณดัชนี: ทำโดยการถ่วงค่าตามผู้ประกอบการเอกชน รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทุกๆ ไตรมาส โดยใช้ค่าถ่วงหลักตามแนวทางของ World Tourism Organization (UNWTO) ได้แก่

- ค่าประเมินของการประกอบการท่องเที่ยวในพื้นที่หรือธุรกิจของท่าน ในไตรมาสนี้ อย่าวไร เมื่อเปรียบเทียบกับระดับการท่องเที่ยวปกติที่ท่านคาดหว่วว่าควรเกิดขึ้นในช่วงนี้อยู่ปี
- ท่านคิดว่าแนวโน้มของการประกอบการท่องเที่ยวจะดีกว่าปีก่อนๆ ในไตรมาสนี้หรือไม่ อย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับระดับการท่องเที่ยวปกติที่ท่านคาดหว่วว่าควรเกิดขึ้นในช่วงนี้อยู่ปี

ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกคำตอบได้จาก: 0 (ไม่มี), 1 (น้อย), 2 (ปานกลาง), 3 (มาก), 4 (มากที่สุด) จากนี้จึงนำผลที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย โดยต้นที่มีผลดัชนีมากกว่า 100 แสดงว่าผู้ประกอบการประเมินว่าสถานการณ์การท่องเที่ยวจะดีกว่าปีก่อนๆ นอกจากนี้ยังมีค่าตามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ประกอบการได้แสดงความคิดเห็นต่อสถานการณ์การท่องเที่ยวเพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลอีกด้วย

สำหรับการสำรวจความเชื่อมั่นผู้ประกอบการในไตรมาสที่ 1 ปี 2557 นี้ ดำเนินการสำรวจในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2556 มีตัวแทนผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวรวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามทั้งหมด 600 ราย ส่งการสำรวจความคิดเห็นนักท่องเที่ยว มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งหมด 300 ราย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทั้งหมด 125 ราย

ผู้ที่สนใจสามารถติดตามข่าวสารโครงการได้ที่เว็บไซต์ www.thailandtourismcouncil.org

สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.)

e-mail: info@thailandtourismcouncil.org