



เปิดประตู สู่ตลาดใหม่

พฤษภาคม 2563



บรรทัดฐานใหม่ของการท่องเที่ยวโลกหลัง COVID-19

HIGHLIGHTS

- ธุรกิจท่องเที่ยวและที่เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบจาก COVID-19 อย่างรุนแรง โดย UNWTO คาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวโลกในปี 2563 จะลดลงราว 80% ซึ่งเป็นระดับที่สูงมากเมื่อเทียบกับหลายวิกฤตการณ์ที่ผ่านมา ทั้งเหตุวินาศกรรม 911 โรค SARs และ Hamburger Crisis
- จะเกิดบรรทัดฐานใหม่ (New Normal) ตลอดจนจรรยาบรรณท่องเที่ยวตั้งแต่การจองตั๋วเครื่องบินและที่พัก การเดินทาง และจุดหมายปลายทาง โดยจะเน้นไปที่การรักษาสุขอนามัย/การป้องกันเชื้อโรค การให้บริการลูกค้าด้วยระบบออนไลน์และไร้อุปกรณ์สัมผัส รวมถึงการขยายธุรกิจให้หลากหลายขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความท้าทายต่างๆ
- ในระยะถัดไปต้นทุนการดำเนินธุรกิจมีแนวโน้มสูงขึ้นจากการปรับตัวตามมาตรการต่างๆ จึงเป็นที่คาดว่าผู้ประกอบการอาจไม่ใช้กลยุทธ์การแข่งขันด้านราคารุนแรงดังเช่นในช่วงที่ผ่านมา



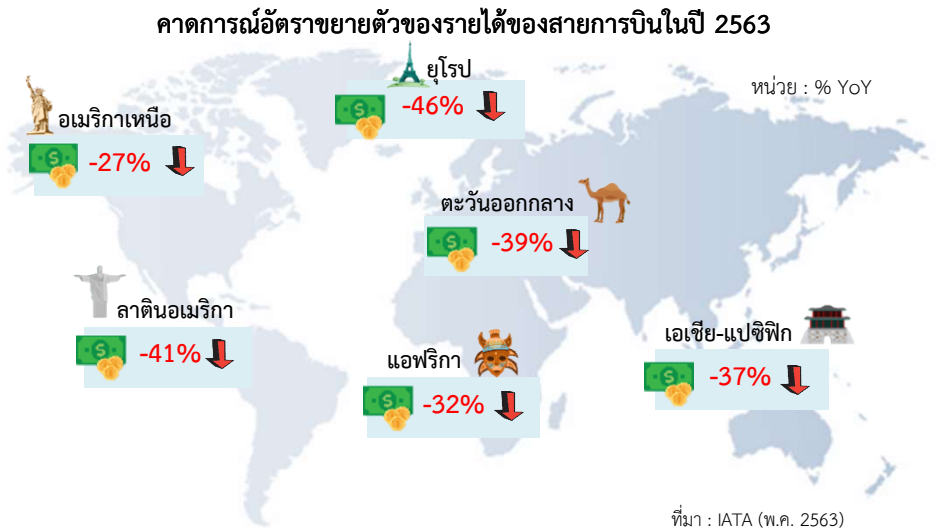
วิกฤต COVID-19 ส่งผลกระทบวงกว้างในหลากหลายธุรกิจ แต่ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบเป็นกลุ่มแรกๆ คือ ธุรกิจท่องเที่ยวและที่เกี่ยวข้อง จากการที่เกือบทุกประเทศทั่วโลกพยายามจำกัดการแพร่ระบาดโดยใช้มาตรการ Lockdown ทั้งการปิดพรมแดนและจำกัดการเดินทาง ตลอดจนการปิดแหล่งชุมนุมคนจำนวนมาก รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวด้วย ทั้งนี้ หลังจากผ่านมาแล้วกว่า 4 เดือนสถานการณ์มีสัญญาณดีขึ้น ทำให้มีโอกาสที่ธุรกิจท่องเที่ยวจะกลับมาเปิดดำเนินการได้อีกครั้ง อย่างไรก็ตาม มีแนวโน้มที่จะเกิดบรรทัดฐานใหม่ (New Normal) ของเทรนด์ธุรกิจท่องเที่ยวตลอด Supply Chain เพื่อปรับตัวและรับมือกับความท้าทายใหม่ๆ ในอนาคต

“ธุรกิจท่องเที่ยวและที่เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบจาก COVID-19 อย่างรุนแรง”

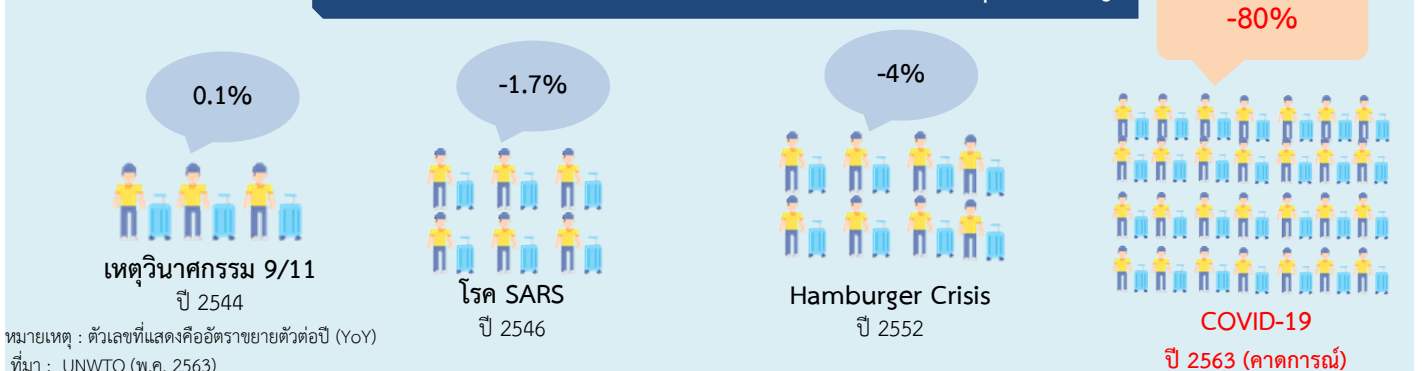
ประมาณการผลกระทบของธุรกิจท่องเที่ยวโลกจาก COVID-19

- 850-1,100 ล้านคน** จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่หายไป
- 910-1,200 Bil.USD** รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่หายไป
- 100-120 ล้านตำแหน่ง** จำนวนแรงงานในธุรกิจท่องเที่ยวที่มีความเสี่ยงอาจถูกเลิกจ้าง

ที่มา : UNWTO (พ.ค. 2563)



เปรียบเทียบอัตราขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวโลกในช่วงเหตุการณ์สำคัญ



Disclaimer : ข้อมูลต่าง ๆ ที่ปรากฏ เป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และการเผยแพร่ข้อมูลเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเท่านั้น โดยธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยจะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการที่มีบุคคลนำข้อมูลนี้ไปใช้ไม่ว่าโดยทางใด

New Normal ของวงจรธุรกิจท่องเที่ยวหลัง COVID-19



START



การจองตั๋วเครื่องบิน

• ยืดหยุ่นมากขึ้น

ยืดอายุตั๋ว/เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม เช่น Emirates Airlines ให้เลื่อนตั๋วออกไปได้ถึง 1 ปีจากวันที่จอง Qatar Airways ให้เปลี่ยนเที่ยวบินได้ก่อนเดินทาง 3 วัน



• ใช้ AI ให้บริการลูกค้า/ลูกค้าจัดการการจองด้วยตนเอง เช่น AirAsia ใช้ AI จัดการการจองตั๋วเครื่องบินให้ลูกค้า



• จองตั๋วผ่านตัวแทนน้อยลง เนื่องจากการขอคืนเงินหรือเลื่อนเที่ยวบินผ่านตัวแทนในช่วง COVID-19 ยุ่งยากและใช้เวลานานกว่าการติดต่อโดยตรงกับสายการบิน (สายการบินจะอนุญาตให้ลูกค้าคืนเงิน/เลื่อนเที่ยวบินได้เฉพาะผู้ที่ซื้อตั๋วโดยตรงกับสายการบิน)

ที่มา : รวบรวมโดยฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธสน.

“เน้นรักษาระยะห่าง และปลอดภัยโรค”

สนามบิน

- สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่อยู่ในสนามบิน
- คัดกรองและตรวจวัดอุณหภูมิ
- เว้นระยะห่างทางสังคมตามจุดต่างๆ
- พนักงานฆ่าเชื้อสัมผัส
- ลงทะเบียนผ่าน Application เพื่อติดตามผู้เดินทาง



การเดินทาง

เครื่องบิน

- ใช้กระจกกันระหว่างที่นั่งหรือเว้นระยะห่าง 1 ที่นั่ง เช่น United, Delta, EasyJet จะยกเลิกที่นั่งตรงกลางในที่นั่งชั้นประหยัด
- ผู้โดยสารสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่อยู่บนเครื่องบิน
- พนักงานต้อนรับสวมชุดป้องกันเชื้อโรค เช่น Philippine Airlines และ Philippines AirAsia เปลี่ยนชุดยูนิฟอร์มเป็นชุดที่ป้องกันเชื้อโรค แต่ยังคงเอกลักษณ์ของสายการบิน (สี โลโก้)
- งดการเสิร์ฟอาหารในเส้นทางระยะสั้น



จุดหมายปลายทาง

โรงแรม/ที่พัก

- มีมาตรฐานสุขอนามัย ปลอดภัยโรค เช่น Hilton, Kempinski, Marriott ใช้ระบบทำความสะอาดแบบปลอดภัยโรค
- เครือ Marriott กำหนดพื้นที่ส่วนกลางให้เป็นไปตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม
- ยืดหยุ่นมากขึ้น/ขยายธุรกิจให้หลากหลาย เช่น เครือ InterContinental ให้ยกเลิก/เปลี่ยนวันจองฟรี ขณะที่หลายโรงแรมหันมาทำ Food Delivery

ร้านอาหาร

- ใช้กระจกกันระหว่างที่นั่งหรือเว้นระยะห่างมากขึ้น
- พนักงานสวมหน้ากากอนามัย

แหล่งท่องเที่ยว

- จำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวในการเข้าพื้นที่ เช่น เกาะปาเลา ฟิลิปปินส์
- เทรนด์การท่องเที่ยวเสมือนจริงผ่าน Application เช่น Explore.org เปิด VDO ให้เข้าชมธรรมชาติแบบ Real-Time

ข้อสังเกต

การปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยหลัง COVID-19 ส่งผลให้ต้นทุนทางธุรกิจสูงขึ้นตามไปด้วย

- คาดว่าราคาตั๋วเครื่องบินจะเพิ่มขึ้น 54% จากต้นทุนที่สูงขึ้นและ Capacity ที่ลดลงจากการเว้นที่นั่ง
- การเว้นที่นั่งตรงกลาง (Middle Seat) จะทำให้รายได้สายการบินลดลง 40%
- 97% ของสายการบินมีแนวโน้มปรับขึ้นราคาตั๋วเครื่องบิน ชดเชยต้นทุนที่สูงขึ้น

ที่มา : IATA (พ.ศ. 2563)

“ธุรกิจสายการบินและโรงแรมมีแนวโน้มที่จะไม่แข่งขันด้านราคาอีกต่อไป เนื่องจากต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น สวนทางกับรายได้ที่ลดลง”

ข้อเสนอแนะในการปรับตัวสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและที่เกี่ยวข้องเนื่องเพื่อรับมือกับความท้าทายใหม่ๆ

มีระบบการให้บริการที่ยืดหยุ่น เช่น การเลื่อน/ยกเลิก การเข้าพักโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการจองล่วงหน้า การขายตั๋วเครื่องบินที่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกได้

มีเครื่องมือ/บริการผ่านระบบออนไลน์ให้ลูกค้าสามารถจัดการการจอง (เลื่อน/ยกเลิก/เปลี่ยนแปลง) ด้วยตนเอง

- กระจายประเภทธุรกิจให้หลากหลายขึ้น เช่น ให้บริการด้านอาหาร (Catering) และ Cargo ซึ่งอาจช่วยชดเชยรายได้ในกรณีที่นักท่องเที่ยว/นักเดินทางลดลง
- กระจายฐานลูกค้า ไม่พึ่งพาลูกค้าจากประเทศใดประเทศหนึ่งเพียงอย่างเดียว (ลดความเสี่ยงกรณีประเทศใดเกิดวิกฤตร้ายแรงจนจำกัดการเดินทาง)

ยืดหยุ่นขึ้น

ลูกค้าจัดการด้วยตนเองได้

เน้นสุขอนามัย

กระจายธุรกิจมากขึ้น

บริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

- มีระบบฆ่าเชื้อโรคอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆ รวมถึงการตรวจวัดอุณหภูมิ พนักงานและลูกค้า รวมถึงเครื่องแบบของพนักงานควรเป็นชุดที่ป้องกันเชื้อโรค พัฒนาระบบการให้บริการแบบไร้สัมผัส เช่น การเสิร์ฟอาหาร การชำระเงิน การเช็คอินห้องพัก โดยอาจใช้หุ่นยนต์หรือ Smart Machine

ควรวางแผนการบริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากในระยะถัดไปมีแนวโน้มที่ต้นทุนจะเพิ่มขึ้นมากจากการดำเนินมาตรการป้องกันเชื้อโรคต่างๆ ขณะที่ควรระมัดระวังการใช้กลยุทธ์แข่งขันด้านราคาท่ามกลางต้นทุนที่เพิ่มขึ้น