

การสำรวจภาคบริการ ในสาขาธุรกิจท่องเที่ยวและที่เกี่ยวข้อง ธุรกิจก่อสร้าง และธุรกิจโลจิสติกส์ (การจัดส่ง Delivery)

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และขนาดย่อย (Micro) แบบเร่งด่วน (Quick Survey/Poll)

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และขนาดย่อย (Micro) แบบเร่งด่วน (Quick Survey/Poll) โดยดำเนินการสำรวจข้อมูลใช้วิธีการแบบ Face-to-Face และ/หรือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Online Survey) และ/หรือการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์จากกลุ่มเป้าหมาย โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.7) อยู่ในช่วง Gen X อายุระหว่าง 41-56 ปี (ร้อยละ 52.0) อายุโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 44.9 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 53.1) ประเภทธุรกิจบริการอันดับแรก คือภาคบริการสาขาธุรกิจท่องเที่ยว และที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ 78.0) รองลงมาคือ ภาคบริการสาขาธุรกิจก่อสร้าง (ร้อยละ 17.6) ภาคบริการสาขาธุรกิจโลจิสติกส์ และอื่น ๆ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ร้อยละ 2.2) โดยรูปแบบการดำเนินธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา (ร้อยละ 59.4) แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการเริ่มต้นลงทุนธุรกิจด้วยเงินลงทุนตนเอง/ครอบครัว (ร้อยละ 76.5)

ผลสรุปที่ได้จากการประชุมรับฟังความคิดเห็น (Focus Group)

จากการประชุมรับฟังความคิดเห็นกลุ่มย่อย (Focus Group) ร่วมกับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิสาหกิจขนาดย่อย ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐ รวมถึงสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสาขาการบริการในสาขาธุรกิจท่องเที่ยวและที่เกี่ยวข้อง ธุรกิจก่อสร้าง และธุรกิจโลจิสติกส์ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และภาคกลาง และในเขตภูมิภาค เช่น พื้นที่ภาคเหนือ ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ที่มา คุณลักษณะ และข้อมูลเบื้องต้นของกิจการ

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อยที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่มมีการประกอบธุรกิจสาขาบริการที่มีความหลากหลาย โดยสามารถแยกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) กลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย โรงแรมที่พัก บริษัทนำเที่ยว (2) กลุ่มธุรกิจก่อสร้าง และ (3) กลุ่มธุรกิจโลจิสติกส์

ในการจัดสนทนาผู้ประกอบการกลุ่มย่อยในเขตกรุงเทพ ปริมณฑล และภาคกลาง พบว่ากลุ่มผู้ประกอบการสาขาธุรกิจท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมีรูปแบบธุรกิจเป็นประเภทบุคคลธรรมดา ในขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการสาขาธุรกิจก่อสร้าง และบริการโลจิสติกส์ ส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบนิติบุคคล โดยผู้ประกอบการที่

เข้าร่วมส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจไม่ต่ำกว่า 5 ปี โดยมีเพียงบางส่วนที่เพิ่งเริ่มกิจการไม่ถึงหนึ่งปี จากประสบการณ์การในการทำธุรกิจที่ต่างกันส่งผลให้ปัญหากิจการประสบมีความแตกต่างกัน

ในส่วนกลุ่มผู้ประกอบการในเขตภูมิภาค ประกอบด้วยพื้นที่ภาคเหนือ ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าผู้ประกอบการในสาขาธุรกิจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจโรงแรมที่พักซึ่งมีทั้งรูปแบบโรงแรมและโฮมสเตย์ โดยเกือบทุกรายดำเนินธุรกิจในรูปแบบบุคคลธรรมดา ในขณะที่ผู้ประกอบการบริษัทน่าจะอยู่ในรูปแบบนิติบุคคล สำหรับผู้ประกอบการในสาขาธุรกิจก่อสร้างและบริการโลจิสติกส์พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบนิติบุคคล นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประกอบการธุรกิจมีเป็นระยะเวลา 5 – 10 ปี ทั้งนี้ ผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจก่อสร้างทุกรายให้ข้อมูลว่าได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากสถานการณ์ COVID-19 ในขณะที่ผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจโลจิสติกส์ส่วนใหญ่มองว่าได้รับผลกระทบค่อนข้างน้อยจากสถานการณ์ COVID-19 โดยผลกระทบที่สำคัญมีเพียงค่าใช้จ่ายสูงขึ้นจากการจัดหาหน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ และชุดตรวจ ATK ให้แก่พนักงาน และความยุ่งยากเมื่อพนักงานติดเชื้อ COVID-19 ในทางตรงกันข้าม ผู้ประกอบการจำนวนหนึ่งรายงานว่ามีการมีอุปสงค์มากยิ่งขึ้นจากสถานการณ์ COVID-19

ประสบการณ์การเข้าร่วมโครงการของหน่วยงานภาครัฐ

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ด้วยสาเหตุที่ไม่ทราบข่าวสาร ไม่มีช่วงเวลาที่สะดวกที่จะเข้าร่วม รวมถึงยังไม่พบหัวข้อที่น่าสนใจและตอบโจทย์ของธุรกิจ ในขณะที่มีผู้ประกอบการบางรายที่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของหน่วยงานภาครัฐให้ข้อมูลว่า กิจกรรม/โครงการของหน่วยงานภาครัฐยังไม่ตรงกับบริบทปัญหาของกิจการ อีกทั้งยังขาดความต่อเนื่อง และไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพหลังสิ้นสุดกิจกรรม อย่างไรก็ตาม หากมีกิจกรรม/โครงการของหน่วยงานภาครัฐที่จะช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังยืนยันว่าสนใจที่จะเข้าร่วม โดยมีความต้องการอยากให้เป็นโครงการที่จัดร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อความสะดวกในการเดินทาง หรือเป็นรูปแบบออนไลน์ที่ผู้ประกอบการสามารถบริหารจัดการเวลาของตนเองได้ โดยหัวข้อที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสนใจคือ การทำธุรกิจออนไลน์และการสร้างออนไลน์คอนเทนต์เพื่อส่งเสริมการตลาด นอกจากนี้ผู้ประกอบการต้องการในลักษณะที่เป็นวินิจฉัยเฉพาะเรื่องด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาโลจิสติกส์

ความสัมพันธ์และความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมหรือวิสาหกิจที่อยู่ในรูปแบบบุคคลธรรมดาจะมีความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ ค่อนข้างน้อย ทั้งหน่วยงานภาครัฐ สมาคมวิชาชีพ และเครือข่ายผู้ประกอบการอื่น ๆ รวมทั้งขาดการรับรู้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ในขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่อยู่ในรูปแบบนิติบุคคลบางส่วนมีการเข้าร่วมกับกลุ่มสมาคมและสมาพันธ์วิชาชีพ แต่มีเพียงส่วนน้อยที่มีความสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐหรือเคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของหน่วยงานภาครัฐ

ปัญหาและอุปสรรคในการทำธุรกิจในปัจจุบัน

1) กลุ่มสาขาการท่องเที่ยว (โรงแรมที่พัก บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และร้านนวดและสปา)

ผู้ประกอบการสาขาการท่องเที่ยวที่เพิ่งเริ่มกิจการ โดยส่วนใหญ่แล้วจะพบปัญหาเกี่ยวกับพื้นฐานการดำเนินงาน อันสืบเนื่องมาจากการขาดองค์ความรู้และทักษะที่จำเป็น หรือการดำเนินกิจการตามองค์ความรู้เดิมที่ดำเนินงานมาตั้งแต่ในอดีต ตั้งแต่ด้านการทำบัญชี การทำกลยุทธ์ทางการตลาด การวางแผนภาษี การวางแผนด้านบุคลากร นอกเหนือจากองค์ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการธุรกิจบริการแล้ว กลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยที่เพิ่งเริ่มกิจการที่พักส่วนใหญ่จะมีปัญหาเกี่ยวกับเป็นด้านการขอใบอนุญาตที่พัก และมาตรฐานต่าง ๆ ซึ่งเป็นทั้งปัญหาจากความซับซ้อนของกฎระเบียบข้อบังคับหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม (พรบ. โรงแรม 2547, ภาษีโรงแรม, ใบอนุญาต/จดทะเบียนโรงแรม) และปัญหาจากการขาดความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับใบอนุญาต และมาตรฐานต่าง ๆ

2) กลุ่มสาขาโลจิสติกส์

ผู้ประกอบการที่ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำธุรกิจ และสมาคมที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ ซึ่งกลุ่มผู้ประกอบการทางด้านโลจิสติกส์นี้เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีส่วนสนับสนุนการเติบโตด้านการค้า และได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ทั้งผลกระทบทางบวกและทางลบ ผลกระทบทางบวก คือผู้ประกอบการธุรกิจการค้าในประเทศได้ปรับช่องทางการค้าจาก Offline สู่ Online ผ่านแพลตฟอร์ม E-Commerce และเชื่อว่ารูปแบบการค้า Online จะเป็น New Normal มากยิ่งขึ้น และส่งผลทางบวกต่อความต้องการใช้บริการโลจิสติกส์ ทำให้อุปสงค์ของธุรกิจบริการโลจิสติกส์เติบโตมากขึ้น และส่งผลทางบวกต่อความต้องการดำเนินการธุรกิจรายใหญ่ อย่างไรก็ตามในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ต่างประสบปัญหาจากการนำเข้า-ส่งออกที่ชะลอตัว และอุปสรรคด้านการขนส่งจากการเปิด-ปิดเมืองของด่าน และการตั้งด่านตรวจ COVID-19 ตามจุดผ่านเข้า-ออกเมือง นอกจากนี้ ทำให้กิจการมีต้นทุนสูงขึ้นจากการจัดการหน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ และชุดตรวจ ATK ให้แก่บุคลากร

3) กลุ่มสาขาก่อสร้าง

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำธุรกิจ และเป็นในรูปแบบนิติบุคคล จึงไม่ได้มีปัญหาด้านองค์ความรู้ในการดำเนินธุรกิจ แต่ส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านสภาพคล่อง และการเข้าไม่ถึงแหล่งเงินทุน และปัญหาการชะลอตัวของอุปสงค์อันสืบเนื่องมาจากสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลให้งานก่อสร้างใหม่ ๆ ถูกชะลอ เลื่อน และเนื่องจากธุรกิจก่อสร้างเป็นธุรกิจที่มีต้นทุนสูงจากค่าวัสดุก่อสร้างและค่าแรงจึงเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีปัญหาทางด้านสภาพคล่องสูง ต้องเตรียมการด้านการควบคุมงบประมาณ การสำรองเงินสด นอกจากนั้นเป็นปัญหาด้านการขาดแคลนแรงงาน รูปแบบการดำเนินงานที่ค่อนข้างคงที่ไม่เปลี่ยนแปลง ทำให้ส่วนใหญ่ไม่มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมาก

ยิ่งขึ้น และด้านการทำการตลาดดิจิทัล โดยส่วนใหญ่มองว่าธุรกิจก่อสร้างเป็นการให้บริการไม่สามารถทำธุรกิจออนไลน์ได้ ทำให้มองข้ามความสำคัญของการทำการตลาดออนไลน์ผ่านการสร้างคอนเทนต์เพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้างของกลุ่มผู้บริโภค

โครงการพัฒนาศักยภาพเชิงลึกที่ผู้ประกอบการที่ต้องการ

1) กลุ่มสาขาการท่องเที่ยว (ที่พัก บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และร้านนวดและสปา)

- โครงการอบรมความรู้พื้นฐานองค์ความรู้ทางด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ
- โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มรวบรวมองค์ความรู้ด้านกฎระเบียบเกี่ยวกับการทำธุรกิจการท่องเที่ยว พร้อมช่องทางการติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- โครงการเตรียมความพร้อมการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว
- โครงการส่งเสริมศักยภาพให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวสามารถในยุค New Normal
- โครงการพัฒนาเครือข่ายอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2) กลุ่มสาขาโลจิสติกส์

- โครงการพัฒนาเทคโนโลยีการจัดการของธุรกิจโลจิสติกส์
- โครงการพัฒนา Business Matching ระหว่างธุรกิจโลจิสติกส์และธุรกิจอื่น ๆ
- โครงการฐานข้อมูลออนไลน์ของธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์
- โครงการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการทำการตลาดดิจิทัลสำหรับธุรกิจประเภท Business to Business
- โครงการส่งเสริมปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานที่ดีให้แก่ผู้ประกอบการ

3) กลุ่มสาขาก่อสร้าง

- โครงการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการบริหารเงินทุนหมุนเวียนสำหรับธุรกิจก่อสร้าง
- โครงการพัฒนามาตรฐานการบริหารและการบริการสำหรับธุรกิจก่อสร้าง

รูปแบบการจัดโครงการพัฒนาศักยภาพเชิงลึกที่ผู้ประกอบการต้องการ

รูปแบบการจัดโครงการพัฒนาศักยภาพเชิงลึกที่ผู้ประกอบการต้องการนั้น มีคุณลักษณะที่สำคัญที่เป็นลักษณะร่วมกันคือ โครงการควรมีความต่อเนื่องในการพัฒนาผู้ประกอบการ โดยอาจจะแบ่งตามระดับประสบการณ์ ความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการ เช่น มีการพัฒนาจากระดับพื้นฐาน ต่อยอดไปอย่างต่อเนื่อง โดยรูปแบบการจัดโครงการพัฒนาศักยภาพเชิงลึกที่ต้องการจะมีความหลากหลาย หากเป็นการให้ความรู้ทางด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ ผู้ประกอบการต้องการให้มีการทำแพลตฟอร์มกลางที่มีการรวบรวมองค์ความรู้ ขั้นตอน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และช่องทางการติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นศูนย์กลางเดียว ทั้งนี้หากเป็นโครงการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะหรือองค์ความรู้ที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ต้องการให้มีการอบรมในรูปแบบ Onsite ในพื้นที่ที่ใกล้กับสถานประกอบการ เนื่องจากผู้ประกอบการเห็น

ว่าการอบรมแบบ Onsite นั้นมีประสิทธิภาพมากกว่า อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมส่วนใหญ่มีข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากร หากมีการอบรมความรู้พื้นฐานที่เป็นรูปแบบออนไลน์ในรูปแบบ Video Clip ให้โดยผู้ประกอบการสามารถศึกษาเพิ่มเติมในช่วงเวลาที่สะดวกจะเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการกลุ่มวิสาหกิจขนาดย่อม ทั้งนี้ ผู้ประกอบการทุกรายมีความสนใจรูปแบบโครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการในเชิงวินิจฉัย และมีความสนใจโครงการพัฒนาศักยภาพในลักษณะที่มีการสอนให้ลงมือปฏิบัติจริง

โดย ส่วนพัฒนาเครื่องมือและประมาณการเศรษฐกิจ
ฝ่ายวิเคราะห์สถานการณ์และเตือนภัยทางเศรษฐกิจ (ฝวต.)
สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)