



การวิเคราะห์ข้อมูลโควิด-19

สู่ความยั่งยืนในธุรกิจท่องเที่ยว



พศ.ดร.ณัฐ ธีระวัฒน์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
หน่วยปฏิบัติการวิจัยระบบสารสนเทศการจัดการกับพืชและ
ความเสื่อม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
<http://natt.leelawat.com>

ต่อเนื่องจากฉบับที่แล้ว

สำหรับตัวอย่างของงานวิจัยนั้นมีการศึกษาด้วยการใช้ Content Analysis ที่มีการศึกษาตั้งแต่ในช่วงของการเริ่มต้นของ COVID-19 โดยพิจารณาการศึกษาการใช้ชื่อเรียกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของโรค COVID-19 นี้ เพราะในขณะนั้นยังไม่ได้มีการกำหนดชื่ออย่างเป็นทางการ โดยหน่วยงานระดับนานาชาติขึ้นมาใช้อย่างแพร่หลาย และต่อเนื่องไปยังการเก็บข้อมูลจากชื่อเหล่านั้นที่ได้ทำการวิเคราะห์ออกมาในข้างต้นว่า ในแต่ละเวลานั้นมีการกล่าวถึงการระบาดของโรคนี้มากหรือน้อยเท่าใด โดยการศึกษามุ่งเน้นทวีตในภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น หลังจากเก็บข้อมูลแล้ว จึงวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงเหล่านั้นออกมาเพื่อหาหัวข้อที่ได้รับความนิยม เช่น การพบผู้ติดเชื้อในประเทศ หรือการกล่าวถึงคลัสเตอร์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น (Leelawat et al., 2021)

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาโดยการใช้ Sentiment Analysis เกี่ยวกับความพึงพอใจ และความคิดเห็นเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปวิเคราะห์หาความต้องการของนักท่องเที่ยวในอนาคตด้วยเช่นกัน อีกทั้งยังมีการศึกษาเพื่อจัดทำระบบการเรียนรู้ของเครื่อง

เพื่อทำการคัดแยกโพสต์ต่าง ๆ ด้วยเช่นกัน จากผลการศึกษาพบว่าในความรู้สึกด้านบวกที่วิเคราะห์ได้จากทวีตที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพฯ คือ คำประเภทอาหาร, เมือง และวัด ซึ่งเป็นภาพจำและภาพในมุมมองที่ดีของประเทศไทย โดยในความรู้สึกด้านลบที่วิเคราะห์ออกมาได้นั้นจะมีคำที่เกี่ยวข้องคือผู้คน, การขับขี และเที่ยวบิน เป็นต้น การศึกษานี้สามารถนำไปใช้ต่อยอดในการออกแบบนโยบายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของรัฐบาลได้ รวมถึงการวิเคราะห์ว่าสถานที่ใดที่กำลังได้รับความนิยมที่สามารถควบคุมและจัดการให้มีมาตรการป้องกันการระบาดในพื้นที่นั้นได้ดีมากขึ้นเช่นเดียวกัน (Sontayasara et al., 2021)

หลังจากนั้น คุณกัณพล แสงทับทิม ได้บรรยายต่อ ในหัวข้อเดียวกันเป็นตอนที่ต่อเนื่องจากอาจารย์ ดร. Jing Tang เริ่มต้นจากการใช้แพลตฟอร์มของทวีตเตอร์เพื่อนำข้อมูลออกมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากในปัจจุบัน แพลตฟอร์มดังกล่าวนี้ถือว่ามีการใช้งานจำนวนมาก โดยสิ่งแรกที่คุณกัณพลกล่าวถึงคือ ทวิตเตอร์ API ที่จะเป็นตัวกลางในการที่ผู้ที่สนใจศึกษาสามารถนำเอาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทวีตเตอร์ออกมาได้ คุณกัณพลได้ยกตัวอย่างถึงการเชื่อมโยงผ่านทาง Tweepy โดยใช้ภาษา Python ในการเขียนโปรแกรม ซึ่งเป็นภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่ายสำหรับบุคคลทั่วไปในระบบของทวีตเตอร์ API นั้นมีความสามารถในการดึงเอาข้อมูล

ต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว หรือสถานการณ์ในช่วงนั้น โดยยังสามารถเก็บยอดการ Retweet, ยอด Favorite, เวลาในการโพสต์, และ Geolocation ของแต่ละโพสต์เพื่อนำมาวิเคราะห์ได้

จากหลักการของการสืบค้นเทรนด์ และการใช้ทวีตเตอร์นั้น โดยส่วนใหญ่ นักวิจัยจะเน้นไปที่การสืบค้นผ่านการใส่ Keyword และ Hashtag ที่ผู้ศึกษาสามารถสืบค้นได้ผ่านคำต่าง ๆ ที่มีความสนใจ เช่น การท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพฯ นอกจากนี้ยังสามารถติดตามข้อมูลเฉพาะผู้ใช้งานที่มีความสนใจเป็นพิเศษ เช่น Influencer หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ด้วยเช่นกัน แต่ก็ยังมีข้อจำกัด



สำหรับการใช้งานอยู่บ้าง แต่ก็สามารถสมัคร Subscription กับทาง Twitter Developer เพื่อเพิ่มความสามารถในการใช้งานในด้านของระยะเวลาการใช้งานได้ต่อเนื่อง การใช้ข้อมูลย้อนหลังได้นานขึ้น และการใช้งานฟังก์ชันอื่น ๆ อย่างเต็มรูปแบบได้ โดยทั้งหมดที่กล่าวมานั้นสามารถสรุปได้ว่า การใช้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อศึกษานั้นจะสามารถบอกได้ว่าคนส่วนใหญ่มีความต้องการหรือความคิดเห็นอย่างไร เพื่อศึกษาหาจุดอ่อน และจุดแข็งของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยปัจจุบันการวิเคราะห์สามารถทำได้ทั้งภาษาไทย และอังกฤษ และอีกหลายภาษา นอกจากสิ่งที่ได้กล่าวมาในข้างต้นแล้ว ข้อมูลที่ได้รับจะมีการกล่าวถึงแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในประเทศไทย แต่หลังจากสถานการณ์ของ COVID-19 ข้อมูลทวีตเตอร์ก็ยังมีกล่าวถึงความกังวลในการเดินทางเข้ามาภายในประเทศเช่นเดียวกัน ซึ่งจากการกล่าวถึงเหล่านี้ ส่งผลให้เราสามารถค้นหาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวได้สำหรับเตรียมนโยบายต่าง ๆ ไว้ได้

ส่วนสุดท้ายคือ การนำเอาการศึกษานี้ไปปรับใช้จริง โดยคุณกำพลได้อธิบายว่าการนำไปปรับใช้นั้น ต้องเริ่มจากการวางแผนว่ากลุ่มเป้าหมายของการศึกษานั้นคือ นักท่องเที่ยวในกลุ่มไหน ช่วงเวลาที่ต้องการเก็บข้อมูลควรเป็นช่วงใด ในส่วนนี้เองจะสามารถนำมาประเมินเพื่อตัดสินใจว่าจำเป็นจะต้องสมัคร Subscription แพคเกจจากทาง Twitter Developer หรือไม่ต่อไป ขั้นตอนต่อมาคือการเขียนโค้ดในการดึงข้อมูลเพื่อมาทำการวิเคราะห์ตามที่ได้วางแผนเอาไว้ ก่อนที่จะเข้าสู่การออกแบบว่าจะมีการเก็บข้อมูลอย่างไร ต้องการข้อมูลย้อนหลังหรือไม่ในปัจจุบัน

และการวิเคราะห์ข้อมูลว่าจะวิเคราะห์เพื่อศึกษาข้อมูลใดบ้าง เช่น การหาข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เป็นต้น การทำ Content Analysis จากทวีตต่าง ๆ ที่จะช่วยทำให้ทำความเข้าใจกลุ่มลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

คุณกำพลได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมไว้ว่าในปัจจุบันนี้ที่ทวีตเตอร์เป็นแพลตฟอร์มที่มีคนใช้งานเป็นจำนวนมาก จึงถือว่าเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ทรงพลังที่เราจะสามารถใช้ประโยชน์มันได้

การบริหารความต่อเนื่องในธุรกิจท่องเที่ยว

การบรรยายในหัวข้อสุดท้ายของงานสัมมนา
นี้เป็นการบรรยายโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐฐี

ลีละวัฒน์ อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้อำนวยการหลักสูตรสหสาขาวิชาการจัดการความเสี่ยง และภัยพิบัติ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในหัวข้อการบริหารความต่อเนื่องในธุรกิจท่องเที่ยว

ในช่วงเริ่มต้น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐฐี ได้กล่าวถึงการนำเอาผลของงานวิจัย รวมถึงวิธีการศึกษาต่าง ๆ ที่ได้มีการบรรยายไปโดยท่านวิทยากรก่อนหน้านี้ทั้งหมดว่า เราสามารถที่จะนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของธุรกิจท่องเที่ยวให้สามารถดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องได้ โดยในการบรรยายนี้เริ่มด้วยการกล่าวถึงการกำหนดความเสี่ยงโดยใช้เครื่องมือ Risk Matrix ที่แสดงภาพความเสี่ยงด้วยกราฟที่แสดงความเป็นไปได้ และความรุนแรงของแต่ละความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงเตรียมการสร้างแผนว่า และพิจารณาว่าควรมีการแก้ไข หรือว่าเป็นความเสี่ยงที่รับได้