

# โลจิสติกส์กับการท่องเที่ยวไทย



ดุลยภาพดุลยพินิจ

มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด

สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประเทศไทยเป็นประเทศทันสมัยค่ะ ใครรู้อะไรเพื่ออะไร เราก็คงต้องรู้อะไรบ้าง คืองศ์จตุคามรามเทพ นั่นปะไร วันก่อนไปงานทำบุญที่เพชรบุรี เห็นชาวไทยแขวนองค์จตุคามรามเทพ ออกตั้ง คอตั้ง กันเต็มงาน

โลจิสติกส์ก็เป็นหนึ่งในความรู้ใหม่ที่กำลังเพ้อกันอยู่ในปัจจุบัน แต่ที่จริงโลจิสติกส์ก็เป็นเหล่าเก่าในขบวนการใหม่ นั่นเอง พูดง่ายๆ คือการจัดการให้สินค้าเข้าถึงลูกค้าอย่างรวดเร็ว ปลอดภัย ไม่บุบสลาย และต้นทุนต่ำ

มีตัวอย่างเรื่องโลจิสติกส์ของการไม่บุบสลายที่ประสบด้วยตนเองเลย คือผู้เขียนเคยไปซื้อเซรามิกของจีนในงานแสดงสินค้าที่ยุโรป ที่จีนทำเลียนแบบของยุโรปโบราณ ราคาแค่หนึ่งในร้อยของของจริง

ถามเขาว่าเรื่องการแพคและจัดส่งว่ามั่นใจได้แค่ไหนว่าจะไม่แตกหักระหว่างทาง คนขายตอบแบบลืมนึก (คงไม่กลับไปถามชื่ออีก) ว่าก็ซื้อหลาย ๆ ชิ้นซิงถูกออกอย่างนี้อย่าซื้อไปแค่ชิ้นเดียว ยิ่งใหญ่ก็คงเหลือถึงเมืองไทยสักชิ้นหนึ่ง!

แต่การจัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวแตกต่างจากการจัดการโลจิสติกส์ของสินค้า เพราะเราต้องจัดการขนส่งคนจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งซึ่งเป็นงานที่ละเอียดอ่อนกว่าการส่งสินค้ามาก นักท่องเที่ยวแต่ละคนก็มีเป้าหมายในการเดินทางไม่เหมือนกัน บางกลุ่มมาดื่มหน้าผิงพระจันทร์ คู่เหล่านี้ก็คงไม่เร่งไม่รีบ แต่ต้องการความสะดวกสบาย

พวกที่มัทัวร์ผจญภัยไปออฟโรดไม่ต้องการความสะดวกสบายขณะขับรถ เพราะกำลังต้องการหลอกตัวเองว่าเป็นรพินทร์ ไพรวรีย์ ต้องการถนนที่ต้องสมบุกสมบัน ไม่ใช่ถนนลาดยาง

แต่ปัญหาของการจัดการโลจิสติกส์ระหว่างเดินทางของกลุ่มหลังนี้ จะอยู่ที่ว่าหากนักท่องเที่ยวเหล่านี้ประสบอุบัติเหตุในที่คับขัน จะเอาตัวออกมารักษาพยาบาลอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และโดยวิธีการที่ปลอดภัยได้อย่างไร

สำหรับนักท่องเที่ยวประเภทที่เข้ามาประชุม ชมนิทรรศการ ความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยต้องมาก่อน เพราะพวกนี้เวลามีค่า พวกนี้ต้องการระบบขนส่งที่รวดเร็วสะดวกสบาย (ที่ติดแอร์ได้ยิ่งดี) เชื่อมระหว่างที่พักกับห้องประชุมเพราะใส่เสื้อนอกกันทุกคน

ดังนั้น การจัดการโลจิสติกส์สำหรับนักท่องเที่ยวก็คือการจัดการให้สะดวกทันเวลา ความสะดวกสบาย และปลอดภัย ตรงตามความต้องการของแต่ละตลาด ความรวดเร็ว อาจไม่มีข้อความต้องการของทุกตลาด แต่การตรงต่อเวลาและทันเวลา เป็นความต้องการของคน



ในปัจจุบัน โลจิสติกส์ยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับการจัดการการท่องเที่ยวไทย เรายังเห็นการขายสินค้ามากกว่าการจัดการระบบรองรับ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว เรามักให้ความสำคัญกับการสร้างสิ่งดึงดูดใจ ซึ่งเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งของสินค้าท่องเที่ยว แต่องค์ประกอบอื่น ๆ ได้แก่การจัดการของธุรกิจนออุตสาหกรรมท่องเที่ยว การจัดการของรัฐเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่ง

ผลการศึกษาที่สภาวิจัยแห่งชาติสนับสนุนสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ในเรื่องความดึงดูดใจเราไม่เป็นรองใครในภูมิภาคนี้ การพัฒนาของเอกชนเราเป็นรองแค่สิงคโปร์

แต่การจัดการระบบรองรับของรัฐของเราเป็นรองทั้ง สิงคโปร์ และมาเลเซีย!!

การศึกษานี้พบว่าประเทศในภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง การจัดการของรัฐ เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยว เนื่องจากรัฐบาลส่วนใหญ่จะมุ่งส่งเสริมด้านการตลาดแต่ละเลย การให้ความสำคัญกับระบบรองรับ

การจัดการระบบโลจิสติกส์จะคิดแบบแยกส่วนไม่ได้ ตัวอย่างการจัดการงานพีชสวนโลกที่เชียงใหม่ ปรากฏว่ารถติดทั้งเมือง แม้จะจัดระบบรองรับงานพีชสวนโลกไว้แล้วก็ตาม แต่ระบบคมนาคมปกติกลับเป็นอัมพาตไป

ความคิดแยกส่วนเช่นนี้ อาจทำให้ผลตอบแทนการลงทุนของรัฐเปลี่ยนแปลงจากที่คาดหมายไว้มาก

ยกตัวอย่างเช่น ทุกจังหวัดท่องเที่ยวอยากได้ศูนย์ประชุม แต่จังหวัดเหล่านี้ไม่มีระบบขนส่งมวลชนที่จำเป็นสำหรับศูนย์ประชุม จังหวัดเชียงใหม่เมื่อเป็นเจ้าภาพจัดงานประชุมประจำปีของธนาคารพัฒนาเอเชีย (ADB) ต้องสั่งแท็กซี่ขึ้นมาจาก

# มติชน

Matchon  
Circulation: -  
Ad Rate: (FC) 1,550 (BW) 1,100

**Section:** First Section/กระแสรสพจน์  
**วันที่:** พุธ 9 พฤษภาคม 2550  
**ปีที่:** - **ฉบับที่:** - **หน้า:** 6(กลาง)  
**Col.Inch:** - **ADValue:** (B/W) - (FC) -  
**PRValue(x3):** (B/W) - (FC) -  
**หัวข้อข่าว:** ดุลยภาพดุลยพินิจ: โลจิสติกส์กับการท่องเที่ยวไทย



กรุงเทพฯ ถึง 700 คัน

การจัดกิจกรรมขนาดยักษ์ลงทุนมาก ในจังหวัดท่องเที่ยว นอกกรุงเทพฯ แม้ว่าจะมีผลดีในด้านการจุดพลุประชาสัมพันธ์ให้ จังหวัด แต่หลังจากนั้น จังหวัดก็ไม่มีกำลังทรัพย์กำลังคนที่จะจัด งานอีเวนท์เหล่านั้นอย่างยั่งยืน

เรียกได้ว่าไม่ได้ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

การลงทุนเหล่านั้นก็อาจกลายเป็นการลงทุนที่มีต้นทุนสูง หรือ เป็นการลงทุนที่ไม่เหมาะสม จะทำให้แหล่งดึงดูดใจเสื่อมโทรม ทำให้การรองรับอุปสงค์เกิดได้ไม่เต็มที่ และยังทำให้เราเข้าสู่วงจร ดุลยภาพของการดีตราดเพื่อแย่งลูกค้ากันอีกด้วย

**ก**ารจัดการโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวที่สมบูรณ์แบบ ต้อง ให้ความสนใจกับการจัดการการไหลเวียนของนักท่องเที่ยว การไหลเวียนของข้อมูลการท่องเที่ยว และการจัดการการ ไหลเวียนของกระแสเงินไปพร้อมๆ กันด้วย

การจัดการข้อมูลการท่องเที่ยวของเราที่มีอยู่นับว่าดีพอ สำหรับคนไทย แต่ความต้องการข้อมูลของคนไทยเป็นความ ต้องการในระดับที่ต่ำกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ เพราะคนไทยใช้ วิธี "แผนที่อยู่ที่ปาก" คือเอาปากถามทางไปเรื่อยๆ ข้อมูลท่องเที่ยวที่แจกเป็นข้อมูลเชิงพาณิชย์ที่บริษัทต่างๆ ลงทุนพิมพ์แจก โดยแถมแผนที่ให้อีก 1 อัน แต่หลายแหล่ง หลายแผนที่ไม่มี ข้อมูลสาธารณะ เช่นว่า จะติดต่อใครได้ที่ไหนถ้าของหาย ถ้าเจ็บป่วยมีอุบัติเหตุ หรือจะขอคืน VAT และถามเรื่องพยากรณ์อากาศ ได้จากที่ใด หรือข้อมูลว่า call center ของ ททท. เลขหมายอะไร เป็นต้น

ส่วนการไหลเวียนด้านการเงินของไทย โดยทั่วไปไม่มีใครมี ปัญหาหนัก เพราะระบบการเงินของไทยพัฒนามาก งานวิจัยที่

สกววิจัยแห่งชาติให้การสนับสนุนพบว่า การจัดการด้านการเงิน มีปัญหาหนักในพม่า เพราะพม่าถูกกว่าบัตรโดยประเทศตะวันตก จึงไม่สามารถใช้เครดิตการ์ดสากลได้ ค่าธรรมเนียมเครดิต การ์ดในตลาดมืด สูงถึงร้อยละ 14 รัฐบาลเองก็ตั้งโต๊ะให้แลกเงิน ที่สนามบิน ในอัตราที่แพงกว่าตลาดมืดหลายเท่า ทำให้นักท่องเที่ยวที่ไม่มีข้อมูลมาก่อนหัวฟัดหัวเหวียงไปตามๆ กัน

การศึกษาของเราพบว่าการจัดการโลจิสติกส์ของเราอาศัย บริการภาคเอกชนเป็นส่วนใหญ่ ถ้าอาศัยบริการของรัฐ ต้นทุน มักจะสูงเกินกว่าเหตุ

ดูสุวรรณภูมิเป็นตัวอย่างไม่ใช่สูงแค่ต้นทุนการสร้างและ ต้นทุนการดูแลเท่านั้น แต่ต้นทุนเวลาของนักท่องเที่ยวก็สูงด้วย เพราะสนามบินใหญ่เกินไป ทางเดินที่ผู้โดยสารจะต้องเดินไปจน กระทั่งถึงประตูขึ้นเครื่องไกลเกินไป การจัดการด้านโลจิสติกส์ ของเราใช้ว่าจะไม่ดีไปเสียหมด

ที่นี้ก็เหมือนกันเพียงแต่ว่าที่ดีมีเป็นจุดๆ ไม่ได้ดีทั้งระบบ เหมือนญี่ปุ่น ยกตัวอย่างกันให้ชื่นใจก็ได้ว่า ที่ปอยเปตด่านตรวจ คนเข้าเมืองของเราสามารถจัดการให้คนเข้าออกได้ถึง 6,000 คนต่อชั่วโมง จาก 12 ช่องทาง คิดเป็น 2.5 วินาทีต่อคนสำหรับ ผู้มีบัตรผ่านแดน และ 13 วินาทีต่อคนสำหรับพวกมีวีซ่า ซึ่งดี กว่ามาตรฐานสากล

แนวทางการพัฒนาในอนาคต ควรจะต้องเอาแนวทาง ปฏิบัติที่เป็นเลิศเหล่านี้มาเล่าสู่กันฟัง ตั้งเป็นมาตรฐาน และให้ รางวัล (ไม่ใช่บังคับอย่างเดียว) กับผู้ปฏิบัติการ ยิ่งไปกว่านั้น หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องต้องทำงานเป็นคลัสเตอร์ระหว่าง กระทรวงไม่ใช่ต่างคนต่างทำ เพราะการจัดการการท่องเที่ยว ไม่ใช่ภารกิจของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง แต่จะต้องนำ "คลัสเตอร์" หรือกลุ่มของหน่วยราชการแต่ละหน่วยมาทำงาน ร่วมกัน

รัฐบาลในยุคทักษิณมีกส์ พูดตั้งแต่ คลัสเตอร์ภาครัฐกิจ ถึง กับจ้างไมเคิล พอร์ทเตอร์ มาพูดเรื่องคลัสเตอร์ให้ธุรกิจไทยฟัง แต่ลืมจัด "คลัสเตอร์" ในภาคราชการไทยให้สามารถท้าวาระ แห่งชาติในแต่ละเรื่องให้สัมฤทธิ์ผล จริงอยู่ในแต่ละกระทรวงก็มี คลัสเตอร์ของงานในภารกิจของตน แต่ไม่มีการทำงานร่วมกับ กระทรวงอื่น

และถึงแม้จะมีคณะกรรมการแห่งชาติในเรื่องที่สำคัญๆ ก็ตาม แต่คณะกรรมการเหล่านี้ก็ไม่มีเป้าหมาย ไม่มีผลผลิตร่วม และไม่ถูกประเมินผลงานร่วมกัน เป็นคณะกรรมการประเภทมา ดูแลผลประโยชน์ของส่วนราชการของตน หรือมาเป็นตรายาง มากกว่า

ข้อสำคัญก็คือรัฐบาลใหม่ที่จะเข้ามาต้องให้ความสำคัญเหมือน รัฐบาลที่แล้ว การพัฒนาโลจิสติกส์ที่เป็นระบบจึงจะเกิดขึ้นได้