

ภาพลักษณ์ท่องเที่ยวไทย จะฟื้นฟูได้อย่างไร?



“...ที่นักท่องเที่ยวต้องการคือ ความมั่นใจ เพราะฉะนั้น มาตรการที่สำคัญก็คือ สร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยว...”

คงปฏิเสธไม่ได้ว่า การปิดสนามบินสุวรรณภูมิสร้างผลกระทบต่อที่รุนแรงที่สุดต่อระบบเศรษฐกิจไทยโดยเฉพาะการท่องเที่ยว เพราะการยึดครองสนามบินทั้ง 3 แห่ง เกิดขึ้นในช่วงต้นของฤดูท่องเที่ยว สำหรับปีนี้คาดว่าจะการเดินทางของชาวต่างชาติเข้ามาประเทศไทยในเดือนสุดท้ายแทบจะเหลือแต่พวกที่เข้ามาติดต่องานเท่านั้น การปิดสนามบินนี้มีผลต่อจิตใจและภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทยอย่างแน่นอน ผู้เขียนได้มีโอกาสส่งนักสัมภาษณ์เข้าไปเก็บข้อมูลที่สนามบินในช่วงแรกที่สนามบินเปิด คือ ระหว่างวันที่ 5-9 ธันวาคมที่ผ่านมา โดยการสนับสนุนของสมาคมนักวิทยุและนักวิจัยจากโครงการเมธีวิจัยอาวุโสของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวจำนวน 417 ราย ทั้งที่กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และภูเก็ต พบว่าร้อยละ 13 เป็นกลุ่มที่ตกค้างในสนามบินหรือกำลังไปสนามบิน เมื่อสนามบินสุวรรณภูมิถูกยึด ร้อยละ 65 เป็นกลุ่มที่ต้องเลื่อนการเดินทางออกไป ที่เหลือ (ร้อยละ 22) เป็นกลุ่มที่ไม่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงแผนการเดินทาง แต่ได้รับความกระทบกระเทือนในรูปแบบของความกระวนกระวายใจ

การปิดสนามบินสุวรรณภูมิมีผลกระทบต่อความพอใจในการมาเยือนประเทศไทยอย่างไร

จากการสัมภาษณ์พบว่า ร้อยละ 7 เท่านั้นที่ตอบว่า ไม่ได้ได้รับความสนุกสนานในการมาเที่ยวประเทศไทย ร้อยละ 8 เสียใจที่ตัดสินใจมาเที่ยวประเทศไทย สำหรับคะแนนที่ให้กับคำถามที่ว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่น่ามาเยือนหรือไม่ (a good place to visit) ร้อยละ 5 เท่านั้นที่ตอบปฏิเสธ

นักท่องเที่ยวให้คะแนนความประทับใจที่ได้จากการเยือนประเทศไทย 14 ประเภทย่อยด้วยกัน แต่ผู้เขียนขอเสนอข้อมูลเบื้องต้นก่อน คือ เฉพาะคะแนนเฉลี่ยของความพอใจรวมที่มาเยือนประเทศไทย เรายังได้คะแนนสูงถึง 4 (จากคะแนน 0-5)

คำถามสำคัญอีกข้อหนึ่งก็คือ ท่านจะกลับมาเที่ยวประเทศไทยอีกหรือไม่ คำถามนี้ได้แยกกลุ่มผู้ที่ต้องมาทำธุรกิจออกไปแล้ว

ปรากฏว่า ร้อยละ 11 เท่านั้นที่ไม่อยากมาเยี่ยมประเทศไทยอีก ร้อยละ 58 คิดว่าจะมาเที่ยวประเทศไทย

และข้อสุดท้ายที่สำคัญมาก ๆ คือ การบอกต่อ ทางสายการตลาดถือว่าเป็นคำตอบขบขบ ยอดฟันธงถึงผลลัพธ์ของประสบการณ์มาเที่ยวประเทศไทย ซึ่งร้อยละ 71 ยังจะแนะนำให้เพื่อนและครอบครัวมาเยี่ยมประเทศไทยอีกด้วย

รายละเอียดของคำถามยังมีอีกมาก โดยเฉพาะคำถามที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ประเทศไทย ซึ่งจะนำมาเสนอในโอกาสต่อไป แต่ที่ผู้เขียนนำข้อมูลเบื้องต้นนี้มาให้ดูก่อนเพื่อให้เกิดความสบายใจในระดับหนึ่ง

คำถามต่อมาก็คือแล้วรัฐบาลใหม่ควรทำอะไรเพื่อฟื้นฟูการท่องเที่ยว ข้อเสนอที่เห็นในหนังสือพิมพ์ในระยะนี้มีตั้งแต่ให้นายกฯไปโรดโชว์ ลดค่าธรรมเนียมวีซ่า ลดภาษีให้ผู้ประกอบการ ฯลฯ

สำหรับความคิดของผู้เขียน ข้อเสนอเหล่านี้มีประสิทธิผลในการดึงนักท่องเที่ยวเข้ามาได้น้อยมาก โดยเฉพาะโรดโชว์ของนายกฯ เพราะจากการสัมภาษณ์เราพบว่าแฟนคลับของไทย ยิ่งไปๆ ก็ยิ่งอยากมาเที่ยวไทยอีก เพียงแต่ต้องรอดูจังหวะและโอกาสที่ปลอดภัยเท่านั้น

ที่นักท่องเที่ยวต้องการคือ ความมั่นใจ เพราะฉะนั้น มาตรการที่สำคัญก็คือ สร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยว

ซึ่งผู้เขียนขออนุญาตเสนอมาตรการที่จะสร้างความมั่นใจ คือ เราต้องมีแผนรักษาความมั่นคง (Security Plan) ในการป้องกันการยึด/ก่อการร้ายทุกประเภท เดียวนี้การยึดสนามบินกลายเป็นแฟชั่นไปแล้วไม่เฉพาะแต่ประเทศไทยเท่านั้น เราอาจจำเป็นต้องไปจ้างที่ปรึกษาต่างประเทศมาวางแผน หรือจะขอความช่วยเหลือทางเทคนิคในด้านนี้จากสหรัฐอเมริกา หรือสหราชอาณาจักรก็ได้ แต่ต้องทำให้เป็นเรื่องที่รู้กันทั่วไป หรือเป็นข่าวระดับอินเตอร์

ทั้งนี้เพราะเราไม่ได้ต้องการแค่วิธีการจัดการกับการยึดสนามบินเท่านั้น แต่เป็นเพราะเราต้องการสร้างความมั่นใจในระดับอินเตอร์ให้กับนักท่องเที่ยวอีกด้วย

ซึ่งแผนดังกล่าวจะต้องทำให้กับทั้ง 3 สนามบินนานาชาติของไทยและต้องสร้างหน่วยรักษาความมั่นคงเป็นพิเศษสำหรับสนามบิน

ลำหรับมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวในระยะสั้น คงต้องกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศ แต่ไม่ใช่กระตุ้นให้มาท่องเที่ยวตามวิธีการขายที่ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ เพราะนักท่องเที่ยวก็จะเลือกเที่ยวในวันหยุดยาวเท่านั้น ซึ่งไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์เพิ่มเติมแต่อย่างใด

ยกตัวอย่างเช่นในช่วงวันหยุด 5-7 ธันวาคมที่ผ่านมา ถ้าใครมาเที่ยวเชียงใหม่แล้ว เชียงใหม่ก็แทบจะปรืดด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวไทย

ผู้เขียนเองได้มีโอกาสไปเดินเที่ยวที่ถนนคนเดินท่าแพ ต้องเดินช้อปปิ้งขึ้นฟ้าจะได้มีอากาศหายใจ โดยนักท่องเที่ยวเหล่านี้เป็นคนไทยเสีย 99.99% เพราะฉะนั้นการกระตุ้นการท่องเที่ยว การเพิ่มการโฆษณาการท่องเที่ยวไทย และการขายแพคเกจจะทำให้นักท่องเที่ยวไปแออัดกันในวันหยุดและจะส่งผลในวันธรรมดา

วิธีแก้ปัญหาไม่ควรลดภาษีแต่ให้นำเงินนี้ไปสนับสนุนให้โรงเรียนพานักเรียนไปทัศนศึกษา ไปศึกษาประวัติศาสตร์ ธรรมชาติ วิทยาในสถานที่จริง ให้นักเรียนไทยทุกคนได้ไปเที่ยวอยุธยาหรือสุโขทัย ดอยอินทนนท์ เป็นต้น ฯลฯ

มาตรการที่กล่าวมาแล้วนี้จะเป็นผลดีกับ SMEs ท่องเที่ยว ระบบโลจิสติกส์ และชาวบ้านที่ขายไข่ปิ้ง ลูกชิ้นทอด แต่คงช่วยโรงแรมไม่ได้ ทางแก้สำหรับโรงแรมคือ ให้รัฐสนับสนุนการจัดประชุม แล้วจะประชุมเรื่องอะไร ก็เรื่องที่นายกฯใหม่สนใจ คือ การปฏิรูปการศึกษา การปฏิรูปราชการ โดยเฉพาะการนำการจัดการที่ดีเข้าไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การให้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ซึ่งทั้งหลายทั้งปวงนี้ต้องใช้เวลาลาบวมและพูดคุยกันยาวนานอยู่แล้ว เรียกว่าใช้งบประมาณครั้งเดียวได้ทั้งเงินท่องเที่ยวได้ทั้งประสิทธิภาพ

สำหรับแพคเกจการท่องเที่ยวของกลุ่มนักเรียนและแพคเกจประชุม ไม่ต้องให้โรงเรียนหรือส่วนราชการไปจัดเอง ให้เอกชนรับไปจัดการเลยเพียงแต่ต้องมีกำกับเนื้อหาสาระ เช่น ให้มีการให้บริการไกด์ที่มีคุณภาพ และมีข้อมูลที่ถูกต้องสำหรับการท่องเที่ยว เรียกว่าเป็นการท่องเที่ยว

ใช้สมอง ไม่ใช่การท่องเที่ยวที่ปล่อยให้ นักเรียนเป็นฝ่ายถูกรูปเป็นลิงเป็นค่างไปอย่างเดียว

สำหรับโปรแกรมท่องเที่ยวอยุธยา นั้นภาคเอกชนสามารถขอได้จากสถาบัน เพราะเราได้ขอให้ ดร.ปรีดี พิศภูมิวิถี เตรียมแผนการท่องเที่ยวไว้แล้วถึง 3 วัน

ที่เราต้องทำความเข้าใจก็คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติจะไม่กลับมาเลย หากสื่อยังคงส่งรูปการชุมนุมประท้วง ขว้างปากก่อนหินหรือปีตถนนอยู่

เรื่องนี้นายกฯต้องมีทีมสลายความขัดแย้ง ซึ่งต้องสวมหัวใจสิงห์และมีความยุติธรรมในการจัดการทั้ง 2 สี ให้อยู่ในความสงบ อย่าปล่อยให้สื่อใดสีหนึ่ง ลอบนวลหรือถูกลงโทษข้างเดียว เพราะจะเป็นการยั่วยุให้อีกฝ่ายหนึ่งโกรธมากขึ้น

รัฐบาลต้องจัดการให้การชุมนุมประท้วงเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นอารยะกันอย่างแท้จริง

มิ่งสรรพ ขาวสอาด
สถาบันศึกษานโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่