

4มหากระแล ด้านการท่องเที่ยว



ดุลยภาพ
ดุลยพินิจ

มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด

ในโลกที่ทุกประเทศถูกเชื่อมเป็นหนึ่งเดียว ในยุคดิจิทัล การค้าและการบริการ เริ่มต้องเผชิญกับลักษณะพิเศษที่จะเป็นภาวะประจำอยู่ 2 ประการ คือ หนึ่ง ความเปลี่ยนแปลงย่อมเกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝันได้ตลอดเวลา ยกตัวอย่างเช่น สิ่งคโปรอยู่ดี ๆ แท้ ๆ แต่พอการเมืองไทยมีปัญหา และสายการบินแห่งชาติมาเลเซียเจอเคราะห์ซ้ำกรรมซัด เครื่องบินโดยสารตกไปถึง 2 ลำในเวลาไล่เลี่ยกัน จำนวนนักท่องเที่ยวที่ไปเยือนสิงคโปร์ก็วูบลง องค์กรในอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวจึงต้องเป็นองค์กรที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา สอง ผลกระทบต่อหน่วยผลิตในอุตสาหกรรมจะแตกต่างกันและแต่ละพื้นที่อาจจะไม่เท่ากันด้วย ยกตัวอย่างเช่น ในขณะที่บริษัททัวร์ที่เชียงใหม่รู้สึกว่าการท่องเที่ยวลดลง โรงแรมกลับพบว่า ปีนี้ไม่มี low season นักท่องเที่ยวเต็มกว่าปีก่อนๆ เพราะโครงสร้างนักท่องเที่ยวเริ่มเปลี่ยนไปเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางอิสระ (FIT) มากขึ้น นักท่องเที่ยวประเภทนี้นิยมใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านเว็บไซต์ เข้าถึงโรงแรมโดยตรงมากขึ้น ความเปลี่ยนแปลงและผลกระทบบวกลบที่เกิดขึ้นอย่างไม่รู้ตัวตลอดเวลา ล้วนเกิดจากสี่มหากระแลดังต่อไปนี้ คือ

กระแสที่ 1 บูรพาทิวัตน์ โดยเฉพาะจีนและอินเดีย จีนกลายเป็นหนึ่งในโลกด้านจีดีพีตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ 1 จนถึงปี ค.ศ.1820 มีขนาดเศรษฐกิจถึงหนึ่งในสามของโลก และบัดเดี๋ยวนี้อินก็ไต่กลับมากใหญ่อีกครั้ง มีขนาดเศรษฐกิจเป็นที่ 2 ของโลก และปีนี้ก็ส่งออกนักท่องเที่ยวไปทั่วโลกถึงเกือบหนึ่งร้อยล้านคน ทำให้นักพยากรณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติหน้าแตกอย่างต่อเนื่อง นักท่องเที่ยวจีนจะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยอย่างมหาศาล กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาไมใช่ว่าจะต้องมียุทธศาสตร์ชาติด้านการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ต้องมียุทธศาสตร์จีนเป็นพิเศษอีกด้วย และอาจตามมาด้วยรัสเซียและอินเดียในภายภาคหน้า

มติชน

Matchon
Circulation: 950,000
Ad Rate: 1,100

Section: ประชาชน/กระแสทรรศน์

วันที่: ศุกร์ 28 พฤศจิกายน 2557

ปีที่: 37

ฉบับที่: 13410

หน้า: 20(กลาง)

Col.Inch: 107.83

Ad Value: 118,613

PRValue (x3): 355,839

ศิลป์: ขาว-ดำ

คอลัมน์: ดุลยภาพดุลยพินิจ: 4มหากระแส ด้านการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวจีนที่มาไทยวันนี้มีทุกกลุ่มของตลาด ตั้งแต่เป็นวัยที่มานั่งเป่าซูลูหาค่าเดินทางที่ Skywalk สยามสแควร์ เป็นหนุ่มสาวสะพายเป้ที่มากเข้าห้องพักอยู่คืนละ 100-200 บาท จนกระทั่งเป็นเศรษฐกิจใหม่ท่วมท้นกับบุฟเฟต์มื้อละ 2,000 บาท และอยู่ห้องคืนละเป็นหมื่นบาท ปัญหาที่คือ เราต้องคัดกรองเพื่อให้ได้นักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพหรือยอมจ่ายสูงไม่ใช่เช่าเหมาที่ตามรอย Lost in Thailand ซึ่งมาสร้างความปวดเศียรเวียนเกล้าอยู่ทุกวันนี้

อธิการของนักท่องเที่ยวจีนที่ผู้ประกอบการโรงแรมแล้วให้ฟังนั้นไม่ใช่ย่อยทีเดียว เช่นสามารถลากเตียงออกมาตัดพรมได้เตียงตรงกลางแล้วเลื่อนเตียงไปไว้ที่เดิม หรือตัดรางอะลูมิเนียมแขวนม่านออกไป ผู้ประกอบการรายใหม่ที่กำลังคิดจะสร้างโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีน ต้องเตรียมพื้นเป็นหินแกรนิตหรือเซรามิกจึงจะเสียหายน้อยที่สุด

กระแสเงินที่แรงไม่ใช่จะแรงเฉพาะนอกประเทศเท่านั้น กระแสการสร้างห้องพักใหม่ยังแรงในประเทศอีกด้วย โรงแรมใน Asia Pacific ที่กำลังสร้างอยู่เป็นของจีนถึงร้อยละ 60 คือกำลังสร้าง 145,000 ห้อง กำลังอยู่ในขั้นตอนวางแผนอีก 100,000 ห้อง ดังนั้นโอกาสที่จะขายวัสดุก่อสร้างประเภทของตกแต่ง สุขภัณฑ์ ตลอดจนเฟอร์นิเจอร์จัดการโรงแรมในจีนก็จะสูงขึ้นไปด้วย

หากไม่มีการคัดกรองและกระจายนักท่องเที่ยวจีน จะทำให้เกิดปัญหาการจัดการที่อึดอัดจนไปหมด หากใครไปประเทศจีนจะพบว่า รัฐบาลของจีนมีประสบการณ์ในการรับมือและกำกับนักท่องเที่ยวสูงมาก ไม่เชื่อก็ถามคนที่เคยไปอุทยานแห่งชาติจิวโจวไกวดูว่าการจัดการมีระบบเป็นระเบียบขนาดไหน สิ่งอำนวยความสะดวกนั้นก็สร้างอย่างแข็งแรงมั่นคง สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้เป็น 50,000 คนต่อวัน!

การจัดการเงินเป็นการจัดการจำนวนที่มาก (Large number) ซึ่งเมืองและองค์กรท่องเที่ยวเราไม่มีประสบการณ์ ถ้าจีนเช่าเหมาลำเครื่องบินมาเชียงใหม่ 10 ลำวันนั้นคนเชียงใหม่จะหาที่รับประทานอาหารยาก! และเดี๋ยวนี้จีนเป็นนักท่องเที่ยวแบบอิสระ (FIT) เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เราจึงต้องศึกษาเพื่อเข้าใจจีนเป็นพิเศษ

ก กระแสที่ 2 เป็นกระแสของ Experiential tourism ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่ต้อง

สร้างประสบการณ์ที่โดนใจ นักท่องเที่ยวต้องรู้สึกตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมอย่างแท้จริง ซึมซับเข้าถึงบรรยากาศโดยแท้และเป็นประสบการณ์ที่สร้างความลึกในความทรงจำ ถ้าจะให้ดีเป็นประสบการณ์ที่ทำให้เกิดมุมมองใหม่ ความคิดใหม่ การแปลความหมายใหม่ รวมทั้งพลังใหม่

ประสบการณ์ที่ทำให้สร้างความลึกในความทรงจำนี้หมายความว่า การท่องเที่ยวไม่ใช่แค่ชม แชะ (ถ่ายรูป) ซิม แบบที่นักท่องเที่ยวไทยโปรดปรานเท่านั้น ต้องเป็นประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมแต่ไม่ได้หมายถึงต้องเดิน วิ่ง ต้องเดิน หรือ Active ตลอดเวลา อาจเป็นกิจกรรมที่สงบก็ได้ เช่น วิปัสสนา หรืออีกตัวอย่างเช่น การชมกระบวนการพายุหยาดฟ้าทางชลมารค ที่คนดู 2 ฟันที่คุยกันจ้อกแจ้กจ้อแจ้วริมถนนต้องเข้าสู่ความสงบ

เมื่อเสียงเห่เรือก้องมาจากคั้งน้ำข้างหน้า แล้วขบวนเรือก็ค่อยๆ ลอยเลื่อนมาตามสายน้ำเสียงแห่งดั่งขึ้น ทำให้ทุกคนตกอยู่ในมนตราแห่งวิถีไทย นี่คือนิยามที่แรงกล้ามาก (กระทรวงวัฒนธรรมน่าจะไปขอให้เน้นมรดกโลก!!) ที่จริงแล้วผู้เขียนขอแนะนำให้ผู้อ่านทุกท่านไปลองชม จะเป็นครั้งเดียวในชีวิตที่คุ้มค่ามาก

การท่องเที่ยวอย่างมีประสบการณ์เกิดขึ้นได้ทั่วประเทศ แต่การมีส่วนร่วมนั้นต้องจัดให้เหมาะกับนิสัยนักท่องเที่ยวและคนไทยที่ถูกท่องเที่ยว เช่น คนจีนพาชมตลาดได้เพราะจะซื้อและชิมได้แทบทุกอย่าง โดยเฉพาะผลไม้ยังมีบอกให้ชิมยิ่งชอบ มีความสุขทั้งคนซื้อคนขาย ฝรั่งเข้าตลาดไม่ซื้ออะไรเลยเอาแต่ดู ไม่มีส่วนร่วม

เทศกาลงานวัดของเราทุกแห่งจัดเป็นท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ได้ทั้งนั้น โดยกระจายกิจกรรมเข้าไปในเมืองท่องเที่ยวรองของไทย เช่น ผิดาโชน บุญบังไฟ หากบริษัททัวร์ไหนสามารถสร้างสินค้าประสบการณ์ใหม่ๆ ได้ รับรองว่าจะมีอายุยืนยาวในอนาคต

ก กระแสที่ 3 คือ E-commerce การซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ดร.दनัยธัญพงษ์พิชชากรเทพ ผู้เชี่ยวชาญด้านเงินของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เล่าให้ฟังว่า เดิมนั้นคนจีนจะจองทัวร์ผ่านเว็บไซต์ taobao.com และสามารถเจรจารายละเอียดผ่าน Wang Wang แล้วจ่ายเงินผ่านเว็บไซต์เลย

(Alipay) เมื่อนักท่องเที่ยวมาถึงประเทศไทยก็โทรไปรับที่โรงแรม กิจกรรมทุกอย่างผ่าน Smart phone ที่เ็นเป็นห่วงคือ ระบบนี้อาจหลีกเลี่ยงการใช้ทัวร์ของไทย และหันไปใช้ไกด์ที่เป็นเด็กจีนที่เรียนหนังสืออยู่ทั่วไปมาแทน

กระแสที่ 4 การเจริญเติบโตของการบินและสายการบินต้นทุนต่ำ โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ของจีน กระแสนี้จะแรงมากในจีน กล่าวคือ จีนจะสร้างสนามบินในเมืองรองทั่วประเทศเป็นร้อยๆ แห่ง และจะมีการรับมอบเครื่องบินโดยสารไม่ต่ำกว่า 6,000 ลำ จากบริษัทโบอิ้งใน 20 ปีข้างหน้า ซึ่งเปิดโอกาสให้เมืองรองของไทยเชื่อมต่อกับการก่อสร้างสนามบินรองของเขา เราต้องคิดหนักว่าจะไปลงทุนสนามบินอุดรดีดี หรือพัฒนาพิษณุโลก หรือลำปางให้เป็น hub รองที่มีมาตรฐานสูงขึ้น และเปิดให้เมืองรองมีโอกาสเชื่อมเป็น hub นานาชาติ

เมื่อเข้าใจทั้ง 4 มหากระแสแล้ว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาที่เดินหน้าวางแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะยาวได้ นำเสียดายที่การวางแผนของไทยที่ผ่านมาเป็นการวางแผนแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าส่วนใหญ่ แต่เมื่อเงินกำลังมา จะแก้ไขปัญหาคณะหน้าโดยไม่มีแผนระยะยาวไม่ได้แล้ว เพราะการมาของนักท่องเที่ยวจีนเป็นทั้งโอกาสและภัยคุกคาม การไม่คัดกรองอาจทำให้เกิดคุณอนันต์ แต่ก็จะเป็นโทษมหันต์ได้เหมือนกัน!