



ท่องเที่ยวไทย สวัสดีจริงหรือ

* วสันต์ เจิมประไพ

5,890,000 คน คือจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้คาดหวังเอาไว้ สำหรับปี 2533 หากตัวเลขนี้เป็นจริง หรือแม้ว่าใกล้เคียงกับความเป็นจริง ก็นับได้ว่าประเทศไทยสามารถดึงดูดความสนใจจากนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ถึง 5 ล้านคนเป็นปีแรก และสามารถทำรายได้ให้กับประเทศถึง 110,359 ล้านบาท ซึ่งจัดได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมการให้บริการที่สามารถทำรายได้เป็นอันดับหนึ่ง หากจะเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมส่งออกสินค้าแล้ว แม้ละที่อุตสาหกรรมส่งออกย่อมจะทำได้ให้กับประเทศได้มากกว่า แต่อย่าลืมความจริงอย่างหนึ่งที่ว่า อุตสาหกรรมส่งออกนั้น เราจะ

ต้องนำเข้าสินค้าประเภท วัตถุดิบ เครื่องจักร อุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งหากนำมาหักลบกันแล้ว จะเหลือเป็นมูลค่าการส่งออกไม่มากนัก ต่างกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่แทบจะเรียกได้ว่า ไม่ต้องนำเข้าสินค้าเข้าประเทศเลย เพราะการที่ชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวที่นั่น ก็เพราะประเทศไทยเรามีทุกสิ่งทุกอย่างที่น่าสนใจพร้อมบริบูรณ์ ที่ชาวต่างชาติอยากจะเดินทางมาดู มาเห็น มาสัมผัส ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศที่สวยงามตามธรรมชาติ สถานที่ที่สำคัญต่าง ๆ ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดั้งเดิม แม้กระทั่งรอยยิ้มอันเต็มใจต้อนรับของชาวไทย และอื่น ๆ อีกมาก

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้พยายามรณรงค์ในเรื่องนี้กันอย่างสุด

เหี้ยม โดยสามารถสังเกตได้จากตัวเลขนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่ได้เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ๆ ทุกปี มากบ้างน้อยบ้าง และที่น่าจับตามองก็คือ ตัวเลขที่เพิ่มขึ้นนั้น ไม่ได้เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้านี้เพียงอย่างเดียว แต่เป็นการเพิ่มขึ้นจากตัวเลขที่ทางการท่องเที่ยวฯ ได้คาดการณ์เอาไว้ในแผนพัฒนาประเทศ ฉบับที่ 6 ยกตัวอย่างเช่น จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยในปี 2530 ซึ่งเป็นปีแรกของแผนพัฒนาฯ ระยะ 5 ปี มีจำนวนมากกว่าตัวเลขที่ทางการท่องเที่ยวฯ ได้คาดการณ์เอาไว้ และยิ่งกว่านั้นกลับกลายเป็นว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยในปีนั้นมีจำนวนใกล้เคียงกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ได้ประมาณการ

เอาไว้ในปี 2534 (ปีสุดท้ายของแผน) ซึ่งในเรื่องนี้นับได้ว่าเป็นข้อสนับสนุนในแผนการรณรงค์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้เป็นอย่างดีที่ว่า จะทำอย่างไรให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาประเทศไทยให้มากยิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ สำหรับในปีนี้ ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้พยายามใช้กลยุทธ์ทางการตลาด 5 ประการ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริม การท่องเที่ยวของไทย ซึ่งพอสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. การเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งนี้ได้รวมทั้งระยะเวลาการพำนักอยู่ในประเทศไทย ตลอดจนการเพิ่มค่าใช้จ่ายขณะพำนักอยู่ในประเทศ

2. ส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในประเทศ

3. ส่งเสริมอุตสาหกรรมการบินภายในประเทศ เพื่อเป็นการขยายการท่องเที่ยวไปสู่ต่างจังหวัด

4. ร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อสนับสนุนการส่งเสริมการท่องเที่ยวร่วมกัน

5. พยายามทำให้ประเทศไทยเป็นสถานที่จัดประชุมนานาชาติ และทำให้ประเทศไทยเป็นสถานที่จัดกิจกรรมทางกีฬา

หากมาตรการทั้ง 5 ประการนี้สามารถดำเนินการได้จนประสบความสำเร็จ ก็เป็นที่เชื่อกันว่า ประเทศไทยจะได้ต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 5,890,000 คน พร้อมทั้งเงินเข้าประเทศอีก หนึ่งแสนกว่าล้านบาท

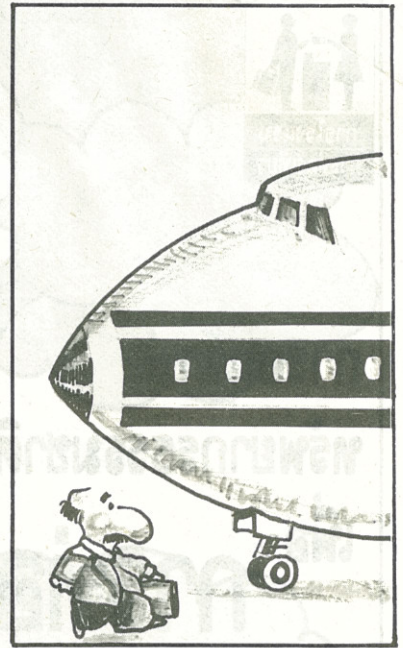
เป็นแน่ (ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ประมาณการจากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด 5.89 ล้านคน แต่ละคนจะพำนักอยู่ในประเทศไทยโดยเฉลี่ย 7.36 วัน และในแต่ละวัน นักท่องเที่ยวจะใช้จ่ายใช้สอยคนละ 2,530 บาท) ซึ่งหากมองดูกันอย่างผิวเผินแล้ว ก็เป็นตัวเลขที่มีความน่าจะเป็นไปได้ เพราะทางการท่องเที่ยวฯ ได้คิดประมาณการจากสถิติข้อมูลของปีก่อน ๆ เป็นหลัก โดยเฉพาะหากทางรัฐบาลให้ความร่วมมือ โดยการร่วมแรงร่วมใจจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตัวเลขประมาณการที่วันนี้ แทบจะไม่มีปัญหาเลย หากเรามามองกันที่ละเอียด โดยเริ่มต้นจากจำนวนนักท่องเที่ยวเป็นลำดับแรก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จะใช้แผนการส่งเสริมการจำหน่ายอย่างไร เพื่อให้ได้เป้าหมายตามตัวเลขที่ประมาณการดังกล่าว ว่าจะจะเป็นแผนการรณรงค์ภายในประเทศหรือในต่างประเทศ ซึ่งในเรื่องนี้ผู้เชี่ยวชาญคิดว่าทาง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คงจะมีประสบการณ์มากเพียงพอที่จะดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์เป็นแน่ ที่นี้เราลองหันมาดูตัวเลขของจำนวนวัน และค่าใช้จ่ายที่ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้คาดการณ์เอาไว้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะเข้ามาพำนักอยู่ในประเทศไทยโดยเฉลี่ยคนละ 7.36 วัน และจะควักกระเป๋าจ่ายคนละ 2,530 บาทต่อวัน ว่าจะจะเป็นไปตามนั้น หรือได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากน้อยแค่ไหน สภาวะเศรษฐกิจทั่วโลกในปีนี้ คาดกันว่าจะมีอัตราการ

เจริญเติบโตอย่างค่อยเป็นค่อยไปในขณะเดียวกัน แนวโน้มทางด้านธุรกิจการท่องเที่ยวทั่วโลกดูเหมือนว่าจะลดลง แต่ปัญหาทั้ง 2 นี้ คงไม่ใช่ปัญหาหลักที่สำคัญเท่าไรนัก เพราะธุรกิจการท่องเที่ยวอาจจะซบเซาลงบ้าง แต่ก็มีบางแห่งที่ยกเว้นเอาไว้ เช่นบราซิลแถบภาคพื้น เอเชีย-แปซิฟิก ที่มีที่คาดว่าจะไปโลด แต่ปัญหาที่สำคัญที่จะมีผลกระทบโดยตรงต่อจำนวนวันที่นักท่องเที่ยวจะอยู่ในประเทศรวมทั้งค่าใช้จ่ายต่อวัน ก็คือปัญหาการขาดแคลนห้องพัก รวมทั้ง การขึ้นราคาอัตราค่าห้องพัก เราคงต้องมามองที่ละประเด็น ปัญหาการขาดแคลนห้องพัก ซึ่งนับวันจะเป็นปัญหาที่ดูเหมือนว่าจะเดินสวนทางกับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะปัญหานี้จะทวีความรุนแรงอย่างมากในกรุงเทพฯ โดยเฉพาะช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว คือระหว่างเดือน พฤศจิกายน ถึงเดือนเมษายน เพราะในช่วงดังกล่าว อากาศในต่างประเทศจะหนาวหรือค่อนข้างจะหนาว ชาวต่างชาติจึงนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศที่มีอากาศอบอุ่น หากเรามามองกันอย่างชัด ๆ จะเห็นได้ว่า ปริมาณของห้องพักที่จะเตรียมไว้รับรองชาวต่างชาติ เป็นปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่ง ที่จะต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหานี้ และจะต้องเป็นการแก้ไขในระยะยาว จำนวนห้องพักทั้งหมดในกรุงเทพฯ เมื่อปี 2531 มีจำนวนประมาณ 24,000 ห้องพัก รวมกับห้องพักในต่างจังหวัด ไม่ว่าจะเป็นที่ พัทยา เชียงใหม่

ภูเก็ต หาดใหญ่ สุโขทัยโลก ก็มีอีกประมาณ 32,370 ห้องพัก รวมเบ็ดเสร็จทั่วประเทศก็ตกประมาณ 60,000 ห้องพักด้วยกัน นอกจากนั้นยังมีห้องพักในโครงการโรงแรมใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นอีกในปี 2533 อีกประมาณ 6,000 กว่าห้องพัก ดีเสียว่ามีห้องพักที่เกิดขึ้นใหม่ ซึ่งอาจจะตกลำวางหลงหล่นตาไปบ้าง รวมกันแล้วทั้งหมดคงไม่เกิน 10,000 ห้องพัก รวมกับของเก่าที่มีอยู่แล้ว 60,000 ห้องพัก ก็ตกประมาณ 70,000 ห้องพักด้วยกัน ในจำนวนห้องพักทั้งหมด 70,000 ห้องพัก ที่มีไว้คอยบริการต้อนรับชาวต่างชาตินั้น หากคิดโดยเฉลี่ย 1 ห้องพักต่อนักท่องเที่ยว 2 คน และนักท่องเที่ยวแต่ละคนพักคนละ 7 วันโดยเฉลี่ย ก็หมายความว่า ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว คือตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนเมษายน ซึ่งรวมระยะเวลาเท่ากับ 6 เดือนเต็ม จำนวนห้องพัก 70,000 ห้องพัก (ความจริงอาจจะไม่ถึง) ให้ใช้บริการแบบไม่มีวันหยุด จะสามารถรับรองนักท่องเที่ยวต่างชาติได้เพียง 3,640,000 คน นั่นก็หมายความว่าส่วนต่าง คือจำนวนนักท่องเที่ยวอีก 2,250,000 คน จะต้องทยอยกันมาเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาล คือเดือนพฤษภาคมถึงตุลาคม เพราะถ้าขึ้นแหกกันมาในช่วงฤดูกาล ก็คงจะต้องอาศัยศาลาวัดเป็นที่หลบนอน หากจะคิดเทียบเป็นอัตราร้อยละ ก็หมายความว่าจากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดที่การท่องเที่ยวฯ ได้คาดการณ์ไว้คือ 5.89 ล้านคนนั้น ประเทศไทยเรามีห้องพักที่รับรองได้ในเฉพาะช่วงฤดูกาล คิด

เป็นร้อยละ 61.80 นอกจากนั้นเราสามารถให้บริการได้ในช่วงนอกฤดูกาล หรือคิดเป็นร้อยละ 38.20 ซึ่งถ้าหากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาประเทศไทยตามอัตราส่วนที่คิดเอาไว้ ปัญหาการขาดแคลนห้องพักก็คงจะไม่เกิดขึ้น ในทำนองตรงกันข้าม หากว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพร้อมใจสมาคมัคคีเดินทางมาในช่วงฤดูกาลมากกว่า 70% ขึ้นไปแล้วละก็ อะไรจะเกิดขึ้น หรือถ้าหากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยมุ่งเน้นหนักในช่วงเฉพาะฤดูกาลดังกล่าว แต่กลับวางเฉยในช่วงนอกฤดูกาล ปัญหาที่คาดเอาไว้ดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน

นอกจากนั้น ปัญหาการขึ้นราคาอัตราค่าห้องพักก็นับได้ว่าเป็นปัญหาที่น่าจับตามองโดยหลาย ๆ ฝ่าย หากเราจะมองทางด้านความรู้สึกของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวนเงินต่อวันที่จะใช้จ่ายใช้สอยส่วนหนึ่งต้องแบ่งเป็นภาระในอัตราค่าห้องพัก ย่อมเป็นที่แน่นอนว่า จำนวนวันที่ตั้งใจจะอยู่ในประเทศไทย ก็คงจะต้องลดจำนวนวันลงไปด้วย หรือหากจะคงจำนวนวันไว้อย่างเดิมที่ได้ตั้งใจไว้ ก็คงจะต้องประหยัดลดค่าใช้จ่ายต่อวัน เพื่อให้พอกับงบประมาณในกระเป๋า หรือมิเช่นนั้น ก็อาจจะพาลโกรธประเทศไทยไปเลยก็ได้ เพราะชาวสารที่ได้รับไม่ตรงตามกับค่าใช้จ่ายที่เป็นอยู่ และก็เป็นไปได้ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มหนึ่งต้องพยายามลดทั้งจำนวนวันและค่าใช้จ่ายไปพร้อม ๆ



กัน ซึ่งในเรื่องนี้ ไม่ใช่ปัญหาระยะสั้นที่จะแก้ไขได้ง่าย ๆ แต่มันจะกลายเป็นปัญหาระยะยาวที่กระทบกระเทือนไม่เพียงแต่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่มันจะกระทบต่อไปยังอุตสาหกรรมภาคอื่น ๆ และรวมทั้งเศรษฐกิจทั่วประเทศ อย่าลืมว่า "CUSTOMER IS THE KING" ยังเป็นคำกล่าวที่ใช้ได้เสมอในโลกธุรกิจทุกวันนี้ จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยในแต่ละปี ไม่ใช่มีเพียง 100-200 คน แต่เป็นจำนวนล้าน ๆ เพราะฉะนั้นสิ่งใดที่นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจก็ดีไป แต่ในทำนองตรงกันข้าม หากไม่พึงพอใจ สิ่งที่จะเกิดตามมาก็คือ การกล่าวขานในทางลบกันอย่างสนุกปาก และเมื่อถึงโอกาสนั้นแล้ว คงเป็นการยากลำบากสำหรับใครก็ตามที่จะตามไปแก้ไขภาพพจน์ ■