

นัยของ 'นิวนอร์มอล' ต่อธุรกิจท่องเที่ยวไทย

กรุงเทพธุรกิจ
กรองกระแสท่องเที่ยว
● มิ่งสรว วาสภา



ข่าวดีของการติดเชื้อที่ลดลงไปเรื่อยๆ ทำให้เกิดความหวังว่าเราจะกลับเข้าไปสู่วิตปกติได้ในเร็ววัน

แล้วก็จะเริ่มทำมาหากินได้เสียทีนำไปสู่ท่าทีของรัฐที่จะผ่อนปรนมาตรการล็อกดาวน์ ทำให้คนในวงการท่องเที่ยวเริ่มเห็นแสงสว่างที่ปลายอุโมงค์ ปัญหาก็คืออุโมงค์นั้นจะยาวขนาดไหน แล้วสายพานของเราจะยาวสักเท่าใด

ก่อนที่จะพูดถึงอนาคตใหม่ของการท่องเที่ยวไทย มาเข้าใจคำศัพท์ที่ตอนนี้กำลังเป็นแฟชั่นก็คือ นิวนอร์มอล (New Normal) หรือวิถีปกติใหม่ และอีกช่วงหนึ่งในระยะนี้จนถึง 2 ปีข้างหน้าผู้เขียนอยากจะเรียกว่าวิถีปกติระยะสั้น (Next Normal)

หมายความว่าใน 2 ปีข้างหน้าความปกติของภาคท่องเที่ยวอาจจะเป็นความปกติแบบไม่ปกติ หรือปกติแบบไม่เสถียร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบการระบาดของโควิด-19 ในประเทศลูกค้าที่สำคัญและวิธีการที่ประเทศซึ่งเป็นลูกค้าของเราใช้รับมือกับการระบาดอาจจะมีกระบวนรอบเดียวจบหรือรอบเป็นรอบๆ โดยที่ระลอกที่ 2 และ 3 นั้น เป็นรอบที่เล็กกว่ารอบที่ 1 สิ่งนี้ที่ทุกคนรอคอยคือการค้นพบวัคซีนหรือยารักษาโรคที่ราคาไม่แพง ทำให้โควิด-19 จบลงอย่างรวดเร็ว

หากเราคิดว่าวิถีปกติใหม่จะเกิดขึ้นใน 3 หรือ 5 ปีข้างหน้า คำถามก็คือแล้วอนาคตใหม่จะเป็นอย่างไร โควิด-19 จะเปลี่ยนโครงสร้างของสังคมไทยหรือไม่ เรื่องนี้คงต้องอาศัยนักพยากรณ์หรือโหร ซึ่งในที่นี้ผู้เขียนขออนุญาตอ้างอิงนักวิชาการที่เป็นผู้เชี่ยวชาญการพยากรณ์อนาคตคือ รศ.ดร. อภิวัฒน์ รัตนวราหะ ซึ่งกำลังทำวิจัย



เรื่อง "อนาคตคนเมือง 4.0" ให้สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ท่านได้ชี้ว่าวิถีปกติใหม่จะเป็นอย่างไรนั้นต้องมองลึกไปถึงปัจจัยระดับฐานรากก่อนที่จะเกิดโรคระบาด

“เนื่องจากโรคระบาดเป็นระบบแบบอลวน ซึ่งความวุ่นวายที่ดูเหมือนไม่มีรูปแบบและไม่เป็นระเบียบนั้น แท้จริงแล้วเป็นไปตามกฎระเบียบเชิงโครงสร้างบางอย่างและพลวัตการเปลี่ยนแปลงจะอ่อนไหวมากต่อสภาพเริ่มต้น ดังนั้น การปรับเข้าสู่ดุลยภาพใหม่ขึ้นอยู่กับความสามารถและในการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขสภาพเริ่มต้นและโครงสร้างของระบบนั้น” (www.khonthai4-0.net)

รศ.ดร.อภิวัฒน์ ได้ฟันธงว่าสำหรับประเทศไทย เดิมโควิด-19 เพียงแค่ตอกย้ำถึงโครงสร้างเดิมที่เหลื่อมล้ำของสังคมไทย เมื่อโควิด-19 สงบลงแล้ว วิถีแบบเดิมๆ ก็ จะกลับมา

ถ้ายึดเอาความคิดและทฤษฎีของอาจารย์อภิวัฒน์เป็นหลัก อนาคตของการท่องเที่ยวไทยจากทัศน์แรก ก็คือ “เป็นแบบเดิมๆ” หรือ “Business as Usual” โควิด-19 เพียงแต่จะเร่งให้แนวโน้มเดิมที่มีอยู่เกิดขึ้น เช่นการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) การเชื่อมต่อย่างไร้รอยต่อของสรรพสิ่งต่างๆ ข้อมูลรวมทั้งมนุษย์ ในด้านอุปทาน (Supply) ทุกอย่างก็ซ้ารอยเดิม ภูเก็ตก็จะเป็นหนึ่งด้านการท่องเที่ยวเหมือนเดิม สัดส่วนของตลาดอาจจะเปลี่ยนไปบ้าง แต่นักท่องเที่ยวชาวจีนก็ยังเป็นหนึ่งในด้านจำนวนผู้มาเยือน

พฤติกรรมประเภทเดียวกันเป็นกลุ่มใหญ่ก็อาจจะลดลงซึ่งก็เป็นแนวโน้มเช่นนี้ อยู่แล้วในภาคเศรษฐกิจท่องเที่ยวของไทย ส่วนการบริการด้านสุขภาพและ Wellness ถึงแม้จะมีบทบาทเด่นอยู่แล้วก็ตาม แต่ต่อไปจะขยายตัวมากขึ้นอีก เช่น ขยายไปสู่การ

ดูแลผู้สูงวัยทั้งในลักษณะ Day-care และในระบบกินนอนพวก Airbnb และโฮมสเตย์ อาจจะต้องหาวิธีการจัดการตัวเองใหม่ ในด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย และปรับตัวเองไปเป็นสถานที่ดูแลผู้สูงอายุ

ที่สำคัญก็คือ **มาตรการการรักษาระยะห่างจะทำให้รายได้จากการบริการต่อครั้งค่อนข้างต่ำ** ซึ่งจะบังคับให้เราเข้าสู่ตลาดที่มีกำลังซื้อสูงขึ้น นับเป็นข้อดีของการท่องเที่ยวยุคใหม่ที่จะไม่มีการตีพิมพ์ราคากันจนต่ำเตี้ยเรี่ยดิน อย่างกีฬาเช่น กอล์ฟ บ้านจักรยาน หรือวิ่งมาราธอน ที่วิ่งกันเป็นกลุ่มเล็กซึ่งรักษาระยะห่างได้ก็น่าจะเดินหน้าต่อไปได้ ส่วนสนามมวยก็คงจะต้องปรับเปลี่ยนที่นั่นแบบโรงละคร เช่น ทำให้มีสิ่งทีคนสมัยเก่าเรียกว่า ชั้นบ็อกซ์คือคูหาที่มีผนังพลาสติกป้องกันน้ำลายจากการตะโกนเชียร์กันอย่างเมามัน เป็นต้น

ส่วนสถานบันเทิงก็อาจจะกลับมาได้ เพราะปกติวิสัยมนุษย์มักชอบสิ่งเร้าเร้าบันเทิงใจ แต่ก็ต้องแบกรับความเสี่ยงกันเองแบบตัวใครตัวมัน แต่แนวโน้มสำคัญในเรื่องของวิถีใหม่ของธุรกิจแบบเดิมๆ นี่ก็คือต้นทุนจะสูงขึ้น นี่คือนั่นฉากทัศน์ของความเป็นไปได้ซึ่งก็คือ Business as Usual เป็น New Normal ในอีก 3 ปีต่อจากนี้ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก

ส่วนฉากทัศน์ที่ 2 อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้านดีมานด์และปัจจัยภายนอก เช่น ราคาน้ำมัน และอนาคตของสายการบินนานาชาติ และนโยบายด้านการเดินทางของประเทศที่เป็นตลาดท่องเที่ยวหลักก็จะต้องรออีกสักพักให้โควิด-19 สงบลงก่อนจึงจะมองเห็นรูปแบบใหม่ได้

ที่น่าปวดใจก็เห็นจะเป็นวิถีปกติแบบไม่เสถียร หรือ Next Normal ภายใน 2 ปีข้างหน้านี้ละค่ะ สำหรับโรคระบาดแล้ว **การท่องเที่ยวเป็นจุดอ่อนที่สุดของระบบเศรษฐกิจภาคจริง (Real Sector)** ของเรา เพราะธรรมชาติของการท่องเที่ยวเป็นเรื่องของการเชื่อมต่อการระบาดของโรค ทำให้การท่องเที่ยวเป็นภาคเศรษฐกิจที่เปราะบางที่สุดและเป็นศัตรูที่อ่อนแอที่สุดของโควิด-19 อีกปัญหาหนึ่งก็คือว่าโรคระบาดนี้คือตอนต้นๆ ก็ยังไม่เห็นผลกระทบ

มาก แต่พอถึงจุดจุดหนึ่งการระบาดก็เริ่มขยายตัวอย่างทันท่วงที เพราะฉะนั้นจะต้องมีการตัดไฟแต่ต้นลม

ปัญหาก็คือว่าเราไม่รู้ว่าควรจะตัดเมื่อไร ดังนั้นวิธีที่ปลอดภัยที่สุดก็คือตัดให้ไวไวก่อน การผ่อนปรนจึงจะทำแบบปิดๆ เปิดๆ แบบปิดไวเปิดช้า **มาตรการรักษาระยะห่างก็ยังต้องเข้มเข้ไว้** สถานบันเทิงก็ยังไม่น่าจะเปิดได้สำหรับการท่องเที่ยวไทยซึ่งอาศัยสถานบันเทิง (เป็นอาวุธลับที่ซ่อนไว้ได้พรม) ที่สำคัญตลอดมาที่จะต้องซบเซาลง

ภายใต้สถานการณ์นี้การท่องเที่ยวใน 2-3 ปีข้างหน้าจึงมีแต่การขึ้นๆ ลงๆ พวกที่สายป่านยาวก็จะอยู่ได้ พวกที่สายป่านสั้นหรือพวกที่รับจ๊อบ เช่น มัคคุเทศก์ ก็ต้องรับหาอาชีพเสริม ส่วนกลุ่มบริษัทท่องเที่ยวก็จะ **ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยการคิดค่าคอมมิชชันจากการเชื่อมต่อซัพพลายเชนเท่านั้น** เพราะลูกค้าจะเคยชินกับการใช้ออนไลน์มากขึ้นและจะหันไปติดต่อโรงแรมและสายการบินโดยตรงซึ่งก็เป็นแนวโน้มปัจจุบันอยู่แล้ว ดังนั้นจึงต้องปรับเปลี่ยนตัวเองไปเป็นผู้จัดการกิจกรรมที่จุดหมายปลายทาง (Destination Management) ให้แตกต่างจากบริษัทอื่นๆ

แต่ละคนกับต้องมีไม่เด็ดของตัวเองในการนำเสนอลูกค้าที่บริษัทอื่นๆ ไม่มีหรือเข้าถึงได้ยาก เช่น ที่พัก Private แบบ Exclusive ตีมไวบนชายหาดที่เป็น Private Beach หรือกลุ่มตลาดพิเศษเช่นลูกค้าที่เป็นคนพิการที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ รวมทั้งการจัดค่ายเรียนพิเศษให้เยาวชนนานาชาติ เช่น จัดค่ายภาษาจีนในจังหวัดท่องเที่ยว

สำหรับภาครัฐ ในช่วง Next Normal นี้ น่าจะมาคิดถอดบทเรียนการรับมือกับโรคระบาดและภัยพิบัติ สร้างมาตรฐานระบบรักษาความปลอดภัยด้านโรคระบาดสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมและขนส่ง แล้วมาร่วมกันคิดเรื่องเป้าหมายระยะยาวของการท่องเที่ยวใหม่ที่เราจะเดินหน้าไปสู่ความยั่งยืนได้อย่างไร

ท่ามกลางวิกฤตินี้แหละที่เราจะเริ่มเห็นศักยภาพของเราและนวัตกรรมก็จะตามมาค่ะ สู้!