เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท
- แก้ไขล่าสุด วันจันทร์ที่ 22 สิงหาคม 2011 เวลา 23:56 น.

ธุรกิจท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่กว้างมาก เกี่ยวข้องกับคนเป็นจำนวนมาก ประเทศไทยโชคดีที่มีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ อันได้แก่ ป่า เขา ทะเล แม่น้ำ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ ศิลปะและวัฒนธรรมชีวิตความเป็นอยู่และอารยะธรรมของชุมชนต่างๆ ล้วนเป็นสิ่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวจากทั่วโลกได้มาสัมผัสกับสิ่งที่ล้ำค่าเหล่านี้

นักท่องเที่ยวทั่วโลกต่างยอมรับว่าประเทศไทยเป็นสวรรค์ของพวกเขา เรามีธรรมชาติที่สวยงาม หาดทรายขาว ทะเลสวย อากาศดี ค่าใช้จ่ายถูก ช่วงเดือนธันวาคมจนถึงเดือนมีนาคมนักท่องเที่ยวจากประเทศแถบยุโรป ต่างหนีหนาวจากประเทศของเขาเพื่อมาพักผ่อนที่ประเทศไทย เพราะอากาศที่ประเทศไทยอบอุ่นดีกว่าประเทศของเขาที่มีอากาศหนาวมาก แถมบางแห่งมีหิมะตก จนไม่สามารถออกจากบ้านได้ และที่สำคัญที่สุดคือค่าใช้จ่ายต่ำกว่าที่เขาอยู่ที่บ้านของเขาเอง ดังนั้นในช่วงดังกว่านักท่องเที่ยวจากยุโรปจึงแห่กันมาประเทศไทยเป็นจำนวนมาก นักท่องเที่ยวเหล่านี้จะอยู่ในประเทศไทยอย่างน้อย ๒ อาทิตย์ จะเดินทางไปเที่ยวทางภาคกลาง และทางเหนือก่อนและจะลงใต้เพื่อพักผ่อนตามชายหาด ก่อนเดินทางกลับประเทศของเขา

มีนักท่องเที่ยวอีกกลุ่มหนึ่งที่เป็นพวกหนุ่มโสด ทั้งหลายที่รู้จักประเทศไทยเป็นอย่างดีมาประเทศไทยทุกปีจนนับครั้งไม่ถ้วน พวกนี้มักจะพักอยู่แถวถนน นานา ที่กรุงเทพ หรือไม่ก็พักอยู่ที่พัทยา พวกนี้จะมาพักอยู่ที่ประเทศไทยปีละไม่ต่ำกว่า ๓ เดือน บางคนก็ซื้อ บ้านพัก หรือคอนโดไว้เลย โดยใช้ชื่อของผู้หญิงไทยที่เป็นภรรยาหรือแฟนของนักท่องเที่ยวเหล่านั้น นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ส่วนมากไม่ได้ไปเที่ยวที่ไหน วันๆก็อยู่แถวบาร์เบียร์ หรือชายหาด

นักท่องเที่ยวแต่ละประเทศต่างมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นเราจึงจำเป็นต้องรู้จักนักท่องเที่ยวของแต่ละประเทศเพื่อที่จะได้เสนอบริการให้ถูกต้องตามความต้องการของนักท่องเที่ยวเหล่านั้น แต่ในบางครั้งการท่องเที่ยวก็ถูกผลประโยชน์เข้ามาปิดกั้นการให้บริการที่ดีแก่นักท่องเที่ยว โดยผู้ประกอบการบางรายเห็นแก่ผลประโยชน์ของตัวเองเป็นหลักโดยหากินกับนักท่องเที่ยวในทางที่ผิดโดยไม่คำนึงถึงผลเสียหายของประเทศชาติ และจรรยาบรรณของอาชีพ

รัฐบาลได้เสียเงินไปเป็นจำนวนมากเพื่อพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นประเทศศูนย์กลางของการท่องเที่ยวแถบเอเชียตะวันออก แต่ก็มีผู้ประกอบการเป็นจำนวนไม่น้อยที่ทำลายภาพพจน์อันดีงามของประเทศไทย

เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท
- แก้ไขล่าสุด วันจันทร์ที่ 22 สิงหาคม 2011 เวลา 23:56 น.

ต่างเห็นแก่ผลประโยชน์ของตัวโดยการร่วมมือกับคู่ค้าต่างประเทศใช้ประเทศไทยเป็นสถานที่ต้มตุ๋นนักท่องเที่ยวเหล่านั้น

ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจการให้บริการเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยว มีคนไทยจำนวนไม่มากนักที่เข้าใจธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง
ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่ละเอียดอ่อนมาก เกี่ยวข้องกับทุกสิ่งในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้นต่างกระทบกับธุรกิจท่องเที่ยวไม่มากก็น้อย

ธุรกิจท่องเที่ยวที่ทำกันอยู่ในปัจจุบันล้วนทำกันแบบตามน้ำ กินแต่ของเก่า
ผมเสียดายเป็นอย่างมากที่ประเทศไทยมีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่อุดมสมบูรณ์ไม่แพ้ประเทศใดในโลก ขาดผู้จัดการที่รู้จริง
ทำให้การท่องเที่ยวของเราตกต่ำลงไปเลื่อยๆ ผลประโยชน์ไปตกอยู่ในมือของคนเพียงกลุ่มเดียว แทนที่จะไปตกอยู่ในมือของคนไทยทั้งประเทศ
เพราะทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวล้วนเป็นทรัพยากรของแผ่นดิน ควรจะต้องตกไปอยู่ในมือของคนไทยโดยรวม

ยังไม่สายเกินไปครับ ขอให้ผู้ที่มีความรับผิดชอบภาครัฐหันมาให้ความสนใจและศึกษาให้เข้าใจถึงธุรกิจท่องเที่ยวอย่างแท้จริง ดึงทุกส่วนให้มีส่วนร่วม
ไม่ว่าจะเป็นนักวิชาการ สถาบันการศึกษา

ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว ทั้งเจ้าของกิจการ และลูกจ้างผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวทั้งหลาย ผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่ และประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวข้อง

ทุกคนจะต้องหันหน้าเข้าหากัน จะต้องทำความเข้าใจและเรียนรู้เรื่องธุรกิจการท่องเที่ยวแบบถาวร และยั่งยืน
ทุกคนจะต้องปรับที่ตัวเองก่อนและหันมาช่วยกันปรับแนวทางการประกอบธุรกิจในภาพรวมให้มองถึงผลระยะยาวที่ทำให้ประชาชนคนไทยได้ประโยชน์จากธุรกิจการท่องเที่ยว ดึงทุกส่วนให้มีส่วนร่วมและคิดถึงผลประโยชน์ร่วมและใช้นโยบายเศรษฐกิจพอเพียง

ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องปรับกลยุทธ์ใหม่ จะมัวแต่วิ่งแย่งลูกค้ากันเอง และไม่พัฒนาโปรแกรมนำเที่ยวและการให้บริการอย่างเช่นปัจจุบันไม่ได้
ท่านต้องมีการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างแท้จริง ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยมนุษย์มากที่สุด การบริการต้องมาจากใจ และความรู้ในทักษะของแต่ละงาน
อย่าคิดแบบเก่าๆที่ไม่กล้าลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์เพราะกลัวว่าลงทุนไปแล้วไม่สามารถควบคุมได้ การลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ ท่านต้องลงทุนด้วยความจริงใจ
เพราะความจริงใจเท่านั้นที่จะยึดเหนี่ยวและเอาชนะความจงรักภักดีของมนุษย์ได้

เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท
- แก้ไขล่าสุด วันจันทร์ที่ 22 สิงหาคม 2011 เวลา 23:56 น.

นักวิชาการและผู้ประกอบการควรจะหันมาจับเข่าคุยกัน และช่วยกันให้ความรู้และแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันเพื่อให้ได้แนวทางที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง สถาบันการศึกษาเป็นส่วนสำคัญที่จะต้องร่วมมือกับผู้ประกอบการธุรกิจอย่างแท้จริงในการพัฒนาและผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสู่สังคม ไม่ใช่เน้นผลทางธุรกิจของสถาบันการศึกษาเพียงอย่างเดียว

ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบภาครัฐ ต้องเปิดใจกว้างไม่ทำตัวเป็นนาย พยายามศึกษาหาความรู้และทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เป็นผู้ประสานที่ดี เปิดกว้างให้มีการเสนอแนวทางจากผู้เกี่ยวข้องทุกส่วน วางตัวเป็นกลาง และดำเนินการอย่างรอบครอบ คำนึงถึงเป้าหมายหลัก ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนภาคเอกชนที่ประกอบธุรกิจที่อยู่ในกรอบและสร้างสรรค์ และกำจัดผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ดีทำธุรกิจแบบแอบแฝง ทำลายชื่อเสียงของประเทศชาติ

ภาครัฐต้องเน้นด้านการสร้างบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ และต้องมีกรอบเรื่องรายได้ที่เหมาะสม ไม่ใช่ทำแบบที่ผ่านมา สร้างมาตรฐานบุคลากรแต่ไม่มีการกำหนดรายได้ที่เหมาะสม เช่นเมื่อมีปัญหาเรื่องนักท่องเที่ยวถูกทิ้งหรือไม่ได้รับการบริการที่ดีก็โทษว่ามัคคุเทศก์ไม่ดี มัคคุเทศก์มีปัญหา และพยายามตั้งมาตรฐานของมัคคุเทศก์ให้สูง แต่ไม่เคยคิดว่าปัญหาจริงๆอยู่ที่เจ้าของผู้ประกอบการธุรกิจ ไม่จ้างมัคคุเทศก์เป็นพนักงานประจำ มัคคุเทศก์ไม่มีเงินเดือนประจำ ดังนั้นไม่ว่ามัคคุเทศก์จะได้รับการเรียนรู้และมีมาตรฐานดีอย่างไรก็ตาม มัคคุเทศก์ก็อยู่ไม่ได้เพราะไม่มีรายได้ประจำ ไม่มีความมั่นคงในอาชีพ เราต้องสูญเสียบุคลากรที่ดีๆและมีความสามารถด้านธุรกิจการท่องเที่ยวไปเป็นจำนวนมากจากปัจจัยดังกล่าว

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

๒๖ มีนาคม ๒๕๔๙