



จากวันนั้นถึงวันนี้... สัมพันธ์กับอุตสาหกรรมโรงแรม

ณัฐ ลีละวัฒน์¹, Jing Tang², ณพวัฒน์ โชติวรรณ³, ธนวิทย์ ประภิตตะภกุล³

บทนำ

สำหรับประเทศไทยนั้นอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีส่วนในผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศถึง 5-6% (Rego, n.d.) อันตามันนับเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยและของโลกเป็นพื้นที่ที่สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวปีละกว่า 1.5 แสนล้านบาท (กลุ่มศึกษาข้อตกลงเขตการค้าเสรีภาคประชาชน, 2005) และเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ถึงกว่า 9 ล้านคนในช่วงปี พ.ศ. 2542-2546 (Israngkura, 2005)

อย่างไรก็ดีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดแต่กลับสร้างผลกระทบอย่างหนักให้กับประเทศไทยจากการขาดประสบการณ์และเทคโนโลยีการเตือนภัยในเวลานั้น คือเหตุการณ์ ‘แผ่นดินไหวในมหาสมุทรอินเดีย’ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547 ซึ่งสร้าง ‘คลื่นยักษ์สึนามิ’ เข้าปะทะหกลจังหวัดฝั่งอันดามันของประเทศไทยในวันเดียวกันทั้งจังหวัดภูเก็ต พังงา ระนอง กระบี่ ตรัง และสตูล (Leelawat et al., 2015) ตามรูปที่ 1 พื้นที่ที่ได้รับรายได้จากธุรกิจโรงแรม ร้าน

¹ - ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- natt.l@chula.ac.th

² ภาควิชาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้ารัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

³ สาขาวิชาวิศวกรรมสารสนเทศและการสื่อสาร (หลักสูตรนานาชาติ) คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาหาร การค้าขาย และการประมง เป็นอันดับสองรองจากรายได้จากการเกษตร (Israngkura, 2005) แม้ว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอินโดนีเซียแล้วประเทศไทยจะได้รับความเสียหายน้อยกว่า แต่พื้นที่ที่คลื่นสึนามิเกิดสร้างความเสียหายนั้นเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของประเทศประกอบกับเป็นช่วงเวลาฤดูกาลท่องเที่ยวจึงน่าจะสร้างความเสียหายกับเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก (RYT9, 2548)



(ที่มา : <https://earth.google.com/web/@12.03221627,98.41314736,116.81389232a,2959387.37264693d,35y,-0h,0t,0r>)

รูปที่ 1 แผนที่ประเทศไทย แสดง 6 จังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากสึนามิ ปี พ.ศ. 2547
 หมายเหตุสีแดงแสดงจังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นสึนามิ

วันนั้น..

ด้วยพื้นที่หลายแห่งที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นสึนามิล้วนแล้วแต่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างเม็ดเงินให้กับจังหวัดและประเทศอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงได้รับผลกระทบและเกิดปัญหาทันทีที่สึนามิสร้างความเสียหายให้กับโรงแรม 324 แห่ง, ร้านอาหาร 345 แห่ง, ร้านค้า 346 แห่ง, และร้านค้าแผงลอยอีกกว่าสี่พันแห่ง (Israngkura, 2005) นักท่องเที่ยวยกเลิกเที่ยวบินการบินไทยเป็นมูลค่ากว่า 270 ล้านบาท (กลุ่มศึกษาข้อตกลงเขตการค้าเสรีภาคประชาชน, 2005) ทำให้รัฐบาลในขณะนั้นเร่งมาตรการระยะสั้น เช่น การขอความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนให้เน้นการใช้บริการโรงแรมในพื้นที่ประสบภัยจัดการประชุมสัมมนาการกระตุ้นกลุ่มนักท่องเที่ยวในประเทศพื้นบ้านและประเทศคู่ค้า การเชิญสื่อมวลชนต่างประเทศให้เข้ามาชมพื้นที่จริงเพื่อทำข่าวเผยแพร่ออกไป เป็นต้น (Poakpong, 2005) เพื่อลด

ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นในแง่ลบจากนักท่องเที่ยวอันเกิดจากจำนวนผู้เสียชีวิตจำนวนมากรวมทั้งความตื่นตระหนกต่อความคิดที่ว่าจะมีคลื่นสึนามิลูกที่สองเข้ามาอีก (Rosa, 2012) ต่อด้วยการมุ่งเน้นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นจุดหมายสำหรับมาตรการระยะยาว เช่น การผสมผสานแหล่งท่องเที่ยวกับวัฒนธรรม การสร้างอนุสรณ์สถาน การส่งเสริมการท่องเที่ยวทางน้ำ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นต้น (Poakpong, 2005)

แม้เวลาจะผ่านไปหลายเดือน ผลกระทบทางเศรษฐกิจยังส่งผลกระทบต่อเนื่องในปี 2548 จำนวนนักท่องเที่ยวประเพณีถือศีลกินผักของจังหวัดภูเก็ตก็พบว่ามียกกลุ่มนักท่องเที่ยวเชื้อสายจีนจากประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ ไต้หวัน ฮองกง และจีนเข้ามาร่วมเทศกาลน้อยลงจากทุกปี (Positioning, 2005)

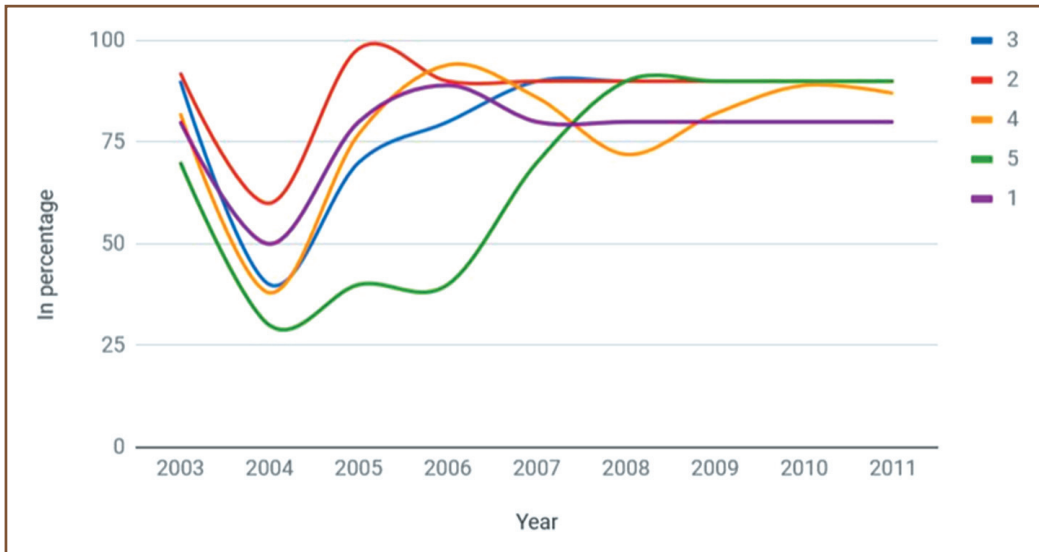
การฟื้นฟูและการปรับตัว

การฟื้นฟูโครงสร้างต่างๆต้องใช้เวลาว่าสองปี (Nidhiprabha, 2007) สำหรับด้านธุรกิจโรงแรม พบว่าอัตราการเข้าพักของลูกค้านักท่องเที่ยวลดลงเนื่องจากการลดจำนวนลงของนักท่องเที่ยวและจำนวนห้องพักที่ได้รับความเสียหายจากสึนามิ (Birkland et al., 2006)

จากหกจังหวัดที่ได้รับผลกระทบ เมื่อเรามองในมุมมองของจำนวนรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะพบว่า จังหวัดภูเก็ตเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่สร้างรายได้สูงสุด เมื่อปี พ.ศ. 2560 ทางทีมวิจัยได้เข้าสำรวจเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโรงแรมในบริเวณหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต ที่ประสบภัยเมื่อปี พ.ศ. 2547 เพื่อศึกษาข้อมูลลักษณะการปรับตัวทางธุรกิจของกิจการโรงแรมในบริเวณดังกล่าว รูปที่ 2 แสดงให้เห็นบรรยากาศของหาดป่าตองในปัจจุบันซึ่งกลับมาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นิยมอีกครั้ง

รูปที่ 2 บรรยากาศหาดป่าตอง ปี พ.ศ. 2560





รูปที่ 3 อัตราการเข้าพักห้องพักรวมของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างในบริเวณหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

จากรูปที่ 3 จะเห็นได้ว่าผลจากการเก็บข้อมูลยอดห้องพักของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 แห่ง (หมายเลข 1-5) ย้อนหลังพบว่าอัตราการเข้าพักของลูกค้าอยู่ที่ประมาณ 80% ก่อนเกิดเหตุการณ์สึนามิ และยอดการเข้าพักได้ตกลงไปอยู่ที่ระดับ 30% ในปี พ.ศ. 2548 หลังจากเกิดเหตุการณ์สึนามิขึ้น

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างพบว่า แต่ละโรงแรมใช้ระยะเวลาในการซ่อมแซมต่างกัน โรงแรมในกลุ่มตัวอย่างนี้ไม่มีการปลดพนักงานออกแต่อย่างใด แต่ใช้วิธีการปรับลักษณะงานให้เกี่ยวข้องกับภารกิจการซ่อมแซมฟื้นฟูโรงแรมแทน

สิ่งที่น่าสนใจคือการตัดสินใจกลับมาเปิดบริการหลังจากมีการซ่อมแซมแล้วเสร็จ เนื่องจากแต่ละโรงแรมได้รับความเสียหายในปริมาณต่างกัน จึงมีการใช้เวลาซ่อมแซมต่างกัน ทำให้มีกำหนดการเปิดให้บริการต่างกันไป โรงแรมส่วนใหญ่ตัดสินใจเปิดให้บริการทันทีหลังจากดำเนินการซ่อมแซมแล้วเสร็จ จากข้อมูลพบว่าอัตราการเข้าพักก็ยังไม่สามารถกลับมาอยู่ในอัตราเดียวกับระยะเวลาก่อนหน้านี้เหตุการณ์สึนามิได้ และจำเป็นต้องใช้เวลาอีกมากกว่าหนึ่งปีที่จะได้อัตราการเข้าพักจะกลับมาอยู่ที่ระดับเดิม ดังนั้นหากกลุ่มธุรกิจโรงแรมหรือหน่วยงานภาครัฐที่ดูแลเรื่องธุรกิจโรงแรมได้ลองทำประมาณการระยะเวลาการฟื้นตัวของธุรกิจ อาจจะสามารถช่วยสนับสนุนข้อมูลการตัดสินใจด้านระยะเวลาการเปิดให้บริการของโรงแรมหลังการซ่อมแซมได้

อีกสิ่งหนึ่งที่น่าสนใจคือโรงแรมตัวอย่างหมายเลข 5 ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างจากชายฝั่งค่อนข้างมากจึงไม่ได้รับผลกระทบกับตัวอาคารและห้องพักแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามก็ติดยอดห้องพักก็ตกลงเช่นกันสอดคล้องกับการลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยวในพื้นที่

วันนี้...

ด้วยความตั้งใจของภาครัฐ ปัจจุบันประเทศไทยมีหน่วยงานที่สามารถแจ้งเตือนภัยสึนามิ นั่นคือ ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ ภายใต้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย (Leelawat et al., 2015) แม้จะมีเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยเหลือและสนับสนุน แต่ประชาชนในพื้นที่ที่ยังไม่ประมาทโดยเฉพาะประชาชนที่ยังจำประสบการณ์เหตุการณ์ดังกล่าวได้ แม้แต่ประชาชนบนเกาะในพื้นที่ (Thairath, 2014)

รัฐบาลควรให้ความสำคัญกับเรื่องข้อมูลข่าวสารเนื่องจากภาพลักษณ์และการรับรู้ข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ดังเช่นเหตุการณ์ที่ประชาชนหวาดวิตกไปกับข่าวลือเรื่องสึนามิในปี พ.ศ. 2553 ซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างมากเห็นได้จากยอดการยกเลิกการจองกรุ๊ปทัวร์และการลดลงของนักท่องเที่ยวเมื่อมีกระแสข่าวลือการเกิดสึนามิในพื้นที่ท่องเที่ยว (ไทยรัฐออนไลน์, 2553)

นอกจากนี้ บทเรียนภัยพิบัติต่ออุตสาหกรรมแบบต่างๆ ที่เคยเกิดขึ้นก่อนหน้านี้ ทั้งเกิดขึ้นในประเทศและภัยธรรมชาติในต่างประเทศ (ณัฐ ลีละวัฒน์ และ อนวัช สรรพศรี, 2560) สามารถนำมาเป็นการเตรียมความพร้อมและการป้องกันได้ในอนาคตได้เช่นกัน

บรรณานุกรม

- Birkland, T. A., Herabat, P., Little, R. G., & Wallace, W. A. (2006). The Thailand tsunami and Hurricane Katrina: A preliminary assessment of their impact and meaning in global tourism. The Third Annual Magrann Research Conference.
- Google Inc. (2018). Google Earth (Version 9.2.61.4) [Software]. Retrieved Jun. 2018, from <https://earth.google.com/>
- Israngkura, A. (2005, March). Economic Impact of Tsunami of Thailand. Bangkok: Natural Resources and Environment Program, Thailand Development Research Institute.
- Leelawat, N., Suppasri, A., & Imamura, F. (2015). The tsunami warning system in Thailand: A part of the reconstruction process after the 2004 Indian Ocean tsunami. In V. Santiago-Fandiño, Y. A. Kontar, & Y. Kaneda (Eds.), Advances in Natural and Technological Hazards Research: Vol. 44. Post-Tsunami Hazard: Reconstruction and Restoration (pp. 111-119), Cham: Springer International Publishing.
- Nidhiprabha, B. (2007). Adjustment and Recovery in Thailand Two Years after the Tsunami. Tokyo: Asian Development Bank Institute.
- Poakpong. (2005, March 3). มาตรการฟื้นฟูท่องเที่ยว หลังสึนามิ [online]. สืบค้นจาก <https://www.poakpong.com/node/53>
- Positioning. (2005, September 30). สึนามิกระทบเทศกาลภูเก็ต: รายได้ท่องเที่ยวน้อยกว่าที่คาด [online]. สืบค้นจาก <https://positioningmag.com/25289>
- Rego, L. (n.d.). Social and Economic Impact of December 2004 Tsunami [online]. Retrieved Jun. 2018, from http://cmsdata.iucn.org/downloads/social_and_economic_impact_of_december_2004_tsunami_apdc.pdf
- Rosa, D. (2012). The Boxing Day tsunami and its effects on Thailand's tourism. Neumann Business Review.
- RYT9. (2548, มกราคม 28). วิกฤตผลกระทบต่อเศรษฐกิจของเหตุการณ์คลื่นยักษ์สึนามิ [online]. สืบค้นจาก <https://www.ryt9.com/s/ryt9/5475>
- Thairath. (2014, December 24). וניเรียน "สึนามิ" บทเกาะพิพ จ.ระบิ [YouTube]. สืบค้นจาก <https://www.youtube.com/watch?v=f-8WEV-6EDE>
- กลุ่มศึกษาข้อตกลงเขตการค้าเสรีภาคประชาชน. (2005, January 3). ันดาบิพิงเสนลัน คสม.ัด3หมีนล.วิฤกฤตถองถ็ย [online]. สืบค้นจาก <http://www.ftawatch.org/node/1716>
- ไทยรัฐออนไลน์. (2553, ธันวาคม 30). พวาสึนามิ!ถองถ็ยตธัญย ยกเลิกเกือบ100% [online]. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/content/137902>
- ณัฐ ลีละวัฒน์, และ อนวัช สรรพศรี. (2560). ภัยธรรมชาติกับมุมมองผ่านเลนส์ประเทศไทย. หนังสือที่ระลึก 65 ปี สุนช. (น. 112-117), กรุงเทพฯ: สมาคมนักเรียนเก่าญี่ปุ่น ในพระบรมราชูปถัมภ์.

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนรัชดาภิเษกสมโภช (760003-CC) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ผู้วิจัยหลัก ศาสตราจารย์ ดร. สุเชษฐ ลิขิตเลอสรวง), หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และหลักสูตร G-Safety มหาวิทยาลัยโทโฮคุ (ศาสตราจารย์ ดร. Fumihiko Imamura และ รองศาสตราจารย์ ดร.อนวัช สรรพศรี) ประเทศญี่ปุ่น รวมทั้งขอขอบคุณธุรกิจโรงแรมที่ให้ความรู้มือในการเก็บข้อมูลวิจัย