

## ธุรกิจท่องเที่ยว : พาหลังฝนมีวันสดใส... อานิสงส์เปิดเสรีภาคบริการอาเซียน

โดย ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (EXIM BANK)

ท่ามกลางปัจจัยลบที่ถาโถมเข้าบั่นทอนธุรกิจท่องเที่ยวของไทยอย่างต่อเนื่องตลอดหลายปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่เหตุการณ์สึนามิในช่วงปลายปี 2547 เหตุระเบิดกรุงเทพฯ หลายจุดในช่วงสิ้นปี 2549 เหตุการณ์ปิดสนามบินในช่วงปลายปี 2551 จนกระทั่งเกิดวิกฤตเศรษฐกิจโลกในปี 2552 ล้วนทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวของไทยอยู่ในภาวะล้มลุกคลุกคลานมาโดยตลอด แม้ในช่วงต้นปี 2553 ที่เศรษฐกิจโลกมีสัญญาณของการฟื้นตัวชัดเจนขึ้น ทำให้หลายๆ ธุรกิจของไทยรวมทั้งธุรกิจท่องเที่ยวมีแนวโน้มเริ่มกลับมาลืมนตาอ้าปากได้อีกครั้ง แต่ก็ต้องเผชิญกับเคราะห์ซ้ำกรรมช้ำรอบใหม่เมื่อเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมืองลุกลามบานปลายจนเป็นอุปสรรคต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยในระยะข้างหน้า รวมถึงธุรกิจท่องเที่ยวซึ่งเป็นธุรกิจที่ค่อนข้างอ่อนไหวต่อปัจจัยด้านความมั่นคงภายในประเทศเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม คาดว่าหลังจากพายุลมแรงพัดผ่านไป ธุรกิจท่องเที่ยวของไทยจะกลับมาขยายตัวอย่างมั่นคงได้อีกครั้ง เพราะด้วยปัจจัยพื้นฐานแล้ว ภาคเอกชนของไทยในธุรกิจท่องเที่ยวนับว่ามีความแข็งแกร่งและเชี่ยวชาญเป็นอย่างมาก ในการให้บริการ และการตลาด ผมนวกกับมีปัจจัยเกื้อหนุนหลายประการในตัวอุตสาหกรรมเองซึ่งนับเป็นจุดแข็งของภาคท่องเที่ยวไทย

### **จุดแข็งการท่องเที่ยวไทย... มีฐานรากที่มั่นคงเป็นทุนเดิม**

ภาคการท่องเที่ยวทวีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจไทยมากขึ้นเป็นลำดับ ปัจจุบันจำนวนการจ้างงานในภาคบริการที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวคิดเป็นสัดส่วนราว 20% ของแรงงานทั้งหมด ขณะที่สัดส่วนรายได้จากการท่องเที่ยวต่อ GDP อยู่ที่ราว 8% ทั้งนี้ จุดได้เปรียบที่เป็นรากฐานสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมีหลายประการ อาทิ

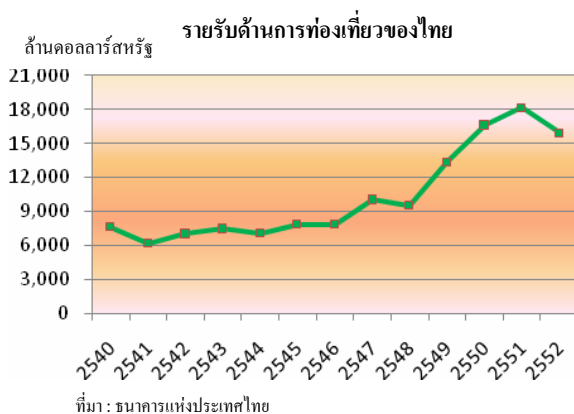
- ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งทางธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรมกระจายอยู่ทั่วทั้งประเทศ โดยล่าสุด Tripadvisor เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยวระดับโลกได้จัดอันดับ 10 สุดยอดสถานที่ท่องเที่ยวประจำปี 2553 ปรากฏว่ามีแหล่งท่องเที่ยวของไทยติดอันดับถึง 4 แห่ง ได้แก่ เกาะลันตา เขาหลัก เกาะพะงัน และเกาะสมุย นอกจากนี้ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และอยุธยา ยังติด 1 ใน 10 แหล่งท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมยอดเยี่ยมของเอเชียอีกด้วย

- ค่าใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวในไทยไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับสิงคโปร์และมาเลเซีย

- โรงแรมที่พักในประเทศไทยมีคุณภาพ มีหลายระดับราคาและมีหลายประเภทให้เลือก โดยโรงแรมในไทยติดอันดับโรงแรมดีที่สุดใน 50 อันดับแรกของเอเชียถึง 8 แห่งในปี 2551 (จัดอันดับโดย Travel and Leisure Magazine) มากที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศอื่นในอาเซียน

- อาหารไทยเป็นที่เลื่องชื่อบูไปทั่วโลก จนทำให้กรุงเทพฯ ได้รับการจัดอันดับให้ติด 1 ใน 10 ของจุดหมายด้านอาหารและไวน์ของเอเชีย (จัดอันดับโดยเว็บไซต์ Tripadvisor)

- ท่าเลที่ตั้งของประเทศไทยถือได้ว่าเป็นจุดศูนย์กลางของอาเซียน ทำให้สะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวเข้าไปในประเทศอื่นๆ ในภูมิภาค
- การให้บริการด้วยโมตรี่จิตที่ดีเยี่ยมของคนไทย เป็นเสมือนตราสินค้าไทยซึ่งยากที่ชาติใดจะลอกเลียนแบบ คำกล่าวที่ว่าไทยเป็น “Land of Smile” ยังใช้เป็นแม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว



ที่มา : ASEAN Tourism Statistics Database

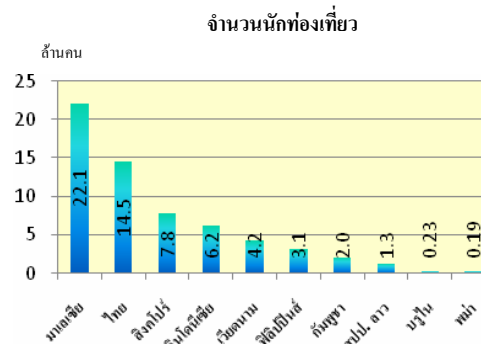
ต่างชาติได้อยู่เสมอ เห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและรายรับด้านการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่องตลอดหลายปีที่ผ่านมา แม้จะดุดลงบ้างในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจโลกในปี 2552 ก็ตาม

### เปิดเสรีภาคบริการอาเซียน...ขยายโอกาสธุรกิจท่องเที่ยวไทย

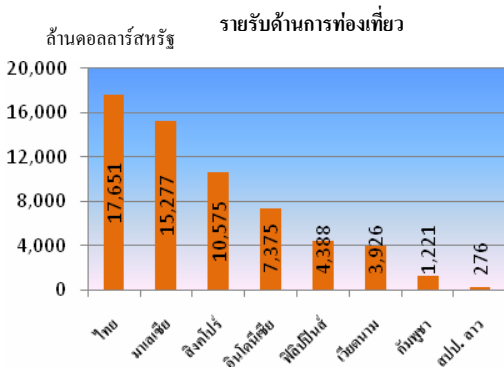
นอกเหนือจากความได้เปรียบของภาคการท่องเที่ยวไทยจากปัจจัยพื้นฐานในประเทศและความชำนาญของผู้ประกอบการไทยแล้ว ยังมีปัจจัยเกื้อหนุนจากความร่วมมือระหว่างประเทศที่จะมีส่วนช่วยให้ธุรกิจท่องเที่ยวของไทยสามารถยืนอยู่ในระดับแถวหน้าของภูมิภาคได้อย่างเต็มภาคภูมิ นั่นก็คือ ความร่วมมือเพื่อจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ซึ่งมีเป้าหมายให้ประเทศในอาเซียนเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน (Single Market and Production Base) และมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือและเงินทุนอย่างเสรีภายในปี 2558 โดยนับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2553 เป็นต้นมา ประเทศสมาชิกอาเซียนเดิม 6 ประเทศ (ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ และบรูไน) ได้ลดอัตราภาษีศุลกากรลงเหลือ 0% ในรายการสินค้าราว 99% (ที่เหลือเป็นสินค้าอ่อนไหวเพียงไม่กี่รายการ) ขณะที่ในส่วนของภาคบริการของประเทศอาเซียนเดิมได้มีการเปิดเสรีใน 4 สาขาบริการเร่งรัด (Priority Services Sectors) ประกอบด้วยสาขาท่องเที่ยว โทรคมนาคมและคอมพิวเตอร์ (e-Asean) สุขภาพ และการขนส่งทางอากาศ ซึ่งภายใต้ข้อตกลงเปิดโอกาสให้นักลงทุนอาเซียนสามารถเข้ามาถือหุ้นในสาขาดังกล่าวในประเทศสมาชิกอาเซียนเดิมได้ไม่น้อยกว่า 70% และประเทศสมาชิกอาเซียนเดิมต้องเร่งขจัดอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาด (Market Access) รวมทั้งต้องปรับเปิดต่อนักลงทุนต่างชาติเยี่ยงนักลงทุนในชาติ (National Treatment) นั้นหมายถึงว่า กฎระเบียบที่ใช้กับนักลงทุนต่างชาติต้องเหมือนกับที่ใช้กับนักลงทุนในชาติ ทั้งนี้ นอกเหนือจากบริการ

ใน 4 สาขาข้างต้นแล้ว ยังมีการทยอยขยายขอบเขตการเปิดเสรีในสาขาโลจิสติกส์ในปี 2556 และบริการอื่นๆ ทุกสาขา ให้แล้วเสร็จภายในปี 2558 อีกด้วย

จากการเปิดเสรีในสาขาบริการข้างต้น เป็นที่คาดว่าสิงคโปร์จะเป็นประเทศที่ได้รับประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะในสาขา e-ASEAN และโลจิสติกส์ เนื่องจากสิงคโปร์มีความพร้อมในด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน เทคโนโลยีและบุคลากรที่มีทักษะเหนือกว่าประเทศอื่นๆ ในอาเซียนเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม จากปัจจัยสนับสนุนและข้อได้เปรียบต่างๆ ในสาขาท่องเที่ยวของไทยดังได้กล่าวมาแล้ว ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวของไทยและบริการที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร สปา นวดแผนไทย บริษัทนำเที่ยว ตลอดจนธุรกิจสุขภาพที่เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจดูแลสุขภาพ (Health Care) ธุรกิจบริการรักษาทางการแพทย์ (Medical Care) ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ (Aging Care) และธุรกิจเสริมความงาม (Beauty Care) จะได้รับประโยชน์อย่างมากจากการเปิดเสรีดังกล่าวในแง่จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งจากในและนอกอาเซียนที่จะเพิ่มขึ้น เพราะเมื่อเปรียบเทียบกับภาพด้านการท่องเที่ยวของไทยกับคู่แข่งสำคัญในอาเซียนแล้ว แม้ไทยจะเป็นรองสิงคโปร์และมาเลเซียในด้านปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวจาก



ที่มา : UNWTO World Tourism Barometer (2008)



ที่มา : UNWTO World Tourism Barometer (2008)

การจัดอันดับของ World Economic Forum และเป็นรองมาเลเซียในแง่จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ แต่หากพิจารณาในแง่ปัจจัยดึงดูดนักท่องเที่ยว พบว่าประเทศไทยมีอยู่อย่างครบถ้วนและไม่เป็นสองรองใครอย่างแน่นอน สะท้อนได้จากรายรับด้านการท่องเที่ยวของไทยที่สูงที่สุดในอาเซียนตลอดหลายปีที่ผ่านมา

### เปิดเสรีภาคบริการภายใต้ AEC... สู่มิติใหม่ของการขยายเครือข่ายธุรกิจท่องเที่ยวนอกประเทศ

ภายใต้ข้อกำหนดและกฎระเบียบต่างๆ ที่มีแนวโน้มเปิดเสรีมากขึ้นเพื่อมุ่งสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 โดยเฉพาะกฎระเบียบเกี่ยวกับการถือหุ้นของนักลงทุนจากประเทศสมาชิกอาเซียนที่ผ่อนปรนลง นับเป็นโอกาสดีของนักลงทุนไทยที่มีศักยภาพในการขยายเครือข่ายธุรกิจไปยังประเทศอื่นๆ ในอาเซียน ธุรกิจเหล่านั้น ได้แก่

- ธุรกิจร้านอาหาร สปาและนวดแผนไทย ในประเทศที่มีกำลังซื้อสูง เช่น สิงคโปร์และมาเลเซีย
  - ธุรกิจโรงแรมระดับกลางขึ้นไปหรือการรับจ้างบริหารโรงแรม บริษัทนำเที่ยว ในประเทศเพื่อนบ้าน เช่น กัมพูชา สปป. ลาว พม่าและเวียดนาม ซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจจำนวนมาก
  - ธุรกิจโรงพยาบาลหรือคลินิกเฉพาะทางในประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะตามเมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่ ซึ่งยังมีความต้องการบริการเหล่านี้อีกมากทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ
- อย่างไรก็ตาม มีข้อที่ต้องตระหนักว่าการเปิดเสรีที่เกิดขึ้นเท่ากับเป็นการเปิดโอกาสให้นักลงทุนต่างชาติที่มีความพร้อมด้านเงินทุนและเทคโนโลยีเข้ามาแย่งส่วนแบ่งตลาดธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมที่จำเป็นต้องใช้เงินทุนสูงและต้องการบุคลากรที่มีทักษะ โดยเฉพาะด้านภาษาซึ่งยังเป็นข้อจำกัดสำคัญของบุคลากรไทย

### เร่งใช้ประโยชน์จากข้อตกลงอาเซียนพร้อมสร้างแบรนด์ท่องเที่ยวไทย

การที่เศรษฐกิจของแต่ละประเทศในภูมิภาคอาเซียนมีแนวโน้มที่จะเกี่ยวข้อสัมพันธ์กันและเชื่อมโยงกันมากขึ้น ทำให้ธุรกิจต่างๆ รวมทั้งธุรกิจท่องเที่ยวต้องหันมามองถึงปัจจัยเสี่ยงและโอกาสที่เกิดขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศประกอบกันอย่างเป็นระบบ เพื่อปรับมุมมองการทำตลาดและรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สามารถระดมความเสี่ยงและสามารถเชื่อมโยงธุรกิจที่เกี่ยวข้องหลายๆ ประเภทในประเทศต่างๆ เข้าไว้ด้วยกันให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นใช้ประโยชน์จากความร่วมมือในการเปิดเสรีระหว่างประเทศอย่าง AEC ที่จะมีการผ่อนปรนกฎระเบียบและข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจ อาทิ ร่วมมือกันใช้ประโยชน์จากเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงกันระหว่างประเทศอาเซียน โดยจัดทำแพ็คเกจท่องเที่ยวที่ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจให้ครบทุกประเทศ ซึ่งตรงจุดนี้จะเป็นประโยชน์กับภาคธุรกิจท่องเที่ยวทั้งโรงแรม บริษัททัวร์และร้านอาหารในการต่อยอดและขยายธุรกิจไปยังประเทศเพื่อนบ้าน

นอกจากนี้ ไทยควรสร้างความโดดเด่นหรือสร้างแบรนด์ด้านการท่องเที่ยวของตัวเอง ซึ่งเมื่อนักท่องเที่ยวไปถึงประเทศไทยจะนึกถึงสิ่งเหล่านี้เป็นอันดับแรก อาทิ การให้บริการด้วยรอยยิ้มและความมีไมตรีจิตของคนไทย ความโดดเด่นของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ผสมผสานไปกับวิถีชีวิตของคนไทย เช่น การพาเที่ยวพร้อมสอนทำอาหารและขนมไทย การท่องเที่ยวและพักในรูปแบบโฮมสเตย์ เป็นต้น อีกทั้งการสร้างจุดขายเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวของภูมิภาค อันเป็นการดึงนักท่องเที่ยวให้เข้ามาพักในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ หากภาคการท่องเที่ยวของไทยสามารถปรับใช้กลยุทธ์ต่างๆ ข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถเรียกความเชื่อมั่นจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่สูญเสียไปเนื่องจากปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองให้กลับมาได้อย่างรวดเร็ว เป็นที่คาดว่าธุรกิจท่องเที่ยวไทยจะกลับมาฟื้นตัวอย่างแข็งแกร่งและจะเป็นกำลังหลักสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยได้อีกเช่นในอดีตที่ผ่านมา

8 มิถุนายน 2553