



“Restart ครั้งใหม่ โรงแรมไทยพร้อมหรือยัง?”

คอลัมน์ “เจ็สบีบี” นสพ. กรุงเทพธุรกิจ
ฉบับที่ 6/2565 วันที่ 16 มี.ค. 2565

ณัฐอร เบลญจปฐมรงค์ และชุตিকা เกียรติเรืองไกร
เศรษฐกรอาวุโส ฝ่ายนโยบายโครงสร้างเศรษฐกิจ

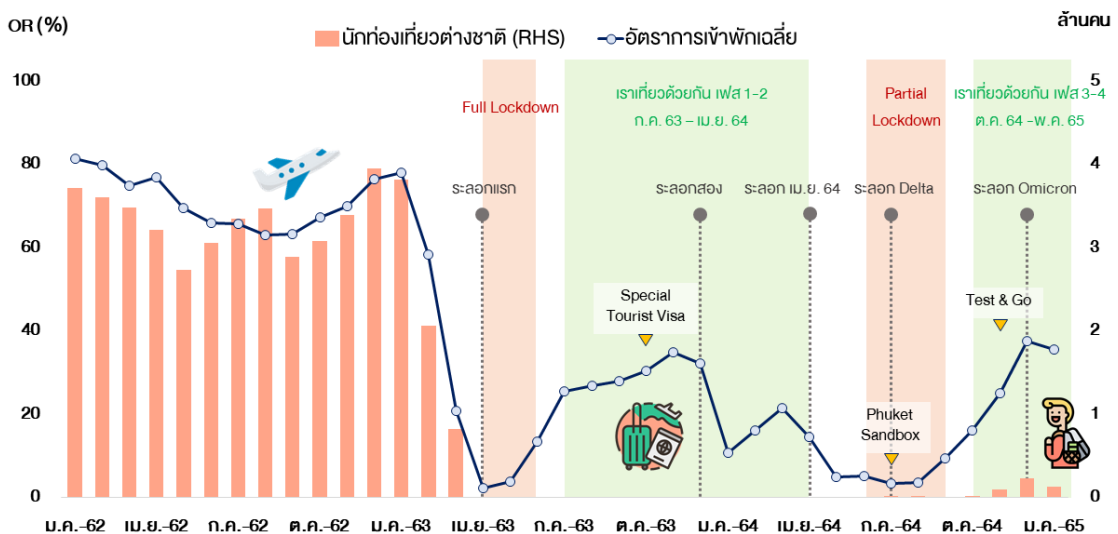
โควิด-19 ทำให้ธุรกิจโรงแรมถูกกระทบรุนแรง อัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate: OR) ลดลงมากและผันผวน โดยช่วงลือคดาวน์ OR เฉลี่ยลดลงมาอยู่ในระดับต่ำกว่า 10%^[1] แต่หลังจากการแพร่ระบาดเริ่มบรรเทาลง ภาครัฐมีมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศ และการเปิดประเทศในช่วงปลายปี 2564 ธุรกิจโรงแรมกลับมาฟื้นตัวได้ราวครึ่งหนึ่งของช่วงก่อนโควิด **สะท้อนจาก OR เฉลี่ยกลับมาอยู่ที่ 30% จากปกติอยู่ที่ระดับ 60-70% แต่การฟื้นตัวนี้เป็นเพียงจุดเริ่มต้นของความท้าทายใหม่เท่านั้น**

ในระยะถัดไป การแข่งขันในภาคการท่องเที่ยวมีแนวโน้มสูงขึ้นมาก นักท่องเที่ยวลดลงมาก หลายประเทศปรับตัวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว โดยการฟื้นตัวของนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องใช้เวลากว่าหลายปีกว่าจะกลับไปเท่าระดับก่อนการแพร่ระบาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อความขัดแย้งระหว่างรัสเซีย-ยูเครนปะทุขึ้น และทำลายบรรยากาศการท่องเที่ยวที่เริ่มฟื้นตัว

ที่ผ่านมามาภาครัฐและธุรกิจโรงแรมมีการปรับตัวอย่างไร?

จากการหารือกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวภายใต้โครงการแลกเปลี่ยนข้อมูลเศรษฐกิจและธุรกิจระหว่าง สปท. กับภาคธุรกิจ (BLP) และการสำรวจความเชื่อมั่นผู้ประกอบการที่พักแรมที่ สปท. จัดทำร่วมกับสมาคมโรงแรมไทย พบว่าตลอด 2 ปีที่ผ่านมา ภาครัฐและภาคธุรกิจต่างร่วมมือกันและปรับตัวเพื่อประคับประคองให้ธุรกิจยังสามารถเดินต่อไปได้ ภาครัฐได้ออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศ ลดค่าใช้จ่ายบางส่วนลง และยังคงทยอยปรับเงื่อนไขมาตรการที่เป็นอุปสรรคต่อการเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ **เริ่มต้นจากการเปิดรับนักท่องเที่ยวประเภทพิเศษตามเงื่อนไขที่กำหนดผ่าน “Special Tourist Visa” ตามมาด้วย “Phuket Sandbox” ที่ต้องกักตัว 14 วัน จนมาเป็น “Test & Go” ที่ไม่ต้องกักตัว^[2] และล่าสุดมีการผ่อนคลายมาตรการคัดกรองผู้เดินทางมาจากต่างประเทศ โดยตรวจ RT-PCR เหลือเพียงครั้งเดียว หลังจากนั้นให้ตรวจ ATK ตั้งแต่วันที่ 1 มี.ค. 65 ซึ่งเป็นสัญญาณการเริ่มต้นที่ดี**

อัตราการเข้าพักเฉลี่ย (OR) และจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ



ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ธุรกิจโรงแรมเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลงมาก และเปลี่ยนจากนักท่องเที่ยวต่างชาติมาพึ่งพิงนักท่องเที่ยวไทย ซึ่งมีค่าใช้จ่ายต่อหัวต่อทริปน้อยลง แนวทางปรับตัวเพื่อประคับประคองธุรกิจ ทั้ง (1) การปรับตัวด้านรายได้มีทั้งการออกโปรโมชั่นลดแลกแจกแถม การปรับแพ็คเกจห้องพักให้สอดคล้องกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป เช่น กลุ่ม Staycation กลุ่ม Workation เป็นต้น และหารายได้จากช่องทางอื่น เช่น เน้นขายอาหาร ปรับเป็นสถานที่กักตัวทางเลือก (Alternative Quarantine) หรือหอผู้ป่วยเฉพาะกิจ (Hospital) และ (2) การปรับตัวด้านการบริหารจัดการต้นทุน อาทิ (2.1) การเพิ่มประสิทธิภาพแรงงานและปรับเปลี่ยนจำนวนแรงงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยใช้นโยบายต่าง ๆ เช่น ลดวันหรือชั่วโมงทำงาน เน้นจ้างพนักงานชั่วคราว รวมถึงพนักงานที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีและ Multi-tasking มากขึ้น (2.2) การลดต้นทุนในการบริหารจัดการ เช่น เปิดให้บริการบางส่วน หรือปิดกิจการชั่วคราว และ (2.3) การเปิดรับเทคโนโลยีสำหรับดำเนินธุรกิจ โดยชำระค่าบริการผ่านแอปเป่าตัง เพื่อให้ได้ประโยชน์จากมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวของภาครัฐ รวมถึงขยายช่องทางการรับจองห้องพักผ่านแพลตฟอร์มใหม่ เช่น Google's Free Booking Links หรือ Robinhood ซึ่งช่วยลดต้นทุนและข้อจำกัดในการเข้าถึง โดยเฉพาะ SMEs

Landscape การท่องเที่ยวเปลี่ยนไป โรงแรมไทยยกระดับอย่างไร

ภาครัฐและเอกชนต่างตระหนักว่า การเดินทางและท่องเที่ยวจะเปลี่ยนไปในยุคหลังโควิด ทัศนคติทางการท่องเที่ยวไทยจะเปลี่ยนไปเน้นกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ ใช้เทคโนโลยีในการท่องเที่ยวมากขึ้น และส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ดังนั้น แนวทางดึงดูดนักท่องเที่ยวต้องปรับตัวมากขึ้นใน 3 ด้านหลัก ดังนี้

(1) **ความสะดวก**จะต้องมีตั้งแต่ก่อนการเดินทาง ระหว่างการท่องเที่ยว จนถึงการเดินทางกลับ ทั้งแพลตฟอร์มด้านการท่องเที่ยว ที่ใช้งานรวมทุกอย่างในแพลตฟอร์มเดียว เพื่อเป็นช่องทางการตลาด และเป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวทุกภูมิภาค ระบบขนส่งสาธารณะที่สะดวกและครบวงจรที่สำคัญ คือ ต้องนำเสนอในราคาที่เหมาะสมและแข่งขันได้ งานบริการของภาครัฐต้องเป็นแบบ **One-stop service** อยู่บนแพลตฟอร์มเดียวกัน ซึ่งยังไม่เกิดอย่างเป็นรูปธรรม

(2) **ความปลอดภัย** ต้องอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วนในสังคม เพื่อลดอุบัติเหตุและปัญหาอาชญากรรม รวมถึงความปลอดภัยด้านสุขภาพ โรงแรมที่พักต้องมีมาตรฐานด้านสุขอนามัย แหล่งท่องเที่ยวต้องไม่แออัด ภาครัฐต้องผลักดันด้วยการเริ่มบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

(3) **ความน่าอยู่** ต่อไปสถานที่ท่องเที่ยวรวมถึงเมืองท่องเที่ยวต้องมีความน่าอยู่ด้วย ไม่ใช่แค่ที่น่าเที่ยวเพียงอย่างเดียว กระแส **Work from anywhere** ช่วยให้นักท่องเที่ยวพักอยู่นานขึ้น โรงแรมจะต้องเป็นมากกว่าสถานที่สำหรับการพักผ่อน แต่ต้องมีพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการทำงาน รวมถึงพื้นที่สำหรับเด็กเมื่อออกไปท่องเที่ยว บรรยากาศของเมืองก็มีความสำคัญต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีมลภาวะ นอกจากนี้ อาจสร้างมูลค่าเพิ่มผ่าน Storytelling บนพื้นฐานของประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม และเชื่อมโยงการท่องเที่ยวไปยังเมืองรองและประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียน (ASEAN journey)

ถ้า “Restart ครั้งใหม่” โรงแรมไทยพร้อมหรือยัง?

จากการสัมภาษณ์ภาคธุรกิจและติดตามภาวะธุรกิจท่องเที่ยวพบว่าโรงแรมขนาดใหญ่เริ่มปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินธุรกิจไปสู่โลกหลังโควิดแล้ว แต่โรงแรม SMEs บางกลุ่มอยู่ระหว่างแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ผ่านพ้นไปได้ก่อน และส่วนหนึ่งยังขาดทุน ขณะเดียวกันยังไม่มีความชัดเจนของนโยบายด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐ อันเป็นจุดเริ่มต้นให้ธุรกิจตระหนักและปรับตัวเชิงโครงสร้าง อีกทั้งยังมีความไม่แน่นอนจากทั้งโควิด-19 และปัญหาระหว่างรัสเซีย-ยูเครน ซึ่งยิ่งกดดันให้ภาคการท่องเที่ยว

ต้องเร่งปรับตัวเพื่อให้อยู่รอด และขอฝากคำถามส่งท้ายให้กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องว่า “Restart ครั้งใหม่
โรงแรมไทยพร้อมหรือยัง? ” เพื่อการตระหนักรู้ แก่ไข เพื่อให้ธุรกิจท่องเที่ยวไทยยั่งยืนในระยะยาว

บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล ซึ่งไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของธนาคารแห่งประเทศไทย

Endnotes:

^[1] ข้อมูลจากกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดย OR ลดต่ำกว่า 10% ในช่วง เม.ย. 63 ที่มีการลือดาวนครั้งแรก และ พ.ค.-ก.ย. 64 ที่มีการแพร่ระบาดของลือดาวนและลือดาวนครั้งที่สอง

^[2] เริ่มต้นใช้ Special Tourist Visa เมื่อ ต.ค. 63/ Phuket Sandbox เมื่อ ก.ค. 64/ Test & Go เมื่อ พ.ย. 64