

ถาม : ASEAN Tourism Standards คืออะไร และธุรกิจท่องเที่ยวไทยควรปรับตัวอย่างไรให้สอดคล้อง?

ตอบ : ภาคการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอาเซียน สะท้อนได้จากรายงานของ World Economic Forum เรื่อง The ASEAN Travel and Tourism Competitiveness Report 2012 ซึ่งประมาณการว่าภาคการท่องเที่ยวทำรายได้ให้แก่อาเซียนเป็นสัดส่วนถึง 4.6% ของ GDP อาเซียน และก่อให้เกิดการจ้างงานถึง 9.3 ล้านตำแหน่ง หรือคิดเป็น 3.2% ของการจ้างงานทั้งหมดในอาเซียน อย่างไรก็ตาม ภาคการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศในอาเซียนยังมีความแตกต่างกันมาก ดังเห็นได้จากดัชนี Travel and Tourism Competitiveness Index (TTCI) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดการพัฒนาภาคการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ โดยในปี 2554 มีประเทศสมาชิกอาเซียนเพียง 3 ประเทศ ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย และไทย ที่มีดัชนีดังกล่าวอยู่ใน 50 อันดับแรกจากการจัดอันดับทั้งหมด 139 ประเทศ ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งความท้าทายในการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวในอาเซียนให้เป็น Single Destination อาเซียนจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวอาเซียนปี 2554-2558 (ASEAN Tourism Strategic Plan 2011-2015) เพื่อส่งเสริมการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวในอาเซียน โดยมียุทธศาสตร์สำคัญประการหนึ่ง คือ การจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Standards) เพื่อยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศในอาเซียนให้มีความใกล้เคียงกันและมีความเป็นสากลมากขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของไทยจึงควรเร่งพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพธุรกิจของตนให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวอาเซียนดังกล่าวซึ่งแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

- **มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel)** อาทิ การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การใช้ระบบบริหารจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ การใช้อุปกรณ์ที่ช่วยประหยัดพลังงาน การแยกพื้นที่สำหรับผู้สูบบุหรี่ เป็นต้น
- **มาตรฐานด้านอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverages Services)** อาทิ การออกแบบพื้นที่และการใช้วัสดุที่สามารถทำความสะอาดได้ง่าย การแยกการจัดเก็บอาหารสด (Raw Food) ออกจากอาหารพร้อมรับประทาน การจัดหาอุปกรณ์ทำความสะอาด อาทิ สบู่ ผ้าเช็ดมือ ให้แก่ผู้ประกอบการ เป็นต้น
- **มาตรฐานด้านห้องน้ำสาธารณะ (Public Restroom)** อาทิ การใช้ระบบจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการและผู้สูงอายุ การรักษาพื้นห้องน้ำให้แห้งและสะอาดอยู่เสมอ เป็นต้น
- **มาตรฐานที่พักแบบ Home Stay** อาทิ การออกแบบและตกแต่งห้องพักโดยใช้วัสดุท้องถิ่น การจัดหากุญแจให้แก่นักท่องเที่ยวสำหรับปิดห้องพักหรือหน้าต่างเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมแบบท้องถิ่นให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วม อาทิ การประดิษฐ์งานฝีมือแบบท้องถิ่น การร้องรำทำเพลงแบบท้องถิ่น เป็นต้น
- **มาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism)** อาทิ การทำป้ายบอกเส้นทางท่องเที่ยวที่ชัดเจน การจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับพื้นที่และระบบนิเวศ อันก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เป็นต้น
- **มาตรฐานสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความโดดเด่นเป็นพิเศษ (Tourism Heritage)** อาทิ การจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับสถานที่ การจัดทำสื่อหรือกิจกรรมเพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว การติดตามและประเมินผลกระทบจากการท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยวดังกล่าว เป็นต้น

แม้ว่าปัจจุบันธุรกิจท่องเที่ยวไทยโดยรวมมีมาตรฐานค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ และถือเป็นจุดแข็งสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเชื่อมั่นและประทับใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในไทยจึงกลับมาท่องเที่ยวอีกหลายครั้ง อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติตามแนวทางของ ASEAN Tourism Standards และรักษาระดับมาตรฐานดังกล่าว ย่อมส่งผลดีต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจท่องเที่ยวไทยรวมทั้งธุรกิจท่องเที่ยวในอาเซียน โดยเฉพาะเมื่อประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ เช่น ประเทศในกลุ่ม CLMV (กัมพูชา สปป.ลาว พม่า และเวียดนาม) ยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวให้เป็นสากลมากขึ้น ถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่จะทำให้การเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวในอาเซียนเป็น Single Destination ประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะมีส่วนช่วยกระตุ้นการท่องเที่ยวระหว่างกันในภูมิภาค รวมทั้งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในอาเซียนรวมทั้งไทยมากขึ้น