

ความท้าทายท่องเที่ยวเกาหลีใต้

ยุทธศักดิ์ ฅณาสวัสดิ์

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

เกาหลีใต้นับว่าประสบความสำเร็จมากด้านการท่องเที่ยว โดยจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด เพิ่มจาก 9.8 ล้านคน ในปี 2554 เป็น 11.3 ล้านคน ในปี 2555 และเพิ่มขึ้นอีกเป็น 12.2 ล้านคน ในปี 2556 โดยมีปัจจัยหลักเนื่องจาก ความนิยมในภาพยนตร์ซีรีส์และเพลงเกาหลีใต้ในต่างประเทศ ภายใต้อิทธิพลที่เรียกกันว่า คลื่นหรือกระแสนิยมเกาหลี (Korean Wave) หรือฮันริว (Hallyu) ที่แพร่กระจายไปทั่วโลก

อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวของเกาหลีใต้ยังมีจุดอ่อนหลายประการ โดยหน่วยงานส่งเสริมการท่องเที่ยวของเกาหลีใต้เห็นว่าจำเป็นต้องปรับปรุงในหลายด้าน มิฉะนั้น จะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายเพิ่มนักท่องเที่ยวเป็น 20 ล้านคน ตามกำหนดไว้ภายในปี 2561

ประการแรก นักท่องเที่ยวต่างชาติจะมาเที่ยวที่กรุงโซลและพื้นที่ใกล้เคียงเป็นสัดส่วนสูงมาก คือมากกว่า 70% จะต้องพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่อื่นๆ ให้มากขึ้น ขณะเดียวกัน นักท่องเที่ยวต่างชาติมาท่องเที่ยวซ้ำยังมีอัตราต่ำ คือ 40% เปรียบเทียบกับคู่แข่งสำคัญ คือ ญี่ปุ่น สัดส่วนสูงถึง 60%

ประการที่สอง จากการสำรวจความเห็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ยังมีเสียงบ่นหลายประการ เช่น คนเกาหลีใต้ไม่เข้าใจภาษาต่างประเทศ ไม่มีบุคลิกลักษณะอ่อนหวานและเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวมากเท่าที่ควร

ประการที่สาม ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ปัญหาจราจรติดขัด

ประการที่สี่ ปัญหาค่าเงินวอนของเกาหลีใต้แข็งค่าขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับเงินเยนของญี่ปุ่น ประกอบกับการผ่อนปรนวีซ่าเข้าญี่ปุ่น ทำให้ญี่ปุ่นได้แย่งตลาดท่องเที่ยวจากเกาหลีใต้ไปได้มาก โดยนักท่องเที่ยวไปยังญี่ปุ่นเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด จากเพียง 8 ล้านคน ในปี 2555 เพิ่มขึ้นเป็น 10.4 ล้านคน ในปี 2556 โกลด์จะไล่ทันเกาหลีใต้

ประการที่ห้า ปัญหาการหลอกลวงคัมมูนนักท่องเที่ยว ปัญหาทัวร์ราคาถูก คุณภาพบริการไม่ดี มักนำนักท่องเที่ยวไปแวะร้านขายของที่ระลึก ร้านขายโสมเกาหลี ฯลฯ ซึ่งโหลกล้อสินค้าราคาแพง สร้างความเดือดร้อนราคาแพงแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นอย่างมาก คล้ายคลึงกับปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญในไทย

สำหรับปัญหาคัมมูน นับเป็นเรื่องหนักอกของหน่วยงานของเกาหลีใต้เป็นอย่างมาก ดังนั้น ได้พยายามแก้ไขปัญหานี้ข้างต้นโดยใช้มาตรการต่างๆ เป็นต้นว่า

ประการแรก ได้เริ่มจัดตั้งตำรวจท่องเที่ยวขึ้นนับตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 เป็นต้นมา โดยเป็นตำรวจสามารถพูดได้หลายภาษา เช่น อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น ฯลฯ โดยให้บริการทั้งในรูปแบบช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจากปัญหาอาชญากรรมและแนะนำแหล่งท่องเที่ยว

ประการที่สอง เทศบาลกรุงโซลได้ประกาศจะให้รางวัล 5 แสนวอน หรือประมาณ 1.5 หมื่นบาท กรณีรายงานพฤติกรรมของแท็กซี่ที่คิดค่าโดยสารจากนักท่องเที่ยวต่างชาติในอัตราสูงเกินปกติ หากนักท่องเที่ยวรายงานต่อคอลล์เซ็นเตอร์ พร้อมกับแสดงหลักฐาน เช่น ใบเสร็จรับเงิน รูปถ่าย

ประการที่สาม เดิมเทศบาลกรุงโซลมีแผนจะจ่ายชดเชยแก่นักท่องเที่ยวกรณีถูกคัมมูน เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยว แต่ต้องล้มเลิกแผนการนี้ไป เนื่องจากเห็นว่าไม่เหมาะสมที่จะนำเงินงบประมาณจากภาษีอากรของประชาชนมาใช้จ่ายในด้านนี้ จึงเปลี่ยนมาเป็นขอความช่วยเหลือจากสมาคมท่องเที่ยวกรุงโซล (Seoul Tourism Association - STA) ซึ่งเป็นองค์กรมาแสวงหากำไรของบรรดาบริษัทนำเที่ยวของกรุงโซลเพื่อดำเนินการในด้านนี้แทน

ล่าสุด STA ได้ประกาศสดๆ ร้อนๆ เมื่อเดือนมกราคม 2557 ว่ากรณีนักท่องเที่ยวถูกเก็บค่าบริการหรือชำระค่าสินค้าไม่ว่าจากภัตตาคาร ร้านค้า ฯลฯ ในพื้นที่ 7 เขตของกรุงเทพฯ อย่างไม่เป็นธรรมแล้ว สามารถติดต่อคอลล์เซ็นเตอร์ได้ จากนั้นเจ้าหน้าที่จะไปสอบสวนข้อเท็จจริง พร้อมกับเจรจาให้ได้รับเงินคืนจากร้านค้า แต่หากเจรจาขอเงินคืนได้ไม่สำเร็จ จะจ่ายชดเชยที่ถูกโกงเป็นวงเงินรายละไม่เกิน 3 แสนบาท หรือประมาณ 9 พันบาท

บทความตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์ วันที่ 28 มกราคม 2557