

ข้อสังเกต
การประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ครั้งที่ ๔๕/๒๕๕๙
วันจันทร์ที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๙

พิจารณาเรื่อง รายงานของคณะกรรมการธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง การถ่ายโอนภารกิจภาครัฐ : การถ่ายโอนงานตรวจรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยว

ข้อสังเกตของสมาชิกในที่ประชุม

นายปานเทพ กล้าณรงค์ราญ

๑. การปฏิรูปภารกิจภาครัฐที่เกี่ยวกับงานตรวจรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยว รัฐจะต้องปรับบทบาทหน้าที่ของตนเองและถอนตัวออกจากการดำเนินกิจกรรมบางอย่างและถ่ายโอนงานนั้นให้ภาคเอกชนดำเนินการแทน โดยการถ่ายโอนต้องไม่เป็นการเอื้อประโยชน์ที่มีขอบแก่ภาคเอกชนหรือภาคส่วนอื่น ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานของภาคเอกชนที่ได้รับการถ่ายโอน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

๒. ควรกำหนดมาตรการเสริมสร้างผู้ประกอบการและการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยอาจจำแนกมาตรฐานของผู้ประกอบการด้านต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นทำให้เกิดการแข่งขันกันระหว่างผู้ประกอบการรายย่อย ผู้ประกอบการขนาดเล็ก ผู้ประกอบการขนาดกลางและผู้ประกอบการขนาดใหญ่ นอกจากนี้ ควรติดตามประเมินผลกระทบที่เกิดจากการท่องเที่ยวของประเทศในด้านต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบมาตรฐานการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

๓. การเปิดโอกาสให้ภาคธุรกิจเข้ามามีส่วนร่วมในการลงทุนและดำเนินกิจการสาธารณะร่วมกับหน่วยงานภาครัฐโดยอาศัยกลไกตลาดช่วยขับเคลื่อนจะทำให้ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการแข่งขันกันและพัฒนาตนเองให้เติบโตมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การเปิดโอกาสให้ภาคธุรกิจเข้ามามีส่วนร่วมในการลงทุนและแข่งขันให้บริการสาธารณะได้อย่างเสมอภาคนั้น อาจทำให้มีความเสี่ยงสูงในการแข่งขันหากภาคเอกชนหรือผู้ประกอบการที่เข้ามาเพื่อมุ่งผลประโยชน์อย่างเดียวอาจฉวยโอกาสในลักษณะกีดกันกันเองของผู้แข่งขันภายในประเทศ

นายอำพล จินดาวัฒนะ

๑. คณะกรรมการธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ควรพิจารณาเพิ่มเติมเนื้อหาสาระรายงานของคณะกรรมการฯ ในประเด็นเกี่ยวกับมาตรการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยเฉพาะองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น เพื่อให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์และมีมาตรฐาน นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพขององค์กรชุมชนในด้านการสนับสนุนแหล่งเงินทุนสำหรับการพัฒนาชุมชน การส่งเสริมความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจขององค์กรชุมชน การส่งเสริมความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนด้านสังคมและคุณภาพชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมโดยการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชนและท้องถิ่นในการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมบทบาทของครอบครัวและชุมชนในการจัดบริการสังคม การสนับสนุนธุรกิจเอกชนให้เข้าร่วมในการพัฒนาธุรกิจชุมชนตามความพร้อม ความถนัดและความสมัครใจของแต่ละองค์กรธุรกิจ การสนับสนุนองค์กรพัฒนาเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน การพัฒนากระบวนการชุมชนเข้มแข็งให้เกิดพลังของคนในชุมชน ร่วมคิด ร่วมทำและร่วมรับผิดชอบในการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นายคุรุจิต นาครทรรพ

๑. เนื่องจากปัจจุบันกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลายบทบาท เช่น ทำหน้าที่เป็นหน่วยตรวจรับรองมาตรฐาน รับรองระบบงาน (Accreditation) การพัฒนาการท่องเที่ยวในด้านบริการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ดังนั้น จึงควรปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบมาเป็นหน่วยกำกับดูแล การกำหนดนโยบาย การกำหนดมาตรฐาน ตลอดจนกำหนดหน่วยงานหรือองค์กรที่จะเข้ามาตรวจสอบและรับรองมาตรฐานให้แก่สถานประกอบการการท่องเที่ยวของประเทศ

๒. รัฐควรกำหนดมาตรการด้านการท่องเที่ยวในส่วนของมาตรฐานความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยว มาตรฐานมัคคุเทศก์และมาตรฐานธุรกิจให้เป็นมาตรฐานบังคับที่ทุกคนต้องปฏิบัติตาม เพื่อเป็นการคุ้มครองความปลอดภัยและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานที่ได้ถ่ายโอนไปให้ภาคเอกชนดำเนินการแทน โดยจะต้องตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานของสถานที่ท่องเที่ยว ทุก ๒ ปี หรือ ๓ ปี และในระหว่างเวลาดังกล่าวจะมีการสุ่มตรวจสถานประกอบการเพื่อติดตามการรักษามาตรฐาน หากพบว่าผู้ประกอบการภาคเอกชนรายใดไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการบริการจะถูกเพิกถอนการรับรองมาตรฐานและได้รับการลงโทษต่อไป

๓. ควรพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยให้ครอบคลุมทุกกลุ่มทั้งในระดับผู้บริหาร นักวิชาการและผู้ปฏิบัติการให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รวมทั้งเสริมสร้างองค์ความรู้อื่นที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พลเอก เลิศรัตน์ รัตนวานิช

๑. คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ควรตระหนักและให้ความสำคัญในการรับรองมาตรฐานของผู้ปฏิบัติงาน หรือ เรียกว่า กรอบคุณวุฒिवิชาชีพ เช่น สาขาการโรงแรม สาขาการท่องเที่ยวและสาขาผู้ประกอบการอาหาร เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญเป็นอย่างมาก แม้แต่สถาบันอาชีวศึกษาของประเทศก็ได้นำกรอบคุณวุฒिवิชาชีพของสถาบันคุณวุฒิไปพัฒนาเป็นหลักสูตรการเรียนการสอน โดยผู้ที่สำเร็จการศึกษาสามารถประกอบอาชีพในองค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระหรือผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายเพื่อการท่องเที่ยว ธุรกิจบริษัทจัดนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจที่พักแรม เป็นต้น

๒. สิ่งสำคัญที่จะทำให้การถ่ายโอนภารกิจประสบความสำเร็จจะต้องเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วน ทั้งภาคราชการที่เป็นหน่วยให้การรับรองระบบงานและภาคเอกชนซึ่งจะต้องมีความพร้อมในการพัฒนาระบบมาตรฐานของตนเองให้มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการว่าหน่วยงานที่ให้การรับรองมีการดำเนินงานตามมาตรฐานสากลทัดเทียมกับหน่วยงานของภาครัฐ

นายสมพงษ์ สระกวี

๑. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ควรบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม โดยผ่านกลไกการดำเนินงานตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงระดับ ปฏิบัติมีการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในทุกกระดับ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ให้มีความยั่งยืนและได้มาตรฐานทั้งในด้านการท่องเที่ยว ความปลอดภัยและการให้บริการเป็นการยกระดับ คุณภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกและคุ้มค่าตามระดับของการบริการที่เลือกใช้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. แม้ประเทศไทยจะเป็นที่รู้จักในฐานะแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในระดับโลกและสามารถ สร้างรายได้เป็นจำนวนมากแก่ระบบเศรษฐกิจโดยรวม ซึ่งการเติบโตอย่างรวดเร็วยังได้นำมาซึ่งปัญหา ความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะในเมืองท่องเที่ยวหลัก นอกจากนี้ ยังมีปัญหาอาชญากรรมสูง ซึ่งนับว่าเป็นจุดอ่อนของภาคการท่องเที่ยวไทยที่ได้ส่งผลเชิงลบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นในสายตา ของนักท่องเที่ยว รวมถึงข้อจำกัดทางด้านความรู้ความสามารถของบุคลากรภาคการท่องเที่ยว โดยเฉพาะ ทักษะทางภาษาอังกฤษและภาษาที่สามซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในอนาคต ดังนั้น ควรส่งเสริมและพัฒนา มาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยวโดยเน้นการใช้นวัตกรรม สร้างมูลค่าเพิ่มและความแข็งแกร่งทางธุรกิจ รวมทั้งสนับสนุนการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล

๓. ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับทัวร์ศูนย์เหรียญและปัญหาการทำธุรกิจท่องเที่ยวของคนต่างด้าวที่ได้ เข้ามาสร้างปัญหาในประเทศไทยและเข้ามาประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในไทยโดยใช้คนไทยเป็นตัวแทน (นอมินี) มีการเสนอแพ็คเกจทัวร์ (Package Tour) ในราคาต่ำกว่าต้นทุนและใช้มัคคุเทศก์ทัวร์เถื่อน มีการผูกขาดรถเช่า และลูกทัวร์มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ส่งผลกระทบต่อระบบการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ดังนั้น กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ควรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังและ กำหนดมาตรการลงโทษทางกฎหมายหรือป้องกันปราบปรามปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น การประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เถื่อน ปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยวและสถานประกอบการ ที่เอาเปรียบเปรียบกับนักท่องเที่ยว เป็นต้น

กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันและบรรเทา

ผลกระทบจากภัยธรรมชาติและสาธารณภัย

สำนักกรรมการ ๓