

โรงแรม-ที่ศึภัย-ที่พังกัง

ดร.นัทธ ลีละวัฒน์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
<http://natt.leelawat.com>

เมื่อ กล่าวถึงโรงแรมต่างๆ คนก็ย่อมนึกถึงสถานที่พักเมื่อยามไปท่องเที่ยว ไปเยี่ยมเยียน ไปพักเวลาไปราชการ หรือธุรกิจต่างเมืองต่างถิ่น แต่ในยามภัยพิบัติโรงแรมจะเป็นอย่างไร ผู้เขียนได้มีโอกาสไปพักที่โรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศญี่ปุ่น ระหว่างการประชุมเชิงกลยุทธ์เรื่องการสร้างความเข้มแข็งของอิทธิพลนโยบายการลดความเสี่ยงภัยพิบัติ วันนี้ผู้เขียนจึงขอเล่าเรื่องราวของโรงแรมแห่งนี้ให้ท่านผู้อ่านฟัง โรงแรมที่ว่าคือ โรงแรมมินะมิซันริคุโฮเทลคันโย (南三陸ホテル観洋) ตั้งอยู่ที่เมืองมินะมิซันริคุ (南三陸町) จังหวัดมียะงิ (宮城県) บทความนี้จะเล่าถึงเรื่องราวที่ได้รับฟังจากพนักงานของโรงแรมแห่งนี้ ถึงการเป็นโรงแรมที่หนีภัย ที่พังกังของลูกค้า และประชาชนในบริเวณใกล้เคียง ยามเกิดภัยพิบัติสึนามิ

โรงแรม

โรงแรมมินะมิซันริคุโฮเทลคันโยเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ มีห้องพักกว่าสองร้อยห้อง ด้วยลักษณะที่ตั้งของโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณขอบหน้าผา ทำให้การเดินทางด้วยรถยนต์สามารถมาจอดได้ที่ชั้น 3 ของตัวอาคาร ส่วนการลงไปชั้นล่างนั้นจะต้องเดินหรือใช้ลิฟต์ลงไปด้านล่าง เมื่อเดินสำรวจในโรงแรมจะพบว่าไม่มีกิจกรรมให้ทำในโรงแรมหลายอย่างทั้งเกมเซ็นเตอร์ ห้องอาหารญี่ปุ่นแบบพื้นเมือง ร้านขายของที่ระลึก และที่ขาดไม่ได้ก็คือ อ่างน้ำร้อนที่หันหน้าไปทางทิศตะวันออก จึงไม่แปลกที่แขกที่มาพักมักจะไปแช่น้ำร้อนกันในช่วงเข้ามิดเพื่อผ่อนคลายความเหนื่อยล้า ท่านผู้อ่านลองจินตนาการดูสิครับว่าจะ ‘ฟิน’ ขนาดไหน อ่างน้ำร้อนพร้อมบรรยากาศชมวิวก่อนที่จะเดินไปรับประทานอาหารเช้าแบบบุฟเฟ่ต์ ในพื้นที่ที่กว้างขวางของโรงแรม ทางโรงแรมคอยจัดเตรียมอาหารพื้นเมืองต่างๆ ไว้บริการแก่ผู้มาเยือนเป็นประจำทุกวัน

เหตุการณ์ในแผ่นดินไหว และสึนามิบริเวณภูมิภาคโทโฮคุ ในวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ.2554 เป็นอีกหนึ่งเหตุการณ์ที่สร้างบทบาทมากมายให้ผู้คนทั้งใน และต่างประเทศได้ทราบ ทั้งบทบาทการเป็นที่หนีภัย และที่พักพิงให้กับประชาชนผู้ประสบภัย



ภาพถ่ายภายในห้องพักของโรงแรมแบบสไตล์เรียวกัง



ภาพบรรยากาศห้องอาหารในยามเข้ากับนานาอาหารท้องถิ่น

ที่ศึภัย

จากที่ตั้งของโรงแรมซึ่งเป็นพื้นที่บนหน้าผาหินจึงเป็นพื้นที่ที่ปลอดภัยจากคลื่นสึนามิ อย่างไรก็ดีจากความสูงของคลื่นยักษ์ที่ซัดเข้าฝั่งในบริเวณโรงแรมมีความสูงถึง 20 เมตร ทำให้ระดับน้ำจากคลื่นสึนามิสูงถึงชั้น 1 และ 2 ของโรงแรม (Wright, 2011) ทางโรงแรมจึงให้แขกที่เข้าพักรีบอพยพขึ้นชั้นบนของโรงแรมเพื่อความปลอดภัย

และทำให้โรงแรมแห่งนี้สามารถรักษาชีวิตของพนักงาน และแขกที่เข้าพักไว้ได้

คัมภีร์

ภาพหนึ่งซึ่งพนักงานของโรงแรมมินะมิซันริคุโฮเทลคันโย ถ่ายรูปเก็บไว้ และเป็นเหมือน 'ความหวัง' ที่ยิ่งใหญ่สู่การฟื้นฟู คือ ภาพดวงอาทิตย์แรกของเช้าวันที่ 12 มีนาคม 2554 หรือหนึ่งวันหลังจากเหตุการณ์สึนามิ เป็นภาพที่คอยให้กำลังใจกับพนักงานของโรงแรมนี้เรื่อยมา

ด้วยพื้นที่ชุมชนโดยรอบโรงแรมถูกทำลายด้วยคลื่นสึนามิ อย่างหนัก ดังนั้นนอกจากแขกที่เข้าพักอยู่ก่อนหน้าแล้ว ทางโรงแรมนี้ยังเปิดประตูต้อนรับชาวบ้านที่อยู่ในบริเวณนั้นให้เป็นที่พักพิง ในระหว่างการฟื้นฟูอีกด้วย ตลอดช่วงเหตุการณ์โรงแรมแห่งนี้ได้เป็นที่พักพิงให้กับผู้คนที่กว่า 700 ชีวิต (Tohoku Ambassador Club, 2017) จากกว่า 400 ครอบครัว (Takemoto, 2011)

เนื่องจากโรงแรมมีพื้นที่กว้างขวางจึงสามารถรองรับให้ผู้คนมาอาศัยชั่วคราวได้ในเหตุการณ์ฉุกเฉินเช่นนี้ รวมทั้งเนื่องจากโรงแรมมีห้องอาหาร และพื้นที่รับประทานอาหารที่กว้างขวาง จึงสามารถให้บริการกับผู้พักพิงได้อย่างทั่วถึง อย่างไรก็ดีปัจจัยหลายอย่าง โดยเฉพาะระบบสาธารณูปโภคก็ยังไม่สามารถรองรับผู้คนในที่พักพิงนี้ได้ โดยเฉพาะน้ำสะอาด ทางโรงแรมจึงหาวิธีประหยัดการใช้น้ำให้ได้มากที่สุด อย่างเช่น การล้างจานซึ่งมีความจำเป็นเพราะว่าทางโรงแรมไม่ต้องการให้เกิดความสกปรกอันเป็นบ่อเกิดของโรคภัยต่างๆ ตามมาได้ จากไอเดียความคิดของพนักงานโรงแรม จึงมีการใช้พลาสติกห่ออาหารซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากในห้องอาหารของโรงแรมมาห่อจานชามที่ใช้บริการอาหารให้กับผู้พักพิง เมื่อใช้เสร็จก็สามารถทิ้งพลาสติกนั้นได้ทันที แล้วนำจานชามนั้นมาใช้ใหม่ได้โดยไม่จำเป็นต้องล้างด้วยน้ำอีก นับเป็นอีกหนึ่งวิธีการที่น่าสนใจของการเอาตัวรอดในช่วงภัยพิบัติ

จากคำบอกเล่าของพนักงานโรงแรม หากถามว่าสิ่งที่โรงแรมนี้ได้รับการเป็นที่พักพิงคืออะไร แน่นอนว่าคงไม่ใช่เงินจากผู้พักพิง แต่เป็นการตอบแทนสังคม โรงแรมนี้บอกว่าธุรกิจโรงแรมที่ผ่านมานั้นสามารถอยู่ได้ก็เพราะลูกค้าแขกผู้มาเยือนที่มาเข้าพัก เพราะฉะนั้นเมื่ออยู่ในเวลาที่สังคมต้องการความช่วยเหลือ โรงแรมก็ควรจะเป็นที่ที่ให้ความช่วยเหลือกับสังคม และผู้คนเหล่านั้น


ความช่วยเหลือไม่ได้มีแต่จากทางฝั่งโรงแรมเท่านั้น แต่ยังมีน้ำใจอีกมากมายจากสังคมภายนอก พนักงานเล่าให้ฟังว่า ณ เหตุการณ์ตอนนั้น เขามีลูกเล็ก สิ่งที่ครอบครัวของเขาประสบคือของใช้บางอย่างที่จำเป็นสำหรับเด็กเล็กไม่สามารถหาซื้อได้ ทั้งผ้าอ้อมสำเร็จรูป หรือแม้แต่นมผง แต่เมื่อข่าวนี้รู้ออกไปภายนอกก็มีผู้คนมากมายจากทั่วประเทศส่งสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นมาให้ที่โรงแรมเท่านั้นเขาก็รู้สึกซาบซึ้ง และรู้สึกว่าได้รับสิ่งตอบแทนจากสังคมที่

ประเมินค่าไม่ได้

นอกจากนี้ทางโรงแรมยังมีการจัดกิจกรรมต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เหตุผลหนึ่งก็เพื่อเติมเต็ม 'ความหวัง' ให้กับชุมชนในบริเวณนั้น เป็นความหวังว่าสังคม และชุมชนจะได้รับการฟื้นฟูกลับมาเป็นเหมือนเดิม (Takemoto, 2011)

หลังจากผ่านวิกฤตมามากมาย เมื่อเวลาผ่านไปโรงแรมก็สามารถฟื้นฟูกลับมาเปิดให้บริการได้ตามปกติ โรงแรมแห่งนี้ได้ตัดสินใจเริ่มกิจกรรม "รถบัสเล่าเรื่อง" ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ปี พ.ศ.2555 เป็นกิจกรรมการพาแขกผู้มาพักที่โรงแรมนี้ไปเยี่ยมชมสถานที่ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์สึนามิโดยมีพนักงานของโรงแรมเป็นผู้บอกเล่าเรื่องราวต่างๆ จากประสบการณ์ของเขา โดยใช้เวลาเพียง 1 ชั่วโมงเท่านั้น จากวันนั้นเรื่อยมาก็มีแขกผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนมากกว่า 100,000 คนแล้ว (Mainichi, 2016)

บทสรุป

"เราควรจะทำให้ 'มินะมิซันริคุ' เป็นที่สำหรับทุกคนทั่วโลกได้เรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เหตุการณ์นี้เป็นเหตุการณ์หนึ่งในสหัสวรรษ.. ทำให้เกิดเป็นโอกาสหนึ่งในสหัสวรรษที่จะได้เรียนรู้" เป็นคำกล่าวจาก คุณโนริโกะ อาเบะ เจ้าของกิจการโรงแรมมินะมิซันริคุโฮเทลคันโยแห่งนี้ (Mainichi, 2016) จึงไม่แปลกใจเลยว่าทำไมพนักงานของโรงแรมแห่งนี้ตั้งใจถ่ายทอดประสบการณ์ และสิ่งต่างๆ ให้กับผู้ที่มาเยือน นั่นก็เพราะว่าเป็นความตั้งใจตั้งแต่ระดับผู้บริหารเรื่อยลงมานั่นเอง ผู้เขียนหวังว่าในยามวิกฤตคงไม่มีใครมัวแต่คิดถึงเรื่องผลประโยชน์ และกำไร แต่ทุกคนควรช่วยกันคนละไม้คนละมือ เพื่อให้เรายังมีชีวิตอยู่รอดได้ เพราะแม้วันนี้จะมีเหตุการณ์ที่ลำบาก หรือวิกฤตเท่าใดเกิดขึ้นก็ตาม วันพรุ่งนี้เช้า..ก็จะมีแสงสว่างของดวงอาทิตย์บอกให้เรารู้ว่า ยังมีชีวิต ยังมีเรื่องราวต่างๆ ให้ดำเนินต่อไป 

อ้างอิง

Mainichi. (2016, March 12). *5 tears on, 'reconstruction tourism' provides boost for disaster-hit areas*. Retrieved May 2018, from <https://mainichi.jp/english/articles/20160312/p2a/00m/0na/012000c>

Takemoto, S. 2011, June 21). *Piecing hope back together*. Retrieved May 2018, from <https://designacts.wordpress.com/>

Tohoku Ambassador Club. (2017, August 18). *Sea, Stars, and Sunrise in Minimisanriku*. Retrieved May 2018, from <http://news.gogotohoku.jp/2017/08/18/sea-stars-and-sunrise-in-minimisanriku/>

Wright, T. (2011, March 19). *Where an idyllic town once lay*. Retrieved May 2018. The Sydney Morning Herald, from <https://www.smh.com.au/world/where-an-idyllic-town-once-lay-20110318-1c0d1.html>