

ความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจให้เช่าที่พักในพื้นที่ จังหวัดท่องเที่ยว: กรณีศึกษากรุงเทพมหานครและชลบุรี (เมืองพัทยา)*

Competitiveness of Accommodation Service Business in Tourism Province: A Case Study of Bangkok and Chon Buri (Pattaya City)

ศักดิ์ชัย เศรษฐ์ธนวัช**

บทคัดย่อ

การศึกษาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจให้เช่าที่พักแรม มุ่งศึกษาในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยว ๒ พื้นที่คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาริบทและปัญหาในการประกอบธุรกิจการให้เช่าที่พักแรม และศึกษาความได้เปรียบเสียเปรียบของผู้ประกอบการที่มีขนาด และลักษณะการจดทะเบียนแตกต่างกัน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการการสนทนากลุ่มร่วมกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและแบบสอบถามโดยทำการศึกษาจากผู้ประกอบการให้เช่าที่พักแรมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น ๑๒๗ ท่าน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการประสบปัญหาในการประกอบการเนื่องมาจากสถานการณ์ทางการเมืองมากที่สุด โดยเฉพาะผู้ประกอบการขนาดใหญ่ และอยู่ใกล้พื้นที่การชุมนุม จะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ทำให้พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวลดลงจากเดิม ๔-๕ เดือนเป็นไม่เกิน ๑ เดือนจนถึงนาทีสุดท้าย ทั้งยังมีจำนวนวันในการเข้าพักลดลง แต่สถานการณ์ทางการเมืองจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการประเภทที่อยู่ใกล้สนามบิน ส่วนสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในด้านอัตราค่าเงินจะส่งผลกระทบต่ออำนาจการซื้อของนักท่องเที่ยว แต่จะส่งผลกระทบต่อบริษัทนำเที่ยวมากกว่า

ผลจากการเพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการให้เช่าที่พักแรมทั้งที่จดทะเบียนถูกต้องตาม พรบ. โรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗ และหลีกเลี่ยงการควบคุมตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗ โดยเฉพาะที่พักแรมที่ผันตนเองจากเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์มาให้บริการห้องพักรายวัน ส่งผลให้อุปสงค์และอุปทานของธุรกิจให้เช่าที่พักแรมของทั้งสองพื้นที่ไม่เหมาะสมกัน ทำให้เกิดการแข่งกันการด้านราคาใน

* งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

** อาจารย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

ที่สุด ผนวกกับการลดราคาลงของผู้ประกอบการที่มีขนาดใหญ่ซึ่งมีมาตรฐานการให้บริการในระดับ ๔-๕ ดาว ทำให้การแย่งชิงลูกค้าผ่านสงครามราคาเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการวิตกกังวลมาก

ในด้านการบริหารจัดการธุรกิจ พบว่า ประสบปัญหาในด้านแรงงานมากที่สุด เนื่องจากมีอัตราการหมุนเวียนแรงงานสูงทั้งสองพื้นที่ นอกจากนั้นยังพบว่า แรงงานไทยขาดทักษะความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศอีกด้วย ประเด็นสำคัญอีกประการคือ ความแตกต่างกันในด้านสาธารณูปโภค ซึ่งพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีค่าใช้จ่ายมากกว่าพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่วนกลยุทธ์การตลาดในปัจจุบันมุ่งเน้นการทำตลาดผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เคยได้ยินคำว่า AEC แต่ยังไม่ตระหนักในความสำคัญ ส่งผลให้ขาดการปรับตัวเตรียมพร้อมต่อนักลงทุนชาวต่างชาติ และการมองหาโอกาสในการลงทุนภายนอกประเทศ

คำหลัก: ความสามารถในการแข่งขัน, ธุรกิจให้ที่พัก, กรุงเทพมหานคร, เมืองพัทยา

Abstract

This research is aimed to study competitive ability of accommodation service business in two areas: Bangkok and Pattaya City (Chon Buri province). Data was collected through focus group interviews, in-depth interviews, and questionnaire. Participants were entrepreneurs in the studied areas.

The findings show that the most serious problem for the business is unpredictable and sometimes volatile political situation in the country, especially for big hotels located in the areas where political rallies took place. This factor decreases reliability among international tourists. The reservation has been shortened (from 4-5 month in advance to less than 1 month in advance or last-minute reservation). The duration of stay has also shortened. However, transit hotels were not affected by political situation. Economic situation in terms of value of currency exchange rate did not have impact on the accommodation service business but on tour operators and travel agencies as well as on tourist's buying power.

The increasing number of hotels, both registered and non-registered according to Hotel Act 2547 B.E. especially those serviced apartments transformed into hotels (offering daily stay), distorted demand and supply of the business together with price reduction of 4-5 star hotels which finally causes serious price-cut competition.

As for business management, the most serious problem is labor because turnover rate in both areas is high while foreign language command of Thai labor is low. In addition, the cost of infrastructure in Pattaya City is higher than in Bangkok. In term of marketing strategy, on-line marketing is, at present, much more emphasized.

It has also been found that the majority of entrepreneurs and business owners have heard of AEC but they do not realize its significance. This leads to deficient management to cope with foreign investors and to seek opportunities to invest in foreign countries.

Keywords: Competitiveness, Accommodation Service, Bangkok, Pattaya City

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗ ที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๒๑ ตอนพิเศษ ๗๐ ก หน้า ๑๒ - ๓๒ ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ กำหนดให้สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใด มีการคิดค่าตอบแทนเป็นรายวัน (ฐานข้อมูลราชกิจจานุเบกษาและการพัฒนากฎหมายอิเล็กทรอนิกส์, ๒๕๕๓) ด้วยชื่อเรียกที่แตกต่างกัน ลักษณะที่พักแรมที่เข้าข่ายจึงสามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มโรงแรม และกลุ่มที่พักนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย บ้านพักเยาวชนหรือโฮเทล ที่พักพร้อมอาหารเช้าราคาประหยัด ที่พักริมทางหลวง ที่พักแบบจัดสรรหน่วยเวลาพักหรือโฮมแชร์िंग เกสต์เฮาส์ ที่พักกลางแจ้ง โฮมสเตย์ และอาคารชุดบริการที่พักระยะยาวหรือเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ (Serviced Apartment) (นิพิฐพนธ์ เกตุพันธ์, ๒๕๕๓) เกี่ยวกับสถานที่พักนี้หากแบ่งตามประเภทบริการตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่อง กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. ๒๕๕๑ (ฐานข้อมูลราชกิจจานุเบกษาและการพัฒนากฎหมายอิเล็กทรอนิกส์, ๒๕๕๓) สามารถแบ่งได้เป็น ๔ ประเภท ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มโรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพักไม่เกิน ๔๐ ห้อง ประกอบด้วยโรงแรมประเภท ๑ ที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก และประเภท ๒ ที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร โดยทั้ง ๒ ประเภทจะต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า ๔ ตารางเมตร ส่วนประเภท ๓ และประเภท ๔ จัดเป็นกลุ่มโรงแรมขนาดใหญ่ มีห้องพักให้บริการมากกว่า ๔๐ ห้อง โดยประเภท ๓ จะเป็นโรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร อาจมีสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา ส่วนประเภท ๔ เป็นโรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา ซึ่งทั้ง ๒ ประเภทจะมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า ๑๔ ตารางเมตร แต่หากมีน้อยกว่า ๕๐ ห้อง ห้ามมีสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ (ฐานข้อมูลราชกิจจานุเบกษาและการพัฒนากฎหมายอิเล็กทรอนิกส์, ๒๕๕๓)

ที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเที่ยวได้เป็นอย่างดี (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ๒๕๕๑, หน้า ๑) เมื่อพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวของประเทศไทยเปรียบเทียบกับประเทศในกลุ่มอาเซียนจะพบว่า ประเทศมาเลเซียมีความสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมากที่สุดกว่า ๒๐ ล้านคนตั้งแต่ปี ๒๕๕๐ (The Tourist Development Corporation of Malaysia, 2010) แต่ประเทศไทยมีรายรับจากการท่องเที่ยวสูงเป็นอันดับ ๑ ในอาเซียน (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, ๒๕๕๓)

อย่างไรก็ตาม ภายใต้แนวคิดในการรวมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community หรือ AEC) ที่ต้องการนำอาเซียนไปสู่การเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วมกัน (Single Market and Production Base) ซึ่งหมายถึง การทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีใน ๕ สาขา ประกอบด้วย สินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ และเงินทุน การเปิดเสรีดังกล่าวย่อมมีทั้งผู้ที่ได้ประโยชน์และเสียประโยชน์มากน้อยแตกต่างกันตามศักยภาพของผู้ประกอบการในแต่ละประเทศ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, ๒๕๕๓) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็ถือเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งภายใต้การเปิดเสรีการค้าบริการ ซึ่งมีเป้าหมายที่ต้องการลดอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดในด้านต่าง ๆ ลง และเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นให้กับบุคคล นิติบุคคลสัญชาติอาเซียน โดยต้องมีสัดส่วนการถือหุ้นของนักลงทุนอาเซียนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ นับตั้งแต่ปี ๒๕๕๓ (กรมการค้าระหว่างประเทศ, ๒๕๕๓)

ที่ผ่านมาประเทศไทยมีศักยภาพสูงในด้านนี้ เนื่องจากโรงแรมที่พักมีหลายระดับราคา ค่าใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวไม่สูง มีความหลากหลายของอาหาร มีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลาย มีการให้บริการที่ดีเยี่ยม และมีทำเลที่ตั้งเป็นจุดศูนย์กลางของอาเซียน (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, ๒๕๕๓) แต่จากสถานการณ์ความไม่สงบทางการเมืองที่ผ่านมา และการเพิ่มขึ้นของที่พักประเภทเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ (Serviced Apartment) ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากสมาคมโรงแรมไทยได้เข้าร้องเรียนกระทรวงมหาดไทยเพื่อให้เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์เข้ามาอยู่ภายใต้การควบคุมของพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗ แทนพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. ๒๕๐๗ (มติชนออนไลน์, ๒๕๕๓)

จะเห็นได้ว่ารูปแบบการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันของที่พักส่งผลต่อความได้เปรียบเสียเปรียบในการแข่งขัน นอกจากนั้น การเปิดเสรีทางการค้า ยังเปิดโอกาสให้นักลงทุนภายนอกเข้าลงทุนในธุรกิจที่พักแรมได้เพิ่มมากขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจที่พักแรมในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจ วิธีการดำเนินธุรกิจ ความได้เปรียบเสียเปรียบของการดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาสถานการณ์ในการประกอบธุรกิจให้เช้าที่พักแรม
๒. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันในด้านความได้เปรียบเสียเปรียบของผู้ประกอบการธุรกิจให้เช้าที่พักแรมเชิงขนาด และการจัดระเบียบตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗

วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Mixed-method Research) สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อสืบค้นข้อมูลในแนวกว้างจากกลุ่มตัวอย่าง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการสืบค้นข้อมูลในแนวลึกเพื่อตอบคำถามและอธิบายร่วมกับข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ดำเนินการศึกษาในจังหวัดกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เนื่องจากเป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ระยะเวลาการศึกษาคือ ๕ เดือน ตั้งแต่เดือนกันยายน ถึง ธันวาคม ๒๕๕๓ มีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะแบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) แบ่งประเด็นการสัมภาษณ์เป็น ๔ ประเด็น คือ ข้อมูลพื้นฐานของการประกอบการ สถานการณ์ของธุรกิจในปัจจุบัน การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC และความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ มีรายละเอียดของการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

๑. การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้วิจัยได้จัดการสนทนากลุ่มจำนวน ๖ ครั้ง

ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ รายละเอียดการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

วันที่	กลุ่ม	สถานที่	จำนวนผู้เข้าร่วมสนทนา
๒๐ กันยายน ๒๕๕๓	Regulators	โรงแรมชั้นบี พัทยา	๑๓ ท่าน
๒๑ กันยายน ๒๕๕๓	Regulators	โรงแรมดิเอ็มเมอรัล	๗ ท่าน
๔ ตุลาคม ๒๕๕๓	ผู้ประกอบการตาม พรบ. โรงแรม พ.ศ.๒๕๕๗	โรงแรมชั้นบี พัทยา	๗ ท่าน
๕ ตุลาคม ๒๕๕๓	ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าที่พักแรม	โรงแรมดิเอทัส	๑๘ ท่าน
๗ ตุลาคม ๒๕๕๓	สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร	สำนักผังเมือง	๕ ท่าน
๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๓	ผู้ประกอบการนอก พรบ.โรงแรม พ.ศ.๒๕๕๗	โรงแรมฮอล ซีซั่นโกลด์ ออคิต	๙ ท่าน

๒. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ใช้วิธีการออกพื้นที่ (Fieldwork) ผสมผสานกับการสัมภาษณ์ผ่านทางระบบโทรศัพท์ กำหนดผู้ให้ข้อมูล (Key informant) เป็นเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารระดับสูงของกิจการ พื้นที่ละ ๒๐ แห่ง รวมจำนวน ๔๐ แห่ง มีรายละเอียด ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ รายละเอียดการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

พื้นที่	ประเภทของผู้ประกอบการ	จำนวนการสัมภาษณ์ (ครั้ง)		จำนวนรวม
		การออกพื้นที่	การโทรศัพท์	
กรุงเทพมหานคร	ขนาดเล็กตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ.๒๕๔๗	๓	๒	๕
	ขนาดใหญ่ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ.๒๕๔๗	๕	-	๕
	ขนาดเล็กนอก พรบ.โรงแรม พ.ศ.๒๕๔๗	๕	-	๕
	ขนาดใหญ่ นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ.๒๕๔๗	๔	๑	๕
	รวม	๑๗	๓	๒๐
เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	ขนาดเล็กตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ.๒๕๔๗	๔	-	๔
	ขนาดใหญ่ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ.๒๕๔๗	๑	๔	๕
	ขนาดเล็กนอก พรบ.โรงแรม พ.ศ.๒๕๔๗	๔	๓	๗
	ขนาดใหญ่ นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ.๒๕๔๗	๒	๒	๔
	รวม	๑๑	๙	๒๐

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis)จากบทสัมภาษณ์ที่ได้รับจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อธุรกิจให้เข้าที่พักแรมสามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย สถานการณ์ทางการเมือง สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม ภาพลักษณ์ของเมืองท่องเที่ยว ท่าเลที่ตั้งของสถานประกอบการ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยอีกประเภทหนึ่งคือ ปัจจัยในการบริหารจัดการที่พักแรม ประกอบด้วย การเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ผลิตภัณฑ์และบริการ ราคาค่าบริการ ของทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด การสรรหาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากประเด็นปัจจัยที่ได้รับจากการสังเคราะห์ข้อมูล ซึ่งรวบรวมจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ได้รับการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และตัวแทนจากสมาคมโรงแรมไทยเป็นผู้ร่วมพิจารณา ซึ่งประกอบด้วยคำถามในส่วนของปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการประกอบกิจการจำนวน ๑๗ ข้อ และข้อความถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการกิจการจำนวน ๔๐ ข้อ ใช้การประมาณค่าแบบประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเกณฑ์การประเมินด้วยวิธีพิสัยมีระยะห่างระหว่างขั้น ๐.๔๐ มีค่าระหว่าง ๑ ถึง ๕ ประจวบที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจให้เข้าที่พักในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๕๔๔ แห่ง เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน ๗๔๖ แห่ง ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้น (Multi-Stage Sampling) ตามประเภทการจัดทะเบียน ขนาดของกิจการ และลักษณะของที่พักแรม กำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตามสูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ ๙๕ ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ ๕

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทำการประมวลผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่เป็นการแสดงข้อมูลเป็นค่าจำนวนและร้อยละเพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูล

ด้วยระยะเวลาในการศึกษาที่จำกัดเพียง ๔ เดือน คือ ตั้งแต่กันยายน - ธันวาคม ๒๕๕๓ ประกอบกับข้อความถามในแบบสอบถามที่ถูกพัฒนาขึ้นจากประเด็นปัญหาที่ได้รับจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นข้อมูลเชิงลึก ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ให้ข้อมูลหลักควรเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารระดับสูงของกิจการจึงจะสามารถให้ข้อมูลดังกล่าวได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานประกอบการด้วยวิธีดังนี้คือ เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบ e-mail จากสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotel Association: THA) การจัดส่งแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์ (Direct Mail) นอกจากนั้น ผู้วิจัย

ติดตามแบบสอบถามคืนผ่านทางโทรศัพท์ภายหลังการจัดส่งแบบสอบถามแล้ว ๕ วัน รวมทั้งการขอความร่วมมือจากสมาคมโรงแรมไทยในการประชาสัมพันธ์สมาชิกให้ร่วมเปิดเผยข้อมูลด้วยแต่ทั้งนี้ยังมีอัตราการตอบกลับรวมกันเพียง ๒๘ ชุด ข้อมูลที่ได้รับจึงไม่มีประสิทธิภาพมากนัก

ผลการวิจัย

จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ร่วมกับการวิเคราะห์ระดับความสำคัญหรือผลกระทบจากประเด็นปัญหาหรือสถานการณ์ที่ได้รับจากแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานและสถานการณ์การประกอบการธุรกิจให้เข้าที่พักแรม

ข้อมูลพื้นฐานของการประกอบธุรกิจให้เข้าที่พักแรม

จากการสืบค้นจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมในพื้นที่ที่ศึกษา พบว่า มีการกำหนดจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมจำเป็นต้องผลิตข้อมูลจากหลายแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือเข้าด้วยกัน โดยพื้นที่กรุงเทพมหานครใช้ข้อมูลจากบทวิเคราะห์อุตสาหกรรมของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ร่วมกับรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปรับปรุงด้วยฐานข้อมูลที่พักแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๕๗ ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (จึงไชยา) ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๓ ส่วนพื้นที่เมืองพัทยา ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารเมืองพัทยารับปรุงจำนวนผู้ประกอบการที่พักแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๕๗ ของอำนาจบางละมุง จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลที่ได้รับจากนายอำนาจบางละมุงที่ ขบ๐๖๑๗/๕๐๐๙ ลว๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๓ ปรากฏจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจให้เข้าที่พักแรมดังตารางที่ ๓ และ ๔

ตารางที่ ๓ จำนวนกิจการให้เข้าที่พักแรม

พื้นที่	ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. ๒๕๕๗(คน)	นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. ๒๕๕๗. (คน)	ที่พักแรม รวม (คน)
กรุงเทพมหานคร	๓๒๓	๒๖๑	๕๘๔
เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี	๒๐๓	๕๔๓	๗๔๖
จำนวนรวม	๕๒๖	๘๐๔	๑,๓๓๐

ตารางที่ 4 จำนวนกิจการให้เช่าที่พักแรม จำแนกตามลักษณะที่พักแรม

ลักษณะที่พักแรม	กรุงเทพมหานคร		พัทยา		จำนวนรวม	
	จำนวน (ที่พักแรม)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ที่พักแรม)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ที่พักแรม)	สัดส่วน (ร้อยละ)
โรงแรม/ Serviced Apartment	๔๒๐	๗๑.๙๖	๕๕๖	๗๔.๕๓	๙๗๖	๗๓.๓๘
Resort/บังกะโล	๒๒	๓.๗๗	๙๔	๑๒.๖๐	๑๑๖	๘.๗๓
Guesthouse	๑๔๒	๒๔.๓๒	๙๖	๑๒.๘๗	๒๓๘	๑๗.๘๙
จำนวนรวม	๕๘๔	๑๐๐.๐๐	๗๔๖	๑๐๐.๐๐	๑,๓๓๐	๑๐๐.๐๐

ปัญหาหลักของการประกอบธุรกิจที่พักแรม

ปัญหาหลักของผู้ประกอบการที่พักแรม คือ สถานการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ซึ่งผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากกว่าสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับความผันผวนของค่าเงินบาทอย่างไรก็ตาม ในส่วนของผู้ประกอบการขนาดเล็กที่มีห้องพักน้อยกว่า ๘๐ ห้อง พบว่ามีค่าเฉลี่ย (๔.๐๗) น้อยกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ (๔.๑๓) เนื่องจากเน้นกลุ่มลูกค้าอิสระ (Free Independent Tourist: FIT) และลูกค้าเก่าที่กลับมาใช้บริการอยู่เป็นประจำ ซึ่งลูกค้ามีความเข้าใจในสถานการณ์การเมืองของประเทศไทยอยู่บ้างแล้ว นอกจากนั้นผู้ประกอบการที่มีขนาดเล็กจะมีความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการธุรกิจมากกว่า ทำให้ได้รับผลกระทบน้อยกว่า

เมื่อพิจารณาตามลักษณะการจดทะเบียน พบว่า ผู้ประกอบการนอก พรบ.โรงแรมได้รับผลกระทบมากกว่าผู้ประกอบการตาม พรบ.โรงแรม โดยผู้ประกอบการนอก พรบ.โรงแรมได้รับผลกระทบในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘) แต่ผู้ประกอบการตาม พรบ.โรงแรมได้รับผลกระทบในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘)

ตารางที่ ๕ แสดงระดับผลกระทบและความสำคัญของประเด็นหรือสถานการณ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจให้เข้าที่พักรวม

ประเด็นหรือ สถานการณ์	ขนาดของกิจการ				การจดทะเบียน			
	ขนาดเล็ก (n=9)		ขนาดใหญ่ (n=18)		ตาม พรบ.โรงแรม (n=16)		นอก พรบ.โรงแรม (n=16)	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
สิ่งแวดล้อม								
ภายนอก								
สถานการณ์ทางการเมือง	๔.๐๗	มาก	๔.๑๓	มาก	๔.๐๘	มาก	๔.๓๘	มากที่สุด
สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ	๓.๒๑	ปานกลาง	๓.๑๗	ปานกลาง	๓.๒๓	ปานกลาง	๓.๔๐	ปานกลาง
การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม	๓.๕๑	มาก	๓.๒๑	ปานกลาง	๓.๑๘	ปานกลาง	๓.๕๓	มาก
ภาพลักษณ์ของเมืองท่องเที่ยว	๓.๖๗	มาก	๓.๕๐	มาก	๓.๔๔	มาก	๓.๗๕	มาก
ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการ	๓.๗๘	มาก	๓.๗๒	มาก	๓.๖๙	มาก	๔.๑๓	มาก
การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	๓.๗๘	มาก	๓.๓๙	ปานกลาง	๓.๔๔	มาก	๓.๘๘	มาก
การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	๓.๔๔	มาก	๒.๖๗	ปานกลาง	๒.๖๙	ปานกลาง	๓.๕๐	มาก

ตารางที่ ๕ (ต่อ)

ประเด็นหรือ สถานการณ์	ขนาดของกิจการ				การจดทะเบียน			
	ขนาดเล็ก (n=9)		ขนาดใหญ่ (n=18)		ตาม พรบ.โรงแรม (n=16)		นอก พรบ.โรงแรม (n=16)	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
การบริหาร จัดการ:								
ด้านกลุ่มลูกค้า เป้าหมาย	๓.๗๘	มาก	๓.๑๑	ปานกลาง	๓.๒๒	ปานกลาง	๓.๕๖	มาก
ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	๓.๗๑	มาก	๓.๗๙	มาก	๓.๖๘	มาก	๓.๘๕	มาก
ด้านราคา ค่าบริการ	๔.๐๐	มาก	๓.๓๓	ปานกลาง	๓.๑๓	ปานกลาง	๔.๐๐	มาก
ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	๓.๖๗	มาก	๓.๓๑	ปานกลาง	๓.๓๘	ปานกลาง	๓.๓๘	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริม การตลาด	๓.๕๒	มาก	๓.๐๘	ปานกลาง	๓.๒๒	ปานกลาง	๓.๒๒	ปานกลาง
ด้านการบริหาร บุคลากร	๓.๐๖	ปานกลาง	๒.๘๕	ปานกลาง	๒.๘๔	ปานกลาง	๒.๘๘	ปานกลาง
ด้านการพัฒนา บุคลากร	๒.๕๙	น้อย	๒.๘๔	ปานกลาง	๒.๗๙	ปานกลาง	๒.๕๓	ปานกลาง
ด้านการ บริหารทรัพยากร มนุษย์	๓.๓๓	ปานกลาง	๓.๒๖	ปานกลาง	๓.๑๓	ปานกลาง	๓.๔๑	มาก

หากพิจารณาจากด้านทำเลที่ตั้ง พบว่า ผู้ประกอบการที่มีสถานประกอบการอยู่ใกล้เคียงกับสนามบินสุวรรณภูมิจะได้รับผลกระทบน้อย เนื่องจากอยู่ห่างจากพื้นที่การชุมนุม และมุ่งเน้นลูกค้าอิสระแบบสะพายเป้ (Backpacker) รวมทั้งผู้พักที่รอต่อเที่ยวบิน (Transit) มากกว่า

อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ในพื้นที่พักยา จังหวัดชลบุรี แม้จะอยู่ห่างจากศูนย์กลางของความไม่สงบทางการเมือง แต่ก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีลักษณะเป็นกลุ่มหรือกรุ๊ปทัวร์ ที่มีความกังวลด้านความปลอดภัยสูง โดยเฉพาะกลุ่มตลาดที่มีความอ่อนไหวมาก (Sensitivity Markets) เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มชาวจีนได้วัน เกาหลี

ในส่วนของการจัดการทางเศรษฐกิจที่เกิดจากความผันผวนของค่าเงินบาท ผู้ประกอบการที่พักแรมเห็นว่า ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการที่พักแรมโดยตรงแต่จะส่งผลกระทบต่อบริษัทนำเที่ยว (Travel Agency) มากกว่า เนื่องจากจะทำให้ประเทศไทยซึ่งเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทาง (Destination) การท่องเที่ยวมีราคาสูงขึ้น

การแข่งขันภายในอุตสาหกรรมที่พักแรม

จากการสังเคราะห์ข้อมูล พบว่า การแข่งขันที่รุนแรงในอุตสาหกรรมที่พักแรมเกิดขึ้นจากการตัดราคาห้องพักซึ่งเกิดขึ้นจากผู้ประกอบการขนาดใหญ่ที่มีมาตรฐานการให้บริการในระดับ ๕-๕ ดาว ปรับลดราคาค่าบริการให้มีราคาใกล้เคียงกับผู้ประกอบการขนาด ๓ ดาว รวมถึงการเพิ่มขึ้นของคู่แข่งในทั้งสองพื้นที่ทั้งที่ขอใบอนุญาตถูกต้องตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ.๒๕๔๗ และที่ยังไม่ได้รับใบอนุญาต รวมถึงการเปิดให้บริการห้องพักรายวันของผู้ประกอบการ Serviced Apartment ก่อให้เกิดการแข่งขันที่สูงค่ามากขึ้น

ผลจากการใช้กลยุทธ์ด้านราคาดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการขนาดเล็กในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑) ซึ่งมากกว่าผู้ประกอบการขนาดใหญ่ที่ได้รับผลกระทบในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ๓.๒๑) และส่งผลกระทบในระดับมากต่อผู้ประกอบการนอก พรบ.โรงแรม (ค่าเฉลี่ย ๓.๕๓) ซึ่งมากกว่าผู้ประกอบการตาม พรบ.โรงแรมที่ได้รับผลกระทบในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย ๓.๑๘)

นอกจากนั้น ผู้ให้ข้อมูลยังระบุสาเหตุหนึ่งที่ยังทำให้นักลงทุนสนใจเข้าสู่อุตสาหกรรมให้เข้าที่พักแรมอย่างสม่ำเสมอ คือ การขาดการศึกษาและนำเสนอข้อมูลอุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) ของอุตสาหกรรมที่พักแรมที่น่าเชื่อถือได้

ในส่วนประเด็นการจัดระเบียบการประกอบการตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗ นั้น ผู้ประกอบการให้เข้าที่พักแรมที่จดทะเบียนตาม พรบ.โรงแรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการให้เข้าที่พักแรมนอก พรบ.โรงแรมใน ๓ แนวคิด คือ

๑. ต้องการให้ผู้รักษากฎหมายดำเนินการกับผู้ประกอบการนอก พรบ.โรงแรมอย่างเด็ดขาด

๒. ต้องการให้มีความหลากหลายของประเภทห้องพัก โดยผู้บริโภคจะเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง ถึงรูปแบบที่พักรที่ต้องการ แต่ต้องการให้มีมาตรฐานในด้านความปลอดภัย (Safety) และความมั่นคง (Security) แบบเดียวกัน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากระบบความปลอดภัยที่หละหลวม และความมั่นคงของสิ่งปลูกสร้างที่ไม่ดีพอ

๓. ผู้ประกอบการบางส่วนต้องการให้ผู้ประกอบการให้เช่าที่พักแรมนอกพรบ.โรงแรมที่มีเจตนาจดทะเบียนให้ถูกต้องตาม พรบ.โรงแรม ได้รับการยกเว้นข้อกำหนดบางเรื่อง แต่ต้องแลกกับการจ่ายค่าธรรมเนียมที่เพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการให้พิจารณาว่าหากมีการปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อต่อการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการที่พักแรมตาม พรบ.โรงแรม ผู้ประกอบการมีแนวคิดอย่างไร ซึ่งได้ข้อสรุปจากผู้ประกอบการนอก พรบ.โรงแรมที่มีแนวคิดอยู่ ๒ รูปแบบ คือ

๑. ดึงเน้นการหนีที่ เนื่องจากต้องการความสบายใจ และก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางการค้ากับคู่ค้าตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการ

๒. ไม่สนใจยื่นขอใบอนุญาตให้ถูกต้อง เนื่องจากต้องการประกอบกิจการในลักษณะเช่นนี้ตั้งแต่แรก

การบริหารจัดการธุรกิจให้เช่าที่พักแรมในปัจจุบัน

จากการศึกษาด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและด้านการตลาด พบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป โดยมีระยะเวลาทำนักท่องเที่ยวที่ลดลง และช่วงระยะเวลาการจองสั้นลง ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถวางแผนการตลาดทางการท่องเที่ยวได้ดีนัก

ในส่วนของกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดในปัจจุบัน ผู้ประกอบการนิยมการใช้กลยุทธ์ผ่านช่องทาง Online มากขึ้น ทั้งจากเว็บไซต์ที่เป็นทางการของสถานประกอบการเอง (Official website) และผ่าน website ของตัวแทนจำหน่ายต่าง ๆ อย่างไรก็ตามการส่งเสริมการตลาดด้วยวิธีอื่น ๆ ยังมีความสำคัญอยู่ สำหรับผู้ประกอบการที่มีกิจการขนาดใหญ่ โดยเฉพาะการส่งเสริมการตลาดผ่านตัวแทนจำหน่าย การเน้นกลยุทธ์ปากต่อปาก และการมอบส่วนลดกับลูกค้าเก่า ที่ผ่านมาผู้ประกอบการมีการเข้าร่วมงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกับหน่วยงานภาครัฐ แต่ต้นทุนในการร่วมออกงานค่อนข้างสูง ทำให้ผู้ประกอบการจำนวนหนึ่งพิจารณาเลิกการออกงาน เนื่องจากไม่คุ้มค่ากับการลงทุน จากการสัมภาษณ์มีการให้ข้อมูลว่า ภาครัฐยังไม่ได้สนับสนุนธุรกิจนี้อย่างจริงจัง โดยยังมุ่งเน้นกิจกรรมที่ส่งผลถึงธุรกิจร้านอาหารมากกว่าธุรกิจให้เช่าที่พักแรม

ปัญหาหลักในการบริหารจัดการธุรกิจให้เข้าที่พิกัดของทั้งสองพื้นที่คือ ด้านแรงงาน เนื่องจากมีการให้ข้อมูลว่า แรงงานไทยไม่สู้งาน ขาดทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และสนใจรายได้จาก Service Charge เป็นสำคัญ โดยขาดการมองผลประโยชน์ด้านอื่น เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการที่มีการบริหารความสัมพันธ์กับพนักงานที่มีลักษณะเป็นครอบครัว กล่าวคือมีการดูแลเอาใจใส่ สอบถามความเป็นไปในเรื่องส่วนตัวบ้าง หรือให้การสนับสนุนครอบครัวของพนักงานในบางเรื่องจะส่งผลให้เกิด Turnover ต่ำ ซึ่งการที่ผู้ประกอบการสามารถรักษารักษาพนักงานเก่าได้จะส่งผลให้มีต้นทุนในการฝึกอบรมลดลง เพราะพนักงานเข้าใจกระบวนการให้บริการขององค์กร และสามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้น ผู้ประกอบการบางส่วนในพื้นที่ที่ยังให้ข้อมูลว่ามีการจ้างแรงงานต่างชาติที่ปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งแรงงานต่างชาติส่วนใหญ่จะทำงานที่เน้นการใช้แรงงานในส่วน Operation ด้านต่าง ๆ มากกว่าจะอยู่ในส่วนต้อนรับหรือต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าอยู่เป็นประจำ ยกเว้นแรงงานชาวฟิลิปปินส์ที่มีความได้เปรียบทางด้านภาษาต่างประเทศ ทำให้สถานประกอบการจ้างแรงงานชาวฟิลิปปินส์ทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบ้าง

นอกจากการวิเคราะห์ทางด้านการตลาด การจัดการทรัพยากรมนุษย์แล้ว ในส่วนของการวิเคราะห์การจัดการธุรกิจด้านต้นทุน พบว่าผู้ประกอบการในพื้นที่ที่ยังระบุว่า ประสบปัญหาด้านสาธารณูปโภคที่มีการจัดเก็บค่าบำบัดน้ำเสียในอัตราที่สูง และกระแสไฟฟ้าที่มีกำลังไม่คงที่ ทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าบางอย่างภายในสถานประกอบการเกิดปัญหาขัดข้องต้องแก้ไขส่งผลต่อต้นทุนที่เพิ่มขึ้น

การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (AEC)

ผู้ประกอบการส่วนมากยังไม่ทราบเรื่องการปฏิบัติตามข้อตกลงเข้าร่วมเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ที่จะมีขึ้น ทำให้ไม่มีการเตรียมการรองรับ ประกอบกับต้องการรักษาธุรกิจให้อยู่รอดมากกว่าจึงขาดการใส่ใจในเรื่องนี้ แต่ผู้ประกอบการที่มีการบริหารงานโดยเครือข่ายโรงแรมต่างชาติ (Chain) จะรับทราบข้อมูล และมีการเตรียมความพร้อมทางด้านแรงงานผ่านการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ และการมุ่งเน้นการให้บริการเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการบางส่วนเสนอให้ภาครัฐควบคุมการกำหนดเกณฑ์การเปิดเสรีการค้าบริการ แรงงาน และการลงทุนให้เพิ่มขึ้น เช่น หากต้องการเป็นผู้จัดการโรงแรมในประเทศไทยต้องผ่านหลักสูตรการเรียนรู้อย่างด้านวัฒนธรรมไทย เป็นต้น นอกจากนั้นบางส่วนมีความกังวลในนักลงทุนต่างประเทศที่มีเป้าหมายจับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ไม่สูงมากนัก จะทำให้ประเทศได้นักท่องเที่ยวที่ไม่มีคุณภาพเข้ามามากขึ้น แต่หากมีนักลงทุนในเครือข่ายระดับสากลที่มีมาตรฐานการให้บริการในระดับ ๕ ดาว หรือเป็น Chain ต่างประเทศมาลงทุนจะช่วยให้ภาพลักษณ์ของประเทศดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการส่วนใหญ่คิดว่าควรเปิดเสรีการค้าและการบริการจะช่วยลดปัญหาด้านแรงงานลงได้

ผลการดำเนินงานของธุรกิจให้เช่าที่พักแรม

ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามระบุว่า บริการหลักที่ผู้บริโภคใช้บริการในธุรกิจให้เช่าที่พักแรมคือ ห้องพัก ร้อยละ ๙๒.๖ รองลงมาห้องอาหาร ร้อยละ ๙๖.๐ และห้องประชุม ร้อยละ ๙๖.๐ โดยมีรายได้หลักมาจากการขายห้องพัก รองลงมาเป็นรายได้จากการขายอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการห้องประชุม รายได้จากการบริการต่าง ๆ และรายได้จากการให้บริการซักรีด ด้านค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่เป็นต้นทุนของใช้หมุนเวียนมากที่สุด รองลงมาเป็นต้นทุนแรงงาน ค่าใช้จ่ายด้านภาษีโรงเรือน ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าบำบัดน้ำเสีย และภาษีป้าย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจการให้เช่าที่พักในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยว ดังนี้

ปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรม

ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลอย่างแท้จริงต่อธุรกิจให้เช่าที่พักแรมไทย คือ ความไม่สงบทางการเมือง เป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายยืนยัน และมีผลกับทุกพื้นที่ที่ทำการศึกษ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และจะกระทบต่อธุรกิจที่พักแรมในที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพร ธรรมภักดี (๒๕๓๙) ที่ได้ทำการศึกษถึงผลกระทบของวิกฤตการณ์ทางการเมืองต่อการท่องเที่ยวของไทย: กรณีศึกษาพฤษภาทมิฬ ที่พบว่า การท่องเที่ยวมีความอ่อนไหวต่อสถานการณ์การเมืองมาก หากต้องการรักษาสภาพการท่องเที่ยวที่ดี การเมืองไทยจึงควรมีเสถียรภาพ ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องเร่งแก้ไขในจุดนี้และสร้างความเชื่อมั่นกลับมาอีกครั้ง

ส่วนความผันผวนของค่าเงินอาจจะส่งผลต่ออำนาจการซื้อของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งสะท้อนได้จากการศึกษาของ รุ่งโรจน์ เย็นชัยพฤกษ์ (๒๕๔๔) ที่ทำการศึกษผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศของไทย พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักรมีความสัมพันธ์กับอัตราแลกเปลี่ยนที่แท้จริง ซึ่งการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศดังกล่าว ธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารจะได้รับประโยชน์มากที่สุด (อรรถพร เอกอรรณมัยผล, ๒๕๔๗, หน้า ๙๕)

ปัจจัยภายในอุตสาหกรรม

ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบมากที่สุดคือเรื่องการแข่งขันด้านราคา ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมใหญ่ตัดราคาโรงแรมเล็ก หรือโรงแรมเล็กจะตัดราคากันเอง นอกจากนั้น ยังมีที่พักแรมอื่นซึ่งไม่อยู่ในข่าย พบ.โรงแรมเข้ามาร่วมแข่งขันด้วย เช่น อพาร์ทเมนต์ที่เปิดให้บริการพักรายวัน ส่วนนี้ก็มีผลกระทบโดยตรงต่อที่พักแรมที่ได้รับใบอนุญาตตามกฎหมายทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก อย่างไรก็ตาม

ตามปัจจัยด้านราคาถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ดังเช่นการศึกษาของ ชลัดดา สอนพรหม (๒๕๕๑) ที่ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเข้าพักโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ปัจจัยด้านราคาเป็นผลมาจากระดับดาวของ โรงแรม ทำเลที่ตั้ง สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรม ทั้งยังมีส่วนต่อการเปรียบเทียบราคากับประเภทของห้องพักอีกด้วย

การบริหารจัดการธุรกิจให้เขาที่พักแรม

ด้านการบริหารจัดการความแตกต่างด้านขนาดของโรงแรมต่างก็มีข้อได้เปรียบที่แตกต่างกัน โดยกิจการขนาดใหญ่มีข้อได้เปรียบด้านทรัพยากรการลงทุน อาทิ เงินทุนและเทคโนโลยี ส่วนโรงแรมขนาดเล็กมีข้อได้เปรียบในการปรับตัวตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ แต่ผู้ประกอบการทั้งสองขนาดมีปัญหาในการบริหารจัดการด้านแรงงานเป็นหลัก เนื่องจากมีการระบุว่าแรงงานไทยไม่สู้งาน ให้ความสนใจในรายได้เป็นหลัก และขาดทักษะการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ สอดคล้องกับนักวิจัยที่ระบุว่าความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษเป็นส่วนหนึ่งที่นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศต้องการให้ปรับปรุง (เพ็ญพรรณ เจริญพงศ์, ๒๕๔๖)

ด้านการส่งเสริมการตลาดผ่าน Online มีความสำคัญมากขึ้นสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลัดดา สอนพรหม (๒๕๕๑) ที่พบว่า การมีระบบเครือข่ายการจอง การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อการตัดสินใจต่อการใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก ทั้งยังส่งผลต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวเอเชียและชาวยุโรปในด้านแหล่งข้อมูลอีกด้วย (อัศวิน แสงพิบูล, ๒๕๕๑)

การเปิดเสรีทางการค้า

ผู้ประกอบการและหรือผู้บริหารชาวไทยอาจเคยได้ยินคำว่า ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) แต่ยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ และขาดการเตรียมการที่ดีทั้งการแสวงหาโอกาส และการเตรียมตัว รวมถึงการพิจารณาในแง่ของระเบียบที่เกี่ยวข้อง แม้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ สมาคมโรงแรมไทย และสมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก จะดำเนินการจัดสัมมนา และเผยแพร่ข้อมูลบ้างแล้ว แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่เห็นถึงความสำคัญอย่างเพียงพอ ทำให้ขาดการมองหาโอกาสที่จะได้รับจากข้อตกลงต่าง ๆ จากผลการศึกษาของ ดาริษา ศิริสมบัติ (๒๕๔๙) พบว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวไม่เป็นการสร้างอุปสรรคหรือสร้างข้อจำกัดในการเข้าสู่ตลาดและการปฏิบัติต่อแรงงานต่างด้าวหรือผู้ประกอบการที่ไม่ได้มีสัญชาติไทย แม้การศึกษาดังกล่าวจะมุ่งเน้นความผูกพันการเปิดเสรีการท่องเที่ยวตามข้อตกลง GATS ของประเทศสมาชิกขององค์การการค้าโลก (WTO) แต่ประเทศสมาชิกในกลุ่มอาเซียนได้เสนอข้อผูกพันการเปิดตลาดสาขาการบริการการท่องเที่ยวไว้

ด้วย ดังนั้น การเปิดเสรีตามข้อตกลงที่เกี่ยวข้องจะเปิดโอกาสให้นักลงทุนต่างชาติเข้าลงทุนในธุรกิจให้เขาที่พักแรมได้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการแข่งขันที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคตเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแบ่งเป็น ๒ ส่วนคือ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

สำหรับหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว

๑. ควรดำเนินการสำรวจปริมาณห้องพัก (Supply) และสร้างวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการที่พักแรม (Demand) ที่มีมาตรฐานสามารถอ้างอิงได้ เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจลงทุน และสามารถใช้ประกอบการตัดสินใจดำเนินกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้อง

๒. ควรสนับสนุน ส่งเสริม ผู้ประกอบการให้เขาที่พักแรมที่ไม่ต้องการขอรับใบอนุญาตตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ.๒๕๔๗ เข้าสู่ระบบให้ถูกต้องตามข้อกำหนดทางกฎหมาย รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ประกอบการให้เขาที่พักแรมร่วมจัดทำมาตรฐานการให้บริการจากหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน เพื่อเป็นประโยชน์ในการสื่อสารด้านราคาถึงผู้บริโภค

๓. ควรประชาสัมพันธ์หรือสร้างกิจกรรมที่สื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของผู้ประกอบการให้เขาที่พักแรมที่มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน และความแตกต่างของระดับราคาตามมาตรฐานการให้บริการ

สำหรับหน่วยงานควบคุมตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ.๒๕๔๗

๑. ควรพิจารณาปรับปรุงข้อกำหนดให้มีความทันสมัยเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของลักษณะที่พักแรมที่มีความหลากหลายเพิ่มขึ้น

๒. ควรเผยแพร่สาระสำคัญของกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักลงทุนในการประกอบธุรกิจให้เขาที่พักแรม

สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจให้เขาที่พักแรม

๑. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการแข่งขันนี้ สามารถเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

๒. สามารถนำผลการศึกษาเกี่ยวกับบริการไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับผู้บริโภค

สำหรับสถาบันการศึกษา

๑. ผลการศึกษางานบางส่วนสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานในอุตสาหกรรมให้เขาที่พักแรม ผู้สอนสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ถ่ายทอดในชั้นเรียนได้

๒. สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงหลักสูตรหรือการจัดการเรียนการสอนโดยมุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

๑. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาจังหวัดท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาคเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนรอบด้านมากขึ้น

๒. ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในกรณีที่เป็นแบบสอบถาม และมีข้อคำถามที่มีระดับความลับสูง เช่น เรื่องต้นทุน รายได้ จะต้องคำนึงถึงระยะเวลาการตอบกลับที่ยาวนานขึ้นและต้องมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการให้ความร่วมมือไม่มากนัก

๓. การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) จะต้องมีการวางแผนในด้านจำนวนผู้ให้ข้อมูลที่ ทั่วกลุ่ม เนื่องจากผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการตลอดเวลา ผู้ดำเนินการศึกษาจำเป็นต้องวางแผนสำรองรองรับจำนวนผู้ให้ข้อมูลที่อาจไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๔. การศึกษาในครั้งต่อไปควรปรับปรุงขั้นตอนในการวิจัย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ก่อนดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เนื่องจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จะทำให้ผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความไว้วางใจผู้วิจัย และสะดวกใจในการเข้าร่วมสนทนากลุ่มด้วย

บรรณานุกรม

กรมการค้าระหว่างประเทศ. (๒๕๕๓). AFTA (ASEAN Free Trade Area) & AEC (ASEAN Economic Community) จากเขตการค้าเสรีอาเซียนสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วันที่ค้นข้อมูล ๒ สิงหาคม ๒๕๕๓, จาก http://www.dft.moc.go.th/Safeguard/Safeguard/AEC_ghpl.pdf.

ชลัดดา สอนพรม. (๒๕๕๑). ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเข้าพักโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ฐานข้อมูลราชกิจจานุเบกษาและการพัฒนากฎหมายอิเล็กทรอนิกส์. (๒๕๕๓). ราชกิจจานุเบกษา. วันที่ค้นข้อมูล ๒ สิงหาคม ๒๕๕๓, จาก <http://61.19.241.70/rkjnew/frontnew/lawlist2.aspx>.

ดาริษา ศิริสมบัติ. (๒๕๔๙). ผลกระทบของความผูกพันสาขาการท่องเที่ยวในข้อตกลง GATS ของกลุ่มประเทศกลุ่มอาเซียนที่มีต่อกฎหมายไทย. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (๒๕๕๓). ไทยกับ AEC ในยุคสมัยแห่งเอเชีย.

วันที่ค้นข้อมูล ๓๑ มกราคม ๒๕๕๔, จาก http://www.exim.go.th/doc/EXIM_Forum_2.pdf
นิพิฐพันธ์ เกตุพันธ์. (๒๕๕๓). บทที่ ๖ ที่พักรวม. วันที่ค้นข้อมูล ๓๑ มกราคม ๒๕๕๔, จาก <http://industrytourismdpu0004.blogspot.com/2010/09/6.html>

เพ็ญพรรณ เจริญพงศ์. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีต่อคุณภาพ
บริการของที่พักรวมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาประชากร
ศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

มติชนออนไลน์. (๒๕๕๓). ส.โรงแรมไทยเตรียมร้องมท.๑ เร่งแก้การออกใบอนุญาต-ตรวจสอบ
ความมั่นคงอาคาร. วันที่ค้นข้อมูล ๔ สิงหาคม ๒๕๕๓, จาก http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1280454474

รุ่งโรจน์ เย็นชัยพฤกษ์. (๒๕๔๔). ผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศของไทย.
วารสารสวนดุสิต, ๒(๕), ๓๔-๔๑.

วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (๒๕๕๒). การวิจัยการตลาดและระบบสารสนเทศทางการตลาด. กรุงเทพฯ:
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (๒๕๕๑). เครือข่ายวิสาหกิจอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออก กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก (CEO9). กรุงเทพฯ : สำนักงาน
สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (๒๕๕๓). ผลสำรวจการ
ประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ ปี ๕๑. วันที่ค้นข้อมูล ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๓, จาก
http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/theme_4-4-2.html

ศักดิ์ชัย เศรษฐ์อนวัช. (๒๕๕๓). การศึกษาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจการให้เช่าที่พัก
ในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยว: กรณีศึกษากรุงเทพมหานครและชลบุรี (เมืองพัทยา): รายงาน
การวิจัย, ชลบุรี: คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริพร ธรรมภักดี. (๒๕๓๙). ผลกระทบของวิกฤติการณ์ทางการเมืองต่อการท่องเที่ยวของไทย:
กรณีศึกษาพฤษภาคมปี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเมืองพัทยา. (๒๕๕๓). ด้านเศรษฐกิจ. วันที่ค้นข้อมูล ๓๐ ตุลาคม ๒๕๕๓, จาก
<http://info.pattaya.go.th/DocLib8/ด้านเศรษฐกิจ.aspx>

อรรถพร เอกอรัญผล. (๒๕๔๗). ผลกระทบของการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศต่อ
ระบบเศรษฐกิจไทย: วิเคราะห์โดยใช้ตารางปัจจัยการผลิต-ผลผลิต. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์
มหาบัณฑิต, คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัศวิน แสงพิบูล. (๒๕๕๒). การวิเคราะห์และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเดินทางและพฤติกรรม
นักท่องเที่ยวนานาชาติที่เดินทางมาประเทศไทย: รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต.