



ผลการศึกษาศาสนาการณัฐกิจโรงแรม
และที่พัก ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
และจังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)



บทที่ 7

บทที่ 7

ผลการศึกษาศาสนาการณัฐกิจโรงแรม และที่พัก ในพื้นที่ กรุงเทพมหานครและจังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)

7.1 ภาพรวมสถานการณ์ธุรกิจท่องเที่ยวปี 2553

ธุรกิจการท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นภาคบริการที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยธุรกิจโรงแรม และที่พัก เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง และเป็นแหล่งที่มาของการสร้างงานและทำให้เกิดรายได้ของประเทศ ซึ่งในปี 2553 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยทั้งสิ้น 15.8 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 12.0 โดย สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) คาดว่าจะมีรายได้จากการท่องเที่ยวรวมทั้งสิ้น 6.27 แสนล้านบาท สูงกว่าเป้าหมายที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ตั้งไว้ในปี 2553 ที่ 14.5 ล้านคน และสูงกว่าเป้าหมายที่ 5.30 แสนล้านบาท สะท้อนถึงความแข็งแกร่งของภาคการท่องเที่ยวไทย ถึงแม้ว่าจะมีเหตุการณ์ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศเกิดขึ้นตลอดทั้งปี โดยในปี พ.ศ. 2553 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 15.8 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.0 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2552 โดยสร้างรายได้ถึง 580,000-600,000 ล้านบาท ซึ่งรายได้ดังกล่าวขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 14 - 17 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา รายได้ที่เพิ่มขึ้นนี้ถือว่าเพิ่มสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้สำหรับปี พ.ศ. 2553 และเมื่อพิจารณา GDP ในสาขาโรงแรมและภัตตาคาร พบว่า มีอัตราการขยายตัวร้อยละ 7.9 เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากเกาหลีใต้ จีน และอินเดีย มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 41.1 26.6 และ 46.2 ตามลำดับ (สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554)



การที่ประเทศไทยจะต้องเตรียมเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจท่องเที่ยวของไทยเป็นอย่างมาก โดยในการสัมมนาเรื่อง “ท่องเที่ยวไทย พร้อมแค่ไหนรับมือ AEC” (อ้างอิง ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. 6 เมษายน 2554) ผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ ประกอบด้วย ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.) ผู้แทนสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยและสมาพันธ์เครือข่ายท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมการแสดงสินค้า (ไทย) และสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์กรมมหาชน) และผู้แทนสมาคมโรงแรมไทย ได้ให้ข้อคิดเห็นทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ โดยผลกระทบเชิงบวกจะส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวกระจายไปยังภูมิภาคในจังหวัดต่างๆ มากขึ้น ส่วนผลกระทบเชิงลบนั้น จะส่งผลต่อทรัพยากรต่างๆ ของไทยที่มีอยู่ในท้องถิ่น ซึ่งเป็นแหล่งลงทุนด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งแรงงานไทยจากข้อตกลงการเคลื่อนย้ายแรงงาน 32 วิชาชีพที่จะมีผลโดยสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2558 แต่สิ่งที่สำคัญอย่างมาก คือ จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจ SMEs เนื่องจากปัญหาด้านอุปทานส่วนเกิน (Over Supply) และปัญหาเงินทุนที่เสียเปรียบนักลงทุนต่างชาติ ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในระดับ SMEs ของไทยมีมากกว่าร้อยละ 70 ในระบบท่องเที่ยวไทย การเป็น AEC ทำให้ภาคธุรกิจระดับ SMEs มีความวิตกกังวล เนื่องจากธุรกิจท่องเที่ยวไทยไม่ได้แข่งขันเฉพาะใน 10 ประเทศสมาชิกอาเซียนเท่านั้น เพราะหลังการเปิด AEC กลุ่มประเทศนอกอาเซียน เช่น ยุโรป หรือสหรัฐอเมริกา ก็สามารถเข้ามาลงทุนโดยใช้สิทธิจากกรอบความร่วมมือ AEC ได้ (วิเคราะห์ผลกระทบจากการเปิดเสรีต่อสาขาท่องเที่ยว, สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554) ยิ่งไปกว่านั้นในการสัมมนาเวทีสาธารณะเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อร่างตารางข้อผูกพัน ชุดที่ 8 ของไทยในอาเซียน รวมทุกสาขาบริการ ได้อธิบายถึงเป้าหมายการเปิดตลาดในสาขาบริการต่างๆ ภายใต้แผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint) โดยได้กล่าวถึงธุรกิจท่องเที่ยวว่าเป็นสาขาบริการเร่งรัด (Priority Integration Sector: PIS) ที่ในปี 2553 ต้องอนุญาตให้ผู้ให้บริการมีสัดส่วนผู้ถือหุ้นของนักลงทุนอาเซียนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 และยกเลิกข้อจำกัดการเข้าสู่ตลาดอื่นๆ ทั้งหมด (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, พฤศจิกายน 2553)

สำหรับแนวโน้มการขยายตัวของภาคการท่องเที่ยวของไทยในปี 2554 ส่งผลดีต่อรายได้ของธุรกิจโรงแรมที่พัก แต่ขณะเดียวกัน ก็มีประเด็นที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด คือ การขยายตัวของการเปิดให้บริการโรงแรมใหม่หลายแห่งในช่วง 3 - 4 ปีนี้ ทั้งสาขาของไทยและสาขาจากต่างชาติ ที่มีจุดหมายตามเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญ ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อจำนวนห้องพักและอัตราเข้าพักในแต่ละพื้นที่ในระยะต่อไป โดย ณ สิ้นไตรมาส 3 ปี 2553 ไทยมีจำนวนที่พัก (โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮ้าส์ และบังกะโล) ทั้งสิ้นประมาณ 6,588 แห่ง มีจำนวนห้องพักรวมกันถึง 369,745 ห้อง ซึ่งจากข้อมูลการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารเพื่อการโรงแรมทั่วประเทศ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, พฤศจิกายน 2553) จะเห็นได้ว่าปัญหาการเมืองในประเทศมีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจวางแผนในการสร้างโรงแรมใหม่ของผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ยังพบว่า พื้นที่ที่มีการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารเพื่อการโรงแรม โดยส่วนมากจะอยู่ในภาคใต้และภาคตะวันออก แต่หากพิจารณาด้านพื้นที่ที่ขออนุญาตก่อสร้างจะมีแนวโน้มเพิ่มสูงในกรุงเทพฯ ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำดับ โดยเฉพาะในกรุงเทพฯ จำนวนอาคารที่ได้รับอนุญาตก่อสร้างมีจำนวนน้อย แต่กลับมีพื้นที่ที่ใช้ในการก่อสร้างมาก จึงคาดว่าน่าจะเป็นแผนการก่อสร้างในโครงการขนาดใหญ่ของผู้ประกอบการรายสำคัญ ที่เริ่มขยายการลงทุนในกรุงเทพฯ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในย่านธุรกิจที่อยู่ใกล้เส้นทางรถไฟฟ้า

เมื่อพิจารณาถึงผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท โดยเฉพาะธุรกิจ SMEs ซึ่งมีอยู่จำนวนมาก คือ กว่าร้อยละ 80 ของจำนวนโรงแรมและรีสอร์ททั้งหมดในประเทศไทย จะได้รับประโยชน์จากโอกาสที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวในปี 2554 ได้มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับกลยุทธ์การค้าในธุรกิจรองรับสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวที่ปรับเปลี่ยนไป ท่ามกลางกระแสการแข่งขันในธุรกิจที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นจากสาขาบริหารโรงแรมทั้งไทยและต่างประเทศ โดยอาศัยจุดแข็งที่มีอยู่ของผู้ประกอบการแต่ละรายซึ่งแตกต่างกันออกไป ซึ่งเมื่อพิจารณาจากทิศทางการเติบโตของการท่องเที่ยวไทยในปี 2554 ทั้งตลาดนักท่องเที่ยวคนไทยและตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติตั้งที่กล่าวมาแล้ว ส่งผลให้การใช้จ่ายในด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยว ระหว่างที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ก่อให้เกิดเม็ดเงินรายได้ด้านการท่องเที่ยวสะพัดทั่วประเทศเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า ซึ่งรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ คิดเป็นมูลค่าประมาณ 600,000 ล้านบาท (เพิ่มขึ้นร้อยละ 8) และรายได้จากนักท่องเที่ยวคนไทย คิดเป็นมูลค่าประมาณ 432,000 ล้านบาท (เพิ่มขึ้นร้อยละ 5) โดยรวมแล้ว



การใช้จ่ายในด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและต่างชาติในปี 2554 มีแนวโน้มก่อให้เกิดรายได้ด้านการท่องเที่ยวสะพัดทั่วประเทศคิดเป็นมูลค่า รวมกันทั้งสิ้นประมาณ 1,032,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 7 (แนวโน้มธุรกิจโรงแรมเอสเอ็มอีปี 2554, ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, เมษายน 2554)

หากพิจารณาจากขนาดของโรงแรมในไทย โดยพิจารณาจากจำนวนห้องพักแล้ว พบว่าส่วนใหญ่ประมาณกว่าร้อยละ 65 เป็นโรงแรมและรีสอร์ทขนาดเล็ก (มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 79 ห้อง) รองลงมา คือ ประมาณร้อยละ 20 เป็นโรงแรมและรีสอร์ทขนาดกลาง (จำนวนห้องพักตั้งแต่ 80 - 200 ห้อง) ที่เหลืออีกประมาณร้อยละ 15 เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ (จำนวนห้องพักเกินกว่า 200 ห้องขึ้นไป) และเมื่อพิจารณาการกระจายตัวของโรงแรมและรีสอร์ทในประเทศไทย พบว่า ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 29 อยู่ในภาคใต้ ซึ่งมีจำนวนห้องพักรวมกันคิดเป็นร้อยละ 26 ของจำนวนห้องพักทั้งหมด รองลงมาคือ ร้อยละ 21 อยู่ในภาคเหนือ ซึ่งมีจำนวนห้องพักรวมกันคิดเป็นร้อยละ 15 ของจำนวนห้องพักทั้งหมด และภาคตะวันออก หากพิจารณาจากจำนวนโรงแรมและรีสอร์ท มีสัดส่วนร้อยละ 15 มากเป็นอันดับสาม รองลงมา จากภาคเหนือ และภาคใต้ หากพิจารณาจากจำนวนห้องพัก มีสัดส่วนร้อยละ 17 ซึ่งมากเป็นอันดับสองรองจากภาคใต้

7.2 ผลการศึกษาสถานการณ์ธุรกิจโรงแรม และที่พัก ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและ จังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเก็บข้อมูลของธุรกิจให้เช่าที่พักที่จดทะเบียนและไม่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 และศึกษาความได้เปรียบเสียเปรียบของผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าที่พักทั้งจดทะเบียนและไม่จดทะเบียน ตลอดจนศึกษากฎระเบียบ ปัญหาอุปสรรคและสถานการณ์เชิงลึกของธุรกิจ ทั้งในส่วนของการบริหารจัดการและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน โดยเป็นการศึกษาและวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Mixed-method Research) สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อสืบค้นข้อมูลในแนวกว้างจากกลุ่มตัวอย่าง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการสืบค้นข้อมูลในแนวลึกเพื่อตอบคำถามและอธิบายร่วมกับข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีการเก็บตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และที่พัก แบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ พื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 250 ราย และพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 270 ราย

โดยผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า สำหรับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางไปตามแหล่งท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นอันดับสอง รองลงมาจากภาคใต้ ด้วยสัดส่วนประมาณเกือบร้อยละ 20 โดยมี “พัทยา” เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าไปเที่ยวสูงเป็นอันดับหนึ่งของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งในด้านการกระจายรายได้ด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในภาคต่างๆ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติสร้างรายได้ด้านการท่องเที่ยวสะพัดไปยังภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นอันดับสอง รองลงมาจากภาคใต้เช่นกัน ด้วยสัดส่วนประมาณร้อยละ 15 และจากโครงสร้างรายได้ด้านการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวต่างชาติของแหล่งท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ส่วนใหญ่ประมาณกว่าร้อยละ 85 กระจายอยู่ในพัทยา รองลงมาคือ ระยอง (ร้อยละ 6) และเกาะช้าง (ร้อยละ 5) ตามลำดับ ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย มีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นในปี 2554 (แนวโน้มธุรกิจโรงแรมเอสเอ็มอีปี 2554, ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, เมษายน 2554) ทั้งนี้ มีปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุน สรุปลงได้ดังนี้



- การพัฒนาการให้บริการของสนามบินผู้ตะเภาในเชิงพาณิชย์มากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับเที่ยวบินประจำของสายการบินปกติ นอกเหนือจากเครื่องบินเช่าเหมาลำที่มาใช้บริการจำนวนมากในช่วงฤดูท่องเที่ยว ซึ่งนำนักท่องเที่ยวจากยุโรปและรัสเซียเดินทางเข้ามาเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ ยังสามารถรองรับแผนการส่งเสริมการตลาดเพิ่มขึ้นในช่วงนอกฤดูท่องเที่ยวของเมืองพัทยาในอนาคต
- การกระจายการท่องเที่ยวจากเมืองท่องเที่ยวหลัก คือ พัทยา ไปยังเมืองท่องเที่ยวรองรอบๆ พัทยามากขึ้น ทั้งระยอง ตราด และจันทบุรี ต่างมีจุดขายที่โดดเด่น ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เกาะแก่ง ชายหาด ป่า ภูเขา และน้ำตก รวมทั้งยังมีการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ซึ่งมีจุดเด่น คือ กิจกรรมเที่ยวสวนผลไม้ในช่วงเทศกาลผลไม้ และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับกระแสการท่องเที่ยวสีเขียวในปัจจุบัน
- การขยายเส้นทางบินเชื่อมระหว่างตราด สมุย และภูเก็ต ของสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส ช่วยเชื่อมโยงการท่องเที่ยวภาคใต้กับภาคตะวันออกเข้าด้วยกัน โดยนักท่องเที่ยวไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปสนามบินสุวรรณภูมิ
- การยกเลิกวีซ่าคนไทยและกัมพูชาในการเดินทางเข้าออกประเทศ โดยใช้เพียงพาสปอร์ต และสามารถพักได้นานถึง 14 วัน ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2553 เป็นต้นมา อำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวจากกัมพูชาเดินทางมายังประเทศไทยผ่านจังหวัดตราดเพิ่มขึ้นจำนวนมาก

7.2.1 สถานการณ์ธุรกิจการโรงแรม ที่พัก ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)

• พื้นที่กรุงเทพมหานคร

สถานการณ์การดำเนินธุรกิจปัจจุบันพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขนาด	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547
น้อยกว่า 80 ห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจาก สงครามราคา และ Service Apartment - สถานการณ์ทางการเมืองที่ผ่านมา ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีการตัดสินใจจองที่พักล่วงหน้าสั้นลง และมีระยะเวลาพักน้อยลง - ทำเลที่ตั้งของกิจการที่อยู่ใกล้ แหล่งชุมนุมทางการเมือง มีผลต่อ อัตราการเข้าพัก โดยโรงแรมที่อยู่ ใกล้เหตุการณ์ชุมนุมบางแห่งไม่มี ผู้ใช้บริการ บางแห่งมีผู้ใช้บริการกว่า ร้อยละ 80 - กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการที่มีทำเลอยู่ใจกลางแหล่งธุรกิจ เช่น สุขุมวิท สีลม มาจากยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย บางส่วนเน้น กลุ่มลูกค้าชาวญี่ปุ่น ซึ่งกลุ่มลูกค้า ประเภทนี้จะนิยมเลือกใช้บริการกับ ผู้ประกอบการที่เน้นความปลอดภัย เป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการที่มีทำเลอยู่ใกล้ สนามบินสุวรรณภูมิจะเป็น Transit Hotel ลูกค้าจะเข้าพักไม่ข้ามหน้า พักเฉลี่ย 1 คืน และต้องมีบริการรถ รับ-ส่งให้บริการกลุ่มลูกค้าหลากหลาย ส่วนใหญ่เป็น Backpack ช่วง วิกฤตการณ์ทางการเมืองลูกค้า เกือบเต็ม เนื่องจากไม่กล้าเข้าเมือง ได้รับผลกระทบจาก Service Apartment เนื่องจากราคาใกล้เคียง กัน และค่าเงินบาทที่แข็งค่าขึ้น - ผู้ที่มีทำเลอยู่ใจกลางเมืองและ เกาะรัตนโกสินทร์ ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์ทางการเมืองบ้าง พฤติกรรม ลูกค้าเปลี่ยน Last Minute และพักน้อยลง เน้นลูกค้า เก่าที่เคยใช้บริการ มีการให้คำแนะนำสถานที่ที่ควรหลีกเลี่ยงให้ กับผู้เข้าพัก
มากกว่าหรือ เท่ากับ 80 ห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - สถานการณ์ทางการเมืองส่งผลให้ นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกที่พักสั้นลง Last Minute และมีระยะเวลาการเข้าพักลดลง 	<ul style="list-style-type: none"> - สถานการณ์ทางการเมืองส่งผล กระทบในกลุ่มลูกค้าทัวร์จีนที่ลดลง แต่บางส่วนที่มีห้องพักรายเดือนได้ รับผลกระทบไม่มากนัก และได้รับ



สถานการณ์การดำเนินธุรกิจปัจจุบันพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ขนาด	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547
	<ul style="list-style-type: none"> - สงครามราคา และ Service Apartment เกิดขึ้นเนื่องจากความอยู่รอดของธุรกิจ - กลุ่มลูกค้าชาวฮ่องกง และต่างชาติ บางส่วนไม่เลือกเดินทางมายังประเทศไทย เนื่องจากสถานการณ์ทางการเมือง และค่าเงินบาทที่แข็งขึ้น ทำให้ทัวร์ไทยมีราคาสูง 	<p>ผลกระทบจากสงครามราคาของโรงแรมที่ได้มาตรฐานเช่นเดียวกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการที่อยู่ใกล้สุวรรณภูมิจะได้ลูกค้า Transit บางแห่งมีลูกค้าสัมมนา และพนักงานสายการบิน ทำให้ได้ รับ ผลกระทบจากสถานการณ์ทางการเมืองน้อย

การบริหารจัดการของธุรกิจโรงแรม ที่พัก พื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขนาด	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547
น้อยกว่า 80 ห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการที่มีทำเลอยู่ห่างเมืองจะมีอัตราการเข้าพักไม่สูง เช่น บริเวณถนนสุขุมวิท 3 มีร้อยละ 10 ส่วนบริเวณตอนเมืองได้รับผลกระทบจากที่พักแรมรายวันที่มีไช้โรงแรมมากที่สุด - ผู้ประกอบการที่เน้นการทำตลาดเฉพาะกลุ่ม เช่น ชาวญี่ปุ่น หรือ Niche Market จะมีอัตราการเข้าพักสูง มากกว่าร้อยละ 80 - เน้นการทำตลาดผ่าน Online มากขึ้น ทั้งผ่าน website ของกิจการและของ Agency 	<ul style="list-style-type: none"> - เน้นการทำตลาดผ่าน website โดยต้องให้ข้อมูลห้องพัก ทำเลที่ชัดเจน บางแห่งมีผู้เข้าชมไม่ต่ำกว่า 70,000 คน เน้นให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว ห้องพักสะอาดเป็นหลัก บางแห่งมีช่องทางขายโรงแรมที่สนามบิน และทำการตลาดผ่าน Agency - มีการบริการแรงงานแบบครบครันเป็นส่วนใหญ่ ทำให้มีปัญหการเปลี่ยนงานของพนักงานน้อย บางแห่งทำตั้งแต่เริ่มเปิดโรงแรม บางแห่งให้สิทธิพนักงาน

การบริหารจัดการของธุรกิจโรงแรม ที่พัก พื้นที่กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ขนาด	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ที่อยู่ในทำเลที่มีการแข่งขันสูง เช่น สีสลม มี Turnover สูง เนื่องจากพนักงานมักจะได้รับการจูงใจที่ดีกว่า แต่ผู้ประกอบการที่มีการบริหารแบบครอบครัวจะมี Turnover ต่ำ - แรงงานขาดแคลน เนื่องจากมีทางเลือกมากขึ้น และขาดทักษะทางการสื่อสาร 	<p>ในการสร้างผลประโยชน์ส่วนตนที่ไม่กระทบการบริการและสร้างความไม่พอใจได้ หรือมีการแบ่งส่วนแบ่งเพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเช่น ส่วนแบ่งรายรับค่าอาหาร เป็นต้น เน้นแรงงานในพื้นที่ และมีลักษณะเครือข่าย</p>
<p>มากกว่าหรือเท่ากับ 80 ห้อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการขายผ่าน website, Sale และผ่าน Agency การขายผ่าน online สูงขึ้น โรงแรมใหม่เน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านนิตยสาร ไปปพลิเคชัน - บางแห่งลูกค้าต่างชาติลดลงมา 2 ปี อันเป็นผลจากการเมือง แต่ได้กลุ่มสัมมนามาชดเชย บางแห่งมีจุดเด่นด้านทำเลที่ตั้ง เช่น เขาวราช ที่ไม่ได้รับผลกระทบมากนัก - แรงงานมี Turnover สูงเป็นปกติ ขึ้นอยู่กับ Service Charge เป็นสำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำตลาดผ่าน Agency แต่ปัจจุบันการขายผ่าน Online เพิ่มขึ้น บางแห่งมีการขายกว่าร้อยละ 60 ผ่าน online - แรงงานมีปัญหาในส่วนของแม่บ้านพนักงานบริการที่มีการเปลี่ยนงานบ่อย เนื่องจากเน้น Service Charge ที่สูงเป็นหลัก บางส่วนที่บริหารแบบครอบครัวจะมี Turnover น้อย บางแห่งมีบ้านพักให้เป็นสวัสดิการ



• พื้นที่จังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)

ปัจจุบันนักท่องเที่ยวที่มาพัทยามีค่าใช้จ่ายต่อคนประมาณ 3,000 บาท โดยทั่วไปสถานการณ์การท่องเที่ยวของพัทยาในปัจจุบัน นักท่องเที่ยวชาวอินเดียกำลังนิยมมาเที่ยวพัทยา มีปริมาณนักท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย อีกทั้งยังดีกว่าปีที่ผ่านมา ปัญหาทางการเมืองที่ผ่านมามีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวโซนเอเชีย เช่น จีน ไต้หวัน และฮ่องกง ทำให้ตลาดมีการหดตัวอย่างมาก แต่ช่วงเดือนกรกฎาคม 2553 ที่ผ่านมานักท่องเที่ยวชาวเกาหลีเริ่มกลับมาท่องเที่ยวพัทยาอีกครั้ง ด้านตลาดนักท่องเที่ยวเดิม เช่น เยอรมัน อังกฤษ ยังมีปริมาณนักท่องเที่ยวทรงตัว ทั้งนี้ ตัวแทนจาก ททท. ระบุว่า ที่ผ่านมามีตลาดเอเชีย เช่น จีน เกาหลี มีปัญหามีนักท่องเที่ยวเข้าน้อย ซึ่งปกติในช่วง Low Season นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเริ่มเข้ามาท่องเที่ยว แต่หลังจากได้คลี่คลายการเมือง ทำให้เริ่มมีการจองทัวร์เข้ามามากขึ้น ประกอบกับเริ่มมีนักท่องเที่ยวชาวยุโรปเข้ามาท่องเที่ยวในช่วง High Season ด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังมีนักท่องเที่ยวแถบตะวันออกกลางมาเที่ยวด้วย ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะมาหลายรอบ และมีระยะเวลาในการมาพักคร่าวละมากกว่า 10 วัน

ด้านผู้ประกอบการโรงแรมระบุว่า 3 - 5 ปีที่ผ่านมา ตลาดการจัดประชุมได้กลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศมีจำนวนมาก เช่น กลุ่มแพทย์ บริษัทขนาดใหญ่ ซึ่งผลจากสถานการณ์ทางการเมืองทำให้นักท่องเที่ยวในส่วนี้ลดลง ปัจจุบันภาคเอกชนได้สร้างและพยายามหาตลาดอื่นมาทดแทนตลาดประเทศเพื่อนบ้าน หรือตลาด MICE ที่ถูกยกเลิกไป ซึ่งกลุ่มลูกค้าในส่วนี้จะขาดหายไปประมาณ 3 ปี โอกาสที่จะกลับเข้ามาท่องเที่ยวอีกครั้งค่อนข้างยาก หากเกิดวิกฤติการณ์ซ้ำอีกจะทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้ไม่กลับเข้ามาท่องเที่ยวอีก ด้านตลาด Intensive ได้รับผลกระทบเช่นกัน ซึ่งต่างประเทศไม่ใส่ใจเรื่องราคา ส่วนตลาดล่างที่น่าสนใจคือ ตลาดการแต่งงานของชาวอินเดีย ซึ่งมีระยะเวลาในพิธีหลายวันอย่างน้อย 5 - 7 วัน ในการมาแต่งงานที่พัทยาบ่อยครั้งจะเช่าเหมาลำพาครอบครัวมาด้วย รวมถึงการนำพ่อครัวมาประกอบอาหารเช่นกัน ด้านตลาดในประเทศ น่าจะอยู่ได้ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการโรงแรมเคยเสนอให้สร้างศูนย์ประชุมขนาด 10,000 คน เพื่อจับกลุ่มตลาด Intensive ระดับกลาง เช่น แอมเวย์ เอไอเอ เป็นต้น

ที่ผ่านมา เมืองพัทยาพยายามจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น การจัดกิจกรรมการกระตุ้นการท่องเที่ยว (Event) เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวไทยให้มาเที่ยวพัทยาเพิ่มขึ้น ผลของกิจกรรมส่งผลให้มีปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้น พิจารณาได้จากปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นในช่วงวันเสาร์ - อาทิตย์ นอกจากนี้ เมืองพัทยายังร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยออก Road Show ในภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือเสนอให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) จัดสัมมนาโดยเลือกพัทยาเป็นสถานที่จัดประชุม ทั้งนี้ เมืองพัทยาจะชำระค่าอาหารให้กับกลุ่มดังกล่าว 1 มื้อ เพื่อแลกกับการใช้จ่ายที่มากกว่า ในส่วนนี้ผู้ประกอบการและเมืองพัทยามีความเห็นให้หน่วยงานภาครัฐเพิ่มค่าที่พักแรม ค่าอาหาร และค่าอาหารว่าง เพื่อลดความยากลำบากในการทำงาน ลดคอร์รัปชั่น และสร้างมาตรฐาน และการบริหารงานโรงแรมให้อยู่ในมาตรฐานที่ดีอีกทางหนึ่ง ด้านกลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศได้ร่วมกับสื่อต่างๆ เช่น FTV การประกวด Cat Walk โดยทางผู้บริหารเมืองพัทยาร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ไปร่วมงานด้วย เช่น ที่ประเทศรัสเซีย อินเดีย เป็นต้น

ปัญหาหลักๆ ของจังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)

• ปัญหาด้านภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ของเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่เน้นการขายประเพณีหรือ Sex tour ดังเช่นที่นักท่องเที่ยวเยอรมันทำรายการขายข่าว Sex tour ในพัทยา หรือกรณีการรีดไถนักท่องเที่ยว ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชายยุโรปลดลง เมืองพัทยาจึงควรปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่แทนที่ภาพลักษณ์ด้านลบเดิม ซึ่งเมืองพัทยาได้พยายามเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ของพัทยาใหม่ผ่านกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่จัดขึ้น เช่น ในวันที่ 22 กันยายน 2553 ได้จัดทำโครงการด้านสิ่งแวดล้อม Car free day แสดงถึงการให้ความสำคัญเรื่องสิ่งแวดล้อม เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีปัญหาในเรื่องของเสน่ห์ความเป็นไทย (Thainess) หายไป



• ปัญหาด้านสาธารณูปโภค

เมืองพัทยามีการขยายตัวของเมืองค่อนข้างสูง ความหนาแน่นของประชากรมาก ส่งผลให้ระบบสาธารณูปโภคประสบปัญหา ส่งผลกระทบต่อเนื่องในด้านอื่น เช่น ขาดแรงงานในการจัดเก็บ เป็นต้น ปัจจุบันมีผู้สนใจลงทุนเสนอโครงการเพื่อแก้ปัญหาหนี้ด้วยมูลค่าการลงทุนประมาณ 1,000 ล้านบาท ด้านปัญหาขยะบริเวณชายหาดและในทะเล ทางเมืองพัทยาระบุว่าเป็นขยะที่เกิดจากกระแสน้ำที่มาจากอำเภอบางประกง ซึ่งทางเมืองพัทยาได้จัดทีมเพื่อการจัดเก็บขยะอย่างต่อเนื่อง โดยเมืองพัทยาอยู่ระหว่างการทำ MOU กับการไฟฟ้า เพื่อขยายขยะและนำไปเป็นแหล่งผลิตไฟฟ้าต่อไป ปัจจุบันพัทยาใช้น้ำประปาจากอำเภอสัตหีบ และจากอ่างเก็บน้ำมาบประชัน เป็นหลัก ทางเมืองพัทยาได้หารือกับกรมชลประทานแล้วทราบว่า ปริมาณฝนที่ตกมีจำนวนมากแต่น้ำไม่ลงบ่อ การที่มีโรงแรมเพิ่มขึ้นมากอาจก่อให้เกิดปัญหาได้ในอนาคต ทั้งนี้ ทางผู้ประกอบการระบุคุณภาพประปาปัจจุบันยังใช้ไม่ได้ ด้านกระแสไฟฟ้าที่ได้รับในหลายๆ ครั้ง มีการปล่อยกระแสไฟฟ้าสูงกว่าปกติ ทำให้เกิดปัญหาไฟเกิน กระตุก ทางผู้ประกอบการโรงแรมต้องแก้ปัญหาโดยการติดตั้งเครื่อง UPS ที่มีราคาสูงมากไว้ป้องกันปัญหาดังกล่าว นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังเสนอให้พัทยามีระบบไฟฟ้าใต้ดินเพื่อความสวยงาม

• ปัญหาด้านการจราจร

พัทยามีปริมาณรถเยอะ และมีรถวิ่งทั้งวัน อีกทั้ง ปัญหาจราจรยังเกิดจากรถสองแถวสาธารณะที่ให้บริการมีจำนวนกว่า 700 คัน ซึ่งปัจจุบันเมืองพัทยาได้จัดระเบียบแบ่งรอบการเดินรถออกเป็นสายสีเหลืองกับสายสีแดง เพื่อบรรเทาปริมาณรถบนท้องถนน นอกจากนี้ ทางเมืองพัทยาอยู่ระหว่างการศึกษการจัดทำรถไฟฟ้าโมโนเรล เพื่อเป็นระบบขนส่งมวลชนอีกทางเลือกหนึ่งของพัทยา

• ปัญหาด้านความปลอดภัย

เจ้าหน้าที่ต้องการให้ผู้ประกอบการโรงแรมในพื้นที่ติดกล้องวงจรปิดไว้ที่หน้าสถานประกอบการ นอกเหนือจากที่เมืองพัทยาได้จัดงบประมาณไว้ เพื่อความสะดวกในการดำเนินการด้านอาชญากรรมต่างๆ ซึ่งผู้ประกอบการมีความคิดเห็นในส่วนนี้ขึ้นอยู่กับแนวปฏิบัติของผู้กำกับเมืองพัทยาที่มารับผิดชอบขณะนั้น หากมีผู้กำกับตีความปลอดภัยจะเพิ่มขึ้น

• **ปัญหาด้านสาธารณสุข**

พืชมามีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดสลัมย่อยๆ จำนวนมาก ซึ่งเป็นผู้ที่มาจากต่างถิ่นไม่ใช่คนเมืองพืชม่า ทำให้เป็นแหล่งแพร่เชื้อโรค

สถานการณ์การดำเนินธุรกิจปัจจุบันพื้นที่จังหวัดชลบุรี (เมืองพืชม่า)

ขนาด	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547
น้อยกว่า 80 ห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ทางการเมือง ทำให้นักท่องเที่ยวลดลงประมาณ 3 - 4 เดือน บางส่วนมีอัตราการเข้าพักเป็นตามเป้าหมายที่ร้อยละ 70 - นักท่องเที่ยวของเมืองพืชม่ามีความหลากหลาย มีชาติที่สำคัญ ได้แก่ รัสเซีย ยุโรป จีน อินเดีย ไต้หวัน ตะวันออกกลาง โดยนักท่องเที่ยวโซนเอเชีย จะเดินทางเข้าพักในช่วง Low Season ส่วนช่วง High Season จะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวยุโรป และรัสเซียเป็นหลัก - ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากสงครามราคา แต่ส่วนใหญ่มองว่าค่าเงินบาทที่แข็งขึ้นมีผลกระทบมากกว่า ภายหลังจากวิกฤตการณ์ทางการเมือง 	<ul style="list-style-type: none"> - สถานการณ์ทางการเมืองส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว ทำให้พฤติกรรม การจองที่พักมีระยะเวลาสั้นลง และมีจำนวนพักเฉลี่ยลดลงจากเดิม บางส่วนจึงเน้นนักท่องเที่ยวไทยมากขึ้น บางส่วนไม่ได้รับผลกระทบเนื่องจากมีการให้บริการห้องพักในรูปแบบรายเดือนควบคู่กับรายวัน ทำให้มีรายได้เพียงพอ สามารถอยู่รอดได้ - การแข่งขันด้านราคาส่งผลกระทบต่ออัตราการเข้าพัก ทำให้ต้องปรับลดราคาห้องพักตาม - ส่วนใหญ่คิดว่าค่าเงินบาทส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ทางการเมือง - ผู้ประกอบการที่เน้นการให้บริการในรูปแบบรายเดือน แต่ปรับให้มีบริการ



สถานการณ์การดำเนินธุรกิจปัจจุบันพื้นที่จังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา) (ต่อ)

ขนาด	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547
	<ul style="list-style-type: none"> - นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยลดลง และมีการจองล่วงหน้ากระชั้นชิดขึ้น มีบางแห่งที่มีอัตราการเข้าพักอยู่ในระดับ 70% ในช่วง Low Season โดยเน้นการให้บริการที่มีความเป็นกันเอง ไม่เน้นการให้บริการในรูปแบบทางการมากนัก 	<p>เปิดรับรายวัน จะเน้นพิจารณาผู้เข้าพักเป็นพิเศษ เนื่องจากมีความกังวลในทรัพย์สินของกิจการ และของผู้ใช้บริการรายเดือน เนื่องจากระบบความปลอดภัยที่ไม่ดีเท่าผู้ประกอบการที่มีการให้บริการมาตรฐาน</p>
<p>มากกว่าหรือเท่ากับ 80 ห้อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ภายหลังวิกฤตการณ์ทางการเมืองผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบ ส่งผลให้มีอัตราการเข้าพักลดลง จำนวนพักเฉลี่ยลดลง และมีการจองล่วงหน้าไม่นานมากนัก แต่ผู้ประกอบการบางส่วนไม่ได้รับผลกระทบเนื่องจากให้ Agent เป็นผู้ดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องนี้ให้ได้ตามสัญญา - ส่วนใหญ่ระบุว่าค่าเงินบาทส่งผลกระทบต่อกับอัตราการเข้าพักมากกว่าการแข่งขันด้านราคา และบางส่วนเห็นว่าค่าเงินบาทจะส่งผลกระทบต่อ Agent มากกว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม - การแข่งขันด้านราคาเกิดขึ้นเพราะโรงแรมเกิดขึ้นจำนวนมาก ทำให้มีการลดราคาห้องพัก และผลจากการปรับปรุงการให้บริการของ Serviced Apartment ให้มีรูปแบบของรายวัน 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ทางการเมือง ทำให้นักท่องเที่ยวไม่มั่นใจในความปลอดภัย บางแห่งมีอัตราการเข้าพักเหลือร้อยละ 15 บางแห่งมีผู้ใช้บริการเพียง 3 ห้อง - ปัจจุบันมีอัตราการเข้าพักสูงขึ้น แต่พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจองล่วงหน้ากระชั้นชิดมากขึ้น บางแห่งจองล่วงหน้า 1 สัปดาห์ และมีจำนวนพักเฉลี่ยลดลง บางแห่งเคยเข้าพักเฉลี่ย 10 คืน ลดลงเหลือ 7 คืน - การแข่งขันด้านราคาปัจจุบันยังมีอยู่ เนื่องจากในช่วงแรกต้องลดราคาเพื่อจูงใจนักท่องเที่ยวที่หายไปในช่วงวิกฤตการณ์ทางการเมืองให้กลับมา แต่ปัจจุบันยังมีอยู่ผ่าน promotion ต่างๆ - ค่าเงินบาทจะส่งผลกระทบต่อบริษัททัวร์มากกว่า แต่จะไม่ส่งต่อกลุ่มลูกค้าชาวจีน

การบริหารจัดการของธุรกิจที่พักแรมพื้นที่จังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)

ขนาด	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547
น้อยกว่า 80 ห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะเลือกที่พักที่อยู่ในแหล่งของชาตินั้นๆ เช่น ยุโรปพักแถวซอยบัวขาว หรือรัสเซียบริเวณพัทยาเหนือ - ส่วนใหญ่เน้นการขายผ่าน Agent ทั้งในแบบ online และ offline ซึ่งปัจจุบันมีปริมาณผ่าน online เพิ่มขึ้น มีผู้ประกอบการเพียงแห่งเดียวเท่านั้นที่ดำเนินการด้วยกลยุทธ์ปากต่อปาก (Word of Mouth) เพียงอย่างเดียว - ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เน้นการทำตลาดผ่านการออกงานแสดงสินค้า โดยไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ บางแห่งคิดว่าไม่คุ้มกับการลงทุน - แรงงานมีการหมุนเวียนสูง เนื่องจากให้ความสำคัญกับ Service Charge เป็นสำคัญ บางแห่งที่มีการบริหารงานโดยเน้นความเป็นครอบครัว หรือเน้นให้มีความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของกิจการจะมี turnover ไม่สูงมาก - บางแห่งมีการจ้างแรงงานชาวฟิลิปปินส์ โดยให้ทำงานในตำแหน่ง Reception ส่วนใหญ่มีการอบรมด้านภาษาให้กับพนักงาน และมีรูปแบบการอบรมในลักษณะ on the job training 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เน้นลูกค้าเก่าเป็นหลัก มีการบอกต่อแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) หากเป็นผู้ประกอบการที่มีกิจกรรมเฉพาะในลักษณะ package เช่น การขาย package ห้องพักควบคู่กับสปา หรือ ไกล่สนามกอล์ฟจะมี Agent ในการหาลูกค้าต่างประเทศ และการจองผ่าน website รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านนิตยสาร - ผู้ประกอบการบางส่วนมีการออกงานแสดงสินค้าร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ แต่คิดว่ามีค่าใช้จ่ายที่สูง - พนักงานส่วนใหญ่เป็นชาวไทย พบปัญหา turnover สูง เนื่องจาก service charge ที่จูงใจจากผู้ประกอบการอื่น และบางส่วนขาดวินัยในการทำงาน ทำให้ไม่ผ่านการทดลองงาน และมีทัศนคติที่ไม่สู้งาน



การบริหารจัดการของธุรกิจที่พักแรมพื้นที่จังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา) (ต่อ)

ขนาด	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547
มากกว่าหรือเท่ากับ 80 ห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการมีช่องทางการขายผ่าน Agent เป็นหลัก แต่ในปัจจุบันช่องทาง website เริ่มมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้น บางส่วนมีการออกงานแสดงสินค้าร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ แต่ไม่ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่าย - บางส่วนขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ ทำให้ต้องจ้างแรงงานต่างชาติ นอกจากนี้ ยังมีภาระหนี้สูงเนื่องจากโรงแรมเปิดใหม่จำนวนมากและจูงใจด้วย Service Charge เป็นสำคัญ โดยเฉพาะในระดับ Operation เช่น Housekeeping มีโรงแรมบางแห่งที่มี turnover ต่ำเนื่องจากการดูแลเอาใจใส่เสมือนคนในครอบครัว 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เน้นการทำตลาดผ่าน Agent ทั้ง online และ offline เนื่องจากมีปริมาณห้องจำนวนมาก ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวเอเชีย เช่น จีน ไต้หวัน เกาหลี อินเดีย บางแห่งทำตลาดผ่านทางทัวร์กว่าร้อยละ 90 แต่ส่วนใหญ่เริ่มมีผ่านทาง website ของกิจการเพิ่มมากขึ้น - ด้านแรงงานพบปัญหาในด้าน การสื่อสารภาษาต่างประเทศ ส่วนใหญ่มี turnover สูง เนื่องจากการจูงใจเรื่องผลประโยชน์อื่นที่มากกว่า มีบางส่วนที่เน้นการบริหารงานแบบครอบครัวที่ไม่ค่อยประสบปัญหา

7.2.2 การวิเคราะห์ข้อได้เปรียบเสียเปรียบในการประกอบการตามขนาด ตามลักษณะ การจดทะเบียน

ข้อได้เปรียบในการแข่งขันเมื่อเทียบกับกลุ่มประเทศอาเซียน จำแนกตามพื้นที่
กรุงเทพมหานคร และจังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)

กรุงเทพมหานคร	จังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)
<ul style="list-style-type: none"> - มีความเป็นมิตร, Thainess, มีใจรักบริการมากกว่า - พหามีสินค้าท่องเที่ยวสูง เป็นมิตรต่อคนง่าย ด้านกัมพูชามีมรดกโลก ทำให้ลูกค้าสนใจ แต่มีการแสดงออกด้านความเป็นมิตรไม่เท่าไทย ส่วนเวียดนามให้ความสำคัญด้านบริการมากขึ้น ประกอบกับมีความสามารถด้านภาษาดี ซึ่งมาตรฐานของแต่ละประเทศใกล้เคียงกัน แต่ยังไม่เทียบเท่าไทย 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อได้เปรียบของผู้ประกอบการโรงแรมในเมืองพัทยาเมื่อเทียบกับประเทศมาเลเซีย คือ Value for Money ซึ่งเราได้เปรียบ เนื่องจากประเทศไทยมีระดับของที่พักกว้างขวาง และหลากหลาย ผลิตภัณฑ์มีหลายรูปแบบมาก สามารถเลือกพักได้ตั้งแต่ Home stay Guest-house ทั่วประเทศ - ความมีชื่อเสียงเรื่อง Thai wellness เรื่องสปา เรื่องอาหาร - แรงงานชาวไทยมีคุณภาพ แต่หาไม่ได้ ไม่มีคนไทยมาสมัคร เนื่องจากไม่ต้องการทำ ส่งผลให้ต้องจ้างแรงงานต่างชาติเพิ่มขึ้น ซึ่งหากภาษาไม่ดีจะอยู่ Back Office ส่วนกลุ่มที่ภาษาดีหน้าตาใช้ได้ เช่น ชาวพม่า ฟิลิปปินส์ อาจใช้ได้ แต่ไม่มีใจในการบริการ (Service Mind) - หากเป็นโรงแรมสาขาต่างประเทศ เช่น Ibis หรือ Swiss Hotel จะนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ และเน้นการทำงานแบบ Multitask



ข้อเสนอ ข้อคิดเห็น และข้อโต้แย้งเสียเปรียบของผู้ประกอบการที่มีใบอนุญาตต่างกัน จำแนกตามพื้นที่กรุงเทพมหานคร และจังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)

กรุงเทพมหานคร	จังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)
<ul style="list-style-type: none"> - สำนักผังเมืองระบุว่า ถ้าตัดแปลงอาคารก็ไม่สามารถขออนุญาตได้ เนื่องจากจดทะเบียนผิดประเภทไปแล้ว ทั้งการลงทุนค่า อาศัยช่องว่างทางกฎหมายทำให้ได้ข้อได้เปรียบทางภาษี และข้อกำหนดทางสิ่งแวดล้อม นอกจากนั้น บางส่วนยังไม่ให้ความสนใจตั้งแต่ต้น โดยควรมีผังเมืองให้ถูกต้อง - การจดทะเบียนเป็นโรงแรมจะมีค่าใช้จ่ายสูง เช่น ด้านสิ่งแวดล้อม ที่มีบริษัทให้ทำการจดทะเบียนเพียง 50 บริษัท แต่มีการขอรับรองทั้งสิ้นกว่า 20,000 แห่ง ทำให้ใช้ระยะเวลานานในการตรวจสอบ - ด้านการแก้ไขให้ผู้ประกอบการที่อยู่นอกพรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 ให้ทางการเป็นตัวกลางในการเจรจากับผู้ที่เกี่ยวข้อง กำหนดประเด็นในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาต่อไป - สำนักอนามัยระบุว่า ผู้ประกอบการขาดความรู้ด้านสุขอนามัย เช่น ความสะอาดของห้องพัก, ระบบปรับอากาศภายในห้องพัก, ห้องน้ำ, สระว่ายน้ำ, ระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งพบปัญหาโรคที่เกิดจากระบบปรับอากาศมากที่สุด 	<ul style="list-style-type: none"> - เมืองพัทยาระบุว่า โรงแรมเล็ก ๆ ต้องการใบอนุญาตที่ถูกต้อง แต่คุณสมบัติไม่ผ่านตามกฎหมาย ในส่วนนี้เสนอให้มีบทเฉพาะกาลเป็นกรณี และให้อำนาจท้องถิ่นเพิ่มขึ้น ปัจจุบันในส่วนนี้เป็นการรวมอำนาจจากส่วนกลาง ไม่ได้กระจายอำนาจ อีกทั้งหลายๆ หน่วยงานขาดการประสานงานกัน เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษา กระทรวงมหาดไทย ทำให้มีข้อโต้แย้งเสียเปรียบ เช่น เรื่องภาษี ใบอนุญาตที่ซ้ำซ้อน ใบอนุญาตสะสมอาหาร เป็นต้น - ผู้ประกอบการส่วนหนึ่งเห็นว่า โรงแรมที่สร้างมาก่อนออก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 กำหนดเรื่องความปลอดภัย พื้นที่สีเขียว ลานจอดรถ ซึ่งบางส่วนไม่สามารถปรับปรุงได้ จึงเสนอให้ใช้การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่ม แต่หน่วยงานท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากติดเรื่องข้อกฎหมาย ทั้งใบอนุญาตบางส่วนซ้ำซ้อนและสร้างภาระให้กับผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์เพลง ภาพยนตร์ ยังเอารัดเอาเปรียบผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นอีกด้วย - นายทะเบียนประจำพื้นที่ต้องการให้มีใบอนุญาตทุกแห่ง พบว่า ปัญหาอาคารในปัจจุบันอยู่ในเขตที่สร้างโรงแรมไม่ได้ (พื้นที่สีแดง) หากเป็นพื้นที่สีส้มสามารถสร้างได้ไม่เกิน 10,000 ตารางวา ตามกฎหมายควบคุมอาคาร หากพิจารณาเรื่องความปลอดภัยจะเป็นประเด็นหนึ่งที่ไม่สามารถขอเปลี่ยนใบอนุญาตได้ ประกอบกับข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมอีกส่วนหนึ่ง

การเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC จำแนกตามพื้นที่
 กรุงเทพมหานคร และจังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)

กรุงเทพมหานคร	จังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)
<ul style="list-style-type: none"> - ประเทศไทยเสียเปรียบเรื่องภาษา ขาดความ รับผิดชอบ และการมีวินัย - ในภาพรวมอาจทำให้เราได้เปรียบ แต่ควร กำหนดให้มีผู้บริหารเป็นชาวไทย และต้องขึ้น ทะเบียนกับกระทรวงแรงงาน ด้านผู้ประกอบการ การควรมีจิตสำนึกในการดูแลแรงงานไทย - กระทรวงแรงงานควรพิจารณาแรงงานที่จะ เข้ามาในประเทศเพิ่มขึ้น และหาทางส่งออกแรง งานไทยสู่ตลาดอาเซียนเพิ่มขึ้น - สร้างทัศนคติให้ผู้ประกอบการออกไปลงทุน นอกประเทศ - ให้องค์กรที่เกี่ยวข้องพิจารณา ASEAN Competency ฉบับที่ถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - เมืองพัทยาระบุว่า ส่วนใหญ่ยังไม่รู้จัก AEC และมีผู้สนใจน้อย - ผู้ประกอบการส่วนหนึ่งเห็นว่า ภาครัฐควร เตรียมข้อมูล แล้วแจ้งให้ภาคเอกชนทราบก่อน แล้วค่อยประกาศ ซึ่งปัจจุบันได้ประกาศไปแล้ว ทำให้ภาคเอกชนต้องตามแก้ภายหลัง ทั้ง ประเทศอื่นยังสร้างภูมิคุ้มกันให้กับธุรกิจในประเทศแล้ว - นักลงทุนชาวต่างประเทศที่ไม่มีคุณภาพจะ เข้ามาลงทุนเพิ่มมากขึ้น ภาครัฐควรจัดทำข้อ กำหนดการลงทุน ซึ่งปัจจุบันต่างชาติที่เข้ามา ทำธุรกิจต่างๆ ในเมืองพัทยาหลายรายได้สร้าง ปัญหาให้กับพัทยาเพิ่มขึ้น ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ ภาครัฐไม่เพียงพอในการควบคุม เช่น การบังคับ ใช้กฎหมายตรวจคนเข้าเมือง (ต่างชาติมาลงทุน ทำเป็นมาเฟีย) ระเบียบการจับกุมการค้า ประเวณีที่ล่อซื้อไม่ได้ เป็นต้น - ผู้ประกอบการเสนอให้ใบอนุญาตผู้จัดการ ไม่ ควรเน้นเรื่องความรู้ แต่ให้เน้นหลักสูตรที่เกี่ยว กับวัฒนธรรมไทย กฎหมายแรงงาน และ Cross Culture ทั้งเสนอให้กำหนดอัตราการจ้างงาน ชาวไทย โดยเสนอให้สถาบันการศึกษาปรับปรุง เรื่องภาษา บุคลากร และสร้างทัศนคติให้นักศึกษา ที่จบใหม่ยอมรับค่าจ้างตามประสบการณ์ที่ เพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันประสบปัญหาการขาดแคลน พนักงานในระดับ Operation ที่ปัจจุบันหันไป ทำงาน ห้างสรรพสินค้า โรงงานอุตสาหกรรม หรือขับมอเตอร์ไซด์รับจ้างเพิ่มขึ้น



กรุงเทพมหานคร	จังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)
	<p>- การลงทุนในธุรกิจโรงแรมของ Chain ต่างประเทศจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับพัทยาได้ ซึ่งพัทยายังมีลูกค้าในตลาดบ่นไม่มากนัก</p>

7.2.3 การวิเคราะห์ข้อได้เปรียบเสียเปรียบในการประกอบการ ระหว่างธุรกิจที่พักแรมที่จดทะเบียน และที่ไม่จดทะเบียนตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 จำแนกตามพื้นที่กรุงเทพมหานคร และจังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)

• พื้นที่กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอ ข้อคิดเห็น และข้อได้เปรียบเสียเปรียบของผู้ประกอบการที่มีใบอนุญาตต่างกันพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขนาด	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พักตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พักนอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547
น้อยกว่า 80 ห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการที่มีการก่อสร้างตามข้อกำหนดจะไม่มีปัญหาเรื่องการขอใบอนุญาต แต่จะใช้เวลานาน - มีข้อได้เปรียบในเรื่องต้นทุนการดำเนินงานที่จะต่ำกว่าโรงแรมที่ถูกตั้งในด้านภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ค่าเสียห่วย เช่น การตรวจสอบทางสาธารณสุข - ต้องการให้ภาครัฐหามาตรการในการควบคุม หรือบังคับในเรื่องความปลอดภัยให้ดีกว่านี้ เพื่อผลประโยชน์โดยรวม 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ที่มีทำเลใกล้ สนามบิน สุวรรณภูมิ จะติดปัญหาเรื่องผังเมืองที่ไม่อนุญาตให้สร้างโรงแรมได้ แต่พื้นที่เหมาะสมที่จะรองรับทางเศรษฐกิจ ควรจะปรับปรุงข้อกำหนดใหม่ให้สอดคล้องกับความเจริญ - ผู้ที่มีทำเลใจกลางแหล่งธุรกิจและเกาะรัตนโกสินทร์ ติดปัญหาเรื่องที่จอดรถ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการคมนาคมที่สะดวกขึ้น เนื่องจากบางแห่งมีรถไฟฟ้าผ่าน ประกอบกับกลุ่มเป้าหมายเป็นชาวต่างชาติไม่ได้คำนึงถึงที่จอดรถเป็นสำคัญ

ขนาด	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547
มากกว่าหรือ เท่ากับ 80 ห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ต้องควบคุมให้ได้มากกว่าในปัจจุบัน - ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือสมาคมโรงแรมควรเป็นตัวกลางในการสนับสนุนเรื่องการรักษาความปลอดภัย และ Safety ของ Service Apartment ที่มากกว่าในปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการใบอนุญาต แต่ติดขัดเรื่องผังเมืองและข้อกำหนดเรื่องจุดตรอก บางส่วนไม่ต้องสนใจ คิดว่าต้องมีความหลากหลาย เน้นเรื่องการตลาดเป็นสิ่งสำคัญ บางส่วนที่ไม่ได้ใบอนุญาตทำให้เสียโอกาสในการรับพนักงานสายการบิน - ภาครัฐควรพิจารณาปรับปรุงเรื่องผังเมือง อาจทำประชาพิจารณ์ บางส่วนต้องการให้พิจารณาในลักษณะการยกโทษสำหรับผู้ที่มีมาตรฐานด้านความปลอดภัยตามกำหนด



การเตรียมความพร้อมสู่ AEC ของผู้ประกอบการพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขนาด	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547
น้อยกว่า 80 ห้อง	<p>- ผู้ประกอบการที่อยู่ในกลุ่ม Accor จะได้รับข้อมูลในส่วนนี้ มีการอบรม (Training) รองรับ ส่วนที่อยู่นอกกลุ่ม Accor ที่ทราบคิดว่าจะได้รับผลกระทบการแข่งขันจะสูงขึ้น แต่ปัญหาทางด้านแรงงานจะลดลง เพื่อป้องกันผู้ประกอบการท้องถิ่นควรมีมาตรการป้องกันออกมาบางส่วนเสนอให้เห็นการทำตลาดแบบเฉพาะกลุ่ม (Niche Market) แต่บางส่วนไม่ทราบข้อมูล</p>	<p>- ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ทราบเรื่องการเปิดเสรี และคิดว่าจะทำให้แก้ปัญหาแรงงานได้ แต่จะทำให้การแข่งขันสูงขึ้น ผู้ประกอบการขนาดใหญ่จะได้รับผลกระทบมากกว่า</p> <p>- ผู้ประกอบการบางส่วนเชื่อว่าจะทำให้ภาพลักษณ์ประเทศไทยดีขึ้น มีความเป็นสากล และธุรกิจจะพัฒนาได้มากขึ้น เนื่องจากต้องปรับตัวและเรียนรู้จากคู่แข่ง</p>
มากกว่าหรือเท่ากับ 80 ห้อง	<p>- ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ทราบข้อมูลและคิดว่าจะต้องได้รับผลกระทบ ซึ่งข้อดีที่คาดว่าจะได้รับจะเป็นเรื่องแรงงาน โดยเฉพาะการแก้ปัญหาด้านภาษา ส่วนข้อเสียจะทำให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกเพิ่มขึ้น การแข่งขันจะรุนแรงขึ้น แต่บางส่วนคิดว่าผู้ให้บริการไทยมีจุดแข็งน่าจะมีขีดความสามารถในการแข่งขัน</p>	<p>- ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ทราบและคิดว่าจะช่วยแก้ปัญหาด้านแรงงานให้กับธุรกิจได้ ประกอบกับจะช่วยสร้างเสริมแรงงานที่มีความสามารถให้มีโอกาสก้าวหน้าเพิ่มขึ้น</p> <p>ด้านการแข่งขันคิดว่าผู้ประกอบการไทยมีศักยภาพจะสามารถแข่งขันได้</p>

• **พื้นที่จังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)**

ข้อเสนอ ข้อคิดเห็น และข้อได้เปรียบเสียเปรียบของผู้ประกอบการที่มีใบอนุญาต
ต่างกันพื้นที่จังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)

ขนาด	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547
น้อยกว่า 80 ห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - บางส่วนระบุว่าเสียเปรียบในเรื่องต้นทุนทางการเงินในส่วนของภาษีที่ต้องชำระให้กับท้องถิ่น - เกิดการแข่งขันที่ไม่ยุติธรรม อีกทั้งเมืองพัทยามีนักลงทุนสนใจเข้ามาลงทุนเป็นจำนวนมาก บางส่วนให้เน้นการแข่งขันที่บริการแม้จะได้รับกระทบจากผู้ประกอบการกิจการในกลุ่มที่ไม่ได้รับใบอนุญาต 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนใหญ่ต้องการทำให้ถูกต้อง แต่ติดขัดเรื่องข้อกฎหมาย บางส่วนพบเจ้าหน้าที่เรียกรับผลประโยชน์เพื่อช่วยเหลือให้ได้ใบอนุญาต และมีจำนวนหนึ่งที่ตั้งใจจะหลีกเลี่ยงการเช่า พรบ.โรงแรม - ความแตกต่างที่เกิดขึ้นเนื่องจากจะเสียภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ค่าสาธารณูปโภคเรื่องบำบัดน้ำเสียในจำนวนที่แตกต่างกัน
มากกว่าหรือเท่ากับ 80 ห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการให้ภาครัฐแบ่งประเภทธุรกิจให้ชัดเจนเพื่อให้ง่ายต่อการควบคุม - ความแตกต่างจะเกิดขึ้นในส่วนของภาษี และมาตรฐานการให้บริการที่ผู้ประกอบการตาม พรบ.โรงแรมจะมีต้นทุนที่สูงกว่า 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการบางส่วนต้องการทำให้ถูกต้อง แต่ติดขัดเรื่องข้อกฎหมาย บางส่วนพบเจ้าหน้าที่เรียกรับผลประโยชน์



การเตรียมความพร้อมสู่ AEC ของผู้ประกอบการพื้นที่จังหวัดชลบุรี (เมืองพัทยา)

ขนาด	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547	ผู้ประกอบการให้เช่าที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547
น้อยกว่า 80 ห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการส่วนนี้ยังไม่ทราบเรื่อง แต่คาดว่าจะได้รับผลกระทบในกรณีที่มีนักลงทุนต่างประเทศเข้ามา หากไม่มีกฎระเบียบควบคุมจะทำให้มี supply สูงกว่า demand ยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการเดิมจะได้รับผลกระทบมาก 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่ทราบข้อมูล แต่คิดว่าไม่น่าจะได้รับผลกระทบมาก
มากกว่าหรือเท่ากับ 80 ห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนใหญ่ยังไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ AEC มากนัก แต่คาดว่าจะส่งผลกระทบด้านการแข่งขัน ทำให้มีคู่แข่งเพิ่มสูงขึ้น โดยต้องการให้ภาครัฐนำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อให้ทราบถึงผลดีและผลเสียของการเปิดเสรีทางการค้า ซึ่งบางโรงแรมได้รับทราบข้อมูลด้านนี้บ้างเล็กน้อย - ผู้ประกอบการบางรายเห็นว่า การเปิดเสรีบริการจะดีในระยะแรกที่มีเงินทุนจากต่างชาติเข้ามาจำนวนมาก แต่หลังจากนั้นจะทำให้คนไทยกลายเป็นลูกจ้างต่างชาติมากกว่า 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนใหญ่ยังไม่ทราบเรื่อง แต่น่าจะทำให้มีแรงงานต่างชาติเพิ่มขึ้น เนื่องจากแรงงานไทยมีปัญหาด้านภาษา บางรายทราบข้อมูลเล็กน้อย ซึ่งคิดว่า น่าจะมีการเปรียบเทียบทั้งข้อดีและข้อเสีย

7.3 สรุปผลการศึกษา

1. ปัจจัยภายนอกทั้งในด้านความไม่สงบทางการเมือง และผลกระทบทางเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรม ที่พัก โดยผู้ประกอบการมีความกังวลเรื่องของความไม่สงบทางการเมืองมากกว่าความผันผวนของค่าเงินบาท เช่นเดียวกัน ผู้ประกอบการกังวลสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำว่าจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะระยะเวลาพำนักที่ลดลง และช่วงเวลากារจองที่สั้นลง ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถวางแผนการตลาดทางการท่องเที่ยวได้ดีนัก

2. สถานการณ์ความไม่สงบทางการเมืองมีผลกับผู้ประกอบการ ดังนี้

2.1 มีทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการอยู่ใกล้เคียงกับสนามบินสุวรรณภูมิจะได้รับผลกระทบค่อนข้างน้อย เนื่องจากอยู่ห่างจากพื้นที่การชุมนุม แต่ลักษณะของที่พักรวมในพื้นที่นี้จะเป็น Transit Hotel ที่มีจำนวนคืนเข้าพักเฉลี่ย 1 คืน ประกอบกับลูกค้าส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับราคาค่าบริการมาก จึงทำให้การซื้อซ้ำเกิดขึ้นไม่มาก

2.2 ผู้ประกอบการในพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี จะมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับขนาด และรูปแบบการให้บริการ โดยผู้ประกอบการที่มีขนาดใหญ่จะได้รับผลกระทบมาก เพราะนักท่องเที่ยวที่มาเป็นกลุ่ม เมื่อนักท่องเที่ยวขาดความมั่นใจในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย เช่น นักท่องเที่ยวชาวจีน ไต้หวัน เกาหลี จะลดลงภายหลังเกิดวิกฤตการณ์ทางการเมือง

2.3 ผู้ประกอบการที่มีขนาดเล็ก ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่ชอบท่องเที่ยวด้วยตนเองโดยอิสระ (Foreign Independent Traveler: FIT) และจะจับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีการซื้อซ้ำอยู่เป็นประจำ ซึ่งจะมีความคุ้นเคยกับสถานการณ์ทางการเมืองภายในประเทศไทยอยู่บ้าง ดังนั้น จะพบว่า ผู้ประกอบการขนาดเล็กบางรายได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ทางการเมืองไม่มาก



3. ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการที่มีขนาดต่างกัน หรือมีรูปแบบการบริการที่แตกต่างกันจะมีอัตราการเข้าพักแตกต่างกัน แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นไปในทางเดียวกันถึงพฤติกรรมการเข้าพักของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปจากเดิมก่อนเกิดวิกฤตการณ์ทางการเมือง คือ มีระยะเวลาการจองสั้นลงจากเดิมจองล่วงหน้า 4 - 6 เดือน ใช้เวลาในการพิจารณานานขึ้นเป็น 1 สัปดาห์ ถึง 1 เดือน บางแห่งการจองมีลักษณะเป็น Last Minute หรือจองล่วงหน้า 3 วันก่อนการเข้าพัก นอกจากนี้ จำนวนวันเข้าพักมีจำนวนคืนเฉลี่ยลดลงจากเดิม เช่น เดิมมีจำนวนวันเข้าพักเฉลี่ย 7 วัน ลดลงเหลือ 5 วัน

4. การแข่งขันด้านราคาที่เกิดขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการขนาดใหญ่ที่มีมาตรฐานการให้บริการในระดับ 4 - 5 ดาว ลดราคาค่าใช้บริการลงจากเดิมมากใกล้เคียงกับผู้ประกอบการขนาด 3 ดาว ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของคู่แข่งในทั้งสองพื้นที่ทั้งที่ขออนุญาตถูกต้องตามพรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 และที่ไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดการแย่งชิงลูกค้าขึ้น และการใช้กลยุทธ์ปรับราคาค่าบริการเป็นสิ่งดึงดูดใจผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี ประกอบกับการขาดข้อมูลสำหรับตัดสินใจ เช่น การขาดข้อมูล Demand - Supply ทำให้นักลงทุนสนใจเข้าลงทุนในธุรกิจการให้เช่าที่พักแรมเพิ่มขึ้น ทั้งสถานการณ์ภายหลังวิกฤตการณ์ทางการเมืองทำให้ผู้ประกอบการ Serviced Apartment ปรับธุรกิจให้รองรับการให้บริการรายวันมากยิ่งขึ้น ทำให้จำนวนห้องพักเพิ่มสูงขึ้น ทั้งสองพื้นที่

5. สถานการณ์ทางเศรษฐกิจด้านค่าเงินบาทไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ที่พัก โดยตรงทั้งสองพื้นที่ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่า น่าจะส่งผลกระทบต่อบริษัทนำเที่ยว (Tour Agent) มากกว่า เนื่องจากจะทำให้เมืองไทยเป็นจุดหมายปลายทาง (Destination) ที่มีราคาสูงขึ้น

6. ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีแนวทางการส่งเสริมการตลาดผ่าน Online มากขึ้น ทั้งจาก Official website และผ่าน website ของตัวแทนจำหน่าย (Agent) แต่การส่งเสริมการตลาดด้วยวิธี Offline ยังมีความสำคัญอยู่ สำหรับผู้ประกอบการที่มีกิจการขนาดใหญ่ โดยเฉพาะการจัดจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่าย การเน้นกลยุทธ์ปากต่อปาก และการมอบส่วนลดกับลูกค้าเก่า ที่ผ่านมาผู้ประกอบการส่วนใหญ่เข้าร่วมงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกับหน่วยงานภาครัฐ แต่ต้นทุนในการร่วมออกงานค่อนข้างสูง ทำให้ผู้ประกอบการจำนวนหนึ่งพิจารณาเลิกการออกงาน เนื่องจากไม่คุ้มค่ากับการลงทุน อีกทั้งภาครัฐยังไม่ได้สนับสนุนธุรกิจนี้อย่างจริงจัง โดยส่วนใหญ่จะเน้นกิจกรรมที่ส่งผลถึงธุรกิจร้านอาหารมากกว่าธุรกิจการให้เช่าที่พักแรม

7. ปัญหาหลักของการประกอบการธุรกิจการให้เช่าที่พักแรมของทั้งสองพื้นที่คือ ด้านแรงงาน เนื่องจากแรงงานไทยไม่สู้งาน ขาดทักษะการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ และสนใจรายได้จาก Service Charge เป็นสำคัญ โดยขาดการมองผลประโยชน์ด้านอื่น เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่ง แต่ผู้ประกอบการที่มีการบริหารความสัมพันธ์กับพนักงานที่มีลักษณะเป็นครอบครัวคือ มีการดูแลเอาใจใส่ สอบถามความเป็นไปในเรื่องส่วนตัว หรือให้การสนับสนุนครอบครัวของพนักงานในบางเรื่อง จะมี Turnover ต่ำ ซึ่งการที่ผู้ประกอบการสามารถรักษาพนักงานเก่าได้ ทำให้มีต้นทุนในการฝึกอบรมลดลง และพนักงานเข้าใจกระบวนการให้บริการขององค์กรสามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ ผู้ประกอบการบางส่วนในพื้นที่พัทธยา จังหวัดชลบุรี มีการจ้างแรงงานต่างชาติที่ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น แรงงานชาวกัมพูชา แรงงานชาวฟิลิปปินส์ แรงงานชาวพม่า เป็นต้น ซึ่งแรงงานต่างชาติส่วนใหญ่จะทำงานที่เน้นการใช้แรงงานในส่วนของการ Operation มากกว่าอยู่ในส่วนต้อนรับหรือต้องเผชิญหน้ากับลูกค้า ยกเว้น แรงงานชาวฟิลิปปินส์ที่มีความได้เปรียบทางด้านภาษาต่างประเทศ ทำให้บางส่วนให้แรงงานชาวฟิลิปปินส์ทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ

8. ผู้ประกอบการในพื้นที่พัทธยา จังหวัดชลบุรี พบปัญหาด้านสาธารณูปโภคที่มีการจัดเก็บค่าบริการน้ำเสียในอัตราที่สูง บางส่วนต้องการให้ปรับเปลี่ยนวิธีคิดค่าบริการน้ำเสียจากเดิมที่คิดในปริมาณที่ใช้ ซึ่งผู้ประกอบการบางแห่งใช้น้ำบาดาล บางแห่งสามารถบำบัดน้ำเสียได้เอง เป็นต้น นอกจากนี้ กระแสไฟฟ้ามีกำลังไม่คงที่ บางครั้งมีกำลังสูงสูงทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าบางประเภทภายในโรงแรม หรือที่พักเกิดปัญหาขัดข้องต้องแก้ไข ทำให้มีต้นทุนเพิ่มขึ้น

9. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ที่พัก ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 ใน 3 แนวทาง คือ

9.1 ต้องการให้ผู้รักษากฎหมายดำเนินการกับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 อย่างเด็ดขาด ทั้งในด้านเสียภาษี และการไม่ไปขึ้นทะเบียนตาม พรบ. โรงแรม พ.ศ. 2547

9.2 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ที่พัก ตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 บางส่วนต้องการให้มีความหลากหลายประเภทห้องพัก โดยผู้บริโภคจะเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง ถึงรูปแบบที่พักที่ต้องการ แต่ต้องการให้มีมาตรฐานในด้านความปลอดภัย (Safety) และความมั่นคง (Security) เดียวกัน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากระบบความปลอดภัยที่หละหลวม และความมั่นคงที่ไม่ดีพอ



9.3 ผู้ประกอบการบางส่วนต้องการให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่พัก นอก พรบ. โรงแรม พ.ศ. 2547 ที่มีเจตนาจดทะเบียนให้ถูกต้องตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 ได้รับการยกเว้นข้อกำหนดบางเรื่อง แต่ต้องแลกกับการจ่ายค่าธรรมเนียมที่เพิ่มขึ้น

10. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ที่พัก นอก พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 มีความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 อยู่ 2 รูปแบบ คือ

10.1 ต้องการปฏิบัติตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 ให้ถูกต้อง หากมีการปรับปรุงกฎระเบียบที่สามารถเอื้ออำนวยต่อการขอรับใบอนุญาตได้จะดำเนินการทันที เนื่องจากต้องการความสบายใจ และผลประโยชน์ทางการค้ากับคู่ค้า เช่น ตัวแทน (Agent)

10.2 หากมีการปรับปรุงกฎระเบียบที่เอื้อต่อการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรมตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 จะไม่ยื่นขอใบอนุญาตให้ถูกต้อง เนื่องจากต้องการประกอบกิจการในลักษณะเช่นนี้ตั้งแต่แรก

11. ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่ทราบเรื่องการปฏิบัติตามข้อตกลง ASEAN Economic Community (AEC) ที่จะมีขึ้น ทำให้ไม่มีการเตรียมการในการรองรับ ประกอบกับต้องการรักษาธุรกิจให้อยู่รอดมากกว่าจึงขาดการใส่ใจในเรื่องนี้ แต่ผู้ประกอบการที่มีการบริหารงานโดยเครือข่ายโรงแรมต่างชาติ (Chain) จะรับทราบข้อมูล และมีการเตรียมความพร้อมทางด้านแรงงานผ่านการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ และการเน้นการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการบางส่วนเสนอให้ภาครัฐควบคุมการลงทุนเพิ่มขึ้น เช่น การเป็นผู้จัดการโรงแรมต้องผ่านหลักสูตรทางด้านวัฒนธรรมไทย เป็นต้น บางส่วนกังวลในนักลงทุนต่างประเทศที่มีเป้าหมายจับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ไม่สูงมากนัก ซึ่งจะทำให้ประเทศได้นักท่องเที่ยวที่ไม่มีคุณภาพเข้ามามากขึ้น แต่หากมีนักลงทุนในเครือข่ายระดับสากลที่มีมาตรฐานการให้บริการในระดับ 5 ดาว หรือเป็น Chain ต่างประเทศมาลงทุนจะช่วยให้ภาพลักษณ์ของประเทศดีขึ้น ทั้งนี้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่คิดว่า การเปิดเสรีจะช่วยลดปัญหาด้านแรงงานลงได้

จากข้อมูลที่ถูกกล่าวไปแล้วเบื้องต้น สามารถนำมาสรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

- ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลอย่างแท้จริงต่อธุรกิจโรงแรม ที่พัก ของไทยคือความไม่สงบทางการเมือง ซึ่งตรงจุดนี้เป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายยืนยัน และมีผลกับทุกพื้นที่ของประเทศไทย ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องเร่งแก้ไขในจุดนี้และสร้างความเชื่อมั่นกลับมามากขึ้น
- ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบมากที่สุดคือเรื่องการแข่งขันด้านราคา ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมใหญ่ดีตราคาโรงแรมเล็ก หรือโรงแรมเล็กดีตราคาตัวเอง นอกจากนั้น ยังมีที่พักแรมอื่นที่ไม่อยู่ในข่าย พรบ.โรงแรมเข้ามารวมแข่งขันด้วย เช่น อพาร์ทเมนท์ที่เปิดให้บริการพักรายวัน ส่วนนี้มีผลกระทบโดยตรงที่ที่พักแรมที่ได้รับใบอนุญาตตามกฎหมายทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก นอกจากนั้น ยังพบว่าผู้ประกอบการบางรายเป็นเจ้าของทั้งกิจการที่จดทะเบียนและไม่จดทะเบียน อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการเกือบทั้งหมดยืนยันว่าหากประเทศมีการศึกษาข้อมูลด้าน Demand และ Supply อย่างแท้จริง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการลงทุน อาจมีส่วนช่วยให้ปัญหาด้านนี้ลดลง
- ภาวะระเบียบที่เกี่ยวข้องมีผลกระทบต่อความได้เปรียบเสียเปรียบทางธุรกิจ อาทิ ภาษี ต้นทุน การทำตลาดผ่าน Travel Agency แต่ขณะเดียวกันก็มีผู้ประกอบการบางส่วนที่ไม่ได้ให้ความใส่ใจกับภาวะระเบียบต่างๆ ที่ออกมา ทั้งนี้ เป็นได้ทั้งตัวผู้ประกอบการเองและจากการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ
- ความแตกต่างด้านขนาดของโรงแรมต่างมีข้อได้เปรียบที่แตกต่างกัน โดยกิจการขนาดใหญ่มีข้อได้เปรียบด้านทรัพยากรการลงทุน อาทิ เงินทุนและเทคโนโลยี แต่โรงแรมขนาดเล็กมีข้อได้เปรียบในการปรับตัวตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
- ผู้ประกอบการ SMEs ของไทยอาจเคยได้ยินคำว่า AEC (ASAEN Economic Community) แต่พบว่าส่วนใหญ่ยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว โดยไม่ได้มองหาโอกาสในการแข่งขันเลย อย่างไรก็ตาม พบว่าหน่วยงานกำกับดูแลโดยเฉพาะสมาคมโรงแรมไทย และสมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก มีความตระหนักในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงมีการจัดสัมมนาและเผยแพร่ข้อมูลบ้างแล้ว นอกจากนั้น ยังมีแผนกระตุ้นการเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง อาทิ กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ มีการเผยแพร่ข้อมูลอยู่เสมอ



7.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

• สำหรับหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว

1. ควรดำเนินการสำรวจปริมาณห้องพัก (Supply) และสร้างวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการที่พักแรม (Demand) ที่มีมาตรฐานสามารถอ้างอิงได้ เพื่อให้การตัดสินใจลงทุน สามารถดำเนินการกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้อง

2. สนับสนุน ส่งเสริม ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ที่พัก ที่ไม่ต้องการขอรับใบอนุญาตตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547 เข้าสู่ระบบให้ถูกต้องตามข้อกำหนดทางกฎหมาย รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ที่พัก ร่วมจัดทำมาตรฐานการให้บริการจากหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน เพื่อเป็นประโยชน์ในการสื่อสารด้านราคาถึงผู้บริโภค

3. ประชาสัมพันธ์หรือสร้างกิจกรรมที่สื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของผู้ประกอบการให้เข้าโรงแรม ที่พัก ที่มีรูปแบบลักษณะที่พักแตกต่างกัน และระดับราคาที่แตกต่างกันตามมาตรฐานการให้บริการ

• สำหรับหน่วยงานควบคุมตาม พรบ.โรงแรม พ.ศ. 2547

1. พิจารณาปรับปรุงข้อกำหนดให้มีความทันสมัยเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของลักษณะธุรกิจโรงแรม ที่พักที่จะมีความหลากหลายเพิ่มขึ้น และพัฒนาการของวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างที่มีประสิทธิภาพดีขึ้น

2. ควรเผยแพร่สาระสำคัญของกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักลงทุนในการประกอบธุรกิจโรงแรม ที่พัก

• สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการให้เข้าที่พักแรม

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการแข่งขัน ช่วยเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

2. นำผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับผู้บริโภค

- สำหรับสถาบันการศึกษา

1. ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม การให้เข้าโรงแรม ที่พัก ผู้สอนสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการแสวงหาวิธีการในการปรับ ทัศนคติ และเตรียมความพร้อมของนักศึกษา ก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน

2. ปรับปรุงหลักสูตรหรือการจัดการเรียนการสอน โดยมุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการใช้ ภาษาต่างประเทศ การให้บริการมาตรฐานวิชาชีพ และการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว มากขึ้น