

แรงกดดัน 5 ประการที่ส่งผลต่อผู้ประกอบการ
ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชายแดนภาคใต้
Five Forces Models Affecting Small Hotel Entrepreneurs
In Muang Districts of Southern Border Provinces

นวิทย์ เอ็มเอก^{1*}

Nawit Amage^{1*}



¹ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา 90000

¹ Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University, Songkhla, 90000, Thailand

* Corresponding author, E-mail: nawit.a@tsu.ac.th

(Received: September 19, 2023; Revised: January 18, 2024; Accepted: January 26, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “แรงกดดัน 5 ประการที่ส่งผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชายแดนภาคใต้” วัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาภูมิหลังทางเศรษฐกิจ สังคม แนวคิดในการพัฒนาธุรกิจ 2) เพื่อวิเคราะห์แรงกดดัน 5 ประการ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็ก เขตอำเภอเมือง ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ แบ่งเป็นโรงแรมในพื้นที่ อ.เมือง จ.ปัตตานี, อ.เมือง จ.ยะลา และ อ.เมือง จ.นราธิวาส โดยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการไทย-จีน / ผู้ประกอบการไทย-พุทธ / ผู้ประกอบการไทย-มุสลิม จำนวน 9 ราย ดำเนินการวิจัยโดยวิธีการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) ภูมิหลังทางเศรษฐกิจ สังคม แนวคิดในการพัฒนาธุรกิจ ส่วนมากเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว หรือธุรกิจครอบครัว ต่อยอดจากธุรกิจเดิมของทางครอบครัว 2) แรงกดดัน 5 ประการสามารถจำแนกได้เป็น 1) ภัยคุกคามจากคู่แข่งหน้าใหม่ ด้านเทคโนโลยีโซเชียลมีเดีย, ราคา,ทุน, ความใหม่ของโรงแรมคู่แข่ง, นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของทางภาครัฐ 2) ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน ด้านราคา, ความใหม่, ช่องว่างทางกฎหมาย 3) อำนาจต่อรองของลูกค้า ราคาห้องพัก ใกล้เคียงกัน ลูกค้าเลือกที่ตัวเองชอบ 4) อำนาจการต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิตมีค่อนข้างมาก เนื่องจาก ปัจจัยการผลิตจำวนจำกัด เกิดการเก็งราคา มีอำนาจในการต่อรองต่ำ และ 5) สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรม ค่อนข้างมาก จำนวนคู่แข่ง, ช่องทางออนไลน์ และเงินทุน

คำสำคัญ: แรงกดดัน 5 ประการ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก จังหวัดชายแดนภาคใต้

Abstract

The study of “Five Forces Models Affecting Small Hotel Entrepreneurs in Muang Districts of Southern Border Provinces” aimed at 1) studying the economic and social backgrounds business development concepts 2) analyzing the five forces models. This study is qualitative research. The sample group consisted of small hotel business operators in Mueang Districts in the three southern border provinces. Divided into the hotels in Mueang District, Pattani Province, Mueang District, Yala Province, and Mueang District, Narathiwat Province. By interviewing Thai-Chinese entrepreneurs/Thai-Buddhist entrepreneurs/ Thai-Muslim entrepreneurs, there were 9 entrepreneurs. The research was conducted using semi-structured interviews. The research results showed that 1) concerning the economic and social backgrounds as well as the business development concepts, entrepreneurs were local people. Most of them were self-proprietorships or worked for family business as they perceive business opportunities and then wished to expand their family's 2) The five forces could be classified into 1) threats from new competitors, social media technology, price, capital, newness of competing hotels and policies to stimulate the economy of the government, 2) threats from substitutes in terms of price, novelty, and legal gaps, 3) bargaining power of customers room rates at the same level, enabling them to choose that they mainly like 4) high bargaining power of the sellers causing the problem of price gouging occurred have low bargaining power 5) quite high competition in the industry in terms of the number of competitors as well as online channels and funds.

Keyword: Five Forces Model, Small Hotel Entrepreneurs, Southern Border Provinces

บทนำ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ในยุทธศาสตร์ที่ 5 มีเป้าหมายสำคัญ คือ ประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีโอกาสในการศึกษาและการประกอบอาชีพที่สร้างรายได้เพิ่มขึ้น รวมทั้งการสร้างสังคม พหุวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ทั้งนี้ ได้จัดทำแผนพัฒนาภาคใต้ชายแดน เพื่อรองรับขึ้นเป็นการเฉพาะ รวมทั้งมีพื้นที่อุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป และเมืองชายแดน มีจุดที่ตั้งที่ได้เปรียบในการเชื่อมโยงการพัฒนาระหว่างพื้นที่ภาคใต้และมาเลเซีย รวมทั้งสิงคโปร์ ประกอบกับปัจจุบันรัฐบาลอยู่ระหว่างดำเนินโครงการเมืองต้นแบบ “สามเหลี่ยมมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมเกษตร อำเภอหนองจิก การพัฒนาการค้าและการท่องเที่ยว อำเภอสุโขทัย-ลก และอำเภอเบตง เพื่อสร้างงาน และรายได้ให้กับประชาชน ควบคู่ไปกับการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน [1]

ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 นิยามความหมายของธุรกิจประเภทที่ 1 หรือโรงแรมขนาดเล็ก มีรายละเอียดคือ 1) มีห้องพักไม่เกิน 50 ห้อง 2) ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วม และระเบียงห้องพัก และ 3) มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกสุขลักษณะอย่างเพียงพอสำหรับผู้พัก โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องจดทะเบียนที่ทำการปกครองท้องที่ เพื่อขออนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม [2]

โรงแรมขนาดเล็ก มีความคล่องตัวในการบริหารสูง ลดขั้นตอนที่ซับซ้อนยุ่งยาก บางแห่งที่กิจการเล็กมาก ๆ เจ้าของเป็นผู้ดูแลและให้บริการเอง ทำให้สามารถให้บริการได้ทั่วถึง เป็นกันเอง ข้อเสียก็อาจจะเป็นเรื่องของการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อย เนื่องจากเป็นโรงแรมขนาดเล็ก มีห้องพักน้อย (น้อยกว่า 50 ห้อง) การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจึงอาจจะไม่ได้มีให้ครบถ้วนสมบูรณ์เท่ากับโรงแรมขนาดใหญ่ เช่น มีบริการเพียงอาหารเช้าง่าย ๆ ผู้ประกอบการต้องมีแผนการตลาดอย่างจริงจัง ต้องรู้จักกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน มีช่องทางการตลาดจากทางไหนบ้าง การเลือกใช้สื่อที่เหมาะสม เช่น ออนไลน์ ออฟไลน์ และที่สำคัญคือ การสร้างจุดขายให้โดดเด่น เป็นที่น่าจดจำและประทับใจ [3]

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องแรงกดดัน 5 ประการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีประเด็นปัญหาที่น่าสนใจในการศึกษา [4] คือ ปัจจัยที่ส่งต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมือง ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อันได้แก่ (1) ภูมิหลังทางเศรษฐกิจ สังคม และแนวคิดในการพัฒนาธุรกิจ (2) แรงกดดัน 5 ประการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่เขตอำเภอเมือง สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และองค์การภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมและกำหนดนโยบายในการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่จังหวัดชายแดนอื่น ๆ ของประเทศได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภูมิหลังทางเศรษฐกิจ สังคม และแนวคิดในการพัฒนาธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมืองในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อวิเคราะห์แรงกดดัน 5 ประการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมืองในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตเมืองชายแดนในการพัฒนาโอกาสศักยภาพทางการแข่งขันในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

2. ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อองค์การองค์การภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมและกำหนดนโยบายในการพัฒนาผู้ประกอบการ สามารถนำข้อค้นพบที่ได้ไปใช้เป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการการพัฒนาโอกาสและศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมืองในพื้นที่จังหวัดชายแดนอื่น ๆ ของประเทศได้

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมือง ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ แบ่งเป็นโรงแรมในพื้นที่ อ.เมือง จ.ปัตตานี, อ.เมือง จ.ยะลา และ อ.เมือง จ.นราธิวาส

ขอบเขตด้านวิชาการ คือ แนวคิดแรงกดดัน 5 ประการ (Five Forces Model) แบ่งปัจจัยที่จะทำการวิเคราะห์ ออกเป็น 5 ปัจจัยที่มีแรงกระทำกับธุรกิจโดยตรง ประกอบด้วย 1) ภัยคุกคามจากคู่แข่งหน้าใหม่ 2) ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน 3) อำนาจต่อรองของลูกค้า 4) อำนาจการต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิต และ 5) สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อการนำเสนอความเป็นตัวแทนของประชากร (Representative of a population) การกำหนดจำนวนตัวอย่างของประชากรนั้นจึงไม่มีความสำคัญ มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายและทำความเข้าใจปรากฏการณ์ทางสังคมและกระบวนการทางสังคม [5] ด้วยเหตุผลนี้การเลือกตัวอย่างจึงไม่ใช่ความน่าจะเป็นหรือการพิจารณาเลือกตัวอย่างโดยคำนึงถึงโอกาสความน่าจะเป็นที่หน่วยต่างๆ ในประชากรจะถูกเลือกอย่างเท่าเทียมกัน เป็นการเลือกตัวอย่างเพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้ให้สัมภาษณ์ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมือง ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ แบ่งเป็นโรงแรมในพื้นที่ อ.เมือง จ.ปัตตานี, อ.เมือง จ.ยะลา และ อ.เมือง จ.นราธิวาส โดยเจ้าของกิจการเป็นผู้ประกอบการไทย-จีน / ผู้ประกอบการไทย-พุทธ / ผู้ประกอบการไทย-มุสลิม ซึ่งแต่ละพื้นที่จะเลือกศึกษา 3 โรงแรมไม่ซ้ำกัน ผู้ประกอบการรวมทั้งสิ้นจำนวน 9 ราย ดำเนินการวิจัยโดยวิธีการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ร่วมกับการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) จากนั้นส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาและปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพหรือการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) นำข้อมูลมาจัดการให้เป็นระเบียบ โดยรวมกันเข้าเป็นหมวดหมู่ รูปแบบเดียวกัน ในลักษณะเดียวกัน จัดเป็นหน่วยย่อยๆ ตามความหมายเฉพาะของแต่ละหน่วย เพื่อทำให้ข้อมูลมีความชัดเจน และให้ความสำคัญแก่ความหมายของข้อมูลอธิบายรูปแบบความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องระหว่างมิติต่างๆ ของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ มาจัดเรียงหมวดหมู่ข้อมูลอย่างเป็นระบบตามประเด็นเนื้อหา เพื่อการจัดกลุ่มความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้

ของข้อมูลจากบริบทต่างๆ เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลอีกครั้ง ด้วยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาด้วยการจัดกระทำข้อมูล ระบบและหาความหมายแยกแยะองค์ประกอบทั้งเชื่อมโยงและหาความสัมพันธ์ของข้อมูล ด้วยการจำแนกข้อมูลที่วิเคราะห์ตามความเหมาะสมของข้อมูล พิจารณาความสัมพันธ์ของข้อมูล อธิบาย ความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์ในเบื้องต้นเป็นระยะ ๆ ด้วยการตีความสร้างข้อสรุปจากรูปธรรมและ ปรัชญาการณที่ได้รับ ซึ่งจะได้ข้อสรุปในระดับหนึ่ง จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลรวมด้วยการศึกษาเนื้อหาที่ได้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นการวิเคราะห์แบบเปรียบเทียบข้อมูลจากปรากฏการณ์

สรุปผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่เขตอำเภอเมือง สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในพื้นที่ อ.เมือง จ.ปัตตานี, อ.เมือง จ.ยะลา และ อ.เมือง จ.นราธิวาส โดยเจ้าของกิจการเป็นผู้ประกอบการไทย-จีน / ผู้ประกอบการไทย-พุทธ / ผู้ประกอบการไทย-มุสลิม ซึ่งแต่ละพื้นที่จะเลือกศึกษา 3 โรงแรมไม่ซ้ำกัน ผู้ประกอบการรวมทั้งสิ้นจำนวน 9 ราย รายละเอียดของผู้ประกอบกิจการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่เขตอำเภอเมือง สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ แสดงดัง Table 1

Table 1 Entrepreneurs who provided interview information on the location of hotels in Muang District, Southern Border Provinces

No.	Alias	informant hotel type	hotel location
1	A	Thai-Chinese Entrepreneurs	Muang District, Pattani Province
2	B	Thai-Buddhist Entrepreneurs	Muang District, Pattani Province
3	C	Thai-Muslim Entrepreneurs	Muang District, Pattani Province
4	D	Thai-Chinese Entrepreneurs	Muang District, Yala Province
5	E	Thai-Buddhist Entrepreneurs	Muang District, Yala Province
6	F	Thai-Muslim Entrepreneurs	Muang District, Yala Province
7	G	Thai-Chinese Entrepreneurs	Muang District, Narathiwat Province
8	H	Thai-Buddhist Entrepreneurs	Muang District, Narathiwat Province
9	I	Thai-Muslim Entrepreneurs	Muang District, Narathiwat Province

Source: Researcher

ภูมิหลังทางเศรษฐกิจ สังคม และแนวคิดในการพัฒนาธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เขตอำเภอเมืองในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่เขตอำเภอเมือง ประกอบด้วย อ.เมือง จ.ปัตตานี, อ.เมือง จ.ยะลา, อ.เมือง จ.นราธิวาส โดยแบ่งเป็น ผู้ประกอบการไทย-จีน, ผู้ประกอบการไทย-พุทธ และผู้ประกอบการไทย-มุสลิม อย่างละ 1 คน ต่อ 1 เขตพื้นที่อำเภอเมือง จำนวนผู้ประกอบการรวมทั้งสิ้น 9 คน สามารถสรุปประเด็นภูมิหลังทางเศรษฐกิจ สังคม และแนวคิดในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กของผู้ประกอบการเขตอำเภอเมืองในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ดังนี้

“ทางครอบครัวทำธุรกิจก่อสร้าง ปี2544 คุณพ่อเริ่มเห็นวิกฤตต่าง ๆ คุณพ่อจึงมองหาธุรกิจที่จะสร้างขึ้นใหม่ จึงได้ไต่เต้าจากเสี่ยงแว่วๆจากเพื่อน และนำไต่เต้าเหล่านั้นมาคิดบวกกับสิ่งที่มีอยู่แล้ว เช่น

วัสดุก่อสร้าง เศษไม้ เศษปูน จึงเกิดการนำเอาเศษเหล่านั้นสร้างธุรกิจขึ้นมา ริเริ่มจากการสร้างที่ละนิด กับพอและคุณนำมาช่วยสร้าง ผมออกแบบเป็น ห้อง สองห้อง ในช่วงแรกได้ 7 ห้อง และเกิดการตอบรับที่ดี เนื่องจากสมัยนั้นไม่มีห้องพัก มีแต่น้อย รวมระยะเวลาทั้งหมด 20 ปี ก่อนไม่เคยมีในยะลา ได้รับการตอบรับมาเรื่อยๆ ปัจจุบันมีห้องพัก 50 ห้อง ได้ดำเนินธุรกิจมาเรื่อยๆ คุณพ่อได้เสียชีวิต จึงได้โอกาสกลับมาบริหาร” คำสัมภาษณ์

คุณ E ผู้ประกอบการ ไทย-พหุ

"ก่อนที่จะก่อตั้ง ก็จะมีมอตลาดหลายๆ ที่ในโรงแรมในปัตตานีค่ะ แล้วก็ ณ ตอนนั้น ประมาณ 8-9 ปีที่แล้วโรงแรมแบบแนวราบยังไม่ มีจะเป็นแนวตึกสูงอะไรค่ะ ก็เลยสนใจที่จะทำแบบนี้ ก็คือตลาดใหม่ เปิดตลาดแบบใหม่ จุดมุ่งหมายลูกค้าก็จะเป็นลูกค้าแบบใหม่ที่ต้องการพักแบบธรรมชาติ ต้องการพักแบบส่วนตัว เงียบสงบ ก็จะเป็นที่นี่ค่ะ ตอนแรกจะมีแค่ 20 ห้องค่ะ หลังจากนั้นเราก็อุบและสร้างเพิ่มอีก 28 ห้อง ตอนนี้มีทั้งหมด 48 ห้อง" คำสัมภาษณ์ คุณ C ผู้ประกอบการ ไทย-มสลิม

“เป็นคนที่ชอบที่จะเปิดธุรกิจอะไรใหม่ๆ ซึ่งเป็นคนที่กล้าเสี่ยงกล้าได้และกล้าที่จะเสีย ได้เริ่มต้นด้วยการถมที่ดินใช้เวลาเป็นปีๆ และให้ทางคุณพ่อหาฤกษ์ยามก่อนและได้มีการสร้างขึ้น ในปี พ.ศ. 2554 เป็นวันเปิดตัวโรงแรม ตรงกับวันวาเลนไทน์ และในวันเดียวกันนั้นเราได้จัดมวยมาหาкул มอบเงิน ส่วนนั้นให้กับโรงเรียน ดชด. โดยไม่หักค่าใช้จ่าย เมื่อก่อนตอนเปิดโรงแรมมาใหม่ ๆ โรงแรมจะมีครบองค์ประกอบ ไม่ว่าจะเป็นห้องอาหาร ห้องประชุมสัมมนา ในช่วงนั้นทางนักการเมือง เซลล์ขายของ และบริษัทอื่นๆ มาจัดประชุมสัมมนา งานแต่งงาน และงานเลี้ยง ในช่วงนั้นเป็นช่วงที่ดี ได้ดำเนินการไปได้ประมาณ 3 - 4 ปี เราลู้ค่าใช้จ่ายไม่ไหว เพราะว่า งานเลี้ยง การจัดสัมมนา ก็ไม่ได้มีทุกวัน คือทุกอย่างทั้งในส่วนของการอาหาร มันเกินมาก แต่เราก็แบกรับมาประมาณ 4 ปี หลังจากนั้นเลยตัดสินใจดีในส่วนของการประชุมสัมมนา และห้องอาหาร เหลือเพียงโรงแรมที่ดำเนินการ” คำสัมภาษณ์ คุณ G ผู้ประกอบการ ไทย-จีน

จากนัยคำสัมภาษณ์นี้ สะท้อนให้เห็นถึงภูมิหลังทางเศรษฐกิจ สังคม และแนวคิดในการพัฒนาธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กของผู้ประกอบการเขตอำเภอเมืองในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ว่าเป็นคนในพื้นที่ จังหวัดนั้นๆ ส่วนมากเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว หรือธุรกิจครอบครัว โดยมองเห็นโอกาสทางธุรกิจ และต่อยอด จากธุรกิจเดิมของทางครอบครัว มีความกล้าคิดตัดสินใจลงทุน และพร้อมยอมรับความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ และปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ [6]

รายได้จากการประกอบการ ซึ่งการสอบถามประเด็นรายได้กับผู้ประกอบการขนาดเล็กทำได้ค่อนข้างยากเนื่องจากด้วยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ รู้สึกเป็นกังวลเกี่ยวกับการบอกถึงจำนวนของรายได้ ทางผู้วิจัยจึงเลือกที่จะสอบถามในส่วนอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงสถานะทางการเงินและสภาพคล่องของทางธุรกิจ [7] สามารถสรุปประเด็นรายได้จากการประกอบการได้ดังนี้

“เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ทำธุรกิจพอที่จะให้ลูกน้องมีงานทำ พยายามประคับประคองให้ผ่านไปให้ได้ ลดลง 50%-60%” คำสัมภาษณ์ คุณ A ผู้ประกอบการ ไทย-จีน

“ไม่ต้องพูดถึงกำไร ตอนนี้เหนื่อยมาก พยายามลดค่าใช้จ่ายลงประมาณ 3 เท่า คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ 60 - 70 เปอร์เซ็นต์โดยประมาณ” คำสัมภาษณ์ คุณ F ผู้ประกอบการ ไทย-มสลิม

“มีการรีโนเวทห้องใหม่เมื่อปีที่แล้ว แล้วก่อนหน้านี้ประมาณ 3 ปี จะมีการเปิดห้องราคา 650 บาท อัตราผลตอบแทนถ้านับจากปีที่แล้ว ปีนี้ก็ลดลงประมาณ 30% ถ้าใครเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาน่าจะพอๆ กันนะคะ ก็ยังคงมีกำไรบ้าง แต่ก็ไม่มากค่ะ” คำสัมภาษณ์ คุณ H ผู้ประกอบการ ไทย-พท

“ถ้าเทียบกับปีที่ผ่านมา มันก็เทียบไม่ได้ ก็โอเคอยู่นะคะ ไม่ได้มีปัญหา ก็ยังได้กำไรบ้างแต่ก็ไม่ได้มาก ไม่ได้ขาดทุนค่ะ” คำสัมภาษณ์ คุณ C ผู้ประกอบการ ไทย-มุสลิม

“สภาพคล่องทางการเงินเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา หายไป 70 เปอร์เซ็นต์ โดยประมาณ ตอนนี้อยากประหยัดประคับประคองให้ธุรกิจไปได้” คำสัมภาษณ์ คุณ E ผู้ประกอบการ ไทย-พุทธ

จากนัยคำสัมภาษณ์นี้ สะท้อนให้เห็นถึงผลตอบแทนจากการลงทุน และรายได้ของผู้ประกอบการ ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่เขตอำเภอเมืองในสามจังหวัดชายแดนใต้ ว่าสถานการณ์การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันค่อนข้างอยู่ในระยะถดถอย ต้องพยายามประคับประคองกิจการให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้

แรงกดดัน 5 ประการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่เขตอำเภอเมืองสามจังหวัดชายแดนใต้

1. ภัยคุกคามจากคู่แข่งหน้าใหม่

ภัยคุกคามจากคู่แข่งหน้าใหม่ คือความยากง่ายของการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่ซึ่งมีผลต่อการคุกคามโดยผู้มีคู่แข่งเพิ่มขึ้น โดยผู้ประกอบการต้องเข้าใจก่อนว่าธุรกิจประเภทใดๆ ก็ตามหากอยู่ในช่วงขาขึ้นมียอดขายสูงกำไรดี ก็เป็นเรื่องปกติที่คนอื่นจะให้ความสนใจอยากจะทำธุรกิจประเภทเดียวกันเพิ่มขึ้น และยังอุปสรรคในการเริ่มต้นธุรกิจมีน้อยด้วยแล้ว ยิ่งทำให้อัตราการเกิดใหม่ของผู้ประกอบการในธุรกิจเดียวกันเพิ่มสูงขึ้น และส่งผลให้ส่วนแบ่งทางการตลาดที่ผู้ประกอบการเคยได้รับลดน้อยลงไป ภัยคุกคามจากคู่แข่งหน้าใหม่ที่ส่งผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตเมืองชายแดนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

“คู่แข่งหน้าใหม่ เขาได้ความใหม่และเขาได้เทคโนโลยีในการให้บริการเขาใช้พวกเฟสบุ๊คเพจ และอื่นๆ ผมเชื่อว่าที่ผมแพ้เขาอยู่ที่คือในส่วนนี้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์ผ่านออนไลน์” คำสัมภาษณ์ คุณ C ผู้ประกอบการ ไทย-มุสลิม

“ผมคิดว่าไม่น่าจะมีปัญหาเพราะว่าโรงแรมที่เปิดใหม่ในยะลา ไม่ใช่มูลค่าในการลงทุนที่สูง ราคาห้องพักใหม่ๆ ราคา 690- 790 บาท ผมยังสู้ได้” คำสัมภาษณ์ คุณ E ผู้ประกอบการ ไทย-พุทธ

“นโยบายในการควบคุมของรัฐก็มีผลกระทบอยู่บ้างค่ะ เนื่องจากทางเราไม่ได้ทำการเข้าร่วมโครงการต่างๆ ทำให้ลูกค้าบางส่วนหายไปบ้างแต่น้อยค่ะ สุดท้ายเขาก็กลับมาหาเราอีก” คำสัมภาษณ์ คุณ A ผู้ประกอบการ ไทย-จีน

“คู่แข่งมีต้นทุนมากกว่า คนชอบลองของใหม่ และมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา” คำสัมภาษณ์ คุณ I ผู้ประกอบการ ไทย-มุสลิม

“เราชนะในเรื่องของประสบการณ์ในการบริการที่นี้ดี ในส่วนของแม่บ้านเขาเป็นคนใส่ใจลูกค้า และความซื่อสัตย์ เช่น ในกรณีที่ลูกค้าลืมของที่ห้อง แม่บ้านที่พบก็จะนำไปแจ้งที่แคชเชียร์เพื่อติดต่อลูกค้า และบอกพี่อีกที เราก็จะตามลูกค้า นั่นคือเหตุผลที่เราต้องเก็บเบอร์โทรศัพท์ลูกค้าไว้” คำสัมภาษณ์ คุณ D ผู้ประกอบการ ไทย-จีน

จากนัยคำสัมภาษณ์นี้ สะท้อนให้เห็นถึงแนวทางในการจัดการกับภัยคุกคามจากคู่แข่งหน้าใหม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเทคโนโลยีโซเชียลมีเดีย, ราคา, ทุน, ความใหม่ของโรงแรมคู่แข่ง และนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของทางภาครัฐ [8] (Solomon, Marshall & Stuart, 2008) ส่งผลต่อโอกาสและศักยภาพทางการตลาด

ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมืองในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

2. ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน

ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน คือสินค้าที่มาทดแทนสินค้าที่ผู้ประกอบการจำหน่ายอยู่ แต่ไม่ใช่สินค้าประเภทเดียวกันหากแต่วัตถุประสงค์ในการใช้งานคล้ายกันหรือเหมือนกัน ทำให้เพิ่มทางเลือกแก่ลูกค้าในการเลือกใช้บริการทดแทนหากพิจารณาแล้วว่าคุ้มค่างว่าการเข้าพักโรงแรมของผู้ประกอบการ ยกตัวอย่างเช่น เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์, บังกะโล เป็นต้น ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทนที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมืองในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

“ไม่ได้รับผลกระทบมากนักนะ ประมาณว่า มีที่พักที่ราคาถูกกว่า ต้นทุนต่ำกว่าขึ้นมาใช้ใหม่ ความมั่นใจของลูกค้าก็จะน้อยลง ประมาณว่า ราคาถูกแล้วจะจริงจังหรือเปล่าพอพวกเขาไปลองจริงๆ เขาก็กลับมาหาเราเหมือนเดิมค่ะ เพราะว่าติดใจที่นี่” คำสัมภาษณ์ คุณ A ผู้ประกอบการ ไทย-จีน

“ไม่มีไม่เป็นกังวล เพราะลักษณะโรงแรมของผมกึ่งรีสอร์ท สินค้าทดแทนจึงไม่เป็นภัยสำหรับโรงแรม” คำสัมภาษณ์ คุณ H ผู้ประกอบการ ไทย-พุทธ

“เรากังวลเพราะต้นทุนของเราต่ำ ภาษีค่าธรรมเนียมเราต้องจ่ายสูงกว่า แต่ในขณะที่เปิดเรื่อยๆ ต้องถึรู้แต่คุณไม่ไปตรวจ มาชี้แต่คนที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย ทำให้ต้นทุนของเราสูงขึ้นในส่วนของการที่ต่ำลง ใครๆก็อยากได้ของถูก” คำสัมภาษณ์ คุณ I ผู้ประกอบการ ไทย-มุสลิม

จากนัยคำสัมภาษณ์นี้ สะท้อนให้เห็นถึงภัยคุกคามจากสินค้าทดแทนที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมืองในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในด้านราคา, ความใหม่, ช่องว่างทางกฎหมาย ซึ่งผู้ประกอบการที่สร้างความแตกต่างทางด้านสินค้าเช่น การให้บริการ, ลักษณะของโรงแรม สามารถที่จะแข่งขันและจูงใจให้ลูกค้าเลือกใช้บริการที่โรงแรมของกิจการได้

3. อำนาจต่อรองของลูกค้า

สภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นในปัจจุบัน ผู้ประกอบการต้องตระหนักว่า ผู้ซื้อหรือลูกค้านั้นก็มีความสามารถในการต่อรองเช่นกัน อย่างเช่นการกำหนดราคาซื้อสินค้าให้ต่ำลง หรือการขอเพิ่มคุณภาพสินค้ามากขึ้น หากผู้ประกอบการ ยินทรานที่จะไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ก็อาจจะทำให้ลูกค้าหันไปพักโรงแรมของผู้ประกอบการเจ้าอื่นแทน ซึ่งหากเป็นเช่นนี้ต่อไปผู้ประกอบการอาจจะไม่เหลือลูกค้าเลยก็เป็นได้ แต่หากผู้ประกอบการยอมลดราคาค่าห้องพักโรงแรมก็ทำให้รายได้ลดลง หรือหากเพิ่มคุณภาพสินค้าและบริการ ก็ทำให้ต้นทุนสูงขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน อำนาจต่อรองของลูกค้าที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมืองในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

“ลูกค้ามีสิทธิเลือกใช้บริการโรงแรมต่างๆ เพราะในยะลามีโรงแรมให้เลือกเยอะพอสมควร ราคาก็ไม่ต่างกันมาก” คำสัมภาษณ์ คุณ D ผู้ประกอบการ ไทย-จีน

“จำนวนโรงแรมผู้แข่งขันจำนวนมาก เราสามารถเลือกไปโรงแรมไหนก็ได้ผมเลยเชื่อว่าอำนาจการต่อรองของลูกค้ามีมากกว่าโรงแรม” คำสัมภาษณ์ คุณ B ผู้ประกอบการ ไทย-พุทธ

“โรงแรมเป็นทางเลือกของลูกค้าที่เขาสามารถเลือก ราคาไม่แตกต่างกันเยอะ” คำสัมภาษณ์ คุณ I ผู้ประกอบการ ไทย-มุสลิม

“ลูกค้ามีการร้องเรียน พี่ก็จะรับฟังแต่พี่บอกกลับไปว่าพี่ขอเวลาในการตรวจสอบ พี่ก็ต้องให้ความสำคัญกับตัวพนักงานด้วยว่ามันเป็นเรื่องของการบริการต้อนรับของเราจริงๆ

หรือเปล่าหรือว่าเกิดจากอะไร พี่รับฟังทั้งสองข้าง” คำสัมภาษณ์ คุณ E ผู้ประกอบการ ไทย-พุทธ

จากนัยคำสัมภาษณ์นี้ สะท้อนให้เห็นถึงอำนาจต่อรองของลูกค้าที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมืองในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งผู้ประกอบการส่วนมากเข้าใจในประเด็นนี้ เพราะแต่ละโรงแรมราคาการขายห้องพักอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน [9] ลูกค้าจึงมีโอกาสที่จะเลือกพักในโรงแรมที่ตัวเองชอบเป็นหลัก

4. อำนาจการต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิต

ผู้ขายปัจจัยการผลิตมีหน้าที่ส่งวัตถุดิบสำหรับการผลิตให้กับธุรกิจ ปัจจัยที่มีผลต่ออำนาจการต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิต อาทิ ต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงผู้ขายปัจจัยการผลิต ดัชนีความต่างของสินค้าของผู้ขายปัจจัยการผลิตแต่ละที่ ต้นทุนการผลิต ความแตกต่างของผู้ขายปัจจัยการผลิต จำนวนผู้ขายปัจจัยการผลิตต่อโรงแรมที่ใช้บริการ เป็นต้น อำนาจการต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิตที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมืองในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

“ผ้าห่ม ผ้าเช็ดตัว มีจำนวนบริษัทน้อย คนขายในยะลำน้อย หาดใหญ่ก็น้อย กรุงเทพฯ ดั้งนั้นเวลาผมต่อรองซื้อค่อนข้างลำบาก” คำสัมภาษณ์ คุณ D ผู้ประกอบการ ไทย-จีน

“สินค้าบางอย่างที่ผมต้องสั่งเป็นหลักผมต้องสั่งจากกรุงเทพ เรามีทางเลือกน้อย มีไม่กี่ที่ที่จะขายให้โรงแรม ในยะลาไม่มี” คำสัมภาษณ์ คุณ E ผู้ประกอบการ ไทย-พุทธ

“จำนวนของ suppliers มีน้อย เราต้องสั่งจากภายนอก ผ้าห่ม ผ้าเช็ดตัว น้ำยาและอื่นๆ ทางเรามี Contact กับโรงงาน ปีละครั้ง แต่เขามีอำนาจต่อรองมากกว่าเรา” คำสัมภาษณ์ คุณ F ผู้ประกอบการ ไทย-มุสลิม

“ผ้าห่มผ้าเช็ดตัวผ้าปูที่นอน น้ำยาทำความสะอาดต่างๆ เราจะสั่งจากกรุงเทพ สั่งจากโรงงานโดยตรงเลยจะเป็นโรงงานที่ผลิตแต่ข้าวของเครื่องใช้ในโรงแรม อาจจะมีการปรับขึ้นราคาบ้าง แต่ขึ้นราคาไม่เยอะยังพอรับได้ค่ะ” คำสัมภาษณ์ คุณ H ผู้ประกอบการ ไทย-พุทธ

จากนัยคำสัมภาษณ์นี้ สะท้อนให้เห็นถึงอำนาจการต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิตที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมืองในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ค่อนข้างมาก เนื่องจากพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ มีผู้ประกอบการที่ขายสินค้าปัจจัยการผลิตจำนวนจำกัด ทำให้เกิดปัญหาการโก่งราคาขาย ทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมมีตัวเลือกน้อย และมีอำนาจในการต่อรองต่ำ

5. สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

ความรุนแรงของตลาดอันประกอบจากปัจจัย 4 ข้อข้างต้น อาทิ 1) ภัยคุกคามจากคู่แข่งหน้าใหม่ 2) ภัย คุกคามจากสินค้าทดแทน 3) อำนาจต่อรองของลูกค้า และ 4) อำนาจการต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิต หากวิเคราะห์โดยรวมแล้ว ตลาดนั้นมีการแข่งขันสูง ผู้ประกอบการก็ควรเตรียมพร้อมให้ดี วางแผนกลยุทธ์ให้รัดกุม ซึ่งความเข้มข้นของการแข่งขัน จำนวนคู่แข่ง ยิ่งแข่งขันสูงก็ต้องเพิ่มขีดความสามารถให้สูงขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในธุรกิจโรงแรม ปัจจัยที่ใช้วิเคราะห์สภาพการแข่งขัน อาทิ ความได้เปรียบทางธุรกิจงบประมาณในการทำการตลาด ความมีประสิทธิภาพของกลยุทธ์ แปรณต์ หรือความมีชื่อเสียง เป็นต้น สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรมส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมืองในพื้นที่สาม จังหวัดชายแดนภาคใต้สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

“จำนวนผู้แข่งขันในตลาดมีเยอะ เรหราคาก็ใกล้เคียงกัน เป็นทางเลือกให้กับลูกค้า” คำสัมภาษณ์ คุณ C ผู้ประกอบการ ไทย-มุสลิม

“ไม่เป็นกังวลในเรื่องนี้เลยคะ ทั้งในเรื่องสภาพแวดล้อม ความสะอาด การให้บริการ ในราคาที่จับต้องได้ เราสู้ที่อื่นได้แน่นอน” คำสัมภาษณ์ คุณ D ผู้ประกอบการ ไทย-จีน

“จำนวนผู้แข่งขันในตลาดก็เยอะ ขนาดก็ดีกว่าผม ไม่พูดถึงห้องพัก พูดถึงเรื่องความใหม่ การลงทุน โอกาสเติบโตในตลาดก็น้อยลง” คำสัมภาษณ์ คุณ B ผู้ประกอบการ ไทย-พุทธ

จากนัยคำสัมภาษณ์นี้ สะท้อนให้เห็นถึงความรุนแรงของสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมโรงแรมที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมืองในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ค่อนข้างมาก ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องจำนวนคู่แข่ง, ช่องทางออนไลน์ และเงินทุน [10] ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้ประกอบการต้องมีการปรับเปลี่ยนกิจการให้มีความพร้อมเพื่อรองรับสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

การอภิปรายผล

สถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเงื่อนไขสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตและการเดินทางของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งการจัดประชุมสัมมนาของหน่วยงานราชการเมื่อเกิดสถานการณ์ความรุนแรง สอดคล้องกับการศึกษาของ Thongsawang [11] ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การเติบโตของธุรกิจที่พักในเขตเมืองเป็นการตอบสนองความต้องการด้านที่พักจากคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนี้

1. การขยายตัวของธุรกิจที่พักที่ให้บริการเฉพาะห้องพักเพียงอย่างเดียว คือ โรงแรมประเภทที่ 1 เน้นให้บริการห้องพักเพียงอย่างเดียว เพื่อตอบสนองความต้องการด้านที่พักของคนในพื้นที่เพิ่มขึ้นเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตและการเดินทางของคนในพื้นที่ ซึ่งเกิดความหวาดกลัว ไม่กล้าเดินทางในช่วงเวลากลางวัน

2. การตัดสินใจลงทุนในธุรกิจที่พักของผู้ประกอบการมีความซับซ้อน มีหลายปัจจัยประกอบกัน ได้แก่ 1) การมองเห็นโอกาสทางธุรกิจและความคาดหวังต่อผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักมีที่ดินอยู่ก่อนแล้วหรือซื้อที่ดินในราคาไม่แพง 2) ความเข้าใจบริบทสถานการณ์ในพื้นที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ Preeda Manasuwan [12]

แรงกดดัน 5 ประการของผู้ประกอบการในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กพื้นที่เขตอำเภอเมืองในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในประเด็นแรงกดดัน 5 ประการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Phonpan Weerapriyakun [13] สามารถจำแนกได้ ดังนี้

1) ภัยคุกคามจากคู่แข่งหน้าใหม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเทคโนโลยีโซเชี่ยลมีเดีย, ราคา, ทุน, ความใหม่ของโรงแรมคู่แข่ง และนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของทางภาครัฐ

2) ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน ควรใส่ใจในด้านราคา, ความใหม่, และช่องว่างทางกฎหมาย ซึ่งผู้ประกอบการที่สร้างความแตกต่างทางด้านสินค้าเช่น การให้บริการ, ลักษณะของโรงแรม สามารถที่จะแข่งขันและจูงใจให้ลูกค้าเลือกใช้บริการที่โรงแรมของกิจการได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Suree Khemthong [14]

3) อำนาจต่อรองของลูกค้า ราคาการขายห้องพักอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ลูกค้าจึงมีโอกาที่จะเลือกพักในโรงแรมที่ตัวเองชอบเป็นหลัก

4) อำนาจการต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิตมีจำนวนจำกัด ทำให้เกิดปัญหาการโก่งราคาขาย ทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมมีตัวเลือกน้อย และมีอำนาจในการต่อรองต่ำ

5) สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรมค่อนข้างมาก จำนวนคู่แข่งขึ้น, ช่องทางออนไลน์ และเงินทุนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่เขตอำเภอเมืองต้องปรับเปลี่ยนกิจการให้มีความพร้อมเพื่อรองรับสถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม

ประเด็นผลกระทบด้านอื่นๆ อาทิ 1) ผลกระทบจากสถานการณ์ Covid-19 ต่อการดำเนินการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองในสามจังหวัดชายแดนใต้ จากการสัมภาษณ์พบว่า สถานการณ์ Covid-19 ส่งผลต่อกระทบต่อรายได้ การจ้างงาน ซึ่งทำให้ธุรกิจต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายและต้นทุนการดำเนินธุรกิจที่เพิ่มสูงมากขึ้น ในขณะที่รายได้ลดน้อยลง 2) ผลกระทบจากอัตราค่าเช่าเปลี่ยนแปลงไปมาเลเซียดกต่ำ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่เขตอำเภอเมืองในสามจังหวัดชายแดนใต้ค่อนข้างน้อย เนื่องจากลูกค้าหลักของโรงแรมในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเป็นคนไทย ไม่ใช่นักท่องเที่ยวมาเลเซีย และ 3) มาตรการการกระตุ้นเศรษฐกิจที่รัฐบาลได้ออกในหลายกรณี อาทิเช่น โครงการคนละครึ่ง, เทียวด้วยกัน ไม่มีต่อการดำเนินการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่เขตอำเภอเมืองในสามจังหวัดชายแดนใต้เลย ผู้ที่ได้รับประโยชน์ส่วนมากจะเป็นลูกจ้างหรือพนักงานของกิจการเป็นรายบุคคลตามสิทธิส่วนตัว ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการแต่อย่างใด

สรุปได้ว่าธุรกิจที่พักในเขตอำเภอเมืองมีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย และคนเดินทางระหว่างจังหวัด เน้นที่พักราคาถูก สะอาด และปลอดภัย จึงอาจกล่าวได้ว่าแรงกดดัน 5 ประการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตอำเภอเมือง ขึ้นกับการกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวไทยที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรเพิ่มการวิจัยโอกาสทางการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อโอกาสทางการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม
- 2) ควรเพิ่มการวิจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7Ps) ในมุมมองลูกค้าผู้มาใช้บริการโรงแรมที่พักเพิ่มเติมเต็มความสมบูรณ์ของงานวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- [1] Institute for the Development of Civilian Government Officials in the Southern Border Provinces. (2021). *Education in the development of southern border provinces B.E. 2020-2022*. https://www.sbpac.go.th/?page_id=34190
- [2] Department of Provincial Administration. (2020, July 5). *Hotel registration in the southern region*. https://multi.dopa.go.th/omd3/main/web_index
- [3] Department of Tourism. (2021, May 25). *Thai tourism standards*. <http://tts.dot.go.th/knowledge/standard/thai>
- [4] Lorpraditphong, N. (2006). *Customer satisfaction survey manual*. Prachumthong Printing Group Co., Ltd.
- [5] Neuman, W. L. (2004). *Basics of social research: Qualitative and quantitative approaches*. Pearson.

- [6] Chatchakul, N. (2012). *Tourism industry*. Chulalongkorn Publishing House.
- [7] Soipet, S. (2010). *Hotel management*. Khon Kaen University.
- [8] Solomon, M. R., Marshall, G. W., & Stuart, E. W. (2008). *Marketing real people, real choices*. Pearson Education.
- [9] Solomon, M.R. (2011). *Consumer behavior: Buying, having and being* (10th ed.). Allyn & Bacon.
- [10] Henderson, J. C. (2010). Sharia-compliant hotels. *Tourism and Hospitality Research*, 10(3), 246-254.
- [11] Thongsawang, K. (2011). *Impact of the insurgency in 3 southern provinces on hotel real estate projects in Hat Yai district* [Master's thesis, Thammasat University]. TU Digital Collections. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:120577?fbclid=IwAR1JIBZOwTh9PIe7O54e3mOMQlWLLgTGygbmfGbieTQAgYjQJuxpFGsnqKw
- [12] Manasuwan, P. (2011). *Strategies for creating competitive advantage in the construction material distribution business. in area 3 Southern Border Provinces (Yala, Pattani, Narathiwat)*. Yala Rajabhat University.
- [13] Weerapriyakun, P. (2012). *Status and situation of real estate in the three southern border provinces*. Thailand Research Fund (TRF).
- [14] Khemthong, S. (2016). *Management and marketing strategies for the hotel business*. Sukhothai Thammathirat Open University Press.