

สถานการณ์ กลยุทธ์และการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจ ที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้*

Situation, strategic and adaptation of accommodation business entrepreneurs
in three southern border provinces.

ปาริฉัตร ฑูตดำ (Parichat Thudam)**

นวิทย์ เอ็มเอก (Nawit Amage)***

สุทธิพร บุญมาก (Suttiporn Bunmak)****

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ กลยุทธ์และการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจที่พักในพื้นที่ เพื่อนำผลการวิจัยไปสู่การกำหนดนโยบายพัฒนาธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างยั่งยืน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการธุรกิจที่พักที่จดทะเบียนกับสำนักงานปกครองจังหวัดปัตตานี นราธิวาส และยะลา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่เป็นเงื่อนไขสำคัญในการกำหนดลักษณะและรูปแบบการขยายตัวของธุรกิจที่พักในพื้นที่ ทำให้ธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีลักษณะเฉพาะและมีความแตกต่างจากพื้นที่อื่น โดยการเกิดอุปสงค์ด้านที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ไม่ได้เกิดจากอุปสงค์ด้านการท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากอุปสงค์จากคนในพื้นที่ ซึ่งเปลี่ยนแปลงวิธีการดำรงชีวิต ทำให้เกิดความต้องการที่พักจากคนในพื้นที่ ซึ่งต้องการเพียงที่พักแรมระหว่างเดินทางทำธุระภายในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เกิดความต้องการห้องพักราคาถูกในพื้นที่ ทำให้ธุรกิจที่พักขนาดเล็กเกิดการขยายตัวอย่างเห็นได้ชัดในทุกจังหวัด ขณะที่ธุรกิจโรงแรมที่พักขนาดใหญ่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความรุนแรง รายได้จากห้องพักลดลง แต่มีรายได้จากการให้เช่าห้องประชุมสัมมนาจากหน่วยงานราชการเพิ่มขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักจึงปรับปรุง เพิ่มจำนวนห้องประชุม เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้ากลุ่มราชการ และเพิ่มบริการอื่นให้ครบวงจรมากขึ้น เช่น มีคาราโอเกะ สถาน

* เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย

** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ โทรศัพท์: 074-317600 ต่อ 1661 อีเมล: mmoth19@gmail.com

Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University Tel: 074-317600 ext 1661 E-mail:

mmoth19@gmail.com

*** วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

College of Innovation and Management, Songkhla Rajabhat University

**** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Asst. Prof. Dr., Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University

บันเทิง นวดแผนโบราณ ร้านอาหาร เพื่อให้โรงแรมเป็นศูนย์รวมความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ เพื่อเพิ่มรายได้ของ
โรงแรม ปัญหาอุปสรรคของผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก ได้แก่ ปัญหาด้านเงินทุน ปัญหาด้านคู่แข่ง ปัญหาด้าน
อุปสงค์

คำสำคัญ: ธุรกิจที่พัก, ผู้ประกอบการ, กลยุทธ์, สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

Abstract

The purposes of this research were to study situation, strategies and adaptation of accommodation business entrepreneurs in three southern border provinces and obstacles to business in the area. The research results to the development of a sustainable accommodation business policy in three southern border provinces. The data were collected by in-depth interviews entrepreneurs registered with the provincial administration office in Pattani, Narathiwat and Yala. Data was analyzed by content analysis. The results show that violence in the area is a critical factor in determining the style and pattern of expansion of the accommodation business in the area. Accommodation businesses in the three southern border provinces are unique and different from other areas. Demand for accommodation in the three southern border provinces is not only caused for tourism. But demand from people in the area which changed the way of life. The demand of accommodation is just a place to stay while traveling on business trips for cheap rooms in the three southern border provinces. The small size of accommodation business has grown noticeably in all provinces. Meanwhile, the large accommodation business has been affected by the severe situation, room revenue decreased. However, large accommodation business was an increase in the revenue from the rental of conference room from government agencies. Large accommodation business are improving, increase the number of conference rooms to meet the needs of government customers. And add more services to complete more like; karaoke, entertainment, traditional massage, restaurants. To make large accommodation business an entertainment center of various for increase revenue. Obstacles of accommodation business include: Capital problems, competition problem and demand problem.

Keywords: Accommodation Business, Entrepreneur, Strategy, Three southern border provinces

บทนำ

สถานการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตั้งแต่ปี 2547 เป็นต้นมา ส่งผลให้เกิดความเสียหายทั้งชีวิตและทรัพย์สินอันมีอาจสามารถประเมินค่าได้ ทั้งยังก่อให้เกิดความหวาดระแวงระหว่างประชาชนต่อรัฐ รวมทั้งความหวาดระแวงระหว่างประชาชนต่อประชาชน เหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนทั่วไป และมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อระบบเศรษฐกิจของพื้นที่โดยเฉพาะใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาสทำให้เกิดภาวะการผลิตหดตัวเนื่องจากประชาชนไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติ ผู้ประกอบการไม่มีความมั่นใจในความปลอดภัย

ธุรกิจที่พักเป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจที่พักจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ แม้จะมีความพยายามของภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมทั้งการกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการลงทุนในพื้นที่ ช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างไรก็ตาม การกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจดังกล่าวยังไม่สามารถพัฒนาไปสู่ความยั่งยืนได้ เนื่องจากการงานวิจัยและการศึกษาเพื่อแก้ปัญหาด้านธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ส่วนใหญ่เป็นการประมาณการข้อมูลในช่วงเวลา พ.ศ. 2547-2553 ยังไม่ได้มีการศึกษาอย่างจริงจังและนำผลที่ได้ไปแก้ปัญหา หรือนำไปสู่การผลักดันเชิงนโยบายอย่างแท้จริง ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมถึงปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ตลอดจนอุปสรรคของธุรกิจที่พัก และนโยบายภาครัฐต่อธุรกิจที่พัก อันจะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจที่พักในเขตสามจังหวัดชายแดนใต้ได้อย่างยั่งยืน การพัฒนาธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จึงเป็นกลไกอย่างหนึ่งที่จะช่วยในการแก้ปัญหาและลดความรุนแรงของปัญหาในพื้นที่ได้ แต่การพัฒนาธุรกิจที่พักจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของหลายฝ่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในพื้นที่ ธุรกิจที่พักเป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวรเป็นมูลค่าสูง การจะทำให้นักลงทุนเกิดความเชื่อมั่นและพร้อมที่จะลงทุนในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงดังเช่นพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้ประกอบการหรือนักลงทุนจำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจที่พักที่ครบถ้วนและทันสมัย ไม่ว่าจะเป็นจำนวนรูปแบบหรือประเภทของธุรกิจที่พัก ตลอดจนกลยุทธ์ในการลงทุนและการตลาด รวมทั้งความเข้าใจการดำเนินธุรกิจในพื้นที่ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปได้อย่างยั่งยืน การส่งเสริมการลงทุนและการสร้างการเจริญเติบโตทางธุรกิจและเศรษฐกิจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างความมั่นคงและการแก้ปัญหาสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ การพัฒนาธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จึงเป็นกลไกอย่างหนึ่งที่จะช่วยในการแก้ปัญหาและลดความรุนแรงของปัญหาในพื้นที่ได้ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจที่พัก ธุรกิจที่พัก (Accommodation Business) หมายถึงกิจการที่จัดบริการด้านที่พักอาศัยแก่นักท่องเที่ยว คือ ให้บริการห้องพักและอาหารเช้าตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยคิดค่าตอบแทนเพื่อผลกำไรของกิจการนั้น (นิศา ชัชกุล, 2555) ธุรกิจที่พักเป็นธุรกิจหลักในอุตสาหกรรมบริการ (Hospitality Industry) เป็นธุรกิจที่มีวิวัฒนาการมาเป็นเวลานาน ซึ่งวัตถุประสงค์ของธุรกิจที่พักทุกประเภทเพื่อรองรับและให้บริการที่แก่นักท่องเที่ยวและคนเดินทาง ดังนั้น ที่พักหรือที่พักแรมเป็นชื่อเรียกสถานที่ที่จัดไว้สำหรับผู้เดินทางอาศัยค้างคืนระหว่างการเดินทางก่อนที่จะมีคำว่า โรงแรม (Hotel) ปัจจุบันพบว่านอกจากโรงแรมแล้วยังมีธุรกิจที่พักรูปแบบต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย โดยสามารถจัดแบ่งธุรกิจที่พักออกเป็น 3 กลุ่ม (สุริย์ เข็มทอง, 2559) 1) กลุ่มโรงแรม โมเต็ล และรีสอร์ท (Hotels, Motels and Resorts) ในกลุ่มนี้พิจารณาว่า โมเต็ลและรีสอร์ทเป็นธุรกิจที่พักกลุ่มเดียวกับโรงแรม โดยโมเต็ล (Motel) เป็นการผสมคำว่า “Motor Car” กับคำว่า “Hotel” เข้าด้วยกัน โมเต็ลจึงเป็นที่พักที่ใกล้ถนนหลวง มีที่จอดรถใกล้กับห้องพัก ที่พักโมเต็ลในต่างประเทศส่วนใหญ่จะสร้างเป็นอาคารสูงประมาณ 2-3 ชั้น ราคาห้องพักของโมเต็ลถูกกว่าห้องพักโรงแรม ส่วนรีสอร์ท (Resort) เป็นสถานที่พักตากอากาศที่มีภูมิทัศน์สวยงาม มีบริการพิเศษเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว เช่น สนามกอล์ฟ สระว่ายน้ำ และบริการอื่นๆ รีสอร์ท มักมีราคาห้องพักค่อนข้างสูง 2) กลุ่มที่พักเหมือนบ้านหลังที่สอง (Second Homes) ลักษณะที่พักรูปแบบนี้คือแต่ละห้องจะมีห้องครัวและอุปกรณ์ให้ประกอบอาหารเองได้ จึงเป็นที่นิยมสำหรับผู้เดินทางมาเป็นครอบครัวและผู้ที่ต้องการพักเป็นเวลานาน ลักษณะที่พักรูปแบบนี้ ได้แก่ Serviced Apartments, Condotels เป็นต้น 3) กลุ่มที่พักขนาดย่อมหรือที่พักบูติก (Small Scale Boutique Accommodations) ที่พักรูปแบบนี้ ประกอบด้วย Inns, Bed and Breakfast, Guest house เป็นต้น ซึ่งการดำเนินธุรกิจที่พักมีลักษณะพิเศษ (ธนกุลต สังข์เฉย, 2550) ดังนี้ 1) ธุรกิจที่พักเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง โดยการแข่งขันจะเน้นที่การสร้างแบรนด์ ที่ตั้งโรงแรม คุณภาพการให้บริการ และราคา 2) ความเป็นฤดูกาลเนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่เป็นฤดูกาล 3) ทรัพย์สินทางปัญญา ชื่อการค้า เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ และโลโก้ต่างๆ ล้วนเป็นทรัพย์สินที่มีค่าของกิจการโรงแรม 4) ความอ่อนไหวต่อสถานการณ์ทางการเมืองและสังคม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่อ่อนไหวการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่รุนแรง เช่น การมีรัฐประหาร การก่อการร้าย มีแนวโน้มทำให้รายได้ธุรกิจโรงแรมลดลง

2. แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ธุรกิจ การดำเนินธุรกิจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องเผชิญกับความผันผวนของสภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอนสูง ปัญหาความรุนแรงในพื้นที่นอกจากจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนและนักท่องเที่ยวแล้วยังส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนด้วย การดำเนินธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จึงมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากพื้นที่อื่น ธุรกิจที่พักจำเป็นต้องมีกลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดในสภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอนสูงดังเช่นในพื้นที่สามจังหวัด กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่พักของผู้ประกอบการถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ โดยกลยุทธ์เป็นการกำหนดแนวทางหรือวิถีทางในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งการกำหนดแนวทางหรือทิศทางในการดำเนินงานนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์และ

ประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ Porter (1998) แบ่งระดับกลยุทธ์ออกเป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย 1) กลยุทธ์ระดับองค์การ (Corporate Strategy) เป็นการพิจารณาการจัดสรรทรัพยากร ทิศทางการขยายตัวทางธุรกิจ และการดำเนินการในช่วงองค์กรธุรกิจมีการขยายตัวหรือหดตัว 2) กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Strategy) เป็นกลยุทธ์ขององค์กรธุรกิจที่มุ่งเน้นการศึกษาความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน โดยส่วนมากองค์กรธุรกิจจะนิยมใช้เพื่อวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน 3) กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Functional Strategy) เป็นการพิจารณาเกี่ยวกับความสามารถในการดำเนินการขององค์กรธุรกิจ โดยการมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยมีกลยุทธ์ย่อย ได้แก่ (1) กลยุทธ์การตลาด (Marketing) (2) กลยุทธ์การผลิต (Manufacturing) (3) กลยุทธ์การจัดส่ง (Logistic) (4) กลยุทธ์การเงิน (Finance) (5) กลยุทธ์ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) และ (6) กลยุทธ์การจัดการทั่วไป (General Management)

นอกจากนี้ ธุรกิจบริการ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมมักใช้เครื่องมือส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 4 P's) เป็นกลยุทธ์ที่ทำให้องค์การธุรกิจภาคบริการประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) โดย Kotler & Armstrong (2013) ได้อธิบายรายละเอียดของส่วนประสมทางการตลาด หรือ 4P's ไว้ดังนี้ 1) ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสินค้าและบริการที่ธุรกิจเสนอต่อลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย 2) ราคา (Price) เป็นจำนวนเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์นั้น 3) สถานที่ (Place) เป็นสถานที่ที่ลูกค้าสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ 4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นกิจกรรมเพื่อสื่อสารของผลิตภัณฑ์และชักชวนให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายซื้อผลิตภัณฑ์

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ธุรกิจเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย การดำเนินธุรกิจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องเผชิญกับความผันผวนของสภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอนสูง ธุรกิจที่พักจำเป็นต้องมีกลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดในสภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอนสูงดังเช่นในพื้นที่สามจังหวัด กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่พักของผู้ประกอบการถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์และประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 4 P's) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อนำไปสู่การตอบโจทย์วิจัยที่ว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักมีกลยุทธ์การลงทุนและการตลาดอย่างไรเพื่อดำรงอยู่ในสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ” โดยมุ่งเน้นอธิบายใน 2 ประเด็น ได้แก่ กลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจที่พัก อันจะเป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับหลายภาคส่วนที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อไป

ผู้วิจัยเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อทำความเข้าใจปรากฏการณ์ทางสังคมที่เป็นพลวัตด้วยพื้นฐานการเข้าใจมนุษย์และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างเป็นธรรมชาติ (Gubrium and Holstein, 1997) การใช้ข้อมูลภาคสนามจากการสัมภาษณ์จะช่วยให้เข้าถึงประสบการณ์จริงของมนุษย์และสังคม การวิจัยครั้งนี้จึงเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อศึกษากลยุทธ์การลงทุนและการตลาดของธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจที่พัก การบริหารจัดการธุรกิจที่พัก ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจที่พักประสบความสำเร็จ ปัญหาในการประกอบธุรกิจที่พัก และความต้องการการได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก ครอบคลุมเฉพาะสถานประกอบการธุรกิจที่พักที่จดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมายที่ทำการปกครองท้องที่ ตาม พ.ร.บ. โรงแรม พ.ศ. 2547 ทั้งนี้จำนวนธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีจำนวน 127 แห่ง ประกอบด้วย จังหวัดยะลา จำนวน 41 แห่ง จังหวัดปัตตานี จำนวน 27 แห่ง และจังหวัดนราธิวาส จำนวน 59 แห่ง แต่อย่างไรก็ตามจำนวนการเลือกตัวอย่างของประชากรนั้นไม่มีความสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อการนำเสนอความเป็นตัวแทนของประชากร (Representative of a population) และมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายและทำความเข้าใจปรากฏการณ์ทางสังคมและกระบวนการทางสังคม (Neuman, 2004) ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จนกระทั่งข้อมูลมีความอิ่มตัว ในเบื้องต้นจะกำหนดตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลพื้นที่ละ 5 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ความเกี่ยวเนื่อง เชื่อมโยง จัดเรียงหมวดหมู่ข้อมูลอย่างเป็นระบบตามประเด็นเนื้อหา เพื่อการจัดกลุ่มความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างเป็นระบบ เพื่อการตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของข้อมูล

ผลการวิจัย

1. สถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้กับการเกิดอุปสงค์ด้านที่พัก: อุปสงค์จากคนในพื้นที่

หลังเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยว ในช่วงปี พ.ศ. 2547-2550 ลดลงอย่างเห็นได้ชัด แต่จากความพยายามของภาครัฐและภาคเอกชนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวกับประเทศเพื่อนบ้าน พัฒนาโครงสร้างธุรกิจการท่องเที่ยว โดยปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว ทั้งแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและประเพณีเทศกาล เช่น การสักการะเจ้าแม่ลิ้มกอเหนี่ยวที่ปัตตานี แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่เขื่อนบางลาง จังหวัดยะลา พุโรหิตะแดงจังหวัดนราธิวาสและแหล่งท่องเที่ยวเมืองชายแดนต่างๆ รวมถึงการพิจารณาให้พื้นที่ 3 จังหวัดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษช่วยฟื้นฟูการค้าและการลงทุนในพื้นที่ ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และเมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้เข้าพักแรม พบว่าในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จำนวนผู้เข้าพักแรมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทำให้ในปัจจุบันมีธุรกิจที่พักในเขตเมือง (ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส) ที่จดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมายที่ทำการปกครองท้องที่

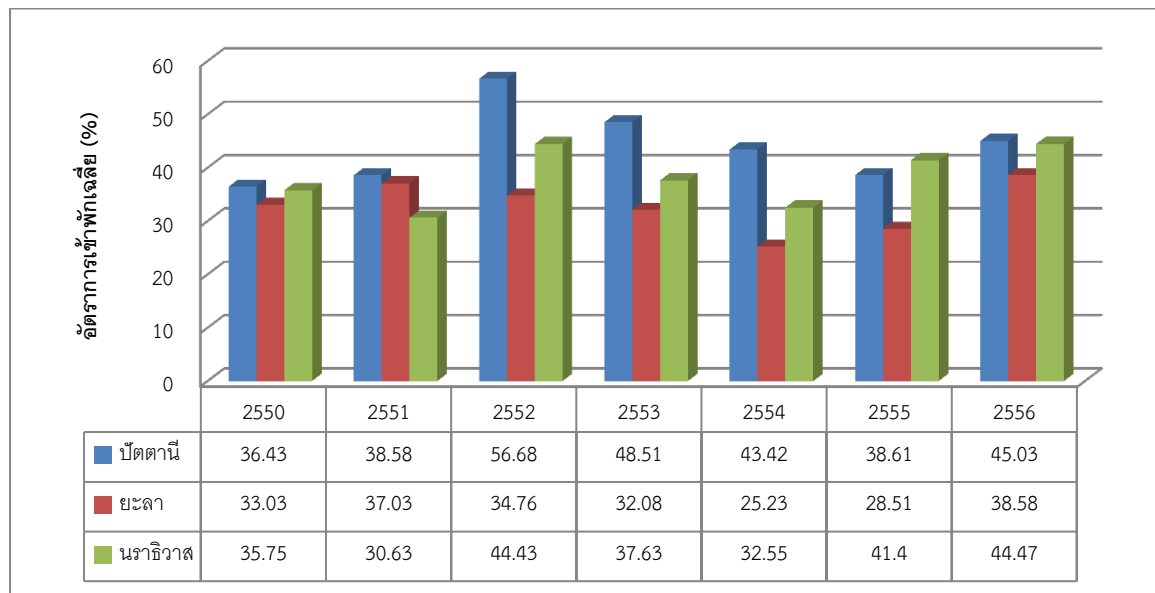
จำนวนทั้งสิ้น 127 แห่ง จังหวัดปัตตานีมีธุรกิจที่พัก จำนวน 27 แห่ง จังหวัดนราธิวาสมีธุรกิจที่พัก จำนวน 59 แห่ง และจังหวัดยะลามีธุรกิจที่พัก จำนวน 41 แห่ง

ตารางที่ 1 จำนวนผู้เข้าพักแรมในสถานประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ระหว่าง พ.ศ. 2553-2558

| ผู้เข้าพักแรม | 2553 | 2554 | 2555 | 2556 | 2557 | 2558 |
|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ปัตตานี | 130,897 | 154,284 | 180,017 | 205,103 | 209,099 | 220,291 |
| ยะลา | 270,309 | 301,883 | 385,079 | 524,992 | 552,190 | 583,010 |
| นราธิวาส | 442,525 | 428,972 | 436,639 | 513,242 | 537,517 | 580,123 |

ที่มา : กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

นอกจากนั้น ข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เมื่อเปรียบเทียบอัตราการเข้าพักเฉลี่ยของ ธุรกิจที่พักในจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ตั้งแต่ พ.ศ. 2550-2556 พบว่าโรงแรมในจังหวัดปัตตานีมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดยะลา ตามลำดับ และอัตราการเข้าพักเฉลี่ยของ ธุรกิจที่พักมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2556 โรงแรมหรือธุรกิจที่พักในจังหวัดในจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาสมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยสูงขึ้นจากปี พ.ศ. 2555 ดังภาพ 1



ภาพที่ 1 อัตราการเข้าพักเฉลี่ย พ.ศ. 2550-2556 จำแนกตามจังหวัด

ที่มา : ออกแบบการนำเสนอโดยผู้เขียน

จากข้างต้น แสดงให้เห็นว่าสถานการณ์ความรุนแรงไม่ได้เป็นอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจที่พักในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายความว่าแม้ว่าจะมีเหตุการณ์ความรุนแรงในพื้นที่ แต่ยังคงมีอัตราการเข้าพัก

เฉลี่ยสูงขึ้น ทำให้ธุรกิจที่พึกในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ยังคงเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง แม้การเติบโตของธุรกิจที่พึกจะไม่หวือหวามากนัก สะท้อนภาพการเติบโตของธุรกิจที่พึกในพื้นที่ภายใต้สถานการณ์ความรุนแรงได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามแม้ว่าสถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จะไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจที่พึกในพื้นที่ แต่สถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเงื่อนไขสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตและการเดินทางของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งการจัดประชุมสัมมนาของหน่วยงานราชการเมื่อเกิดสถานการณ์ความรุนแรง ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าการเติบโตของธุรกิจที่พึกเป็นการตอบสนองความต้องการด้านที่พึกจากคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล พบว่าสถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านอุปสงค์หรือความต้องการด้านที่พึกในพื้นที่ สามารถจำแนกการเปลี่ยนแปลงออกเป็นอย่างน้อย 2 ประการ ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตและการเดินทางของประชาชนในพื้นที่ สถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและยาวนาน ทำให้คนในพื้นที่เกิดรู้สึกไม่เชื่อมั่นในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แต่เมื่อจำเป็นจะต้องใช้ชีวิตอยู่ท่ามกลางสถานการณ์ความรุนแรง ประชาชนจึงปรับตัวเพื่อดำรงชีวิตในพื้นที่เสี่ยงได้อย่างปลอดภัย โดยหลีกเลี่ยงการเดินทางในช่วงเวลากลางคืนหรือตอนเย็น ดังนั้น กลุ่มลูกค้าของธุรกิจที่พึกในพื้นที่สามจังหวัดจึงเป็นกลุ่มคนในพื้นที่สามจังหวัด ซึ่งต้องการเพียงสถานที่พึกที่ปลอดภัย เพื่อพักระหว่างเดินทางในพื้นที่ ดังตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พึกที่กล่าวว่า

“คนไม่กล้าเดินทางช่วงเย็นกับกลางคืน หลังสี่โมงห้าโมงเย็นรถไม่มีแล้ว กลับไม่ทัน เวลาไปตระหรือกลับจากหาดใหญ่ รถหมด พักค้างที่ปัตตานีก่อน พรุ่งนี้ค่อยกลับ คนสมัยนี้เค้าไม่พักบ้านญาติกันแล้ว มันไม่สะดวก เค้าแค่ปลอดภัย” (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2559)

“หาดใหญ่ได้อานิสงค์จากเหตุการณ์ ตอนเย็นวันศุกร์คนเจียบ เค้าไปเที่ยวหาดใหญ่กันหมด กลับมาอีกทีอาทิตย์เย็น ไปซื้อของไปหาของกินอร่อยๆ ถ้าคิดเย็นกลับเข้าหมู่บ้านไม่ทัน พักในเมืองก่อน พรุ่งนี้ค่อยไป” (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2559)

“คนที่มาพักเป็นคนในพื้นที่ กลับบ้านไม่ทัน พักโรงแรมขนาดเล็ก คนนอกพื้นที่หรือราชการพักโรงแรมใหญ่ในเมือง เค้ากลัวไม่กล้าพักโรงแรมเล็กหรอก” (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2559)

จากนัยคำสัมภาษณ์นี้ สะท้อนให้เห็นว่าเหตุการณ์ความรุนแรงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่งผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตและการเดินทางของคนในพื้นที่ ผู้คนเกิดความหวาดกลัว ไม่กล้าที่จะเดินทางในเวลากลางคืน หลีกเลี่ยงการเดินทางในเวลาเย็นหรือกลางคืน รวมทั้งการนิยมไปท่องเที่ยวและจับจ่ายใช้สอยในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ ส่งผลให้เกิดความต้องการที่พึกระหว่างเดินทางในพื้นที่ ทำให้ธุรกิจที่พึกในเขตเมืองมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับข้อมูลจากการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2555 สำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ร้อยละของผู้เข้าพักชาวไทยในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นคนในพื้นที่มากกว่าคนนอกพื้นที่ (ตาราง 2)

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้าพักชาวไทย จำแนกตามจังหวัด

| พื้นที่ | คนในพื้นที่ | คนนอกพื้นที่ |
|----------|-------------|--------------|
| ปัตตานี | 57.7 | 42.3 |
| ยะลา | 62.6 | 37.4 |
| นราธิวาส | 60.1 | 39.9 |

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ

2. การจัดประชุมสัมมนาของหน่วยงานราชการเมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรง หน่วยงานราชการมีการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาความรุนแรงในพื้นที่บ่อยครั้ง ทำให้ลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการเพิ่มขึ้น ขณะที่หลังเกิดเหตุการณ์กลุ่มลูกค้าที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวหายไป แต่กลุ่มลูกค้าประชุมสัมมนามีจำนวนมากขึ้น ส่งผลให้ความต้องการสถานที่จัดประชุมสัมมนาเพิ่มขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าเหตุการณ์ความรุนแรงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงกลุ่มลูกค้า จากเดิมลูกค้าของธุรกิจที่พักในเขตเมือง มี 4 กลุ่มหลักๆ คือ กลุ่มลูกค้าที่เดินทางมาเอง กลุ่มลูกค้าประชุมสัมมนา กลุ่มลูกค้าที่มาจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวหรือกลุ่มทัวร์ กลุ่มลูกค้าบริษัทห้างร้าน หลังเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงในพื้นที่กลุ่มลูกค้าที่เดินทางมาเอง ลูกค้าที่มาจากผู้ประกอบการท่องเที่ยว กลุ่มลูกค้าบริษัทหายไป แต่กลุ่มลูกค้าประชุมสัมมนาเพิ่มขึ้น

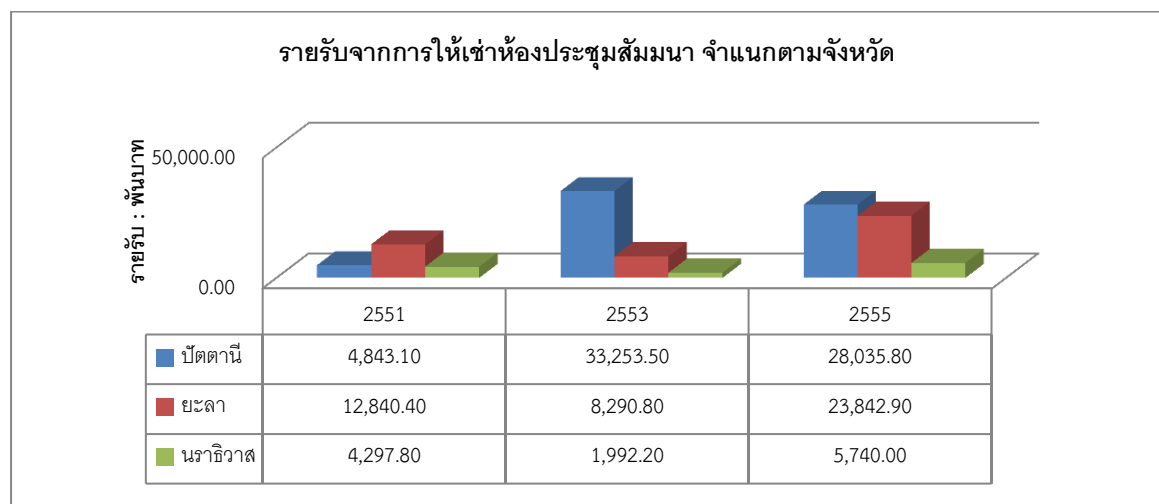
จากข้างต้นจะเห็นได้ว่าในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความต้องการด้านที่พักเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยมีสาเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตและการเดินทางของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งการจัดประชุมสัมมนาของหน่วยงานราชการ ทำให้ธุรกิจที่พักมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่าสถานการณ์ความรุนแรงไม่ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่พักในพื้นที่เกิดภาวะขาดทุนหรือไม่สามารถประกอบกิจการต่อไปได้อย่างที่เข้าใจกัน เพราะแม้ว่าจะมีเหตุการณ์ความรุนแรงในพื้นที่ แต่ยังคงมีความต้องการหรืออุปสงค์ที่พักในพื้นที่เพิ่มขึ้น โดยความต้องการที่เพิ่มขึ้นนั้นมีลักษณะเฉพาะ ซึ่งเกิดจากสถานการณ์หรือบริบทในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้กำหนดให้เกิดความต้องการในลักษณะนั้นขึ้น

2. สถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้กับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจที่พักในพื้นที่

จากการเพิ่มขึ้นของอุปสงค์ด้านที่พัก ซึ่งมีที่มาจากอุปสงค์ของคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้สามารถจำแนกการเปลี่ยนแปลงธุรกิจที่พัก เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในพื้นที่ออกเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. ธุรกิจที่พักหรือโรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพักเพียงอย่างเดียวมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการด้านที่พักของคนในพื้นที่เพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งมาจากการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตและการเดินทางของคนในพื้นที่ ซึ่งเกิดความหวาดกลัว ไม่กล้าเดินทางในช่วงเวลากลางคืน ลูกค้ากลุ่มนี้จึงเป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งต้องการเพียงสถานที่พักแรมที่ปลอดภัย ราคาถูก เพื่อพักแรมระหว่างเดินทางกลับจากหาดใหญ่หรือท่าธุระในพื้นที่ เกิดความต้องการที่พักแรมจากคนในพื้นที่สามจังหวัดเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจที่พักที่ให้บริการห้องพักเพียงอย่างเดียว ราคาถูกเพิ่มขึ้น

2. ธุรกิจที่พักรหรือโรงแรมที่ให้บริการเช่าห้องประชุมสัมมนา มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น เหตุการณ์ความรุนแรงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงกลุ่มลูกค้า จากเดิมลูกค้าของธุรกิจที่พักรในเขตเมือง มี 4 กลุ่มหลักๆ คือ กลุ่มลูกค้าที่เดินทางมาเอง กลุ่มลูกค้าประชุมสัมมนา กลุ่มลูกค้าที่มาจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวหรือกลุ่มทัวร์ กลุ่มลูกค้าบริษัทห้างร้าน หลังเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงในพื้นที่กลุ่มลูกค้าบางกลุ่มหายไป แต่กลุ่มลูกค้าประชุมสัมมนาเพิ่มขึ้น รายได้จากห้องพักรลดลง ขณะเดียวกันมีรายได้จากการประชุมสัมมนามากขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลจากการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ เมื่อเปรียบเทียบรายรับจากการให้เช่าห้องประชุมสัมมนาในพื้นที่สามจังหวัด ระหว่าง พ.ศ. 2551-2555 พบว่า ธุรกิจที่พักรในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในภาพรวมรายรับจากการให้เช่าห้องประชุมสัมมนามีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และในปี พ.ศ. 2555 จังหวัดปัตตานีมีรายได้จากการให้เช่าห้องประชุมสัมมนามากที่สุด รองลงมาคือจังหวัดยะลา และนราธิวาส ดังแผนภูมิ



ภาพที่ 2 รายรับจากการให้เช่าห้องประชุมสัมมนา จำแนกตามจังหวัด

ที่มา : ออกแบบการนำเสนอโดยผู้เขียน

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่าลักษณะการขยายตัวของธุรกิจที่พักรในพื้นที่สามจังหวัดเป็นไปตามความต้องการของคนในพื้นที่ ซึ่งสามารถจำแนกลักษณะการขยายตัวของธุรกิจที่พักรในเขตเมืองออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) การขยายตัวของธุรกิจที่พักรหรือโรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพักรเพียงอย่างเดียว เน้นให้บริการห้องพักรเพียงอย่างเดียว ไม่มีการให้บริการอาหารหรือห้องประชุมสัมมนา 2) การขยายตัวของธุรกิจที่พักรหรือโรงแรมที่ให้บริการเช่าห้องประชุมสัมมนา เน้นเพิ่มจำนวนห้องประชุมสัมมนา ขยายขนาดห้องประชุมสัมมนา และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการจัดประชุมสัมมนา

3. กลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรในเขตเมือง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 4 P's) มาใช้ในการอธิบายกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจที่พักรในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และจากการสัมภาษณ์

ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ สามารถจำแนกกลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก ดังนี้

1. กลยุทธ์ด้านราคา จากการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตและการเดินทางของประชาชนในพื้นที่ส่งผลให้เกิดอุปสงค์ด้านที่พักจากกลุ่มคนในพื้นที่สามจังหวัด ซึ่งต้องการเพียงที่พักแรมที่ปลอดภัยระหว่างเดินทางภายในพื้นที่ ทำให้ที่พักแรมที่มีราคาห้องพักต่ำกว่า 500 เป็นที่นิยมและมีการขยายตัวอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีคู่แข่งนอกระบบที่สำคัญ คือ เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์มาแบ่งส่วนแบ่งการตลาดทำให้การแข่งขันธุรกิจที่พักที่ให้บริการห้องพักเพียงอย่างเดียวจึงนิยมใช้กลยุทธ์ด้านราคาเพื่อแข่งขันกับคู่แข่ง โดยกำหนดราคาห้องพักเป็นห้องพักแบบประหยัด โดยผู้ประกอบการธุรกิจที่พักจะใช้กลยุทธ์กำหนดราคาห้องพักหรือประกาศขายห้องพักเท่าคู่แข่งที่อยู่ในพื้นที่เดียวกันและมีคุณภาพใกล้เคียงกัน เพื่อเพิ่มโอกาสการเป็นตัวเลือกในการใช้บริการ โดยราคาห้องพักที่นิยมประกาศขายเป็นราคา 400-600 บาท ภายในห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน เช่น ทีวี ตู้เย็น เครื่องทำน้ำอุ่น และเครื่องปรับอากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการไม่แตกต่างกันมากนัก อย่างไรก็ตาม ราคาประกาศขายห้องพัก เป็นราคาตลอดทั้งปี ไม่มีการลดหรือเพิ่มราคาไม่ว่าจะเป็นช่วงใดของปี ดังนั้นฤดูกาลหรือช่วงเวลาเข้าพักไม่มีผลต่อระดับราคา

2. กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ในธุรกิจที่พักกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์เป็นการออกแบบห้องพักและสถานที่เพื่อตอบสนองความสะดวกสบายและความต้องการในการใช้บริการของลูกค้า ในพื้นที่สามารถแบ่งกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในธุรกิจที่พักในเขตเมือง ได้ดังนี้

1) การออกแบบรูปแบบของธุรกิจที่พักให้มีความโดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ประจำตัว เพื่อสร้างจุดขายและดึงดูดใจลูกค้า ธุรกิจที่พักหลายแห่งในพื้นที่นอกจากจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันแล้ว ยังมีการจัดสถานที่ที่มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง โดยนำความคิดสร้างสรรค์เข้ามาใช้ในการออกแบบ จัดภูมิทัศน์หรือสถานที่ เพื่อดึงดูดใจลูกค้า โดยเฉพาะธุรกิจที่พักเปิดใหม่ที่ให้บริการห้องพักเพียงอย่างเดียว มักใช้กลยุทธ์นี้ในการดึงดูดใจลูกค้าให้มาใช้บริการ

2) การรักษาความปลอดภัย จากสถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ การดำเนินธุรกิจในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการเกิดเหตุร้าย การสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ลูกค้าที่เข้าพักเป็นสิ่งจำเป็น ธุรกิจที่พักส่วนใหญ่มีการรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด มีกล้องวงจรปิด มีทางเข้าออกทางเดียว ห้ามจอดรถติดตัวอาคาร มีการสแกนบัตรประชาชนผู้เข้าพักเข้ามาจอดในบริเวณสถานประกอบการ มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง บางโรงแรมมีเครื่องสแกนวัตถุระเบิด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าและผู้ใช้บริการ

3. กลยุทธ์การจัดจำหน่าย เป็นลักษณะและจำนวนช่องทางที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลการติดต่อของโรงแรม ดังนั้นการเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสมจะช่วยขยายขอบเขตการครอบคลุมตลาดกลุ่มเป้าหมาย ธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้นิยมใช้เว็บไซต์, Facebook, Line และการแนะนำโดยผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการและบอกต่อ มีส่วนน้อยที่มีระบบจองห้องพักออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

4. กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด ผลผลิตภัณฑ์หรือสินค้าหลักของโรงแรมที่พักคือห้องพัก รายได้จากห้องพักจึงเป็นรายได้หลักของโรงแรม แต่จากสถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่สามจังหวัดชายภาคใต้ ทำให้ธุรกิจที่พักในพื้นที่ที่มีรายได้จากห้องพักลดลง ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักจึงใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการและเข้ามาใช้บริการมากขึ้น โดยการจัดกิจกรรมหรือการให้บริการด้านอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า เพื่อเพิ่มอัตราการเข้าพักและมีรายได้เพิ่มขึ้น ดังนั้น ถึงแม้ว่าในพื้นที่หลังเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงธุรกิจที่พักจะมีรายได้จากห้องพักลดลง แต่มีรายได้จากการให้เช่าห้องประชุมสัมมนาเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีลูกค้ากลุ่มประชุมสัมมนาจากหน่วยงานราชการในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เพิ่มขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักจึงปรับปรุงบริการเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้ากลุ่มราชการ โดยเพิ่มจำนวนห้องประชุม ขยายขนาดห้องประชุม และติดตั้งอุปกรณ์สารสนเทศที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ นอกจากนี้ โรงแรมที่พักที่ให้บริการอาหารมีการปรับเปลี่ยนเป็นจากให้บริการอาหารสากลเป็นอาหารฮาลาล ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจที่พักส่วนใหญ่กล่าวในลักษณะเดียวกันว่า เริ่มแรกไม่ได้เป็นฮาลาล แต่เพิ่งมาปรับให้บริการอาหารฮาลาล เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับโรงแรม เพราะถ้าหากไม่มีฮาลาล ลูกค้ากลุ่มประชุมสัมมนาจะไม่มาใช้บริการ นอกจากการปรับปรุงบริการเพื่อรองรับลูกค้ากลุ่มประชุมสัมมนาแล้ว ผู้ประกอบการยังเพิ่มบริการด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าและประชาชนในพื้นที่ ทำให้ธุรกิจโรงแรมที่พัก นอกจากจะเป็นที่พักแก่คนเดินทาง ยังมีบริการอื่นเพื่อการให้บริการที่ครบวงจรมากขึ้น เช่น มีคาราโอเกะ สถานบันเทิง นวดแผนโบราณ ร้านอาหาร เบเกอรี่ ทำให้โรงแรมเป็นศูนย์รวมความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมอีกทางหนึ่ง

4. ปัญหาอุปสรรคและความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1) ปัญหาด้านเงินทุน เนื่องจากธุรกิจที่พักเป็นธุรกิจที่มีต้นทุนสูง ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนการก่อสร้าง ตกแต่งปรับปรุงห้องพัก ค่าใช้จ่ายในการซื้อเครื่องมืออุปกรณ์ ค่าวัตถุดิบ และค่าจ้างแรงงาน ทำให้มีผู้ประกอบการมีปัญหาด้านเงินทุนหมุนเวียน ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักต้องการให้รัฐบาลขยายเวลาการให้เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ 1.5% ต่อปีที่จะหมดในปลายปี 2560 ออกไปอีก และขยายระยะเวลาจากเดิม 3 ปี เป็น 5 ปี เพื่อเป็นการกระตุ้นการลงทุน รวมทั้งลดหย่อนภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ

2) ปัญหาด้านอุปสงค์ แม้ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้สถานการณ์การท่องเที่ยวจะมีแนวโน้มดีขึ้นตามลำดับ แต่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อต่ำ และใช้ระยะเวลาพักในพื้นที่เพียงไม่กี่วัน ผู้ประกอบการต้องการให้หน่วยงานภาครัฐสนับสนุนการท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ให้มากขึ้น และประกาศให้สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวในพื้นที่

3) ปัญหาด้านคู่แข่ง โรงแรมและที่พักหลายแห่งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ไม่ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ซึ่งโรงแรมและที่พักดังกล่าวจัดเป็นคู่แข่งของโรงแรมที่พักที่จดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการในการดำเนินการเพื่อควบคุม

การดำเนินธุรกิจโรงแรมที่พักให้ถูกต้องตามพระราชบัญญัติดังกล่าว เพื่อลดปัญหาการกระทำผิดกฎหมายและทำให้ผู้ประกอบการที่ดำเนินการอย่างถูกต้องมีขวัญกำลังใจในการดำเนินธุรกิจต่อไป

สรุปและอภิปรายผล

1. สถานการณ์ธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

จากผลการศึกษาเกิดข้อค้นพบซึ่งช่วยขยายความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เพิ่มขึ้น โดยผู้วิจัยค้นพบว่าสถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่พักในพื้นที่เกิดภาวะขาดทุนหรือไม่สามารถประกอบกิจการต่อไปได้อย่างที่เข้าใจตามข่าวที่ปรากฏในหน้าหนังสือพิมพ์ต่างๆ ซึ่งมีการนำเสนอข่าวในช่วงระหว่าง พ.ศ. 2547-2553 (ผู้จัดการรายสัปดาห์, 2550) แต่ข้อค้นพบจากการศึกษาพบว่าธุรกิจที่พักในพื้นที่ที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาของ พรพรรณ วีระปรียาภรณ์ (2555) ที่ระบุว่าสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ยังคงมีศักยภาพต่อการพัฒนาในเชิงกายภาพพื้นที่ (ทั้งในเชิงปริมาณหรือจำนวนและรูปแบบโครงการ) ที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นโครงการประเภทที่อยู่อาศัย สถานศึกษา โรงแรมที่พัก ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ โดยลักษณะและรูปแบบการขยายตัวเป็นผลเนื่องมาจากสถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งนี้ สถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่จัดเป็นเงื่อนไขสำคัญก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอุปสงค์ด้านที่พักในพื้นที่ ทำให้ธุรกิจที่พักมีการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านจำนวนและลักษณะของการขยายตัว โดยลักษณะและการเปลี่ยนแปลงมีลักษณะเฉพาะและมีความแตกต่างจากพื้นที่อื่น อาจกล่าวได้ว่าสถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเงื่อนไขในการกำหนดลักษณะและรูปแบบการขยายตัวของธุรกิจที่พักในพื้นที่ การเกิดอุปสงค์ด้านที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ไม่ได้เกิดจากอุปสงค์ด้านการท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากอุปสงค์จากคนในพื้นที่ ซึ่งเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตทำให้เกิดความต้องการที่พักจากคนในพื้นที่สามจังหวัด ซึ่งต้องการเพียงที่พักแรมระหว่างเดินทางทำธุระภายในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้หรือเดินทางกลับจากอำเภอหาดใหญ่ เกิดความต้องการห้องพักราคาถูกในพื้นที่ สอดคล้องกับการศึกษาของกรวรรณ ทองสว่าง (2554) ที่ระบุว่าหลังเหตุการณ์ความไม่สงบของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้นักท่องเที่ยวจะเปลี่ยนพฤติกรรม โดยกลุ่มที่เข้าพักจะเป็นกลุ่มที่เคยอยู่ในพื้นที่ โดยจะมาเยี่ยมญาติพี่น้องและติดต่อเรื่องงาน เช่น ประชุม สัมมนา ทำให้ธุรกิจที่พักขนาดเล็กเกิดการขยายตัวอย่างเห็นได้ชัดในทุกจังหวัด โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ประจวบสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ นอกจากนี้ เมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงหน่วยงานราชการมีการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาความรุนแรงในพื้นที่บ่อยครั้ง ทำให้ลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการเพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจที่พักที่ให้บริการเช่าห้องประชุมสัมมนา สะท้อนความต้องการหรือเกิดอุปสงค์ด้านที่พักในพื้นที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยความต้องการที่เพิ่มขึ้นนั้นมีลักษณะเฉพาะเป็นอุปสงค์ด้านที่พักจากคนในพื้นที่ ซึ่งเกิดจากสถานการณ์หรือบริบทในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้กำหนดให้เกิดความต้องการในลักษณะนั้น เมื่อธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีลักษณะเฉพาะและมีความแตกต่างจากพื้นที่อื่นดังนั้นการกำหนดแนวทางส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องมีมาตรการและแนวทางเฉพาะเพื่อให้ธุรกิจที่พักในพื้นที่พัฒนาอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถจำแนกได้ ดังนี้

1) กลยุทธ์ด้านราคา สถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตและการเดินทางของประชาชนในพื้นที่ ส่งผลให้เกิดอุปสงค์ด้านที่พักจากกลุ่มคนในพื้นที่สามจังหวัด ซึ่งต้องการที่พักที่ปลอดภัยระหว่างเดินทางภายในพื้นที่ ทำให้ที่พักที่มีราคาห้องพักร้อยกว่า 500 เป็นที่นิยมและมีการขยายตัวอย่างชัดเจนในทุกจังหวัด ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักที่ให้บริการที่พักเพียงอย่างเดียวจึงนิยมใช้กลยุทธ์ด้านราคาเพื่อแข่งขันกับคู่แข่ง โดยกำหนดราคาห้องพักเป็นห้องพักแบบประหยัด โดยผู้ประกอบการธุรกิจที่พักจะใช้กลยุทธ์กำหนดราคาห้องพักหรือประกาศขายห้องพักแก่คู่แข่งที่อยู่ในพื้นที่เดียวกันและมีคุณภาพใกล้เคียงกัน เพื่อเพิ่มโอกาสการเป็นตัวเลือกในการใช้บริการ โดยราคาห้องพักที่นิยมประกาศขายเป็นราคา 400-600 บาท นอกจากนั้น ราคาประกาศขายห้องพัก เป็นราคาตลอดทั้งปี ไม่มีการลดหรือเพิ่มราคาไม่ว่าจะเป็นช่วงใดของปี ดังนั้นฤดูกาลหรือช่วงเวลาเข้าพักไม่มีผลต่อระดับราคา สอดคล้องกับการศึกษาของกรวรรณ ทองสว่าง (2554) ซึ่งทำการศึกษาผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่พบว่าในอำเภอหาดใหญ่จะไม่มีฤดูกาลท่องเที่ยว (High season) ที่ชัดเจน นักท่องเที่ยวจะเข้ามาท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเทศกาลของไทย มาเลเซีย เช่น เทศกาลวันตรุษจีน เทศกาลสงกรานต์ และวันหยุดศักราห์ เสาร์ อาทิตย์ และหากมีเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ นักท่องเที่ยวจะหยุดการท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่จนกว่านักท่องเที่ยวจะรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ทำให้ฤดูกาลไม่มีผลต่อการกำหนดราคาห้องพักโรงแรมในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งการไม่มีฤดูกาลท่องเที่ยวที่ชัดเจนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้ธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความแตกต่างจากธุรกิจที่พักโรงแรมในพื้นที่อื่น จากการทบทวนวรรณกรรม ธนกฤษสังข์เฉย (2550) ระบุว่าลักษณะพิเศษของธุรกิจโรงแรมอย่างหนึ่งคือความเป็นฤดูกาล เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่เป็นฤดูกาล ดังนั้นจำนวนนักท่องเที่ยวมากหรือน้อยขึ้นกับฤดูกาล

2) กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ธุรกิจที่พักในเขตเมืองนิยมใช้การออกแบบรูปแบบของธุรกิจที่พักให้มีความโดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ประจำตัว โดยนำความคิดสร้างสรรค์เข้ามาใช้ในการออกแบบ จัดภูมิทัศน์หรือสถานที่ เพื่อสร้างจุดขายและดึงดูดใจลูกค้า โดยเฉพาะธุรกิจที่พักเปิดใหม่ที่ให้บริการห้องพักเพียงอย่างเดียว มักใช้กลยุทธ์นี้ในการดึงดูดใจลูกค้าให้มาใช้บริการ นอกจากนั้น ธุรกิจที่พักส่วนใหญ่ยังมีมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ลูกค้าที่เข้าพัก สอดคล้องกับแนวคิดของธนกฤษสังข์เฉย (2550) ซึ่งระบุว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมแต่ละรายพยายามสร้างความแตกต่างในตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการของตน ทั้งความแตกต่างที่แท้จริงและความแตกต่างในทรรศนะของผู้บริโภค การสร้างความแตกต่างและการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม ให้สอดคล้องกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อดึงดูดความสนใจให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย นอกจากนั้นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีการเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้เข้าพัก สอดคล้องกับการศึกษาของกรวรรณ ทองสว่าง (2554) ซึ่งระบุว่าหลังเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้โรงแรมมีการจัดการเรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

มากที่สุด เช่น มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดทุกชั้น และที่มุมอับของโรงแรม มีการตรวจตราทุกๆ ชั่วโมง มีการตรวจยานพาหนะ กระเป๋ามีการเข้าออกภายในโรงแรม เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยเมื่อเข้าพักในโรงแรมและห้องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่

3) กลยุทธ์การจัดจำหน่าย ธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้นิยมใช้เว็บไซต์, Facebook, Line และการแนะนำโดยผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการและบอกต่อ สอดคล้องกับผลการศึกษาของเกิตศิริ เจริญวิศาล และธนิศา แสงวิเชียร (2557) ซึ่งทำการศึกษากการเพิ่มมูลค่าแก่ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดสงขลาด้วยแนวคิดบูติกและไลฟ์สไตล์โฮเต็ลสะท้อนให้เห็นว่านักท่องเที่ยวปัจจุบันให้ความสำคัญในการใช้อินเทอร์เน็ต ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตและการสื่อสารจะช่วยให้โรงแรมสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับในการเลือกใช้บริการ อีกทั้งถือเป็นการทำการตลาดที่มีต้นทุนต่ำแต่มีประสิทธิผลอย่างดี เช่นการพัฒนาระบบ E-commerce ในการขายห้องพักผ่านเว็บไซต์ รวมทั้งการสื่อสารกับลูกค้าผ่าน Social network เป็นต้น เช่นเดียวกับการศึกษาของ มนัสสินี บุญมีศรีสง่า (2558) ซึ่งทำการศึกษากการให้ความหมายรูปแบบและกลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวแบบคาร์กทัวริซึมพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี ระบุช่องทางการจัดจำหน่ายที่สำคัญที่สุดคือ Social media แต่ยังมีผู้ประกอบการบางส่วนที่ยังมีความรู้ในส่วนนี้ไม่มากนัก ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเข้ามาให้ความรู้และสนับสนุนช่องทางการจำหน่ายดังกล่าวให้มากขึ้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพวงา บุญคุ้ม และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2558) ซึ่งทำการศึกษากการพัฒนาแบบการสื่อสารทางการตลาดในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกลุ่มภาคกลางตอนล่าง พบว่าช่องทางการสื่อสารที่สำคัญคือสื่ออินเทอร์เน็ต และการบอกต่อๆ กัน

4) กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด ธุรกิจที่พักในพื้นที่ใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการและเข้ามาใช้บริการมากขึ้น โดยการจัดกิจกรรมหรือการให้บริการด้านอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า ทำให้มีอัตราการเข้าพักเพิ่มขึ้นและมีรายได้เพิ่มขึ้น ดังนั้น ถึงแม้ว่าในพื้นที่หลังเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงธุรกิจที่พักจะมีรายได้จากห้องพักลดลง แต่มีรายได้จากการให้เช่าห้องประชุมสัมมนาเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีลูกค้ากลุ่มประชุมสัมมนาจากหน่วยงานราชการในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เพิ่มขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักจึงปรับปรุงบริการเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้ากลุ่มราชการ โดยเพิ่มจำนวนห้องประชุม ขยายขนาดห้องประชุม และติดตั้งอุปกรณ์สารสนเทศที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ นอกจากนี้ โรงแรมที่พักที่ให้บริการอาหารมีการปรับเปลี่ยนเป็นจากให้บริการอาหารสากลเป็นอาหารฮาลาล และมีบริการอื่นเพื่อการให้บริการที่ครบวงจรมากขึ้น เพื่อเพิ่มรายรับให้กับโรงแรมและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในพื้นที่เป็นหลัก สอดคล้องกับการศึกษาของกรวรรณ ทองสว่าง (2554) ซึ่งระบุว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบขึ้น ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมเป็นนักท่องเที่ยวลดลง แต่มีลูกค้ากลุ่มข้าราชการที่ต้องเดินทางมาราชการ หรือมีการประชุมสัมมนาในพื้นที่ มากขึ้น ทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้ยังคงเดินทางมาพักอยู่เสมอไม่ว่าเหตุการณ์ความรุนแรงจะเพิ่มขึ้นหรือลดลง

ข้อเสนอแนะสำหรับการลงทุนและการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก

1. ผู้ประกอบการควรมีความเข้าใจบริบทและสถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีลักษณะเฉพาะและแตกต่างจากพื้นที่อื่น ความเข้าใจบริบทและ

สถานการณ์จะทำให้การดำเนินธุรกิจมีโอกาสประสบความสำเร็จได้ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงดังเช่นพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

2. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นคนในพื้นที่เป็นหลัก เนื่องจากลูกค้าหลักของธุรกิจที่พักเป็นคนที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เช่น การมีอาหารฮาลาลให้บริการ ภายในห้องพักควรมีสิ่งบอกทิศหรือที่ปลั๊ก มีสายฉีดชำระในห้องน้ำ เป็นต้น เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันให้แก่กิจการ

3. ผู้ประกอบการควรประกาศราคาขายห้องพัก โดยคำนึงถึงกลุ่มลูกค้าหลักและคู่แข่งที่อยู่ในพื้นที่เดียวกัน โดยกำหนดราคาห้องพักไม่สูงจนเกินไป เมื่อเทียบกับสถานประกอบการที่มีคุณภาพและมาตรฐานใกล้เคียงกัน

4. ผู้ประกอบการควรเพิ่มช่องทางติดต่อระหว่างโรงแรมที่พักกับลูกค้าให้มากขึ้น เนื่องจากธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่ยังทำการตลาดเชิงรับหรือการใช้การโฆษณาแบบปากต่อปาก การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น เพิ่มระบบการจองห้องพักผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายและขยายกลุ่มลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลของโรงแรมที่พักได้สะดวกและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ นอกจากนี้ ความนิยมในการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมถึงการใช้ Social Media ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Twitter การตั้งกระทู้ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเว็บไซต์ต่างๆ มีอิทธิพลอย่างมากต่อการสื่อสารและส่งต่อข่าวสารอย่างรวดเร็ว ซึ่งถ้าหากบริการที่ดีก็จะส่งผลกระทบต่อกิจการ และในทางตรงกันข้าม ถ้าหากบริการไม่ดี ย่อมส่งผลในเชิงลบอย่างรุนแรงและรวดเร็วเช่นกัน ผู้ประกอบการต้องตระหนักและเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารและการจัดจำหน่ายให้เหมาะสมกับกิจการและสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า

5. ผู้ประกอบการควรมีการควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงสูง อัตราการเข้าพักขึ้นกับสถานการณ์และบริบทในพื้นที่ เพื่อรักษาผลประโยชน์ไว้ ผู้ประกอบการควรมีการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง และจัดหารายได้ด้านอื่นเข้ามาทดแทน เช่น การให้บริการอาหารนอกสถานที่ การให้บริการจัดงานมงคลสมรส เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับกิจการ

6. ผู้ประกอบการควรกำหนดมาตรการในการรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าและผู้ใช้บริการ การดำเนินธุรกิจในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงดังเช่นพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ การสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ลูกค้าที่เข้าพักเป็นสิ่งจำเป็น

7. ผู้ประกอบการควรปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของลูกค้า โดยการจัดกิจกรรมหรือการให้บริการด้านต่างๆ ตามความต้องการของลูกค้า เช่น เพิ่มจำนวนห้องประชุม ขยายขนาดห้องประชุม ติดตั้งอุปกรณ์สารสนเทศที่ทันสมัย และมีบริการด้านอื่นๆ อย่างครบวงจรมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางกำหนดนโยบายภาครัฐสำหรับสนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนี้

1) นโยบายด้านสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่พักด้วยการขยายเวลาการให้สินเชื่อ ลดเงื่อนไขข้อกำหนดต่างๆ รวมไปถึงการให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษแก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่ผ่านธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ที่รัฐเป็นผู้ถือหุ้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงห้องพักและดำเนินธุรกิจ

2) นโยบายการยกเว้นการเก็บภาษีแก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่ เช่น ภาษีเงินได้ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีโรงแรม เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ

2. ควรเปลี่ยนวิธีการมองความรุนแรงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งถูกมองว่าเป็นอุปสรรคและส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่พักในพื้นที่เกิดภาวะขาดทุนหรือไม่สามารถประกอบกิจการต่อไปได้อย่างที่เข้าใจตามข่าวที่ปรากฏในหน้าหนังสือพิมพ์ต่างๆ ซึ่งมีการนำเสนอข่าวอย่างต่อเนื่องในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ชุดความเชื่อเกี่ยวกับความรุนแรงดังกล่าวเกิดจากกระบวนการตีความของผู้คนตามภาพลักษณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างไรก็ตาม เมื่อมีเหตุการณ์ความรุนแรงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง คนในพื้นที่เกิดการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงวิถีการเดินทางและการดำเนินชีวิต เกิดเป็นโอกาสทางธุรกิจในพื้นที่ ซึ่งจากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าความรุนแรงเป็นเงื่อนไขสำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจที่พักในพื้นที่และธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ยังคงมีศักยภาพในการพัฒนา การเปลี่ยนวิธีการมองความรุนแรงในพื้นที่จึงเป็นเรื่องจำเป็น เพื่อให้เห็นว่าพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ยังคงมีศักยภาพในการพัฒนาและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับความเป็นจริงตามบริบทของพื้นที่มากขึ้น

3. รัฐควรสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูล ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ บริบท และความ เป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ เพื่อเปลี่ยนทัศนคติและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะ นักท่องเที่ยวชาวไทย ทำให้คนนอกพื้นที่มีความเชื่อมั่นและกล้าที่จะเดินทางเข้ามาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันภาพลักษณ์ความรุนแรงที่มีการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ทำให้คนนอกพื้นที่ เกิดความรู้สึกหวาดกลัวไม่กล้าเดินทางเข้ามาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนั้นการสร้าง ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ บริบท และความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่จึงเป็นสิ่งสำคัญในการกระตุ้น เศรษฐกิจและการท่องเที่ยวในพื้นที่สามจังหวัด

4. รัฐควรสนับสนุนการเข้าสู่ธุรกิจที่พักของผู้ประกอบการรายใหม่ โดยเฉพาะธุรกิจที่พักขนาดเล็ก ผลกระทบจากเหตุการณ์ความรุนแรง ทำให้คนในพื้นที่มีการปรับตัวในการดำรงชีวิต โดยหลีกเลี่ยงการเดินทางในช่วงเวลากลางคืนหรือตอนเย็น กลุ่มลูกค้าของธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดจึงเป็นกลุ่มคนในพื้นที่สามจังหวัด ซึ่งต้องการเพียงสถานที่พักแรมที่ปลอดภัย เพื่อพักระหว่างเดินทางในพื้นที่ เกิดความต้องการห้องพักราคาประหยัดในพื้นที่ ทำให้ธุรกิจที่พักราคาประหยัดในพื้นที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นโอกาสของผู้ประกอบการรายย่อยในพื้นที่เข้าสู่ธุรกิจ เนื่องจากธุรกิจที่พักขนาดเล็กใช้เงินในการลงทุนไม่มากนัก รัฐควรให้การสนับสนุนด้านเงินทุน

และเสนอให้แก่มูลนิธิที่ต้องการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อเป็นการส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการในพื้นที่และเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจในพื้นที่อีกทางหนึ่ง

5. รัฐควรมีมาตรการในการดำเนินการเพื่อควบคุมการดำเนินธุรกิจโรงแรมที่พักให้ถูกต้องตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 เพื่อลดปัญหาการกระทำผิดกฎหมายและทำให้ผู้ประกอบการที่ดำเนินการอย่างถูกต้องมีขวัญกำลังใจในการดำเนินธุรกิจต่อไป เนื่องโรงแรมและที่พักหลายแห่งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ไม่ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ซึ่งโรงแรมและที่พักดังกล่าวจัดเป็นคู่แข่งกันของโรงแรมที่พักที่จดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการธุรกิจที่พักซึ่งเป็นการศึกษาทางด้านอุปทาน การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโรงแรม ซึ่งเป็นการศึกษาทางด้านอุปสงค์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้ปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบพฤติกรรมการท่องเที่ยวของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้อมูลมีความทันสมัย เนื่องจากพฤติกรรมความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นคำแนะนำเสนอผลการวิจัยเรื่องสถานการณ์และการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ผู้วิจัยขอขอบคุณ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ในการสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยมา ณ โอกาสนี้ อนึ่ง ความเห็นในรายงานผลการวิจัยเป็นของผู้วิจัย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

เกิดศิริ เจริญวิศาล และธนิศา แสงวิเชียร. (2557). การเพิ่มมูลค่าแก่ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดสงขลาด้วย

แนวคิดบูติกและไลฟ์สไตล์โฮเต็ล. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

กรวรรณ ทองสว่าง. (2554). ผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อ

โครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

(นวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชนกฤต สังข์เฉย. (2550). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นิตา ชัชกุล. (2555). อุตสาหกรรมท่องเที่ยว = Tourism industry. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์.

พจนา บุญคุ้ม และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2558). “การพัฒนา รูปแบบการสื่อสารทางการตลาดในแหล่งท่องเที่ยว

เชิงวัฒนธรรมกลุ่มภาคกลางตอนล่าง”. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 8, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) : 2793-2808.

พรพรรณ วีระปรียากร. (2555). **สถานภาพและสถานการณ์อสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้**. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

มนัสสินี บุญมีศรีสง่า. (2558). “การให้ความหมายรูปแบบและกลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวแบบดาร์กทัวร์ริซึมพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี”. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 8, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) : 571-592.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2551). **การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์**. กรุงเทพฯ : สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2553). **การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์**. กรุงเทพฯ : สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). **การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์**. กรุงเทพฯ : สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สุรีย์ เข้มทอง. (2559). **กลยุทธ์การจัดการและการตลาดสำหรับธุรกิจโรงแรม**. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช: กรุงเทพมหานคร.

หนังสือพิมพ์ผู้จัดการออนไลน์. (2550). **โรงแรม ‘หาดใหญ่ – 3 จขต.’ วิกฤต นักลงทุน-นักท่องเที่ยวทิ้งใต้ตอนล่าง**, สืบค้นจาก <http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9500000054083>

ภาษาต่างประเทศ

Gubrium, J. F. & Holstein, J. A. (1997). *The new language of qualitative method*. Oxford: Oxford University Press.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). *Marketing an Introduction*(11th Ed.). Harlow: Pearson Education.

Neuman, W. L. (2004). *Basics of social research: Qualitative and quantitative approaches*. Boston: Pearson.

Porter, M. E. (1998). *The competitive advantage of nations*. New York: Free Press.