



โอกาสและความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรม ท่องเที่ยวและภัตตาคาร เมื่อไทยเข้าสู่ AEC

การรวมกลุ่มประชาคมอาเซียน (ASEAN Economic Community) หรือ AEC ซึ่งเป็นการเปิดเสรีด้านการค้า และการผลิตมุ่งหมายทางด้านเศรษฐกิจเป็นหลัก และธุรกิจการโรงแรม และการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจทางการให้บริการประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะเนื่องจากว่าสามารถทำรายได้ให้กับประเทศไทยเราเป็นจำนวนมากในแต่ละปี และยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยตลอด ธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวมักเป็นธุรกิจที่เดินมาควบคู่กันเสมอ ซึ่งเป็นการส่งผลที่เอื้อประโยชน์ให้แก่กันตลอดมา อีกทั้งยังครอบคลุมถึงธุรกิจด้านบริการร้านอาหารและภัตตาคารอีกด้วย นอกจากนี้แล้วธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และการโรงแรมนั้นยังช่วยกระตุ้นให้เกิดการผลิต และการที่สามารถนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น และยังสามารถ

เกิดการจ้างงานและกระจายรายได้เพิ่มขึ้นในประเทศไทยอีกด้วย อีกทั้งเป็นการส่งเสริมให้เกิดความต่อเนื่องของธุรกิจอื่นๆ อีกหลายอย่างตามมา อย่างเช่นธุรกิจการท่องเที่ยวมักมีการค้าเกี่ยวกับของฝากของที่ระลึก การขนส่ง หรือการก่อเกิดบริษัทนำเที่ยวต่างๆ ธุรกิจด้านโรงแรมก็มักจะควบคู่ไปกับการทำธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร และที่ขาดไม่ได้เลยก็คือก่อเกิดของธุรกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เพื่อความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเงินตามสกุลต่างประเทศให้เป็นสกุลเงินบาทไทย

แต่ก็ดูเหมือนว่าทุกสิ่งทุกอย่างไม่ได้เดินทางไปเหมือนทางที่โรยด้วยกลีบดอกกุหลาบเสียทุกอย่าง บรรดาธุรกิจการโรงแรม ธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีการขยายตัวในปลายปี พ.ศ. 2558 ที่ผ่านมานั้น เพราะการเดินทางเข้าออกประเทศต่างๆ

ของกลุ่มสมาชิก AEC และต่างชาติมีเพิ่มมากขึ้นและการเดินทางเข้ามาในประเทศไทยก็สะดวกขึ้น ทำให้การขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยว การโรงแรมก็เติบโตตามขึ้นไปด้วย แต่นั่นหมายถึงการแข่งขันกันอย่างเอาเป็นเอาตายก็เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกันได้มีการคาดการณ์และวิเคราะห์ว่า อย่างไรก็ตามจากการรวมตัวเป็นกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN) หรือการเป็นพลเมืองของอาเซียนภายใต้ความร่วมมือทางเศรษฐกิจ (AEC) นั้นประเทศไทยจะต้องได้รับผลดีมากกว่าผลกระทบในทางลบ เพราะประเทศไทยเรามีทรัพยากรทางด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย และค่อนข้างมีความสมบูรณ์กว่าจึงทำให้น่าจะเป็นการได้เปรียบประเทศในกลุ่มสมาชิก ด้วยเหตุนี้ทำให้ประเทศไทยน่าจะเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศอาเซียนได้ไม่ยาก ภาพรวมจริงๆ แล้วก็เป็นอย่างนั้นเพราะต่างประเทศมักมองว่าประเทศไทยเป็นสวรรค์แห่งการท่องเที่ยวเมื่อเทียบกับบรรดาประเทศกลุ่มสมาชิกประเทศอื่นๆ ทั้ง 10 ประเทศอาเซียน เนื่องจากปัจจัยหลายอย่างดังนี้

- » เส้นทางการบิน ซึ่งของประเทศไทยเป็น GATE WAY เข้าสู่ AEC และสามารถกระจายไปสู่ประเทศอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี การเดินทางสะดวกทั้งทางทะเลและทางบก
- » ลักษณะภูมิอากาศดี เหมาะแก่การท่องเที่ยวทั้งปี เหมาะแก่การท่องเที่ยวตากอากาศ ทั้งภูเขาและทะเล ถึงแม้ว่าจะเป็นฤดูมรสุม แต่ว่าเมื่อเทียบกับประเทศอื่นแล้วไม่มีความรุนแรงและได้รับผลกระทบน้อยที่สุด เหมาะแก่การพักผ่อนตากอากาศ และการอาบแดดเป็นอย่างมาก
- » คนไทยมีอัธยาศัยดี ต้อนรับขับสู้ผู้มาเยือนด้วยรอยยิ้ม จนมีฉายาว่า สยามเมืองยิ้มแต่ไหนแต่ไรมาแล้ว อีกทั้งยังมีวัฒนธรรมที่น่าสนใจหลากหลายตามท้องถิ่นต่างๆ อย่างเป็นเอกลักษณ์จึงทำให้ไม่ซ้ำซากจำเจ
- » การเข้าพักในโรงแรม โรงแรมของประเทศไทยมีคุณภาพได้มาตรฐาน และมีอัตราค่าบริการไม่สูงมากจนเกินไปเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ใน AEC คำนวณเมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการที่ได้รับกลับมา
- » ด้านศาสนา พลเมืองของประเทศไทยที่นับถือศาสนาต่างๆ ที่หลากหลาย ไม่มีข้อจำกัดทางด้านศาสนา ที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวมากนัก เพราะว่าในบางประเทศนั้นมีข้อจำกัดทางศาสนาที่เคร่งครัดที่ไม่สามารถเอื้อประโยชน์ให้กับการท่องเที่ยวได้มากเท่าที่ควร

แต่ทั้งนี้ธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม รวมถึงร้านอาหารและภัตตาคารของไทยนั้นต้องเตรียมตัวเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการก้าวสู่ AEC อย่างเต็มตัวไว้ด้วยความรอบคอบ ไม่ประมาทคู่แข่ง เพราะถึงแม้ว่าประเทศไทยจะมีความได้เปรียบในหลายด้านก็ตาม แต่ประเทศอื่นๆ ในอาเซียนเองก็ต้องมีการตื่นตัวเตรียมพร้อมรับมืออยู่เช่นกัน และสิ่งที่ควรคำนึงถึงซึ่งหลักเสี่ยงไม่ได้เลยที่ต้องเจอก็คือ

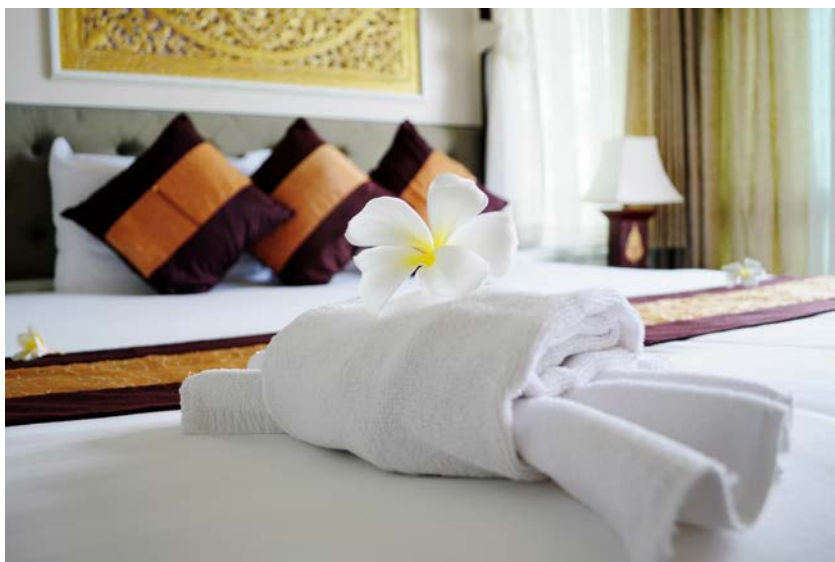
“ธุรกิจด้านการให้บริการประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย”

- » การสื่อสารในการตลาด ซึ่งภาษากลางของกลุ่ม AEC คือ ภาษาอังกฤษ แต่ว่าประเทศไทยกลับเป็นประเทศที่มีทักษะทางภาษาอังกฤษค่อนข้างรั้งท้ายเพื่อนสมาชิกในกลุ่มเสียทีเดียว
- » กลุ่มลงทุนจากต่างชาติ ทั้งในกลุ่ม AEC เองและภายนอกกลุ่มก็ตาม เข้ามาลงทุนในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศไทยมากขึ้น เนื่องจากเล็งเห็นผลกำไรที่ได้เป็นหลักสำคัญ
- » การแข่งขันของตลาดการท่องเที่ยว การโรงแรมและร้านอาหารภัตตาคารของท้องถิ่นต่างๆ เพิ่มขึ้น ต้องมีการจัดการบริการที่ดี เพราะถ้าหากขาดเอกลักษณ์เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวแล้วอาจทำให้ธุรกิจของตนเองเสียเปรียบคู่แข่ง
- » ปริมาณนักท่องเที่ยวที่จะเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากมีความสะดวกในการขอวีซ่าสำหรับพลเมืองใน AEC และการนำมาซึ่งการท่องเที่ยวซ้ำ ดังนั้นจึงไม่มี

ความต้องการผู้นำเที่ยวอีก นักท่องเที่ยวจะเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง

- » ปัญหาที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ การเคลื่อนย้ายแรงงานในหลายๆอาชีพในภูมิภาคได้อย่างเสรีที่จะส่งผลกระทบต่อแรงงานไทยเป็นจำนวนมาก เนื่องจากแรงงานจากประเทศอื่นในกลุ่ม AEC นั้นมีอัตราค่าแรงงานซึ่งเจ้าของธุรกิจต้องจ่ายถูกกว่าค่าแรงงานของไทย ดังนั้นกลุ่มแรงงานไทยเองต้องปรับปรุงประสิทธิภาพแรงงาน ทั้งเรื่องทักษะฝีมือเพื่อให้เหนือกว่าประเทศอื่น

ในประเทศไทยภาครัฐก็ไม่ได้นิ่งนอนใจ ทางด้านกระทรวงการท่องเที่ยวก็มีนโยบายเร่งพัฒนามาตรฐานทางด้านวิชาชีพ เพื่อพัฒนาบุคลากรทางด้านธุรกิจท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับในระดับสากล เนื่องจากว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมาก มีผลต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) อัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทุกปีถึงนักท่องเที่ยวใน



กลุ่ม AEC และนักท่องเที่ยวนอกกลุ่ม AEC เองก็ตาม ในส่วนของธุรกิจโรงแรม ภัตตาคารนั้น ไทยควรใช้โอกาสในการเปิดเสรีการลงทุนธุรกิจโรงแรม เพื่อยกระดับให้เป็นผู้นำในระดับภูมิภาค เพื่อให้มีเครือข่ายกิจการโรงแรมและรวมถึงการบริการด้านอาหารและภัตตาคารที่เกี่ยวข้องมาทำกิจการโรงแรมนั้นให้ครอบคลุมตลาดที่มีศักยภาพ และสร้างให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้น เพราะว่าในประเทศไทยอื่นๆ ก็มีการเติบโตทางด้านธุรกิจ

โรงแรม อย่างเช่น อินโดนีเซียมีการสร้างการขยายตัวของเมืองและเพิ่มปริมาณทางการเดินทาง การติดต่อทางธุรกิจส่งผลให้กิจการโรงแรมห้องพักเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย และในประเทศอื่นๆ ก็มีแนวทางที่แตกต่างกันไป

อย่างไรก็ตาม ในช่วงของการนับถอยหลังสู่การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 จะมีนักท่องเที่ยวและผู้เดินทางสัญชาติอาเซียนเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงยังเอื้ออำนวยให้การลงทุนธุรกิจโรงแรมโดยผู้ลงทุนจากประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นไปได้สะดวกขึ้น ในขณะที่ประเทศไทยยังคงเป็นเป้าหมายในการลงทุนธุรกิจโรงแรมที่สำคัญของภูมิภาค และสำหรับรายได้จากการเข้าพักจากนักท่องเที่ยวคนไทยในปี 2558 นั้น ก็พบว่ามีการประกาศใช้มาตรการให้บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลสามารถนำรายจ่ายจากการท่องเที่ยวและสัมมนาหักลดหย่อนภาษีได้ จะเป็นหนึ่งในตัวช่วยที่กระตุ้นตลาดธุรกิจโรงแรมในปี 2558 ได้ ในปี 2558 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องระมัดระวังความเสี่ยงจากการประกอบธุรกิจที่มีการพึ่งพาลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติประเทศ

ใดประเทศหนึ่งมากเกินไป ที่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของผู้ประกอบการในกรณีที่จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักลดลง โดยผู้ประกอบการสามารถลดความเสี่ยงผ่านการขยายตลาดไปยังนักท่องเที่ยวและผู้เดินทางระหว่างประเทศ สัญชาติอาเซียนที่มีแนวโน้มเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงอาจให้ความสำคัญกับการเพิ่มรายได้จากตลาดภายในประเทศ อีกทั้ง

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องระมัดระวังภาวะการแข่งขันทางด้านราคา โดยอาจกำหนดตำแหน่งการแข่งขันในด้านบริการตอบเจ็ลล์ไลฟ์สไตล์ของนักท่องเที่ยว ที่จะส่งผลให้สามารถสร้างความแตกต่างจากโรงแรมทั่วไป ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องชูจุดขายผ่านการนำเสนอกิจกรรมที่สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความแตกต่างจากการเข้าพักในคอนโดมิเนียม บ้านพัก

และเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ ที่ไม่มีการนำเสนอกิจกรรมในระหว่าง
เข้าพัก

**ดังนั้นในการก้าวเข้าสู่ AECอย่างเต็มตัวประเทศไทย
ต้องจริงจังกับการปรับตัว** และพัฒนาในการทำธุรกิจที่
เกี่ยวเนื่องกับการโรงแรม การท่องเที่ยวและร้านอาหาร
ภัตตาคาร รวมไปถึงร้านขายของที่ระลึกต่างๆ ทั้งการพัฒนา
ฝีมือแรงงาน เพิ่มทักษะให้เกิดความชำนาญในการให้บริการกับ
นักท่องเที่ยว เพราะว่า ธุรกิจโรงแรมทั้งต่างประเทศและใน
ประเทศจะต้องมีการแข่งขันกันในด้านของการบริการและการ
บริหารงาน ดังนั้นธุรกิจโรงแรมแต่ละสถานที่จึงจะต้องรู้จักใช้
หลักการที่ถูกต้องและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประเทศไทย
ต้องดึงจุดแข็งที่ได้เปรียบคู่แข่งมาเป็นตัวดึงดูดลูกค้าให้
ได้มากที่สุดลูกค้าได้รับความประทับใจมากที่สุด และควร
ปรับปรุงในเรื่องที่เป็นจุดอ่อน อย่างภาษาอังกฤษให้กลายเป็น
จุดแข็งให้ได้เพราะการสื่อสารสำคัญมาก แค่นั้นก็จะทำให้ธุรกิจ
ของโรงแรม ธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถดำเนินกิจการไปได้
ด้วยดีในการรวมตัวของอาเซียนครั้งนี้และการก้าวสู่การเป็น
ผู้นำในกลุ่มอาเซียนของประเทศไทยเป็นไปได้โดยไมยาก อีกทั้ง
ประเทศไทยจะเป็นประเทศแรกที่อยู่ในใจของนักท่องเที่ยวในการ
เข้ามาในประเทศกลุ่มอาเซียน เพราะถ้าหากเราสามารถทำได้
จริงตามหลักการที่มีก็สามารถสร้างความประทับใจให้กับ
นักท่องเที่ยวได้และนักท่องเที่ยวเองก็อยากกลับมาเที่ยวที่
ประเทศไทยอีกอย่างแน่นอน