

ความต้องการของนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียนต่อการใช้บริการธุรกิจที่พักแรม : กรณีศึกษาจังหวัดนครพนม

The ASEAN tourists needs for the service accommodation business : A case study of Nakhon Phanom province.

รศสุคนธ์ ชันคำกาศ¹, จีรัชญา มณีเนตร²

Rossukon Khonkumkard¹, Thirachaya Maneenetr

บทคัดย่อ

ธุรกิจที่พักแรมนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดความสมบูรณ์และช่วยสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งมีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงตามช่วงเวลา โดยปัจจุบันจังหวัดนครพนมนั้นได้มีการขยายตัวเติบโตทางด้านการท่องเที่ยว ส่งผลให้ธุรกิจที่พักแรมเกิดขึ้นตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในของธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนม, ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียนต่อธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนม

ผลการศึกษาวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในของธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนมมีการสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ความสำคัญทั้งในเรื่องการท่องเที่ยวและบุคลากรทางการท่องเที่ยว ทางด้านความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศอาเซียนนั้น ได้แบ่งออกเป็นนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในกลุ่มประเทศอาเซียน โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและต้องการเทคโนโลยีช่องทางการติดต่อ สื่อสารกับธุรกิจที่พักแรมเป็นอันดับแรก ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในกลุ่มประเทศอาเซียนยังมีความต้องการต่อการใช้บริการที่พักแรมในเรื่องของความปลอดภัยเป็นอันดับแรก

คำสำคัญ : ความต้องการ, ธุรกิจที่พักแรม, นักท่องเที่ยว

Abstract

Accommodation business is important factors in promoting tourism to help ensure the integrity and the tourists who have a need to change over time. Currently, Nakhon Phanom province has grown with the expansion of tourism. Found accommodation business was increased. Therefore, the objectives of the study are analyze the external environment and Internal Environment of the accommodation business of Nakhon Phanom and to study the ASEAN tourists needs for the accommodation business of Nakhon Phanom province.

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการการท่องเที่ยว

เบอร์โทร 083-1026105 Email : rossukon.cm@gmail.com

² ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยการท่องเที่ยวเอเชียแปซิฟิก, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาการท่องเที่ยว

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

The results found the external and internal environment of accommodation business of Nakhon Phanom province were support and encourage the importance in Human Resource of tourism and tourism. The needs of the ASEAN countries were divided into 2 groups ; Thai tourists and foreign tourists in Asean. As most of thai tourists, that for the technology channel, communication with accommodation business first. Most of foreign tourists in ASEAN also needs to use service accommodation business safety first. Human Resource

Keywords: Needs, Accommodation Business, Tourist

ธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจหลักของการสนับสนุนการท่องเที่ยว โดยเป็นปัจจัยสำคัญของการท่องเที่ยวและมีการเจริญเติบโตสูง จากความร่วมมือตกลงในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศในอาเซียนทั้ง 10 ประเทศนั้น ส่งผลให้มีการเปิดเสรีสาขาบริการที่สำคัญ ซึ่งรวมถึงธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ อันได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว โดยจัดอยู่ในกลุ่มแรงรัศที่กำหนดยกเลิกเงื่อนไขข้อจำกัดทั้งหมดพร้อมขยายเขตแดนสัดส่วนการถือหุ้นของนักลงทุนกลุ่มอาเซียนเป็นร้อยละ 70 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 เป็นต้นไป (ชาญโชติ ชมพูนุท, ม.ป.ป) ซึ่งจะเปิดโอกาสให้กับนักลงทุนและผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการภายในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ขยายฐานการบริการและเกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรอย่างเสรีตามกรอบของคุณสมบัติวิชาชีพ หรือ MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement) จากสถานการณ์ดังกล่าวได้ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจทางการท่องเที่ยวภายในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยต่างเริ่มให้ความสำคัญเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ซึ่งทั้งนี้ นักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศอาเซียนจัดได้ว่าเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ที่นำจับตามองเนื่องจากการเดินทางท่องเที่ยวที่สูงขึ้น จากความร่วมมือในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนก่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาเส้นทางคมนาคมให้เชื่อมโยงกันภายในภูมิภาคอาเซียนทำให้การเดินทางสะดวกขึ้น ดังนั้น การที่จะพัฒนาประเทศให้มีโอกาสและศักยภาพในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมภายใต้การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อเชื่อมโยงความร่วมมือระหว่างประเทศของกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียนให้เกิดการพัฒนาที่

ยั่งยืนและสมดุล นับเป็นโอกาสในการพัฒนาธุรกิจที่พักแรมซึ่งเป็นธุรกิจหลักของการท่องเที่ยวและมีการขยายตัวเติบโตที่ค่อนข้างเร็ว โดยจังหวัดนครพนมซึ่งเป็นพื้นที่ชายแดนติดต่อกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวโดยมีเส้นทางหลักที่เชื่อมต่อไปยังศูนย์กลางของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามขึ้นไปถึงสาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งปัจจุบันเป็นเส้นทางที่สั้นที่สุดที่สามารถคมนาคมทางบกจากประเทศไทยไปยังสาธารณรัฐประชาชนจีน เข้าที่นครหนานหนิง โดยผ่านเส้นทาง R8 และ R 12 ได้มีการเจริญเติบโตของธุรกิจที่พักแรมอย่างรวดเร็วตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ซึ่งทางจังหวัดนครพนมเริ่มมีแนวโน้มการเติบโตทางด้านการท่องเที่ยวสูงอันเนื่องมาจากว่ามีเอกลักษณ์โดดเด่นทั้งทางด้านสถานที่ท่องเที่ยว ประเพณี วัฒนธรรม และสภาพบ้านเมืองที่ดูสงบ อีกทั้งในปีที่ผ่านมาได้รับการจัดอันดับให้เป็นจังหวัดที่มีความสุขมากที่สุดของประเทศไทย (มติชนออนไลน์, 2556) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศอาเซียนต่อการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดนครพนม เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาธุรกิจที่พักแรมที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในของธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียนต่อธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนม

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งแบ่งขอบเขตการศึกษาดังนี้

ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง, ผู้ประกอบธุรกิจที่พักรวม, ประชาชนท้องถิ่น, นักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศอาเซียน

ขอบเขตพื้นที่ : พื้นที่ในเขต อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ขอบเขตด้านเนื้อหา : การบริหารจัดการของธุรกิจที่พักรวมที่ได้ดำเนินการในพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม, การวิเคราะห์สภาพภายนอกและภายในที่ส่งผลต่อธุรกิจที่พักรวมในอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

1. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 กลุ่ม ได้แก่

- หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 6 คน
- ผู้ประกอบธุรกิจที่พักรวมใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 4 คน
- ประชาชนท้องถิ่นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ จำนวน 10 คน

2. การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก การอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้ ระดมความคิด ซักถามเกี่ยวกับปัญหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันรวมถึงแนวทางการวางแผนและการพัฒนาของกลุ่มธุรกิจที่พักรวมในจังหวัดนครพนมภายใต้บริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3. การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire Survey)

- นักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศอาเซียนใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก จำนวน 400 คน โดยแบ่งเก็บ 3 แห่ง ได้แก่ สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง และด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนครพนม

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งในเรื่องการสร้างเครื่องมือโดยการศึกษาค้นคว้ารวบรวมจาก

หนังสือ วารสาร จุลสาร วิทยานิพนธ์แผนพัฒนา ยุทธศาสตร์ของจังหวัดและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ข้อตกลงและแผนต่างๆ ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนรวมถึงการสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติทางสังคมศาสตร์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในมาตฐานามบัญญัติหรือมาตรจัดลำดับใช้ตารางแจกแจงความถี่สรุปผลเป็นค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการประเมินผล จะใช้วิธีการแปลผลแบบสอบถามโดยใช้ค่าเฉลี่ยตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ได้ 0.80 ดังนี้

4.21 - 5.00 หมายถึง ต้องการมากที่สุด

3.42 - 4.20 หมายถึง ต้องการมาก

2.61 - 3.41 หมายถึง ต้องการปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง ต้องการน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง ต้องการน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของธุรกิจที่พักรวมของจังหวัดนครพนม โดยใช้ PEST Analysis แบ่งออกได้ดังนี้

สภาพแวดล้อมด้านการเมือง (Political Environment-P)

จากการประชุมระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสอาเซียนด้านท่องเที่ยว ครั้งที่ 17 (18-19 มกราคม 2556) เรื่องแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของอาเซียน (ASEAN Tourism Strategic Plan: 2011-2015) ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการตลาดท่องเที่ยวอาเซียนของปี พ.ศ. 2555-2559 (ASEAN Tourism Marketing Strategy: ATMS 2012-2015) ซึ่งมีความคืบหน้าการดำเนินงานของคณะทำงานด้านการตลาด

และการสื่อสาร ซึ่งประเทศไทยโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นประธานคณะทำงานในปี 2555-2559 อาทิ การปรับปรุงเว็บไซต์ท่องเที่ยวอาเซียนใหม่ www.aseantourism.travel การจัดทำเว็บไซต์ท่องเที่ยวอาเซียนภาษาจีน โดยความร่วมมือจาก ASEAN-China Center นอกจากนี้ ยังสร้างการรับรู้การท่องเที่ยวของอาเซียน โดยประชาสัมพันธ์ผ่าน Blogs และข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเครือข่ายรวมถึงกิจกรรม ASEAN for ASEAN เพื่อส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวภายในภูมิภาคและการดำเนินงานส่งเสริมการตลาด โดยที่ ASEAN Promotional Chapter for Tourism (APCT) ที่ชิตนีย์และดูไบ การดำเนินงานตามแผนแม่บทว่าด้วยการเชื่อมโยงในอาเซียน การจัดตั้งตลาดการบินเดี่ยวของอาเซียน การศึกษาการจัดทำ ASEAN Common Visa สำหรับบุคคลที่ไม่ใช่สัญชาติอาเซียน ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2555 ได้ลงนามข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศไทยเป็นผลให้ประเทศอาเซียนลงนามครบ 10 ประเทศ ซึ่งข้อตกลงดังกล่าวเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือภายในอาเซียนและการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ.2558

ด้านการเมืองในประเทศไทยปัจจุบันค่อนข้างหนึ่ง เนื่องจากว่ารัฐบาลมีเสียงสนับสนุนจำนวนมากในการขับเคลื่อนประเทศและได้มีการผลักดันให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ โดยการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยว 2555-2559 เนื่องด้วยการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศเป็นอันดับต้นๆ โดยมีแผนการพัฒนาภาคธุรกิจบริการเพื่อเสริมสร้างโอกาสและแรงจูงใจในพัฒนาการค้า การลงทุนด้านการท่องเที่ยว ดังนี้

1. ผลักดันให้มีการกำหนดเขตเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยว/เขตพัฒนาการท่องเที่ยวและส่งเสริมการพัฒนาภูมิภาคอุตสาหกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว ตามกฎหมาย นโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ เพื่อให้มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการค้าการลงทุนด้านการท่องเที่ยว
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนด้านการท่องเที่ยว โดยสนับสนุนให้ภาคเอกชนและนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการ

ท่องเที่ยว โดยภาครัฐจัดทำให้มีสิ่งจูงใจและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เหมาะสม

3. เสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคเอกชน ท้องถิ่น ชุมชน ผู้ประกอบการรายย่อยและวิสาหกิจชุมชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยการสนับสนุนเงินทุนวิชาการ การให้ความรู้และให้คำปรึกษาในการเริ่มต้นประกอบธุรกิจของการสร้างแบรนด์และเอกลักษณ์ของสินค้าให้ตรงกับความต้องการของตลาดท่องเที่ยว การจัดหาแหล่งเงินกู้การค้ำประกันและเงินทุน การลดต้นทุนในการกู้ยืม การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี การสนับสนุนธุรกิจที่จัดตั้งใหม่ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่มีความล้ำสมัย เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มคุณภาพของสินค้า

4. สนับสนุนให้ภาคธุรกิจรวมกลุ่มกัน เพื่อร่วมมือกันในการให้บริการทางการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการรองรับการเปิดการค้าเสรีทางการท่องเที่ยวในอนาคต

5. สนับสนุนให้กลไกกองทุนต่างๆ ที่มีอยู่ เช่น กองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยมีขอบเขตที่เอื้อต่อการค้า การลงทุนให้แก่ผู้ประกอบการภาคบริการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นซึ่งแผนการพัฒนาดังกล่าวนั้นส่งผลให้เกิดการพัฒนาด้านธุรกิจท่องเที่ยว ผลักดันให้มีการบริหารจัดการที่มุ่งสู่เป้าหมายการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ (Economic Environment-E)

จากการเริ่มเปิดการค้าในกรอบอาเซียนส่งผลให้เศรษฐกิจไทยในปี พ.ศ.2555 มีขยายตัวที่ร้อยละ 5.5-6.5 อัตราเงินเฟ้อประมาณร้อยละ 3.5-4.0 (สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค, 2555) โดยมีปัจจัยทางด้านอุปสงค์ภายในประเทศเป็นแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญ จากลักษณะการบริโภคและการลงทุนของภาคเอกชนเพื่อฟื้นฟูทรัพย์สินที่เสียหายภายหลังจากสถานการณ์อุทกภัยรุนแรงเมื่อปลายปี 2554 และภาคอุตสาหกรรมที่เร่งกลับมาทำการผลิตอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับนโยบายของภาครัฐในการเร่งรัดการใช้จ่ายเพื่อเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบและฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานที่ได้รับความเสียหายจากสถานการณ์อุทกภัยดังกล่าวนี้ควบคู่กับการดำเนิน

มาตรการกระตุ้นการใช้จ่าย เช่น การเพิ่มรายได้ของแรงงานและค่าตอบแทนของผู้จบปริญญาตรี มาตรการภาษีรถยนต์คันแรกและการดำเนินโครงการรับจำนำสินค้าเกษตรรวมทั้งการเร่งรัดการใช้จ่ายตามแผนการกู้เงินตามพระราชกำหนดให้อำนาจกระทรวงการคลังกู้เงินเพื่อการวางระบบบริหารจัดการน้ำและสร้างอนาคตประเทศที่เริ่มเบิกจ่ายได้ตั้งแต่ช่วงกลางปี พ.ศ. 2555 จะเป็นแรงสนับสนุนเศรษฐกิจให้สามารถขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง (มูลนิธิสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง, 2555)

สำหรับแนวโน้มเศรษฐกิจไทยในปี พ.ศ.2556 คาดว่าจะขยายตัวประมาณร้อยละ 4.0-5.0 อัตราเงินเฟ้อประมาณร้อยละ 3.8 ปัจจัยขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญมาจากอุปสงค์ภายในประเทศทั้งการบริโภคและการลงทุนภาคเอกชนที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ในส่วนการใช้จ่ายและการลงทุนภาครัฐยังคงมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยเฉพาะมาตรการด้านการฟื้นฟูประเทศ การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ, การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ การยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ รวมถึงมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจที่มุ่งเน้นการเพิ่มรายได้ของประชาชนอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลทำให้การท่องเที่ยวปรับตัวดีขึ้นส่งผลต่อธุรกิจที่พักแรมที่เป็นองค์ประกอบหลักของธุรกิจการท่องเที่ยว (สำนักงานงบประมาณ สำนักงานนายกรัฐมนตรื, 2555)

สภาพแวดล้อมด้านสังคม (Sociological Environment-S)

ปัจจุบันสังคมมีวัฒนธรรมการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไป คือ มีการต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก สบายมากขึ้น ซึ่งทำให้เกิดการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ เพิ่มมากขึ้น โดยภาพรวมแล้วทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเริ่มปรับตัวและตื่นตัวต่อการพัฒนาการทำงานมากขึ้น ทางภาครัฐเองก็เข้ามามีส่วนช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาต่างๆ ที่เอกชนรับมือไม่ไหว ซึ่งเป็นผลทำให้ภาครัฐและภาคเอกชนให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีการร่วมมือกันในด้านต่างๆ เพื่อทำให้ธุรกิจบริการทางการท่องเที่ยวมั่นคงและยั่งยืน มีการประชาสัมพันธ์การตลาดการท่องเที่ยวตามช่องทางต่างๆ เช่น เทศกาลเที่ยวเมืองไทย 5 ภาค ทำให้

นักท่องเที่ยวสนใจและถวิลหาการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อธุรกิจที่พักแรมซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของธุรกิจการท่องเที่ยว

สภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี (Technology Environment-T)

ปัจจุบันเทคโนโลยี กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตของมนุษย์เพื่อความความสะดวกสบายไม่ว่าจะเป็นติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เนื่องจากวิวัฒนาการของเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและก้าวหน้า ส่งผลให้การสื่อสารครอบคลุมพื้นที่เกือบทั่วโลก สามารถติดต่อกันง่ายมากขึ้น รวมไปถึงมีการพัฒนากระบวนการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น เช่น การจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต, การจองตั๋วเครื่องบินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต, หรือการจองโปรแกรมทัวร์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือการ Check In ของสนามบินที่สามารถออนไลน์ได้ เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางมากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นผลดีต่อองค์ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวประเภทที่พักแรมทำให้เกิดการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายของธุรกิจ

จากที่กล่าวมาข้างต้นของสภาพแวดล้อมทั้ง 4 ด้านส่งผลทำให้สภาพแวดล้อมภายนอกโดยรวมของธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนมนั้นจัดได้ว่ามีความคล่องตัวและสนับสนุนในการที่จะพัฒนาของธุรกิจที่พักแรมเพื่อรองรับในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนม โดยใช้ทฤษฎีห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain Analysis) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ห่วงโซ่แห่งคุณค่าของธุรกิจที่พักแรมจังหวัดนครพนม

กิจกรรมหลักของธุรกิจที่พักแรมของจังหวัด นครพนม สามารถที่จะแยกเป็นกิจกรรมหลักได้ 5 กิจกรรม ดังนี้

1. การติดต่อ ประมูลงาน การดึงงานเข้ามา ในด้านธุรกิจที่พักแรม เริ่มต้นจากการที่นักท่องเที่ยวต้องการที่จะมาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นด้านที่พัก การจัดสัมมนา โดยได้ติดต่อเข้ามาเองหรืออาจจะจองผ่านเว็บไซต์ นอกจากนั้น คือ บริษัทนำเที่ยวที่มีสัญญาส่วนลดซึ่งกันในการนำนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ ซึ่งกระบวนการต่าง ๆ นี้ฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์ของแต่ละที่จะเป็นผู้ดำเนินการส่งเสริมการขายเอง ซึ่งหน่วยงานภาครัฐที่เข้ามามีส่งเสริมหรือประชาสัมพันธ์ ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 4 โดยมีข้อมูลติดต่อรายละเอียดราคาและการบริการของธุรกิจที่พักแรมที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่แต่ละอำเภอ

2. กระบวนการ การเตรียมงานด้านธุรกิจที่พักแรม กระบวนการและการเตรียมงาน หลังจากที่ได้มีติดต่อจัดกิจกรรมเข้ามานั้น คือ เริ่มจากฝ่ายในส่วนของฝ่ายแผนกต้อนรับ ในการเตรียมรายละเอียดการใช้บริการติดต่อฝ่ายแผนกแม่บ้านในการเตรียมและทำความสะอาดห้องพัก ฝ่ายอาหารเครื่องดื่มในการจัดการดำเนินงานเลี้ยง งานสัมมนาและอาหารเครื่องดื่ม

3. กิจกรรมในวันงาน ธุรกิจที่พักแรม จะเป็นการดำเนินงานโดยจะดูแลในเรื่องตั้งแต่ความพร้อม ความเรียบร้อยของสถานที่ ห้องพัก ความพร้อมของห้องอาหาร ความพร้อมของเทคโนโลยี

4. การตลาดและการขาย จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม จังหวัดนครพนม พบว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีบทบาทในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทำการตลาด ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนั้นๆเอง ซึ่งจะมีฝ่ายการตลาดและฝ่ายขาย ของแต่ละผู้ประกอบการเป็นผู้หาตลาด ส่วนหน่วยงานภาครัฐที่มีการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานพาณิชย์จังหวัด กรมการค้าภายในจังหวัดนครพนมโดยจะช่วยในส่วนของการประชาสัมพันธ์ แนะนำแก่ข้อมูลนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ

5. การบริการ จากการสัมภาษณ์ พบว่า โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวที่ได้ติดต่อใช้บริการจะได้รับการต้อนรับ

ด้วยความเป็นมิตรไมตรีจิตพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว สร้างฐานการตลาดทั้งในส่วนของการบอกต่อหรือกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่การติดต่อขอรายละเอียดการบริการต่างๆ การดูแลความเรียบร้อยของบริการระหว่างการมาใช้บริการ

กิจกรรมสนับสนุนของกลุ่มธุรกิจที่พักแรม จังหวัดนครพนม

1. การติดต่อกับผู้ขายการผลิต จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม จังหวัดนครพนม พบว่า การดำเนินงานมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะต้องมีการติดต่อประสานงานกับการติดต่อกับผู้ขายการผลิตเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว โดยในที่นี้ คือ ฝ่ายการตลาด ซึ่งอาจจะเป็นผู้ติดต่อกับบริษัทนำเที่ยวเพื่อนำนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ อาจมีการฝึกอบรม หรือจัดโปรโมชั่นสำหรับนักท่องเที่ยวให้แต่ละช่วงฤดู

2. การพัฒนาเทคโนโลยี ในปัจจุบันเทคโนโลยีถือว่าเข้ามามีส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจที่พักแรม เนื่องจากพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป มีการใช้เทคโนโลยีในการสืบหาข้อมูลในการใช้บริการ ดังนั้นรูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ จะเป็นไปให้รูปแบบของเว็บไซต์มากขึ้นทำให้นักท่องเที่ยวรู้จักผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้นและเป็นอีกช่องทางของการจำหน่ายหรือติดต่อเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยว

3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะพัฒนาที่พักแรม ให้เติบโตและก้าวหน้าไปได้เนื่องมาจากการให้บริการนักท่องเที่ยวแต่ละครั้งต้องมีบุคลากรมาเพื่ออำนวยความสะดวกและรับรองนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นจึงได้มีการอบรมเพื่อเสริมสร้างมาตรฐานการบริการให้กับบุคลากรเนื่องจากการบริการเป็นพื้นฐานเบื้องต้นที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความประทับใจแต่ในปัจจุบันได้มีการฝึกอบรมด้านมาตรฐานการบริการบ้าง แต่ไม่มีความต่อเนื่องเนื่องจากเป็นกลุ่มธุรกิจที่ไม่เป็นองค์กรที่ใหญ่มาก ดังนั้นการอบรมต่างๆ

จึงไม่เคร่งครัดและบรรลุผลเท่าที่ควร อีกทั้งวิทยากรที่อบรมก็เป็นวิทยากรในกลุ่มธุรกิจเดิมจึงทำให้ไม่เกิดการเปรียบเทียบหรือได้รับข้อมูลที่เห็นเด่นชัดมากนัก ซึ่งถ้าหากมีการอบรมและเรียนรู้ด้านการบริการอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้บุคลากรมีความรู้ และมีทักษะรวมถึงการเปิดโลกทัศน์และวิสัยทัศน์ในเรื่องของการบริการมากขึ้นซึ่งจะนำมาซึ่งการบริการและมาตรฐานที่มีคุณภาพ

4. โครงสร้างพื้นฐานของกิจการ พบว่า การบริหารจัดการของที่พักแรมในจังหวัดนครพนม ได้มีการแบ่งโครงสร้างหน้าที่การทำงานที่มีความชัดเจน มีการแบ่งสายงานเป็นฝ่าย เช่น ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายบัญชี จึงทำให้พนักงานแต่ละคนเข้าใจภาระหน้าที่ของตนและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งมีการประชุมของหัวหน้าแต่ละฝ่ายเพื่อทำการวางแผนและปรึกษาหารือในการพัฒนาธุรกิจซึ่งกิจกรรมหลัก 5 กิจกรรมนี้ จะประสานงานกันได้จนก่อให้เกิดคุณค่านั้นจะต้องอาศัยกิจกรรมสนับสนุนทั้ง 4 กิจกรรมและนอกจากกิจกรรมสนับสนุนจะทำหน้าที่สนับสนุนกิจกรรมหลักแล้ว กิจกรรมสนับสนุนยังจะต้องทำหน้าที่สนับสนุนซึ่งกันและกันอีกด้วยและจะเห็นได้ว่าสารสนเทศถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งในห่วงโซ่คุณค่ามีส่วนในการพัฒนาเทคโนโลยี ที่จะนำมาใช้เพื่อวางแผนดำเนินงาน ตัดสินใจและควบคุม โดยมีการเชื่อมโยงของข้อมูลเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเป็นอย่างดี

สรุปผลวิเคราะห์ SWOT ธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนม ได้ดังนี้

จุดแข็ง

1. การบริการมีเป็นมิตร ดูแลลูกค้าอย่างดี
2. ความคุ้มค่าของราคาและการบริการ
3. มีที่พักแรมมีให้เลือกหลากหลาย ทั้งโรงแรมและรีสอร์ท
4. มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โบราณสถาน, ย่านอาคารเก่าในเขตเทศบาลเมืองนครพนมและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

จุดอ่อน

1. บุคลากรยังมีทักษะการบริการที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ทักษะการใช้

ภาษาต่างประเทศยังมีน้อย บุคลากรและภาคธุรกิจที่พักแรมที่มีประสบการณ์ยังมีไม่เพียงพอ

2. ขาดการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือร่วมกัน จึงมักเกิดการแข่งขัน ตัดราคากันเอง
3. ขาดช่องทางเทคโนโลยีในการติดต่อหาข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการจะใช้บริการ
4. ทางด้านที่พักแรมนั้นส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กทำให้ไม่สามารถรองรับจัดประชุมสัมมนาที่มีขนาดใหญ่ได้

โอกาส

1. ภาครัฐบาลให้การสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวอย่างมากทั้งเชิงประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและธรรมชาติ รวมถึงพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มีการพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการขยายตัวของการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น

2. นักท่องเที่ยวทั่วโลกต่างยอมรับเรื่องศักยภาพการบริการของไทย

3. การมีมหาวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและโรงแรม

4. นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจด้านวัฒนธรรม ศาสนา ประวัติศาสตร์มากขึ้นทำให้เกิดการท่องเที่ยวและใช้บริการที่พักแรมในจังหวัดนครพนมซึ่งขึ้นชื่อในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงศาสนา

5. การเปิดเส้นทางเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน

อุปสรรค

1. ภาวะเศรษฐกิจที่ลดลงทำให้นักท่องเที่ยวไม่นิยมเดินทางมาใช้บริการ

2. การแข่งขันระหว่างบุคลากรในอาเซียน

3. การแข่งขันตลาดการท่องเที่ยวโลกมีแนวโน้มสูงขึ้น

ความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศอาเซียนต่อการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนม

นักท่องเที่ยวตามความหมายของ กุลวรา สุวรรณพิมล (2548) หมายถึง ผู้ที่มาเยือนชั่วคราวซึ่งมักจะมาพักอาศัยอยู่ในประเทศที่มาเยือนไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง มีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ดังนี้

1. เพื่อการพักผ่อน ความเพลิดเพลิน สุขภาพ การศึกษา การกีฬา

2. เพื่อดำเนินธุรกิจและการประชุมต่างๆ

3. เพื่อเยี่ยมครอบครัวและญาติพี่น้อง

4. เพื่อราชการและติดต่อราชการ

โดยมีความต้องการซึ่งมนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่สิ้นสุดและเป็นความต้องการที่เป็นกลุ่มเป็นชุด (Maslow, 1970) เป็นตัวผลักดันสำคัญที่ทำให้เกิดการซื้อขายสินค้าทั่วไปและสินค้าทางการท่องเที่ยว ซึ่งความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศอาเซียนต่อการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนม แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในกลุ่มประเทศอาเซียน

โดยนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่าเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 56.80) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 43.50) มีสถานภาพโสด มากที่สุด (ร้อยละ 59.00) ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 35.50) รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 20.30) ค่าขายร้อยละ (19.80) โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อนมากที่สุด (ร้อยละ 55.80)

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในกลุ่มประเทศอาเซียน พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 60.00) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46.70) มีสถานภาพสมรสมากที่สุด (ร้อยละ 66.70) ส่วนใหญ่มีอาชีพอาชีพค้าขาย มากที่สุด (ร้อยละ 33.30) รองลงมา คือ อาชีพรับราชการ (ร้อยละ 30.00) โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อนมากที่สุด (ร้อยละ 60.00)

ซึ่งจากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการต่อการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สามารถติดต่อข้อมูลได้หลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ($\bar{X} = 4.46$) และมีความสะอาดของห้องพัก ($\bar{X} = 4.28$) ส่วนข้อที่มีความต้องการน้อยสุดคือ มีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.86$)

ตารางที่ 1 ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนม

ความต้องการรายข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	ลำดับที่
นักท่องเที่ยวชาวไทย				
1. มีความปลอดภัย	4.17	0.91	มาก	4
2. มีชื่อเสียง	3.86	1.05	มาก	9
3. มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	4.09	0.82	มาก	6
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน	4.46	0.75	มากที่สุด	2
5. มีราคาเหมาะสมกับการบริการ	4.09	0.88	มาก	5
6. ทำเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวก	4.07	0.87	มาก	7
7. สามารถติดต่อข้อมูลได้หลายช่องทาง	4.62	2.63	มากที่สุด	1
8. มีความสะอาดของห้องพัก	4.28	0.89	มากที่สุด	3
9. บุคลากรมีการบริการที่ดี สามารถสื่อสารได้หลายภาษา	3.94	0.91	มาก	8
รวม	4.09	0.89	มาก	

ตารางที่ 2 ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติในกลุ่มประเทศอาเซียนต่อการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนม

ความต้องการรายข้อ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	ลำดับที่
นักท่องเที่ยวต่างชาติในกลุ่มประเทศอาเซียน				
1. มีความปลอดภัย	4.33	0.72	มากที่สุด	1
2. มีชื่อเสียง	3.93	1.09	มาก	7
3. มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	3.93	0.88	มาก	8
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน	3.80	0.94	มาก	9
5. มีราคาเหมาะสมกับการบริการ	4.00	0.92	มาก	6
6. ทำเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวก	4.13	0.83	มาก	4
7. สามารถติดต่อข้อมูลได้หลายช่องทาง	4.20	0.86	มาก	3
8. มีความสะอาดของห้องพัก	4.20	0.77	มาก	2
9. บุคลากรมีการบริการที่ดี สามารถสื่อสารได้หลายภาษา	4.06	0.96	มาก	5
รวม	4.06	0.88	มาก	

จากตารางที่ 2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติในกลุ่มประเทศอาเซียนต่อการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) เช่นเดียวกับค่าเฉลี่ยโดยรวมของนักท่องเที่ยวไทย ที่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ มีความปลอดภัย ($\bar{X}=4.33$) รองลงมาคือ สามารถติดต่อข้อมูลได้หลายช่องทาง ($\bar{X}=4.20$) และมีความสะอาดของห้องพัก ($\bar{X}=4.20$) ส่วนข้อที่มีความต้องการน้อยสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ($\bar{X}=3.80$)

สรุปและอภิปรายผล

ธุรกิจที่พักแรมจังหวัดนครพนม

ธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่จะเป็นที่พักแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งโรงแรมขนาดกลางที่มีห้องอุปกรณ์และความพร้อมสำหรับการจัดสัมมนา มีอยู่ 2 โรงแรม คือ โรงแรมวิโวโขงและโรงแรมนครพนมริเวอร์วิว ซึ่งปัจจุบันลักษณะโรงแรม, ที่พักแรมได้เปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยจะเป็นที่พักสไตล์บูติกมากขึ้น การบริหารงานไม่ซับซ้อน พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นคนในพื้นที่หรือมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดใกล้เคียง ด้านการลงทุนนั้นปัจจุบันยังไม่มีนักลงทุนข้างนอกเข้ามา

ลงทุนเนื่องจากอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมยังมีมูลค่าทางเศรษฐกิจไม่มากนัก อีกทั้งปัจจุบันปัจจัยด้านอัตราค่าแรงงานที่ปรับตัวสูงขึ้น ส่วนในด้านการพัฒนาปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับแนวคิด 7 Green เพื่อตอบสนองกระแสความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังสามารถทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในตัว เช่น การเปลี่ยนที่ใส่บรรจุเครื่องใช้อาบน้ำในห้องพักเป็นแบบกด การเปลี่ยนกุญแจเป็นแบบคีย์การ์ด โดยการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 นี้เป็นส่วนของการบริหารงานของโรงแรมยังไม่มีแผนการหรือกลยุทธ์ที่เฉพาะเจาะจงต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านการเปิดเสรีทางการบริการส่วนใหญ่จะเป็นการพัฒนาและปรับตัวตามเศรษฐกิจปัจจุบัน ซึ่งในมุมมองของผู้ประกอบการให้ความเห็นว่า การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้นจะส่งผลดีต่อจังหวัดนครพนมด้านปัจจัยที่เป็นเมืองชายแดน การเดินทางเข้าออกกับประเทศเพื่อนบ้านได้สะดวก สอดคล้องกับกนกวรรณ มโนรมย์ (2552) ได้กล่าวไว้ว่าเมืองท่องเที่ยวชายแดนนั้นมีศักยภาพทางการท่องเที่ยวและยังสามารถสร้างรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เข้าสู่ประเทศได้อย่างมหาศาล แต่ทั้งนี้ยังมีกฎหมายหรือนโยบายที่ทางประเทศเพื่อนบ้านได้ตั้งไว้ทำให้การเดินทางยังไม่สะดวกเท่าที่ควร ผลกระทบของการเปิดประชาคม

เศรษฐกิจอาเซียนไม่ได้ส่งผลทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ เศกสรรค์ ยงวณิชย์ (2551) ซึ่งได้การวิจัยเรื่อง ศักยภาพของจังหวัดหนองคายและนครหลวงเวียงจันทน์เพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวชายแดน โดยกล่าวว่าศักยภาพของการให้บริการทางด้านการท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาวในเขตจังหวัดหนองคายและนครหลวงเวียงจันทน์ยังคงมีอยู่ในระดับสูงหากจะพัฒนาด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ทั้งสองให้มีความเหมาะสมควรจะจัดการท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นและแหล่งวัฒนธรรม

โดยแผนการดำเนินงานทางด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนมต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะเป็นการเตรียมความพร้อมในเรื่องของกฎระเบียบ การอำนวยความสะดวกในการเข้าออกระหว่างประเทศ, การปรับปรุงทัศนียภาพของเมืองและแหล่งท่องเที่ยว มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันระหว่างประเทศ เช่น การปั่นจักรยานระหว่างประเทศ การออก roadshow ซึ่งสถานการณ์การเติบโตของธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนมนั้นมีการเจริญเติบโตค่อนข้างเร็ว แต่หากมองให้ด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยวนั้นจะมีการเจริญเติบโตแบบค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งจะเป็นบางช่วงฤดูการท่องเที่ยวเท่านั้นที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากจนต้องร่วมมือกับที่พักของประเทศไทยเพื่อนบ้าน เช่น งานไหลเรือไฟประจำจังหวัด อาจด้วยปัจจัยด้านเมืองที่มีขนาดเล็ก รวมทั้งนโยบายของทางภาครัฐที่ต้องการให้จังหวัดเป็นเมืองที่สงบไม่วุ่นวาย โดยผลกระทบด้านลบของธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนมต่อชุมชนนั้น ปัจจุบันยังไม่เห็นได้แต่ด้านบวก คือ การสร้างอาชีพและรายได้ให้แก่คนในชุมชน สอดคล้องกับบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้ให้คำจำกัดความของการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเอาไว้ คือ การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวของธุรกิจกลุ่มใหญ่หรือกลุ่มเล็กที่มีการจัดการอย่างดีเยี่ยมนั้นสามารถดำรงไว้ซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยวให้มีความดึงดูดใจอย่างไม่เสื่อมคลายและธุรกิจท่องเที่ยวมีการปรับปรุง คุณภาพให้ได้ผลกำไรอย่างเป็นธรรม โดยมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมเยือน

สม่ำเสมออย่างเพียงพอ แต่มีผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนน้อยที่สุดและอย่างยั่งยืนยาวทั้งยังสามารถสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน

ความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศอาเซียนต่อการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมของจังหวัดนครพนม

โดยจะสังเกตได้ว่าปัจจุบันเทคโนโลยีมีความจำเป็นและเป็นปัจจัยสำคัญในการหาข้อมูลท่องเที่ยวเป็นช่องทางส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการของการท่องเที่ยว จะเห็นได้จากผลการศึกษาของทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความต้องการอยู่ในอันดับแรก และเป็นความต้องการอันดับ 2 ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในกลุ่มประเทศอาเซียน ดังนั้นควรมีการจัดประชาสัมพันธ์หรือโปรโมชั่นด้านที่พักทางเว็บไซต์หรือเพิ่มของทางการตลาดเกี่ยวกับเทคโนโลยีมากขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มประเทศอาเซียนค่อนข้างจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัย ดังนั้นถ้าสถานการณ์ด้านการเมืองมั่นคง ปกติ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติก็จะมากขึ้น เศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวก็จะสูงตาม สอดคล้องกับศศิประภา ชัยประสิทธิ์ (2554) เรื่อง การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทยต่ออนาคตแห่งการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยกล่าวว่าผู้ประกอบการไทยควรให้ความสำคัญกับระบบความปลอดภัยและการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจและระดับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้ตลาดเป็นตัวนำด้วยการขยายช่องทางการตลาดในการเข้าถึงผู้บริโภคโดยตรงให้มากขึ้น มีกระบวนการผลิตและการส่งมอบสินค้าอย่างรวดเร็วและควรพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างภาคเอกชนไทยกับภาคเอกชนของประเทศสมาชิก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาเจาะลึกในแต่ละฝ่ายของตำแหน่งหน้าที่ในการบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรม
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบธุรกิจที่พักแรมระหว่างฝั่งประเทศไทยและฝั่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อทราบถึงข้อมูลการการจัดการธุรกิจประเทศเพื่อนบ้าน

3. ควรมีการศึกษาด้านตลาดธุรกิจที่พักรวมของ
จังหวัดนครพนมเพื่อเป็นการประเมินการพัฒนาการ
ส่งเสริมศักยภาพช่องทางการจัดจำหน่าย

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง
“การจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านธุรกิจบริการของการ
ท่องเที่ยวชายแดนจังหวัดนครพนมภายใต้บริบท

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เพื่อพัฒนาการ
ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน” สาขาการจัดการการท่องเที่ยว
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งได้รับ
ทุนอุดหนุนและส่งเสริมการทำวิทยานิพนธ์ สำหรับ
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีภาคปลาย ปี
การศึกษา 255

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กนกวรรณ มะโนรัมย์. (2552). *รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์พัฒนาการและการขยายตัวของ
เมืองชายแดน: กรณีศึกษาเมืองโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี*. (รายงานวิจัย). อุบลราชธานี:
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2548). *หลักการมัดคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- ชาญโชติ ชมพูนุท. (ม.ป.ป.). *การพัฒนาธุรกิจ Hospitality ในภาคบริการท่องเที่ยว...เพื่อก้าวสู่
ตลาดอาเซียน*. ได้จาก : <http://www.gotoknow.org/posts/478069>
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- มติชนออนไลน์ (2556) *"ไทย"สุขล่ำดั่ง3 ในอาเซียนรองสิงคโปร์-มาเลย์ อารมณ์ดีลำดับ8 ของโลก "นครพนม"แชมป์
แอปปี กทม.รั้งท้าย*. ได้จาก :
http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1363597839&grpId=00&catid=00
- มูลนิธิสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง. (2555). *มองอนาคตเศรษฐกิจไทย – เศรษฐกิจโลก 2556*. ได้มาจาก :
<http://www.fpri.or.th/theworkdetail.aspx?id=72>
- ศศิประภา ชัยประสิทธิ์. (2554). การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทย
ต่ออนาคตแห่งการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารนักบริหาร*, 31(1), 76-82.
- เศกสรรค์ ยงวณิชย์. (2551). *การศึกษาศักยภาพของจังหวัดหนองคายและนครหลวงเวียงจันทน์
เพื่อพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวชายแดน*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงาน
กองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค. (2555). *ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่ 1/2555 และแนวโน้ม 2556*
ได้มาจาก : <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=487>
- สำนักงานงบประมาณ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2555). *งบประมาณโดยสังเขป*. ได้มาจาก : www.nrct.go.th/th/.../หนังสืองบประมาณโดยสังเขป2556.PDF
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row Publishers.