



# การตลาดเพื่อการท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย

ดร.สุทธิชัย วัฒนโรจน์

อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย ม.แม่โจ้

[www.drsuthichai.com](http://www.drsuthichai.com)

**ธุรกิจ** การท่องเที่ยวของไทย มีความน่าสนใจมาก เพราะได้นำรายได้จำนวนมากมายมหาศาลเข้าประเทศ การท่องเที่ยวในประเทศไทยเติบโต เนื่องจากการได้รับการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นนโยบายของรัฐบาล หน่วยงานราชการ หน่วยงานภาคเอกชน อีกทั้งมีการบริหาร มีการจัดการระบบการท่องเที่ยวเข้ามาช่วย เช่น เรามีสนามบินสุวรรณภูมิที่ใหญ่มาก และตอนนี้ก็ได้มีการเปิดสนามบินดอนเมืองขึ้นมาใช้งานเพิ่มเติม เรามีโรงแรมหลากหลายประเภท ตั้งแต่โรงแรมขนาดเล็กราคาถูกจนถึงโรงแรมขนาดใหญ่ซึ่งมีราคาแพง เรามีบุคลากรที่บริการนักท่องเที่ยวที่ดี บริการด้วยความสุภาพ มีความเอื้ออาทรต่อนักท่องเที่ยว เรามีภูมิประเทศที่หลากหลาย เรามีทะเล มีภูเขา มีน้ำตก มีเขตติดต่อกับหลายประเทศ เรามีวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ที่มีความน่าสนใจ เรามีระบบคมนาคมที่ดี มีรถโดยสารประจำทาง มีรถไฟฟ้า มีเรือ ที่จะนำพานักท่องเที่ยวไปยังที่ต่างๆ

อีกทั้งเราจะมีกาเปิด AEC (ประชาคมอาเซียน) ประเทศไทยซึ่งได้รับการยอมรับ และได้เป็นศูนย์กลางประสานเรื่องการท่องเที่ยวของประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน เราสามารถเดินทางเข้าออกไปยังประเทศในกลุ่มอาเซียนสะดวกขึ้น ถึงแม้จะมีการสำรวจว่านักท่องเที่ยวทั่วโลกอยากจะมาเที่ยวประเทศในกลุ่มอาเซียนประเทศใดมากที่สุด ผลออกมาคือประเทศมาเลเซียอันดับ 1 และประเทศไทยอยู่อันดับรองๆ ลงมากก็ตาม

หน่วยงานที่รับผิดชอบการท่องเที่ยวไทย ควรทำการตลาดทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศมากขึ้น มีการบุกตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ในประเทศต่างๆ มากขึ้น มีการทำอีเวนท์ มาร์เก็ตติ้งมากขึ้น มีการสร้างเครือข่ายข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ดู ควรสร้างแบรนด์การท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เข้มแข็งขึ้น ควร มีแผนการทำงานด้านการตลาดทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว



อีกทั้งควรพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้ได้มีการฝึกภาษาต่างประเทศที่หลากหลายภาษายิ่งขึ้น

การรุกตลาดใหม่ๆ มีการสำรวจว่านักท่องเที่ยวประเทศไทยมากที่สุด ปรากฏว่าเป็นชาวจีน แต่เราสามารถหาตลาดใหม่ๆ ได้ ปัจจุบันประเทศมุสลิมส่วนใหญ่ร่ำรวยจากการขายทรัพยากรน้ำมัน ประชาชนชาวมุสลิมได้มีการท่องเที่ยวที่มากขึ้น ซึ่งประเทศไทยก็ควรจัดสิ่งต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกตามวิถีทางของชาวมุสลิม ไม่ว่าจะเป็นโรงแรม โรงพยาบาล สนามบิน สถานที่ละหมาด จะสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวในประเทศมุสลิมเข้ามาเที่ยวเมืองไทยเพิ่มขึ้น

ด้านผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และการท่องเที่ยวเอง คงขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้า และบริการ รวมถึงกลไกการตลาดด้านการท่องเที่ยวก็มีความสำคัญ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และการท่องเที่ยว ควรที่จะวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ เริ่มตั้งแต่การวางแผนก่อน ก่อนที่จะทำอะไรก็ตาม เราควรวางแผนลงไปกระดาษว่า เราจะทำการตลาดอย่างไร ธุรกิจเราจะไปในทิศทางไหน เราจะสร้างโรงแรมโดยคิดราคาห้องพักราคาถูกหรือไม่ หรือเราจะสร้างโรงแรมที่มีความแตกต่างแล้วคิดในราคาที่สูงมากขึ้น ธุรกิจเราจะใช้ 4P อะไรบ้าง marketing mix (Product Price Place Promotion) สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องคิดก่อน วางแผนก่อนลงมือทำจริง

การบริการลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวก็มีความสำคัญ เคยมีงานวิจัยชิ้นหนึ่งของสถาบันที่นำเชิ้อถือของสหรัฐอเมริกา ระบุว่า 86% ของลูกค้าคาดหวังจะได้รับบริการที่ดี 82% จะเปลี่ยนผู้ให้บริการหากไม่พอใจ 97% เปลี่ยนหันเหไปหาผู้ให้บริการรายอื่น 35% ไม่ยอมรับคำขอโทษหากไม่พอใจ ลูกค้าไม่พอใจในบริการ 1 คน จะบอกต่อถึง 78 คน ยิ่งในยุคปัจจุบันลูกค้าสามารถบอกต่อได้เป็นแสนๆ ด้านๆ คน เขียนผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต แต่ถ้าเขียนภาษาอังกฤษได้ คนก็สามารถได้เห็นได้อ่านมากยิ่งขึ้น อีกถ้าหากลูกค้าถ่ายคลิปได้ ยิ่ง

สามารถเผยแพร่ไปได้ทั่วโลก แต่ถ้าบริการดี ลูกค้าพอใจจะบอกต่อ 1 คน ต่อ 10 คน และจะกลับมาใช้ใหม่ 35% ดังนั้น การทำ CRM คือ Customer Relationship Management จึงเป็นเครื่องมือช่วย ทำให้เกิดการบอกต่อมากขึ้น

**ด้านการแข่งขันกันในธุรกิจโรงแรม** ธุรกิจนำเที่ยว ส่วนใหญ่จะมีการแข่งขันในเรื่องการลดราคา อีกส่วนหนึ่งไม่ยอมแข่งขันด้านราคา จึงหันไปสร้างความแตกต่าง เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น การออกแบบโรงแรมให้เกิดความแตกต่าง แต่มาถึงจุดหนึ่งก็โดนเลียนแบบ จนหาความต่างได้น้อยมาก การแข่งขันในยุคปัจจุบัน จึงต้องเน้นไปที่การสร้างตลาดใหม่ซึ่งเป็นของตนเอง Blue Ocean จึงมีการพูดถึงกันมากในยุคปัจจุบัน ชาน คิม และเรน โมบออร์ก เป็นผู้คิดทฤษฎีนี้ เขาได้ระบุไว้ในหนังสือของพวกเขา โดยบอกไว้ว่า **หากเราต้องการที่จะหลุดพ้นจากการแข่งขันที่รุนแรงหรือเขามักเรียกว่าทะเลเลือดหรือน่านน้ำสีแดง เราต้องพยายามเปลี่ยนความคิดในทางตลาดใหม่ เขาเรียกว่า ทะเลคราม หรือ น่านน้ำสีคราม**

คิม และโมบออร์ก กล่าวว่า อย่ยมองแค่ธุรกิจที่อุตสาหกรรมที่เราทำอยู่เท่านั้น แต่ควรมองไปยังอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่มีสินค้า ที่ได้ตอบสนองลูกค้าคล้ายกับสินค้าของเรา เช่น ธุรกิจโรงแรม ตอบสนองลูกค้าหรือลูกค้าได้ประโยชน์โดยการพักผ่อนแล้ว อุตสาหกรรมอื่นๆ ที่สามารถตอบสนองลูกค้าโดยการพักผ่อน ก็คือธุรกิจท่องเที่ยว เป็นไปได้หรือไม่ที่เราจะสร้างโรงแรม ในรถทัวร์ ทั้งนี้ นักท่องเที่ยว สามารถนอนบนรถทัวร์แบบสบายที่สุดเหมือนนอนในโรงแรม ในขณะที่เดียวกัน ก็ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการเดินทางอีกด้วย

การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ ควรทำหลายทาง สมัยนี้ โซเชียลมีเดีย มาแรงมาก ถ้าโรงแรมไหน ธุรกิจท่องเที่ยวไหน ยังไม่มี ขอแนะนำให้ทำ ไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ Facebook ทวิตเตอร์ อีกทั้งควรมีการตอบยอดเพื่อให้เกิดการบอกต่อด้วย เช่น เมื่อลูกค้าเข้ามาโรงแรมพักที่โรงแรม หากลูกค้ามีการเช็คอินใน Facebook ก็จะมีแต้ม หรือมีคะแนนหรือมีของที่ระลึกเล็กๆ น้อยๆ ให้ การจ้างพนักงานดูแลโซเชียลมีเดียจึงมีความจำเป็น บริษัทใหญ่ๆ มักมีหน่วยงานนี้ เพราะบางครั้งลูกค้า ใสชื่อโรงแรมเราเข้าไปใน google เมื่อกดเข้าไปดันไม่ใช่เว็บไซต์เรา ปัญหาเหล่านี้ ควรต้องมีการดูแล และเข้าไปแก้ไข

ฉะนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จะพัฒนา และเจริญเติบโตไปได้อย่างรวดเร็ว คงต้องอาศัยการตลาดเข้าช่วย และจะต้องดำเนินไปพร้อมกับปัจจัยอื่นๆ เช่น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากร และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น