

แนวทางการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้ของ ภูदारารีสอร์ท อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย
**MARKETING APPROACHES TO INCREASE REVENUE OF PHUDARARESORT
 PHURUA DISTRICT, LOEI PROVINCE**

พิทยา ประชุม¹
 วิเชียร วรพุทธพร²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ทักษะ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย และศึกษาแนวทางการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้ของ ภูदारารีสอร์ท อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย ซึ่งดำเนินกิจการมาเป็นเวลา 10 ปี และปัจจุบันกำลังประสบปัญหารายได้ลดลง การศึกษานี้ทำการเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย จำนวน 400 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามเท่ากับ 0.978 การศึกษานี้ มีการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมและทัศนคติ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย หลังจากนั้นใช้เครื่องมือการวิเคราะห์แผนผังเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (PESTE Analysis) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน (Five Forces Model) การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 7Ps) การวิเคราะห์จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) และการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ (TOWS Matrix Analysis) แล้วผลการวิเคราะห์ถูกนำมากำหนดแนวทางการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้ จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ 1) ภูदारาแดนมหัศจรรย์ 2) ภูदारาพิเศษ 3) เพื่อน้องภูदारา 4) New look ภูदारา โดยหลังจากที่มีการดำเนินการตามแนวทางทั้ง 4 โครงการแล้ว คาดว่าผลที่ได้รับจะสามารถเพิ่มรายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของรายได้ในปี พ.ศ. 2558

คำสำคัญ: แนวทางการตลาด เพิ่มรายได้ ภูदारารีสอร์ท

Abstract

This purpose of this research is to study the behavior, attitudes and factors that influence the decision on staying a hotel at Phurua District, Loei Province. The study attempted to study the marketing approaches to increase revenue of Phudara resort, Phurua District, Loei Province. The resort has been operating for 10 years, but presently, the resort is encountering the problem of decreasing in revenue. The study collected questionnaires from tourists, who's traveling in Phu Rua District, Loei Province, for 400 questionnaires with the confidence level (α) of 0.978. This study analyzed general information of the tourists, behavior, attitudes and factors, which could influence the decision to choose a hotel in Phurua District, Loei Province. After that, the research analyzed Cause and Effect Diagram, PESTE Analysis, Five Forces Model, Marketing Mixes or 7Ps, SWOT Analysis and TOWS Matrix Analysis. Lastly, the results were brought together to create the marketing approaches in order to increase revenue of Phudara resort which could be presented in 4 projects as follows, 1) Phudara Wonderland 2) Phudara Specials 3) Phudara Partner 4) Phudara New look, By expecting that these projects would increase the revenue of Phudara Resort at least 20 percent compared with the year of 2012.

Keywords: marketing approaches, increase revenue, phudararesort

¹ นักศึกษาปริญญาโท / วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ / มหาวิทยาลัยขอนแก่น

43/13 ถนนมลิวรรณ ตำบลกุดป่อง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000 โทรศัพท์ 0878658951 E-mail: pittaya.p@kkumail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ / อาจารย์ที่ปรึกษา / วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ / มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยถือเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก ด้วยความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ ความงดงามของวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ ผสมกับความพร้อมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางสำคัญของการท่องเที่ยว และเป็นแหล่งสร้างงานสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยจำนวนมากโดยมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) จากสาขาการท่องเที่ยวซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของภาคบริการ มีสัดส่วนมากกว่าภาคการผลิตอื่นๆ หรือมากกว่าร้อยละ 50 ของ GDP ทั้งประเทศ [1]

จังหวัดเลยเป็นหนึ่งในจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีหลายสิ่งๆ ที่เหมือนกันกับภาคเหนือ ได้ชื่อว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรมและเมืองแห่งความศรัทธาและไมตรี มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่โดดเด่นและวัฒนธรรมที่เก่าแก่และหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นภาษาไทเลย วัฒนธรรมผีตาโชน ผีขนน้ำ หรือกิจกรรมทดสอบความแข็งแรงเพื่อพิชิตยอดภูกระดึง เป็นต้น กระจายอยู่ตามอำเภอต่างๆ ของจังหวัดเลย มีส่วนผลักดันให้นักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบความงามตามธรรมชาติและต้องการมาสัมผัสความหนาวเย็น นิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวพักผ่อนในอำเภอภูเรือ หนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเลย ที่มีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจและนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ในช่วงปลายฝนต้นหนาว ปลายเดือนตุลาคมเป็นต้นไป ที่จะในช่วงฤดูการท่องเที่ยวที่สวยงาม นิยมมาเที่ยวชมงานประเพณีบุญหลวงการละเล่นผีตาโชน และถ่ายภาพเก็บความประทับใจในงานเทศกาลต้นคริสต์มาส ที่แสดงความสวยงามของของดอกไม้บานาพันธุ์ในอุทยานแห่งชาติภูเรือ ส่งผลให้มีธุรกิจบริการที่พัก ประเภทรีสอร์ทเพิ่มขึ้นตามเส้นทางรอบอุทยานแห่งชาติ ทำให้ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวแบบพักค้างแรมรวมทั้งใช้เป็นสถานที่จัดงานต่างๆ หรือจัดประชุมสัมมนาออกหน่วยงาน มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้สถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดเลย ยังคงมีการเติบโตอยู่ในทิศทางบวก [2] จากข้อมูลการสำรวจสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภูเรือ ปี พ.ศ.2556 – พ.ศ.2558 ของส่วนศึกษาและวิจัยอุทยานแห่งชาติ สำนักงานอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพืชพันธุ์ รายงานสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภูเรือ ในปีพ.ศ.2556 – พ.ศ.2558 มีแนวโน้มของจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้น ในปี พ.ศ.2556 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 93,933 คน ในปี พ.ศ.2557 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 109,490 คน และในปี พ.ศ.2558 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 169,161 คน [3] แต่จากการเข้าไปสัมภาษณ์พูดคุยในเรื่องของการดำเนินธุรกิจ ทำให้ทราบข้อมูลด้านรายได้ใน 4 ปี ที่ผ่านมาในแต่ละปี ปี พ.ศ. 2555 – พ.ศ. 2558 ที่มีแนวโน้มลดลงดังนี้ ในปีพ.ศ. 2555 มีรายได้รวมทั้งหมด 4,975,516 บาท ในปี พ.ศ. 2556 มีรายได้รวมทั้งหมด 5,253,955 บาท ในปี พ.ศ. 2557 มีรายได้รวมทั้งหมด 3,752,285 บาท และในปี พ.ศ. 2558 มีรายได้รวมทั้งหมด 3,617,686 บาท ที่กำลังประสบปัญหารายได้ลดลง ผลจากยุคสมัยและรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป การแข่งขันของธุรกิจรีสอร์ทที่เพิ่มมากขึ้นในอำเภอภูเรือ ทำให้ส่งผลกระทบต่อรายได้จากการขายห้องพักและจัดเลี้ยงจัดประชุมสัมมนา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาแนวทางการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้ของ ภูคาริสอร์ท อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย เพื่อสามารถนำมากำหนดแนวทางการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้ไม่น้อยกว่า 20% ของรายได้ในปี 2558

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติ ของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวและเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัด

เลย

3. เพื่อศึกษาแนวทางการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้ของ ภูตารารีสอร์ท อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย ให้สามารถเพิ่มรายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของรายได้ของปี 2558

วิธีดำเนินงาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเลย โดยนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย จำนวน 109,490 คน (ฝ่ายฐานข้อมูลเพื่อการจัดการอุทยานแห่งชาติ ส่วนศึกษาและวิจัยอุทยานแห่งชาติ, 2558) ในการนี้ผู้ศึกษาหากกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยใช้หลักการของ ทาโร ยามาเน [4]

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลยได้กำหนดระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามในช่วงเดือน มีนาคม – พฤษภาคม 2559

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ใช้ศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติ ของนักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พัก โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวต่อเดือน และภูมิสำเนา มีระดับการวัดแบบมาตราแบบบัญญัติ (Nominal Scale) สถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่และสรุปผลเป็นร้อยละ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย มีระดับการวัดแบบมาตราแบบบัญญัติ (Nominal Scale) สถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่และสรุปผลเป็นร้อยละ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย มีระดับการวัดแบบมาตราแบบบัญญัติ (Nominal Scale) สถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่และสรุปผลเป็นร้อยละ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย มีรายละเอียดดังนี้

คำถามเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดจำนวน 7 ข้อ 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยดังกล่าว โดยใช้ Rating scale โดยการกำหนดเกณฑ์ของคะแนนคำตอบโดยใช้มาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด [5]

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

3. การวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 30 ชุด โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราค (Cronbachs alpha coefficient) [5] ได้ค่าความเชื่อมั่นกับ

0.978 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Version 17.0

4. แนวทางการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้ของ ภูตารารีสอร์ท อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย ดำเนินการศึกษาโดยการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบการของภูตารารีสอร์ท โดยใช้แผนผังเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) วิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทั่วไป (PESTE Analysis) วิเคราะห์ความรุนแรงการแข่งขันในอุตสาหกรรม 5 ประการ โดยใช้ Five Force Model วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) วิเคราะห์ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 7P'S) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ (TOWS Matrix Analysis) และนำมากำหนดแนวทางการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้ของภูตารารีสอร์ทให้สามารถเพิ่มรายได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของรายได้ในปี 2558

ผลการวิจัย

- 1) ข้อมูลทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,000บาทขึ้นไป
- 2) ข้อมูลพฤติกรรมการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พัก โดยพฤติกรรมจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่อำเภอภูเรือมีมากกว่า1ครั้ง มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน เดินทางมากับเพื่อนร่วมงาน มีผู้ร่วมเดินทางมาด้วยส่วนใหญ่ 1-3คน ระยะเวลาในการเข้าพักส่วนใหญ่ต่อครั้งอยู่ที่ 2 คืน เดินทางโดยใช้พาหนะรถยนต์ส่วนตัว โดยมีเกณฑ์ในการเลือกตัดสินใจใช้บริการที่พัก รีสอร์ท คือ ที่พักมีบรรยากาศสวยงามน่าพัก มีวิธีการจองที่พักด้วยวิธีจองด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์ พฤติกรรมการตัดสินใจจองที่พักผ่านทางอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของรีสอร์ทโดยตรงและจองผ่านเว็บไซต์ agoda.com มีการใช้บริการที่พัก รีสอร์ทในอัตราค่าบริการต่อคืน คือ ราคา 501-1000 บาท มีวิธีการชำระเงินโดยใช้เงินสด รายการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พัก รีสอร์ท คือ ฟรีอาหารเช้า ส่วนลด และมีของที่ระลึกให้ ตามลำดับ
- 3) ข้อมูลปัจจัยด้านทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อภูตารารีสอร์ท จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน พบว่าภูตารารีสอร์ทเป็นที่รู้จัก (ร้อยละ64) รับรู้จากคนรู้จัก (ปากต่อปาก) (ร้อยละ27) สื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถจัดทำขึ้นเพื่อให้รับรู้รู้จักภูตารารีสอร์ท (ร้อยละ55) อยากให้ภูตารารีสอร์ทมีกิจกรรมต่าง ๆ (ร้อยละ87) คือกิจกรรมสระว่ายน้ำ-สวนน้ำ (ร้อยละ44)
- 4) ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม ของนักท่องเที่ยว ในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญในการใช้บริการโรงแรมทั้ง 7 ด้าน โดยเฉลี่ยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ความสะอาดของห้องพัก-ห้องน้ำ รองลงมาคือ บริการ Internet/Wifi ฟรี และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน ด้านราคา ปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ห้องพักราคาที่เหมาะสม รองลงมา คือ กำหนดราคาค่าบริการต่างๆ ชัดเจน และมีราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ สถานที่พักผ่อนรื่นรมย์เหมาะสม รองลงมา คือ มีการคมนาคมที่สะดวก และที่ตั้งรีสอร์ทที่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ใกล้สถานที่ติดต่อธุรกิจ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ การจัดรายการส่งเสริมการขาย (คูปองส่วนลด) รองลงมา คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (สื่อพิมพ์/สื่อวิทยุโทรทัศน์/สื่อออนไลน์Internet) การจัดแพคเกจส่วนลดในช่วงต่างๆ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มีปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ มีระบบรักษาความปลอดภัย รองลงมา คือ มีบริการช่วยเหลือฉุกเฉิน24ชั่วโมง การบริการ

ด้วยความรวดเร็ว ด้านบุคลากร มีปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานเต็มใจให้บริการใส่ใจลูกค้า รองลงมา คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยพูดจาไพเราะ ด้านสภาพแวดล้อม มีปัจจัยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมและทัศนียภาพสวยงามมีความร่มรื่น รองลงมา คือ ทางเดินสะอาด สะดวกมีแสงสว่างเพียงพอ การตกแต่งภายในห้องประชุมสะอาดเรียบร้อยเป็นระบบ

5. ผลการศึกษาแนวทางการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้ของ ภูดารารีสอร์ท อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

5.1 การวิเคราะห์แผนผังเหตุและผลด้วยแผนผังก้างปลา พบว่าสาเหตุของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์กับด้านลักษณะทางกายภาพสภาพแวดล้อมมีสภาพเก่าไม่ทันสมัยไม่มีจุดเด่นน่าสนใจ และด้านการส่งเสริมการตลาดไม่มีการวางแผนที่ชัดเจนมีการประชาสัมพันธ์น้อยทำให้ข้อมูลสินค้าและบริการไม่ถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ไม่มีการเก็บฐานข้อมูลลูกค้า ขาดการส่งเสริมการขาย ช่องทางการจัดจำหน่ายทางอินเทอร์เน็ตมีช่องทางเดียว พนักงานบริการไม่มีความเป็นมืออาชีพ

5.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (PESTE Analysis) จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเมืองและกฎหมาย (Political and Legal Environment) ด้านสังคมวัฒนธรรม (Social/Culture Environment) ด้านเทคโนโลยี (Technological Environment) และด้านกายภาพ (Ecological) พบว่า สภาพแวดล้อมทั้ง 4 ด้านมีผลกระทบในเชิงบวกซึ่งจะส่งผลดีต่อธุรกิจ ยกเว้นด้านเศรษฐกิจ (Economic Environment) ที่มีผลกระทบในเชิงลบ

5.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน (Five Force Model) จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความรุนแรงจากคู่แข่งภายในอุตสาหกรรมเดียวกัน มีความรุนแรงของการแข่งขันในระดับสูง อำนาจการต่อรองของผู้ซื้อ มีความรุนแรงของการแข่งขันในระดับสูง ภาวะคุกคามจากสินค้าหรือบริการทดแทน มีความรุนแรงของการแข่งขันในระดับปานกลาง ภาวะคุกคามจากคู่แข่งรายใหม่ มีความรุนแรงของการแข่งขันในระดับปานกลาง อำนาจการต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิต มีความรุนแรงของการแข่งขันในระดับสูง

5.3 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม (SWOT Analysis) ผลการวิเคราะห์ พบว่า (1) จุดแข็ง (Strengths Analysis) ของภูดารารีสอร์ท คือ มีพื้นที่กว้างถึง 450 ไร่ แวดล้อมไปด้วยบรรยากาศป่าไม้สมบูรณ์ สามารถรองรับการพักผ่อนไม่ว่าจะเป็นคู่ เป็นครอบครัว หมู่คณะ จัดเลี้ยงจัดประชุมสัมมนาได้หลากหลายรูปแบบ มีที่จอดรถกว้างขวาง และมีสวนผัก-ผลไม้ปลอดสารพิษ (2) จุดอ่อน (Weaknesses Analysis) คือ รีสอร์ทเปิดดำเนินการมานาน ภาพลักษณ์รีสอร์ทมีสภาพเก่า บุคลากรขาดความรู้และทักษะเฉพาะในงานบริการไม่มีเข้าร่วมการรวมกลุ่มผู้ประกอบการรีสอร์ทและมีพันธมิตรเครือข่ายธุรกิจน้อย ไม่มีการวางแผนการตลาดที่ชัดเจน มีการโฆษณาน้อย ขาดการส่งเสริมการขาย (3) การวิเคราะห์โอกาส (Opportunities Analysis) พบว่า ภาครัฐและหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวได้มีการสนับสนุนพัฒนาแผนท่องเที่ยวเป็นโครงการสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ อำเภอภูเรือมีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและประเพณีที่โดดเด่น เช่น ประเพณีผีตาโชนและเทศกาลต้นคริสต์มาส และค่านิยมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เชิงสุขภาพมากขึ้นในปัจจุบัน (4) การวิเคราะห์ภัยคุกคาม (Threats Analysis) พบว่า การแข่งขันของธุรกิจที่พักที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ด้านต้นทุนในการบริหารงานที่สูงขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจ

5.4 การวิเคราะห์โดยใช้วิธี TOWS Matrix โดยการนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ SWOT Analysis มาช่วยในการกำหนดกลยุทธ์ใช้เป็นแนวทางการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้ของภูดารารีสอร์ท ได้จำนวน 4 โครงการ คือ โครงการ ภูดาราดนมหัศจรรย์ เพื่อขยายกลุ่มลูกค้า ไปในกลุ่มตลาดเฉพาะ เสนอสิทธิพิเศษที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและสามารถรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ให้ดึงดูดให้มาใช้บริการ

เพิ่มมากขึ้น โครงการ ภูตาราสเปเชียล เพื่อเป็นการโฆษณา รีสอร์ทให้เป็นที่รู้จัก ให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายรับรู้ข่าวสาร ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และบริการของภูตารารีสอร์ท ให้ประชาชนทุกระดับสามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง ให้สิทธิพิเศษกับลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความประทับใจเกิดการบอกต่อผ่าน Social Networking คือ Facebook, Twitter และ Instragram โครงการ เพื่อนพ้องภูตารา เพื่อสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ ทำการค้ากับกลุ่มบริษัททัวร์ หน่วยงานภาครัฐเอกชนต่างๆ และสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ฯลฯ ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นในกลุ่มพันธมิตรและเครือข่าย ธุรกิจ เพื่อเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย และรักษาลูกค้าเก่าที่เคยมาใช้บริการให้กลับมาใช้บริการอีกตลอดจน ลูกค้ารายใหม่เข้ามาใช้บริการที่ภูตารารีสอร์ทให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากเดิม โครงการ New look ภูตารา เพื่อปรับปรุง ผลิตภัณฑ์และบริการของรีสอร์ท ให้สวย สะอาด ทันสมัย และซ่อมแซมปรับเปลี่ยนอุปกรณ์อำนวยความสะดวกได้ในทุกๆด้านให้มีคุณภาพ สร้างความประทับใจด้วยกิจกรรมเสริมสำหรับผู้มาเยือน ได้สัมผัสบรรยากาศที่เป็นสภาพจริงได้อ่อนของธรรมชาติ ร่วมถ่ายภาพหุ่นจำลองผีตาโขน ทุ่งดอกไวท์คริสมาส และทุ่งบัวแดงสองข้างทางตลอด แนวร่วมถ่ายภาพเป็นที่ระลึก ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดส่งผลต่อเนื่องถึงประโยชน์ระยะยาวที่กิจการได้รับ ซึ่งทั้ง 4 โครงการได้จัดทำขึ้นเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับภูตารารีสอร์ทมีค่าใช้จ่ายทั้งหมด 408,560 บาท หากการดำเนินการเป็นไปตามที่ไดวางไว้ คาดว่าในปี พ.ศ. 2560 ภูตารารีสอร์ทจะสามารถเพิ่มรายได้เพิ่มขึ้นตามเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ ร้อยละ 20 หรือคิดเป็นกำไรสุทธิเท่ากับ 1,186,773 บาท

สรุป

1. พฤติกรรมและทัศนคติ ของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวและเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 20,000บาทขึ้นไป โดยมีพฤติกรรมการเดินทางมาท่องเที่ยวที่อำเภอภูเรือมีมากกว่า1ครั้ง มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน เดินทางมากับเพื่อนร่วมงาน มีผู้ร่วมเดินทางมาด้วยส่วนใหญ่ 1-3คน ระยะเวลาในการเข้าพักส่วนใหญ่ต่อครั้งอยู่ที่ 2 คืน เดินทางโดยใช้พาหนะรถยนต์ส่วนตัว โดยมีเกณฑ์ในการเลือกตัดสินใจใช้บริการที่พัก รีสอร์ท คือ ที่พักมีบรรยากาศสวยงามน่าพัก มีวิธีการจองที่พักด้วยวิธีจองด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์ พฤติกรรมการตัดสินใจจองที่พักผ่านทางอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของรีสอร์ทโดยตรงและจองผ่านเว็บไซต์ agoda.com มีการเข้าใช้บริการที่พัก รีสอร์ท ในอัตราค่าบริการต่อคืน คือ ราคา 501-1000 บาท มีวิธีการชำระเงินโดยใช้เงินสด รายการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พัก รีสอร์ท คือ ฟรีอาหารเช้า ส่วนลด และมีของที่ระลึกให้ ตามลำดับ และด้านทัศนคติมีผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักภูตารารีสอร์ทจากคนรู้จัก(ปากต่อปาก) และถ้าหากภูตารารีสอร์ทมีการจัดทำสื่อโฆษณาที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถรับรู้ได้มากที่สุดคือ สื่อทางอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยากให้ภูตารารีสอร์ทมีกิจกรรมต่างๆเกิดขึ้น ได้แก่ สระว่ายน้ำ-สวนน้ำ บริการนวดสปา และพายเรือคายัค-ปั่นเรือจักรยาน
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญในการใช้บริการโรงแรมทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางทางจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านสภาพแวดล้อม โดยเฉลี่ยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน
3. แนวทางการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้ของ ภูตารารีสอร์ท อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย จากการศึกษาวิเคราะห์แผนผังเหตุและผลด้วยแผนผังก้างปลา วิเคราะห์พฤติกรรมและทัศนคติของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายต่อการเข้ามาท่องเที่ยว

เที่ยวอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโรงแรม การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป วิเคราะห์การแข่งขันในอุตสาหกรรม วิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด วิเคราะห์จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค และวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์ใช้เป็นแนวทางการตลาดที่เหมาะสม พบว่าแนวทางการตลาดที่เหมาะสมและจะสามารถเพิ่มรายได้ให้ภูตารารีสอร์ทในปี พ.ศ. 2560 ให้เพิ่มขึ้นร้อยละ 20 จากรายได้ของปี พ.ศ. 2559 ประกอบด้วย 4 โครงการ ดังนี้ โครงการที่ 1 ภูตาราแดนมหัศจรรย์ โครงการที่ 2 ภูตาราสเปเชียล โครงการที่ 3 เพื่อน้องภูตารา โครงการที่ 4 Newlook ภูตารา โดยใช้งบประมาณทั้งสิ้น 408,560 บาท

ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลด้านกลยุทธ์ของธุรกิจคู่แข่ง
- 2) ควรศึกษาขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างในเขตอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร วรพุทธพร และผู้จัดการภูตารารีสอร์ทที่ให้ความกรุณาและความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการของภูตารารีสอร์ทพร้อมกับคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ ไว้สำหรับเป็นแนวทางในการทำรายงานการศึกษาอิสระฉบับนี้ และขอขอบพระคุณวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สนับสนุนและให้คำชี้แนะในการนำเสนอครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). **ท่องเที่ยวทั่วไทยสร้างรายได้ทั่วถึง**. [สืบค้นวันที่ 27 ธันวาคม 2558]. จาก http://www.jpp.moi.go.th/media/files/1_09_2558_2.docx
- [2] สำนักงานจังหวัดเลย. (2554). **อุทยานแห่งชาติภูเรือ**. [สืบค้นวันที่ 27 ธันวาคม 2558]. จาก <http://www.loeigo.th/TH/>
- [3] สำนักงานอุทยานแห่งชาติ. (2558). **สถิตินักท่องเที่ยว**. [สืบค้นวันที่ 27 ธันวาคม 2558]. จาก http://park.dnp.go.th/visitor/nationparkshow.php?PTA_CODE=1016
- [4] Yamane, Taro. (1976). **Statistic: An Introduction Analysis**. 2nd ed. New York:Harper and Row.
- [5] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ. ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.