



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
 วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

การศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทย
 จากมุมมองของนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนในมหาวิทยาลัยเอกชน
 A Study of Tourism Experience in Thailand

from the Perspective of Chinese Students and Chinese Personnel in Private University

Li Kunkun

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง“การศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยจากมุมมองของนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนในมหาวิทยาลัยเอกชน” ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก และส่วนที่ 2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ในประเด็นหัวข้อประสบการณ์ด้านที่พัก การเดินทาง การคมนาคมขนส่ง อาหารและเครื่องดื่ม รวมไปถึงประสบการณ์ด้านแหล่งท่องเที่ยวและทรัพยากรการท่องเที่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือนักศึกษาชาวจีน 25 คน บุคลากรชาวจีนในมหาวิทยาลัยเอกชน 25คน รวมทั้งสิ้น 50 คน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรจีนต่างก็เห็นพ้องต้องกันว่า จุดเด่นของธุรกิจที่พักแรมของประเทศไทยคือความสะอาด จุดด้อยของธุรกิจที่พักแรมของประเทศไทยคือพนักงานในโรงแรมใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติได้ไม่ดี สำหรับจุดเด่นของธุรกิจการเดินทาง/การขนส่งของไทย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสองกลุ่มต่างลงความเห็นว่าคือความสะดวกสบาย รวดเร็ว และมีราคาถูก จุดด้อยของธุรกิจการเดินทาง/การขนส่งของไทยคือรถติด ขนส่งสาธารณะเก่า ทำให้รู้สึกถึงความไม่ปลอดภัย สำหรับจุดเด่นของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มของไทยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสองกลุ่มต่างลงความเห็นว่าราคาถูก ประเภทของอาหารไทยมีหลากหลาย มีเอกลักษณ์ จุดด้อยของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มของไทยคือเรื่องของความสะอาด รสชาติที่จัดจ้านจนเกินไป สำหรับจุดเด่นของทรัพยากรท่องเที่ยวไทยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสองกลุ่มต่างลงความเห็นว่าคือ ความสวยงามของธรรมชาติไทย สะอาด จุดด้อยของทรัพยากรท่องเที่ยวไทยคือประเทศไทยไม่มีมาตรการการดูแลและป้องกันความเสียหายของธรรมชาติ อันเกิดจากฝีมือมนุษย์เท่าที่ควร

คำสำคัญ: ประสบการณ์ท่องเที่ยว / นักศึกษาชาวจีน / บุคลากรชาวจีน / มหาวิทยาลัยเอกชน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
 วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

Abstract

The research study titled “A Study of Tourism Experience in Thailand from the Perspective of Chinese Students and Chinese Personnel in Private University” This research was qualitative research methodology. A total of 50 respondents were selected. The objectives of this research are: 1. To study the tourism experience in Thailand of Chinese students and Chinese personnel. 2. To compare the tourism experience in Thailand between Chinese students and Chinese personnel in private university in Thailand.

The result of this research showed that the key informants all agreed that the strength of Thailand's accommodation business is cleanliness. The disadvantage is that the hotel staffs are not good in English. The strength of Thai transportation business are convenience, speed and low cost. The disadvantage is traffic congestion. For the strength of food and beverage business are cheap, diverse and unique. The disadvantage is cleanliness. And the strength of Thai tourism resource is clean and beautiful. The disadvantage is the nature was damaged by human.

Keywords: tourism experience / Chinese students / Chinese personnel / private university

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศต่างๆทั่วโลก โดยเป็นที่ยอมรับกันว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตจนกลายมาเป็นสินค้าหลักในการค้าระหว่างประเทศอย่างรวดเร็ว และในหลายประเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอยู่ในระดับที่1-3ในอุตสาหกรรมสำคัญของประเทศนั้นๆอีกด้วย(ชาลิณี ด้รักษา,2551) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย อุตสาหกรรมท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นพลังขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจที่สำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจ ถือเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้กับประเทศ อีกทั้งยังช่วยพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างอาชีพและการกระจายรายได้ไปสู่ภาคธุรกิจอื่นเป็นการสร้างความมั่งคั่งให้กับประชาชนและประเทศชาติเป็นอย่างยิ่ง ตลอดจนนำไปสู่ความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนชาวไทย

นักท่องเที่ยวชาวจีนถือเป็นนักท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในฐานะเป็นตลาดหลักของการท่องเที่ยวของประเทศไทย เนื่องจากเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง เป็นผู้บริโภครายใหญ่ของโลกที่มีกำลังซื้อกว่า 1,300ล้านคนนอกจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศไทย กลุ่มประชาชนชาวจีนที่เข้ามาทำงานและเข้ามาศึกษาในประเทศไทยก็เป็นตัวช่วยที่สำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจไทยเช่นเดียวกัน เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่เข้ามา



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
 วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

พำนักในประเทศไทยเป็นระยะยาว การใช้จ่ายอุปโภคบริโภคของกลุ่มคนเหล่านี้ สร้างรายได้เข้าประเทศไทย อย่างมหาศาล จากสถิติกรมการกงสุล กระทรวงต่างประเทศ(2563) พบว่า ปัจจุบันมีชาวจีนเข้ามาทำงานและขอใบอนุญาตทำงานในประเทศไทยถึง 25,811คน เพิ่มขึ้น 31% ในช่วงปี2558-สิ้นไตรมาส 3/63 และจากสถิติสำนักคณะกรรมการอุดมศึกษา(2563) ระบุว่าปัจจุบันมีนักศึกษาชาวจีนที่เข้ามาศึกษาในประเทศไทยมากกว่า 12,000 คน ซึ่งจะเห็นได้ว่าภาพรวมของจำนวนประชากรชาวจีนที่เข้ามาในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่จะศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยจากมุมมองของชาวจีน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับชาวจีนที่เดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทยรวมถึงนักศึกษาชาวจีนที่เดินทางมาศึกษาในประเทศไทย เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าผลการวิจัยด้านประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนจะเป็นผลดีและเป็นประโยชน์ให้แก่ประเทศ รวมไปถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการกระตุ้นและวางแผนพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นการดึงดูดชาวจีนให้เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Word-Of-Mouth ที่ได้กล่าวไว้ว่า ข้อมูลหรือประสบการณ์จากผู้บริโภคคือสิ่งที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือมากกว่าข้อมูลที่มาจากผู้ประกอบการโดยตรง ร้อยละ92ของผู้บริโภคจะไว้วางใจและเชื่อถือข้อมูลประสบการณ์ที่ได้รับจากการสื่อสารแบบปากต่อปาก(Nielsen report, 2015) โดยผู้วิจัยจะเน้นศึกษาถึงประสบการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยจากมุมมองของนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนในมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนในมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบประสบการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยระหว่างนักศึกษาจีนและบุคลากรจีนในมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย

ขอบเขตด้านการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีน โดยเริ่มต้นศึกษาตั้งแต่ความต้องการด้านพาหนะเพื่อการเดินทาง ที่พักแรม อาหารการกิน และแหล่งทรัพยากรท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการ
2. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้เป็นศึกษานักท่องเที่ยวชาวจีนที่เป็นนักศึกษาชาวจีน 25 คนและบุคลากรชาวจีน25 คน ในมหาวิทยาลัยเอกชน รวมทั้งสิ้น 50 คน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
 วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

วิธีดำเนินงานวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research)เพื่อศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรจีนในมหาวิทยาลัยเอกชน

2. ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants)ที่เป็นนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรจีนในมหาวิทยาลัยเอกชน โดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) รวมจำนวนทั้งสิ้น 50 คน มีการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามการศึกษาประสบการณ์ท่องเที่ยวในประเทศไทยจากมุมมองของนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนในมหาวิทยาลัยเอกชน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นคำถามในการวิจัย จากนั้นได้ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลภาคสนาม สำหรับนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สรุปผล และนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยจากมุมมองของนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนในมหาวิทยาลัยเอกชน สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ประสบการณ์ด้านการใช้บริการภาคธุรกิจที่พักแรม จากการศึกษาด้านการให้บริการภาคธุรกิจที่พักแรมของผู้ให้ข้อมูลหลักสองกลุ่มพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนมีประสบการณ์พักโรงแรมระดับ 5 ดาวมากที่สุด 10 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ในขณะที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นบุคลากรชาวจีนมีประสบการณ์พักโรงแรมระดับ 4 ดาวมากที่สุด 10 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของหน่วยงานการท่องเที่ยวจีน(2563)ที่ระบุว่านักท่องเที่ยวจีน 79% เลือกโรงแรมมากกว่าที่พักประเภทอื่น เพราะให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพ ส่วนใหญ่จะพักโรงแรม 3 ดาวหรือสูงกว่า

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนมีประสบการณ์จองห้องพักโรงแรมผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมมากที่สุดจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นบุคลากรชาวจีนมีประสบการณ์จองห้องพักโรงแรมผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันตัวแทนให้บริการจองห้องพัก เช่น Agoda, Booking, Qunar, Feizhu, Ctrip อื่นๆมากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง"ปัจจัยการเลือกแอปพลิเคชันเพื่อจองที่พักระบบออนไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทย"ของ Liu Xu(2560)ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนจะใช้แอปพลิเคชันเพื่อจองที่พักผ่านระบบออนไลน์อยู่ในระดับมาก (= 4.16) เพราะมีอินเตอร์เฟซที่เข้าใจง่าย สะดวกในการใช้งาน มีขนาดของตัวอักษรที่ชัดเจน อ่านง่าย มีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลระหว่างประเทศ และมีความน่าเชื่อถือ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
 วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนมีประสบการณ์เข้าพักโรงแรม 3 คืนมากที่สุด จำนวน15คน คิดเป็นร้อยละ60.0 ในขณะที่สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นบุคลากรชาวจีนมีประสบการณ์เข้าพักโรงแรม2 คืนมากที่สุด จำนวน12คน คิดเป็นร้อยละ48.0 ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของหน่วยงานการท่องเที่ยวจีน (2563)ที่ระบุว่า คนจีนจะไปเที่ยวต่างประเทศถี่ขึ้นหรือไปนานขึ้นในแต่ละครั้ง ปีที่ผ่านมาคนจีนเที่ยวเฉลี่ย 3.9 ทริป เพิ่มจากปี 2561 ซึ่งอยู่ที่ 3.4 ทริป โดยแต่ละทริปเที่ยวเฉลี่ย 5 วัน

ประสบการณ์ด้านการใช้บริการภาคธุรกิจการเดินทางการขนส่ง จากการศึกษาประสบการณ์ด้านการใช้บริการภาคธุรกิจการเดินทางการขนส่งของผู้ให้ข้อมูลหลักสองกลุ่มพบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนมีประสบการณ์การใช้บริการทุกประเภทในธุรกิจการเดินทาง/การขนส่งมากที่สุด จำนวน16คน คิดเป็นร้อยละ64.0 และ จำนวน18คน คิดเป็นร้อยละ72.0 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ(2563)ที่ระบุว่า BTS MRT รวมไปถึงระบบขนส่งอื่นๆของไทยมีส่วนผู้โดยสารจีนเฉลี่ย 5-6%

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนเห็นว่าราคาค่าบริการต่อเที่ยวของธุรกิจการเดินทาง/การขนส่งของไทยคุ้มค่า จำนวน16 คน คิดเป็นร้อยละ64.0 ในขณะที่บุคลากรชาวจีนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าราคาค่าบริการต่อเที่ยวของธุรกิจการเดินทาง/การขนส่งของไทยไม่คุ้มค่า จำนวน18 คน คิดเป็นร้อยละ72.0 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคที่กล่าวว่า ผู้บริโภคแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ ซึ่งมีผลมาจากความแตกต่างกันของลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ทำให้การตัดสินใจซื้อของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนส่วนใหญ่รู้สึกถึงความปลอดภัยขณะที่เลือกใช้บริการธุรกิจการเดินทาง/การขนส่งของไทย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 และจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับคลิปวิดีโอ Bangkok vs. Kuala Lumpur (Which is Better?) โดย Drew Binsky(2561) ที่เปรียบเทียบความแตกต่างของระบบขนส่งในทุกด้านระหว่าง กรุงเทพมหานคร กับ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย ที่มียอดวิวกว่า 76,731 ครั้งในยูทูป และผู้ชมกว่า 870,000 ครั้งในเฟซบุ๊ก จากผลสำรวจพบว่านักท่องเที่ยว 72% เลือกระบบขนส่งของกรุงเทพฯ ทั้งในแง่ของความคิดสร้างสรรค์และการบริการ โดยเฉพาะด้านการขนส่งสาธารณะ ที่กรุงเทพฯ มีวิธีเดินทางที่รวดเร็วและปลอดภัย

ประสบการณ์ด้านการใช้บริการภาคธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนชื่นชอบอาหารประเภทผัด เช่น ผัดกระเพรา ผัดเผ็ด ผัดพริกขิง เป็นต้นมากที่สุด จำนวน12คน คิดเป็นร้อยละ48.0 ในขณะที่บุคลากรชาวจีนชื่นชอบอาหารประเภทยำและปล่า เช่น ยำวุ้นเส้น ยำปลาตุ๋น ปล่ากุ้ง เป็นต้นมากที่สุด จำนวน9คน คิดเป็นร้อยละ36.0 ผู้ให้ข้อมูลหลักสองกลุ่มต่างก็ชื่นชอบรับประทานอาหารไทยมากที่สุด จำนวน14 คน คิดเป็นร้อยละ56.0 และจำนวน18 คน คิดเป็นร้อยละ72.0 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง"ภาพลักษณ์อาหารไทยในสายตาชาวจีน"ของกุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร (2563) ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีน 390 คน ชื่นชอบอาหารไทย อาหารไทยมีลักษณะเฉพาะ อาหารไทยเป็นที่นิยมในหมู่ชาวจีน และอาหารไทยเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่0.05



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
 วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

ประสบการณ์ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว จากการศึกษาประสบการณ์ด้านการให้บริการภาคธุรกิจการเดินทางขนส่งของผู้ให้ข้อมูลหลักสองกลุ่มพบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนเลือกเดินทางท่องเที่ยวช่วงวันหยุดตามเทศกาลมากที่สุดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง "พฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย" ของอัจฉรา สมบัตินนทนา (2555) ผลวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนนิยมมาท่องเที่ยวช่วงวันหยุดตามเทศกาลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.0

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนทั้ง 50 คน ต่างชื่นชอบแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น น้ำตก ภูเขา ทะเล มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง "พฤติกรรมท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวจีน" ของเป็งพิมพ์ พิษิตชลพันธ์ และวิทยากร เชียงกูล (2560) ผลการวิจัยพบว่าสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวจีนอันดับ 1 คือการท่องเที่ยวแหล่งธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติที่นักท่องเที่ยวชาวจีนนิยมได้แก่ เกาะและทะเลที่ภูเก็ต รองลงมาคือที่พัทยา ตลาดน้ำต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร ตามลำดับ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนต่างก็ชื่นชอบจังหวัดภูเก็ตมากที่สุดเป็นอันดับ 1 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 และจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของศูนย์วิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2562) ผลการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนนิยมและชื่นชอบเที่ยวจังหวัดภูเก็ตมากที่สุดอันดับ 1 เนื่องจากใช้ระยะเวลาในการเดินทางจากสาธารณรัฐประชาชนจีนมายังจังหวัดภูเก็ตเพียง 3 ชั่วโมง จึงมีความสะดวกสบาย ปลอดภัย ทรัพยากรธรรมชาติทั้งทะเลและภูเขา มีความสวยงาม ทำให้จังหวัดภูเก็ตได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวจีน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยผ่านมุมมองของนักศึกษาและบุคลากรชาวจีนในมหาวิทยาลัยเอกชน สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

ประสบการณ์ด้านการให้บริการภาคธุรกิจที่พักแรม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนส่วนใหญ่ลงความเห็นว่าจุดเด่นของธุรกิจที่พักแรมของประเทศไทยคือความสะอาด การให้บริการรวมถึงทัศนคติในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับดีมากเมื่อเทียบกับประเทศจีน นอกจากนี้ราคาที่พักยังมีราคาถูก คุ่มค่า จุดด้อยของธุรกิจที่พักแรมของประเทศไทยคือพนักงานในโรงแรมใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้ไม่ดีเท่าที่ควร โรงแรมมีเตียงเยอะ สัญญาณอินเทอร์เน็ต และวิธีการชำระเงินค่าที่พักไม่หลากหลาย ไม่สะดวก สำหรับสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง/เพิ่มเติมในภาคธุรกิจที่พักแรมของประเทศไทย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนเสนอว่าโรงแรมควรมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการใช้ภาษาให้กับพนักงานภายในโรงแรม เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้สอดคล้องกับพฤติกรรมใช้จ่ายของชาวจีน เพิ่มพื้นที่ภายในโรงแรมสำหรับผู้สูบบุหรี่ เป็นต้น



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
 วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

ประสบการณ์ด้านการใช้บริการภาคธุรกิจการเดินทางการขนส่ง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนส่วนใหญ่ลงความเห็นว่าจุดเด่นของธุรกิจการเดินทาง/การขนส่งของไทยคือความสะดวกสบาย รวดเร็ว และมีราคาถูก จุดด้อยของธุรกิจการเดินทาง/การขนส่งของไทยคือการวางผังเมืองที่ไม่เป็นระเบียบ ก่อให้เกิดปัญหาการติด ขนส่งสาธารณะเก่า ทำให้รู้สึกถึงความไม่ปลอดภัย และเสนอว่าประเทศไทยควรวางผังเมืองใหม่ เพื่อแก้ปัญหาการติด นอกจากนี้ควรมีการจัดซื้อรถเมล์ใหม่ เพื่อให้สามารถเข้ามาแทนรถเมล์คันเก่าที่หมดอายุการใช้งาน ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ เป็นต้น ในขณะที่บุคลากรชาวจีนมีความเห็นที่ไม่แตกต่างไปจากนักศึกษาชาวจีนแต่อย่างใด กล่าวคือ ส่วนใหญ่ลงความเห็นว่าจุดเด่นของธุรกิจการเดินทาง/การขนส่งของไทยคือ ความสะดวกสบาย ราคาถูก มีให้เลือกใช้บริการหลายประเภท ฯลฯ จุดด้อยของธุรกิจการเดินทาง/การขนส่งของไทยคือปัญหาการติด ขนส่งสาธารณะเก่า ทำให้รู้สึกถึงความไม่ปลอดภัย ป้ายบอกทาง ป้ายให้ข้อมูลน้อย และเสนอว่าประเทศไทยควรวางผังเมืองใหม่ เพื่อแก้ปัญหาการติด นอกจากนี้ควรมีการจัดซื้อรถเมล์ใหม่ เพื่อให้สามารถเข้ามาแทนรถเมล์คันเก่าที่หมดอายุการใช้งาน เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น

ประสบการณ์ด้านการใช้บริการภาคธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนส่วนใหญ่ลงความเห็นว่าจุดเด่นของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มของไทยคือ ราคาถูก ประเภทของอาหารไทย มีหลากหลาย มีเอกลักษณ์ ปริมาณอาหารที่ได้รับเหมาะสม ไม่มากจนเกินไป พนักงานบริการดี จุดด้อยของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มของไทยคือเรื่องของความสะดวก รสชาติที่จัดจ้านจนเกินไป และเสนอว่าภาคธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มของไทยควรให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวก มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาควบคุมและกำหนดมาตรฐานความสะดวกของอาหารอย่างจริงจัง โดยเฉพาะร้านอาหารหรือรถเข็นขายอาหารริมข้างทาง เพิ่มปริมาณของอาหารให้มากขึ้น เป็นต้น สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นบุคลากรชาวจีน มีความเห็นที่ไม่แตกต่างไปจากนักศึกษาชาวจีนแต่อย่างใด ส่วนใหญ่ลงความเห็นว่าจุดเด่นของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มของไทยคือ ราคาถูก รสชาติอร่อย วัตถุดิบที่ใช้สดใหม่ หาซื้อได้ง่าย พนักงานบริการในร้านอาหารมีใจบริการ จุดด้อยของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มของไทยคือเรื่องของความสะดวก รสชาติที่จัดจ้านจนเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีน และเสนอว่าภาคธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มของไทยควรให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวก โดยเฉพาะร้านอาหารหรือรถเข็นขายอาหารริมข้างทาง ปรับปรุงรสชาติของอาหาร เพิ่มเมนูอาหารให้มีความหลากหลาย รวมไปถึงเพิ่มเมนูอาหารจีนตามภัตตาคารจีน ห้องอาหารโรงแรม เป็นต้น

ประสบการณ์ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในทางเดียวกันว่า จุดเด่นของทรัพยากรท่องเที่ยวไทยคือ ธรรมชาติของไทยสวยงาม ภัยพิบัติทางธรรมชาติน้อย สะอาด จุดด้อยของทรัพยากรท่องเที่ยวไทยคือประเทศไทยไม่มีมาตรการการดูแล และป้องกันความเสียหายของธรรมชาติ อันเกิดจากฝีมือมนุษย์เท่าที่ควร แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นมีความทับซ้อนและไม่แตกต่างหลากหลาย เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นส่วนใหญ่มักจะเป็นวัดวาอาราม หรือห้างสรรพสินค้าต่างๆเท่านั้น และเสนอว่าควรให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษาความสะอาด ไม่ทำลายธรรมชาติ เป็น



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
 วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง "การศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยจากมุมมองของนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนในมหาวิทยาลัยเอกชน" สามารถนำเสนอแนวคิดในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่มีต่อภาคธุรกิจที่พักแรมของไทย เนื่องจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งที่เป็นนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนต่างเห็นพ้องตรงกันว่าจุดเด่นหลักของธุรกิจที่พักแรมของประเทศไทยคือราคา ราคาห้องที่มีราคาถูก ค่ำค่า ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าเนื่องจากประเทศจีนเป็นประเทศที่มีประชากรมากถึง 1,300 ล้านคน อีกทั้งยังเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อสูง ดังนั้นภาคธุรกิจที่พักแรมของไทยควรมีการประชาสัมพันธ์ ทำโปรโมชั่นราคาห้องพักพร้อมกับบัตรเครดิตจีน ผ่านแอปพลิเคชันของจีน รวมไปถึงการสร้าง QR Code เพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการเพิ่มช่องทางการชำระเงินเพื่อรองรับลูกค้าชาวจีนโดยเฉพาะด้วย Alipay WeChat เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ลูกค้าชาวจีนได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวจีนไม่นิยมพกเงินสดแต่นิยมจ่ายผ่าน QR Code และบัตรเครดิตของจีน

ข้อเสนอแนะที่มีต่อภาคธุรกิจการเดินทางการขนส่งของไทย เนื่องจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาและบุคลากรชาวจีนต่างมีความคิดเห็นร่วมกันว่าจุดเด่นหลักของธุรกิจการเดินทาง/การขนส่งของไทยคือความสะดวกสบาย รวดเร็ว และมีราคาถูก เพื่อเป็นการรองรับและเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนให้เลือกใช้บริการภาคธุรกิจการเดินทางการขนส่งของไทยให้เพิ่มมากขึ้น ระบบขนส่งของไทยต่างๆควรเพิ่มป้ายประกาศและป้ายสำคัญต่างๆเป็นภาษาจีน มีตัวหนังสือภาษาจีนกำกับ รวมไปถึงการเพิ่มเสียงประกาศและเสียงประชาสัมพันธ์เป็นภาษาจีนเข้าไปอีกหนึ่งภาษา ลดความกังวลใจอันเนื่องมาจากปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้ภาษาให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีน

ข้อเสนอแนะที่มีต่อภาคธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาชาวจีนและบุคลากรชาวจีนต่างก็ลงความเห็นว่าจุดเด่นหลักของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มคือราคาถูก รสชาติอร่อย เพื่อเป็นการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวจีนเลือกรับประทานอาหารไทยมากยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการควรเพิ่มเสน่ห์และเอกลักษณ์ของอาหารไทยเข้าไปในจานอาหารไทย ไม่ว่าจะเป็นการใช้ใบตองเป็นภาชนะสำหรับจัดใส่อาหาร กะลามาพร้าวสำหรับใส่ไอศกรีม ประดับจานอาหารด้วยดอกไม้ไทยชนิดต่างๆ ซึ่งชาวจีนมองว่าสิ่งต่างๆเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถพบเห็นได้ในประเทศจีน ทั้งยังเป็นนำเสนออาหารไทยสู่สายตาชาวจีนอีกด้วย ในขณะที่เดียวกันก็ควรคำนึงถึงนักท่องเที่ยวชาวจีนกลุ่มอื่นที่ต้องการรับประทานอาหารจีนแม้ในช่วงการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยก็ตาม ผู้ประกอบการควรเพิ่มประเภทเมนูอาหารจีนเข้าไปตามร้านอาหารไทยห้องอาหารในโรงแรม

ข้อเสนอแนะที่มีต่อด้านทรัพยากรท่องเที่ยว กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นนักศึกษาและบุคลากรชาวจีนต่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าจุดเด่นของทรัพยากรท่องเที่ยวไทยคือ ธรรมชาติของไทยสวย ภัยพิบัติทางธรรมชาติน้อย สะอาด ดังนั้นภาครัฐและหน่วยงานการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องควรพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านภาพถ่ายและบันทึกวีดิโอสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆของไทยโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
 วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

ต่างๆของจีน ประชาสัมพันธ์ในชาวจีนรู้จักประเทศไทย และมีโอกาสได้เห็นถึงความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวไทย อันจะเป็นโอกาสในการกระตุ้นการท่องเที่ยวไทยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยกร ศุภธราธาร.(2548). การวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- Jun Lei.(2550).พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- เหอ จิ่ง.(2554).พฤติกรรมทางเลือกแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีนประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
- กนกอร พงษ์พงศ์กุล.(2555). พฤติกรรมทางเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนจังหวัดภูเก็ต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- แสงเดือน รตินธร.(2555).ปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวจีนในการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- สิปปศิณี บาเรย์.(2555). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- อัจฉรา สมบัตินนทนา.(2555). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุรางคนา แก้วตา.(2557). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจที่พักของนักท่องเที่ยวชาวจีนในจังหวัดภูเก็ต.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ประภาพร ยศไกร.(2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีของนักท่องเที่ยวชาวจีนภูเก็ต.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต).ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา