

แนวทางการให้บริการการท่องเที่ยวหลัง Covid-19 ที่มีนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทย Guidelines for Providing Tourism Services to Chinese Tourists Traveling to Thailand After COVID-19

อัคราพร ศรีโพธิ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: s67563828013@ssru.ac.th

วีระ วีระโสภณ

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: weera.we@ssru.ac.th

บัว ศรีคช

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: bua.sr@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและแนวทางการให้บริการการท่องเที่ยวหลังสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลต่อนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทย โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวไทยและนักท่องเที่ยวชาวจีนรวม 20 คน รวมถึงการวิเคราะห์เอกสารและข้อมูลเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาพบว่าพฤติกรรมและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยมากขึ้น ทั้งในด้านที่พัก ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว และการคมนาคมขนส่ง นอกจากนี้นักท่องเที่ยวชาวจีนยังมีแนวโน้มเลือกใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลและบริการแบบไร้สัมผัสมากขึ้น เช่น การจองโรงแรม การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน ในส่วนของแนวทางการให้บริการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวไทยจำเป็นต้องปรับตัวโดยเน้นกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงของนักท่องเที่ยว ได้แก่ การพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย การเสริมสร้างความเชื่อมั่นผ่านมาตรการป้องกันโรคที่ชัดเจน และการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวชาวจีน นอกจากนี้การให้บริการที่มีความยืดหยุ่น เช่น การยกเลิกหรือเลื่อนวันเดินทางโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีนกลับมาท่องเที่ยวในประเทศไทย การศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าแนวทางการให้บริการท่องเที่ยวหลังโควิด-19 ควรมุ่งเน้นการผสมผสานมาตรการด้านสุขอนามัย เทคโนโลยีดิจิทัลและการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวจีนยุคใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประเทศไทยสามารถคงความเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมของนักท่องเที่ยวชาวจีนอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวหลังโควิด-19, นักท่องเที่ยวชาวจีน, การให้บริการท่องเที่ยว

Abstract

This research aims to study the characteristics and approaches to tourism services in Thailand following the COVID-19 pandemic, which has impacted Chinese tourists visiting the country. The study employs a qualitative research method through in-depth interviews with 15 Thai tourism business operators and Chinese tourists, as well as an analysis of relevant documents and policy-related data. The findings indicate that the behaviors and expectations of Chinese tourists have changed significantly, with an increased emphasis on hygiene and safety standards in accommodations, restaurants, tourist attractions, and transportation services. Additionally, Chinese tourists tend to favor digital platforms and contactless services, such as hotel bookings and cashless payments via mobile applications. Regarding service approaches, Thai tourism business operators need to adapt by implementing strategies that cater to the evolving behaviors of Chinese tourists. These include enhancing hygiene and safety standards, building trust through clear disease prevention measures, and integrating technology to facilitate Chinese tourists' experiences. Moreover, providing flexible services, such as free cancellations or rescheduling without additional charges, plays a crucial role in attracting Chinese tourists back to Thailand. This study highlights that post-pandemic tourism services should focus on.

Keywords: Post-COVID-19 Tourism, Chinese Tourists, and Tourism Services

บทนำ

การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยซึ่งเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ถือเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักที่สร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศไทย จากสถิติของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2566) ก่อนเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามากกว่า 10 ล้านคนต่อปี คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 30% ของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด และสร้างรายได้มากกว่า 5 แสนล้านบาท อย่างไรก็ตามหลังจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนลดลงอย่างมากเนื่องจากมาตรการจำกัดการเดินทางและความกังวลเกี่ยวกับสุขอนามัยและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เมื่อสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลายลงและประเทศไทยเปิดประเทศรับนักท่องเที่ยวอีกครั้ง พบว่าพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวจีนเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับมาตรฐานสุขอนามัยและความปลอดภัยมากขึ้น โดยมีแนวโน้มเลือกใช้บริการที่มีมาตรการป้องกันโรคอย่างเข้มงวด เช่น โรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA+ และมาตรฐาน SHA ร้านอาหารที่มีมาตรฐานด้านสุขอนามัยและสถานที่ท่องเที่ยวที่ไม่แออัด นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวจีนยังให้ความสนใจกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) และการท่องเที่ยวแบบส่วนตัว (Private Tour) มากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงจากการติดเชื้อและสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีคุณค่า (สถาบันวิจัยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2565) ด้วยเหตุนี้การให้บริการการท่องเที่ยวในประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับ

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจีนในยุคหลังการระบาดของโควิด-19 ทั้งในด้านมาตรฐานความปลอดภัย ระบบบริการ และการออกแบบแพ็คเกจท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของตลาด การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจีนในยุคหลังโควิด-19 รวมถึงแนวทางการให้บริการที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถปรับกลยุทธ์และพัฒนาการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ งานวิจัย ผลการศึกษานี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวไทยสามารถเข้าใจแนวโน้มและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจีนในยุคหลังโควิด-19 ได้ดีขึ้น รวมถึงสามารถนำไปปรับใช้ในการวางกลยุทธ์เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของตลาดจีน นอกจากนี้งานวิจัยยังสามารถเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยให้สามารถฟื้นตัวและเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทยหลังโควิด-19
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจีน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้จะมุ่งเน้นศึกษานักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยหลังปี 2565 โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสำรวจและสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยว รวมถึงการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวโน้มการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจีนในยุคหลังโควิด-19

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม และความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทยหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยมุ่งเน้นไปที่การรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้เข้าใจมุมมองของทั้งนักท่องเที่ยวชาวจีนและผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทย รวมถึงแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทย

2. ขั้นตอนการวิจัย

2.1 การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

- กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน
- คัดเลือกนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 โดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 10 คน
- กลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทย
- คัดเลือกผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ ร้านอาหาร และมัคคุเทศก์
- ใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากประสบการณ์และความเกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวจีน เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 10 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ดำเนินการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวจีนและผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทย

- ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวหรือออนไลน์ (Video Call)
- บันทึกเสียงและถอดเทปเพื่อนำไปวิเคราะห์

3.2 รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ศึกษาแนวทงนโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
- วิเคราะห์รายงานเชิงสถิติและแนวโน้มพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การถอดความ (Transcription)

- แปลงข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นข้อความเพื่อวิเคราะห์

4.2 การจัดกลุ่มข้อมูล (Coding & Categorization)

- คัดแยกประเด็นสำคัญที่เกิดขึ้นจากการสัมภาษณ์
- จัดกลุ่มข้อมูลตามธีมหลัก เช่น พฤติกรรมนักท่องเที่ยว ความต้องการบริการ และข้อเสนอแนะ

4.3 การตีความและสรุปผล (Interpretation & Conclusion)

- วิเคราะห์ความหมายของข้อมูลที่ได้
- สรุปแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงบริการที่เหมาะสม

ผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาพฤติกรรม ความคาดหวัง และแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทยหลังสถานการณ์ COVID-19 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทย รวมถึงการวิเคราะห์เอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีดังนี้ นักท่องเที่ยวชาวจีนให้ความสำคัญกับมาตรการด้านสุขอนามัยของสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม และร้านอาหาร ต้องการบริการที่มีมาตรฐานความสะอาด เช่น การฆ่าเชื้อโรค การเว้นระยะห่าง และการสวมหน้ากากอนามัย นักท่องเที่ยวชาวจีนหลีกเลี่ยงการเดินทางกับทัวร์ขนาดใหญ่และเลือกใช้บริการไกด์ส่วนตัวหรือการท่องเที่ยวแบบครอบครัว ให้ความสนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเช่น สปา รีสอร์ทสุขภาพ และการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ การจองและใช้บริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น ใช้แอปพลิเคชันในการจองโรงแรม ตัวเครื่องบิน และร้านอาหาร ใช้ระบบชำระเงินแบบดิจิทัล เช่น WeChat Pay และ Alipay มากขึ้น ต้องการบริการที่มีมาตรฐานความสะอาด เช่น การฆ่าเชื้อโรค การเว้นระยะห่าง และการสวมหน้ากากอนามัย นักท่องเที่ยวจีนมีแนวโน้มเลือกจังหวัดที่มีมาตรการป้องกันโรคที่เข้มงวดและได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น SHA+ จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวจีน พบว่าพวกเขามีความคาดหวังที่สำคัญต่อบริการการท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้แก่ มาตรฐานด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย คาดหวังให้มีมาตรการฆ่าเชื้อโรคในโรงแรม ร้านอาหาร และสถานที่ท่องเที่ยว ต้องการให้พนักงานบริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการป้องกัน COVID-19 นักท่องเที่ยวชาวจีนคาดหวังให้ผู้ประกอบการสามารถสื่อสารภาษาจีนหรือมีเมนูและป้ายบอกทางเป็นภาษาจีน ต้องการนโยบายการคืนเงินที่รวดเร็วและชัดเจน และมีความยืดหยุ่นหากมีสถานการณ์ฉุกเฉินเกี่ยวกับโรคระบาด สนใจแพ็คเกจท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มเล็กๆหรือ

Private Tour มากขึ้น ให้ความสนใจสถานที่ท่องเที่ยวที่ไม่แออัด เช่น เมืองรองและแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

อภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความคาดหวัง และแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทยภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ผลการวิจัยพบว่าสถานการณ์โรคระบาดได้ส่งผลให้พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของชาวจีนเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ โดยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับสุขอนามัยมากขึ้น นิยมการเดินทางแบบกลุ่มเล็กหรือการท่องเที่ยวส่วนตัว และมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการวางแผนและจองบริการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น การศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนมีความกังวลเกี่ยวกับมาตรฐานความสะอาดของโรงแรม ร้านอาหาร และสถานที่ท่องเที่ยว พวกเขาคาดหวังให้สถานที่ให้บริการมีมาตรการป้องกันโรค เช่น การฆ่าเชื้อโรคเป็นประจำ การให้บริการแบบไม่สัมผัส (contactless service) และการมีมาตรฐานด้านสุขอนามัยที่ชัดเจน นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวชาวจีนยังนิยมใช้แอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มออนไลน์ในการจองบริการและชำระเงินมากขึ้น โดยมีแนวโน้มใช้ระบบ e-Payment เช่น WeChat Pay และ Alipay เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้และสัมผัสเงินสด ในด้านการให้บริการผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทยจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการใหม่ của นักท่องเที่ยวจีน แนวทางสำคัญที่พบจากการศึกษาคือการพัฒนาแพ็คเกจท่องเที่ยวที่ตอบโจทย์ เช่น Private Tour และทัวร์กรุ๊ปเล็กๆ เน้นเป็นครอบครัวและเพื่อนสนิทที่เน้นความเป็นส่วนตัวและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ นอกจากนี้ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้รองรับนักท่องเที่ยวจีน เช่น การใช้ป้ายบอกทางภาษาจีน การเพิ่มบริการแปลภาษา และการฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถสื่อสารภาษาจีนพื้นฐานได้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้แก่นักท่องเที่ยว แม้ว่าผู้ประกอบการไทยจะพยายามปรับตัวเพื่อรองรับตลาดนักท่องเที่ยวจีน แต่ยังคงมีอุปสรรคบางประการ เช่น การขาดบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาจีน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการด้านสุขอนามัยที่สูง และการแข่งขันจากแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ อย่างญี่ปุ่นและเกาหลีใต้ ที่มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจีนอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นภาครัฐและภาคเอกชนควรร่วมมือกันเพื่อพัฒนามาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย โดยการใช้กลยุทธ์การตลาดผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลของจีน เช่น WeChat, Xiaohongshu และ Douyin เพื่อสร้างการรับรู้และดึงดูดนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการปรับตัวโดยให้ความช่วยเหลือด้านการอบรมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและอบรมเพิ่มพูนทักษะภาษาจีนเพื่อให้ประเทศไทยสามารถแข่งขันในตลาดการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ประชกอบการและภาครัฐสามารถนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงบริการ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อบรมเพิ่มพูนทักษะภาษาจีน และวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวจีนให้กลับมาท่องเที่ยวไทยมากขึ้น
2. ควรศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจีนแต่ละกลุ่ม ศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีและแพลตฟอร์มดิจิทัล ตลอดจนวิเคราะห์แนวโน้มการท่องเที่ยวเมืองรองและพฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหารไทยของนักท่องเที่ยวจีน การศึกษาที่ต่อเนื่องจะช่วยให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ตอบโจทย์ตลาดนักท่องเที่ยวจีนอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรุงไทย คอมพาส. (2563). เจาะพฤติกรรมท่องเที่ยวใน New Normal เมื่อโควิดทำชีวิตเปลี่ยน. 13 พฤศจิกายน 2564, <https://rb.gy/evwy5q>.
- กาญจนา พรหมพิทักษ์. (2564). วิเคราะห์ผลกระทบของโควิด-19 ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย และเสนอแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการโดยเน้นมาตรการสุขอนามัยและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
- ฉัญญา สีมายา. (2563). การรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนเมืองพัทยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วรัญญา ศรีสุวรรณ. (2565). ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทยหลังโควิด-19.
- สถาบันวิจัยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2565). รายงานแนวโน้มการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจีนในยุคหลัง โควิด-19.
- Yuechan Wu และบรรดิษฐ์ พระประทานพร. (2567). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเที่ยวชมวัดพระแก้วของ นักท่องเที่ยวชาวจีนหลังสถานการณ์โควิด. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.