

Prince of Songkla University



National Conference on
Administration and Management



NCAM 8th

National Conference on
Administration and Management

การประชุมวิชาการระดับชาติ
ด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 8

Proceedings

วันเสาร์ที่ 2 กรกฎาคม 2559
ณ อาคารวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกพิจารณาบทความ

1. รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์
4. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์
5. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี เจริญวานิช
6. รองศาสตราจารย์ ดร.วี ลังกานี
7. รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์
8. รองศาสตราจารย์ ดร.สุรเชษฐ์ ชีระมณี
9. รองศาสตราจารย์ภาณุ ธรรมสุวรรณ
10. รองศาสตราจารย์อรชร มณีสงฆ์
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโท (หญิง) ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอบแก้ว จันทร์กิงทอง
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานดา (คุณมะหงสา) สายแก้ว
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจษฎา นกน้อย
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษกรียีหมาะ
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ จันทร์กิงทอง
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเพ็ญ ดาบเพชร
18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี่ เหล่าพัดจัน
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรจันทร์ ศิริโชติ
20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น
21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรชัย วิริยะสุทธีวงศ์
22. ดร.จิราภา ชาลาธราววัฒน์
23. ดร.ตฤวิศ สุวรรณวงศ์
24. ดร.ธีรพร ทองชะโชค
25. ดร.นวิทย์ เอมเอก
26. ดร.ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์
27. ดร.ปาริฉัตร ตู่ดำ
28. ดร.ปิยะวดี โรหิตารชุน

29. ดร.พีรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง
30. ดร.วัลลภา พัฒนา
31. ดร.วิทยา สุหนฤตดำรง
32. ดร.ศิรดา นวลประดิษฐ์
33. ดร.สมประสงค์ โกศลบุญ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิภายในพิจารณาบทความ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย กาญจนสุวรรณ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล สุขบท
3. รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ มณีมัย
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรพลี ตั้งคุปตานนท์
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วชิราภรณ์ จันทร์โพธิ์กุล
10. ดร.กลางใจ แสงวิจิตร
11. ดร.กุลวดี ลิ้มอุสันโน
12. ดร.ผายนี้อย์ ช. บุญพันธ์
13. ดร.จันทวรรณ ปิยะวัฒน์
14. ดร.ณัฐธิดา สุวรรณโณ
15. ดร.ณัฐมน ราชรักษ์
16. ดร.ดรณิกร สุบันดี
17. ดร.ธนาวุธ แสงกาสนีย์
18. ดร.ธัญรดี ทวีกาญจน์
19. ดร.นนทิภักดิ์ เพียรโรจน์
20. ดร.นฤบาล ยมะคุปต์
21. ดร.พรพิชญ์ พรหมศิริวะพัลลภ
22. ดร.วรางคณา ตันทสันติสกุล
23. ดร.วิษณุพงษ์ โพธิ์พิรุฬห์
24. ดร.ศิริลักษณ์ บางโชคดี
25. ดร.สมพร คุณวิจิต
26. ดร.สุนภา ลาภาโรจน์กิจ
27. ดร.เอกฤทธิ์ แก้วประพันธ์

**พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ส่งผลกระทบต่อค่าบริการ: กรณีศึกษา
โรงแรมเซอราตันหัวหิน รีสอร์ทแอนด์สปา**

The Effects of Chinese Tourist Behavior on Hotel Services: A Case Study of
Sheraton Hua Hin Resort & Spa

อุชุกร จารุรัตน์เจริญ Uchukorn Jaruratjareon¹
ปารณีย์ จารวัฒน์ Paranee Jarawat²
ชัชฌพงษ์ ศิริโชตินิศากร Chisnupong Sirichodnisakorn³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ส่งผลกระทบต่อค่าบริการของโรงแรมเซอราตันหัวหิน รีสอร์ทแอนด์สปา และ 2) แนวทางการแก้ปัญหาของพนักงานของโรงแรมที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์พนักงานผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนจาก 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกดูแลห้องพัก แผนกจัดเลี้ยง และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และเปรียบเทียบเพื่อที่จะเข้าใจปัญหาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนและนำมาประยุกต์ใช้ในการรับมือกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ส่งผลกระทบต่อค่าบริการ ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ส่งผลกระทบต่อค่าบริการ กรณีศึกษา โรงแรมเซอราตันหัวหิน รีสอร์ทแอนด์สปา ได้แก่ 1) การไม่เข้าแถวในการใช้บริการ 2) การลักทรัพย์สินที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก 3) การส่งเสียงดังรบกวนนักท่องเที่ยวชาติอื่น 4) การไม่เข้าใจมารยาทในการเข้าสังคม และ 5) ปัญหาเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

คำสำคัญ: พฤติกรรม นักท่องเที่ยวชาวจีน การบริการ

Abstract

The objective of this qualitative research is to examine 1) the effects of Chinese tourist behavior on hotel services and 2) the solutions or strategies that hotel staff members use to deal with those tourists. Data were collected using interviews, which were conducted with staff members from 4 departments including the Front Office Department,

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี E-mail: vavz.monsters@msn.com

² หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

E-mail: wanmaimai_jrw@hotmail.co.th

³ อาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

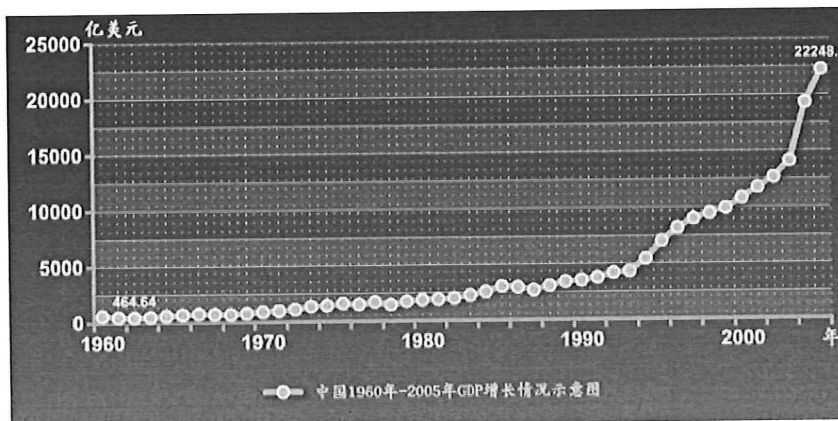
E-mail: chisnupong@ms.su.ac.th

Housekeeping Department, Catering Department and Food & Beverage Service Department. Interview transcripts were then analyzed to examine Chinese tourist behavior and the solutions or strategies that hotel staff members used to deal with those tourists. The research findings revealed that the behaviors of Chinese tourists have created problems or difficulties in providing services because 1) they did not line up to get services; 2) some of them committed larceny in rooms; 3) they spoke loudly and that disturbed other guests; 4) they did not understand the social manners; and 5) some of them were not able to communicate other languages such as English.

Keywords: Behavior, Chinese Tourist, Hotel Services

บทนำ

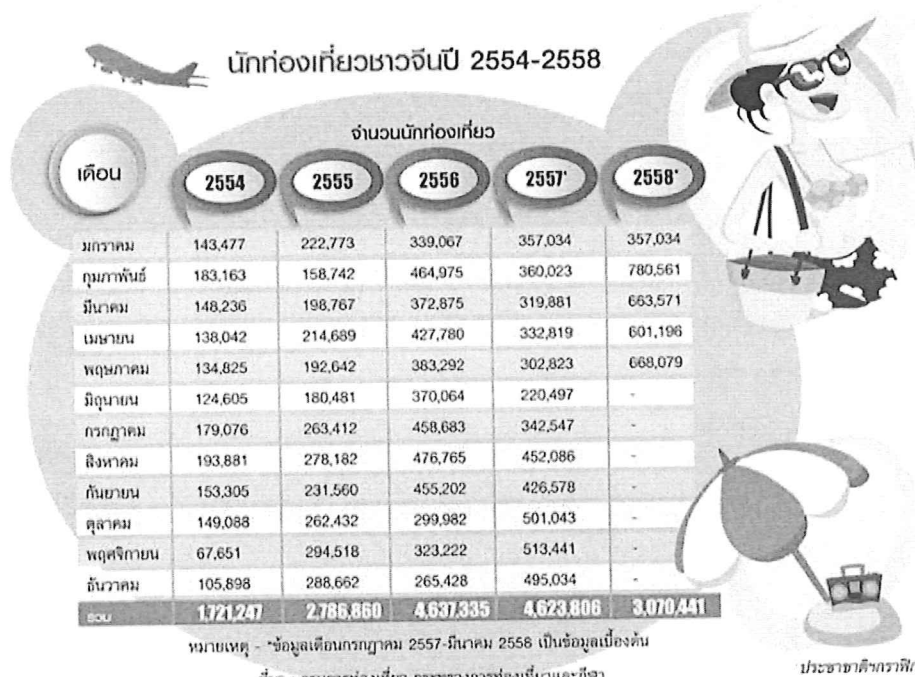
ในปัจจุบันประเทศจีนหรือสาธารณรัฐประชาชนจีนนั้นเป็นประเทศที่มีประชากรมากที่สุดในโลก ซึ่งมีมากกว่า 1.3 พันล้านคน และเป็นประเทศที่มีพื้นที่ 9.6 ล้านตารางกิโลเมตร นับเป็นประเทศที่มีพื้นที่ทั้งหมดใหญ่ที่สุดในโลกเป็นอันดับ 3 หรือ 4 และนับตั้งแต่เกิดการปฏิรูปเศรษฐกิจ ซึ่งมีพื้นฐานอยู่บนตลาดเมื่อปี ค.ศ. 1978 ส่งผลให้ประเทศจีนได้กลายมาเป็นหนึ่งในเศรษฐกิจสำคัญที่เติบโตเร็วที่สุดในโลก โดยเป็นผู้ส่งออกสินค้ารายใหญ่ที่สุดของโลก และผู้นำเข้าสินค้ารายใหญ่ที่สุดเป็นอันดับที่ 2 ของโลก นอกจากนี้เศรษฐกิจในประเทศจีนยังมีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 2 ของโลก และเป็นประเทศที่มีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ชาวจีนมีกำลังทรัพย์ในการบริโภคสินค้าสูงขึ้น รวมถึงการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศในชาวจีนกำลังเป็นที่นิยมอย่างมาก



อัตราการเจริญการเติบโตของเศรษฐกิจจีนโดยธนาคารโลก

ปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวจีนกลายเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ทำรายได้หลักที่สำคัญให้แก่หลายประเทศทั่วโลกเพราะไม่ว่าจะเดินทางไปประเทศไหนคนจีนก็จะสร้างรายได้ให้กับ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้นเป็นจำนวนมาก รวมถึงประเทศไทยก็เป็นอีกหนึ่งประเทศที่มีรายได้ส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมาจากคนจีนเป็นหลัก อีกทั้งจากผลสำรวจพบว่าประเทศไทยเป็นสถานที่ท่องเที่ยวหลักที่คนจีนสนใจจะเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นอันดับต้นๆ จากการจัดอันดับสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมของนักท่องเที่ยวชาวจีน โดยแหล่งข้อมูลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีน ได้แก่ การบอกเล่าประสบการณ์ที่ได้ไปเอง ในหมู่คนรู้จักหรือกลุ่มเพื่อน เว็บไซต์โปรโมทการท่องเที่ยวหรือรายการทางโทรทัศน์ที่แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงอิทธิพลจากละครและภาพยนตร์ไทยที่ทำการเผยแพร่ในประเทศจีนนั้น ได้รับความนิยมจากชาวจีนอย่างมากในเวลานี้ ซึ่งการแสดงบทบาทของนักแสดงทำให้คนดูเกิดความรู้สึกร่วมไปกับเรื่องราวในละครที่แสดงให้เห็นการดำเนินชีวิต สภาพแวดล้อม สังคมและสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่สวยงาม ซึ่งทำให้ผู้ชมเกิดความสนใจ และอยากเดินทางมาท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ ที่สำคัญการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ทำการโปรโมทสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยแก่ประเทศจีนหลายช่องทางด้วยกัน หากไม่นับภาวะเศรษฐกิจในประเทศไทยที่แยกลง จะพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีจำนวนมากและเพิ่มขึ้นทุกปี



จำนวนนักท่องเที่ยวจีนในประเทศไทยปี 2554-2558

นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นกลุ่มชาวจีนสมัยใหม่ที่ยังไม่เข้าใจมารยาทการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ทำให้ส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวชาติอื่นและการให้บริการของพนักงาน โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจโรงแรมและที่พักต้องประสบปัญหา

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ไม่เหมาะสม นอกจากจะส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวชาติอื่นแล้ว ยังเป็นการทำลายภาพลักษณ์ และบรรยากาศการท่องเที่ยวในประเทศไทยอีกด้วย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้รายได้ของโรงแรมหลายแห่งต้องลดลงเนื่องจากนักท่องเที่ยวชาติอื่นไม่พอใจกับการใช้บริการที่พักร่วมกับนักท่องเที่ยวชาวจีน ดังนั้นถ้าหากธุรกิจโรงแรมและที่พักสามารถทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีน และสามารถรับมือกับปัญหานี้ได้ ก็จะส่งผลดีต่อธุรกิจโรงแรมและที่พักหลายแห่ง

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นถึงผลกระทบจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เป็นปัญหาสำคัญในธุรกิจโรงแรมและที่พัก ไม่ว่าจะเป็นข้อดี กล่าวคือ นักท่องเที่ยวชาวจีนสร้างรายได้สำคัญให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยหรือข้อเสีย กล่าวคือ การสูญเสียรายได้จากนักท่องเที่ยวชาติอื่น และความเสียหายของโรงแรมที่เกิดขึ้น เนื่องมาจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างทางด้าน การดำรงชีวิต การเดินทาง การบริโภค รวมถึงสังคมและวัฒนธรรมของแต่ละภูมิภาค เป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาและค้นคว้าข้อมูล เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาหากต้องให้บริการกับนักท่องเที่ยวชาวจีน

ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่าอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับ ความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยวชาวจีนและนักท่องเที่ยวชาติอื่นจึงเลือกโรงแรมเซอร่าตันหัวหิน รีสอร์ทแอนด์สปาเพื่อเป็นกรณีศึกษาในการวิจัยถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ เพราะโรงแรมเซอร่าตันหัวหิน รีสอร์ทแอนด์สปา เป็นโรงแรมระดับห้าดาวที่มีชื่อเสียงในอำเภอหัวหิน มีการบริการที่ครบครันตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวได้ดีที่สุด อีกทั้งเป็นโรงแรมที่มีพื้นที่กว้างขวาง สามารถรับกลุ่มทัวร์ของนักท่องเที่ยวชาวจีนได้มาก และมีค่าเฉลี่ยนักท่องเที่ยวชาวจีนเข้าพักมากที่สุดในหัวหิน ทำให้โรงแรมเซอร่าตันหัวหิน รีสอร์ทแอนด์ สปา ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวชื่อดังของประเทศ มีความเหมาะสมที่จะศึกษาถึงผลกระทบที่ได้รับจาก นักท่องเที่ยวชาวจีนที่ส่งผลกระทบต่อ การบริการ เพื่อเป็นประโยชน์และความรู้ให้แก่พนักงานบริการที่ กำลังได้รับผลกระทบจากนักท่องเที่ยวชาวจีน และนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อ เข้าใจปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนและสามารถรับมือกับผลกระทบที่เกิดขึ้น ได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ส่งผลกระทบต่อ การบริการ กรณีศึกษา โรงแรมเซอร่าตันหัวหิน รีสอร์ทแอนด์สปา
2. เพื่อศึกษาการแก้ปัญหาของพนักงานบริการที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีน
2. ทำให้ทราบถึงทักษะการแก้ไขปัญหาของพนักงานบริการ
3. ทำให้ทราบถึงการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวจีนร่วมกับนักท่องเที่ยวชาติอื่น
4. สามารถนำข้อมูลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับหลายโรงแรมที่ประสบปัญหากับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัจฉรา สมบัตินนทนา (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางมากับบริษัททัวร์มากที่สุดเนื่องจากราคาทัวร์ค่อนข้างถูกเพราะมีการแข่งขันในด้านราคาของบริษัททัวร์อีกครั้งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานที่เริ่มมีฐานะทางเศรษฐกิจจากการที่ได้ทำงานมาระยะหนึ่งจึงมีความต้องการพบเห็นสิ่งใหม่ๆและผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานซึ่งมากต้องการที่จะมาท่องเที่ยวแต่เนื่องจากส่วนใหญ่มาเป็นครั้งแรกจึงซื้อแพ็คเกจมากับบริษัททัวร์นักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพักผ่อนมากที่สุดซึ่งอาจเนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวและทรัพยากรทางธรรมชาติที่หลากหลายผสมผสานกับวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวในแต่ละภาคของประเทศทำให้นักท่องเที่ยวมีเวลารว้างน้อยตัดสินใจเลือกประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยวของสภาพภูมิอากาศและที่ตั้งของประเทศไทยอยู่ไม่ห่างไกลจากประเทศจีนมากนักและใช้เวลาเดินทางไม่นาน

คมกฤษ ชัยวงศ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาพฤติกรรมและผลกระทบของการเข้ามาของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อชาวเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และศึกษาผลกระทบของการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลได้ว่าการให้ความสำคัญของพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบที่เหมือนกันในเรื่องของการไม่สวมหมวกนิรภัยขณะขี่รถจักรยานยนต์ของในร้านค้า พฤติกรรมการจอดรถในที่ห้ามจอด การพูดคุยเสียงดังในที่สาธารณะ พฤติกรรมการพูดขณะทานอาหาร พฤติกรรมการถ่มน้ำลายในที่สาธารณะ การนั่งบนบันไดหรือทางเดินและการใช้อ่างล้างหน้าทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เหมาะสม

อานันท์ วโรดมโสภณ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบต่อธุรกิจที่พักจากนักท่องเที่ยวชาวจีน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อผู้ประกอบการในธุรกิจที่พักและเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการเตรียมตัวรับมือกับการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวจีน จากผลสำรวจสามารถสรุปได้ว่าการเข้ามาของนักท่องเที่ยว

ชาวจีนนั้นสร้างผลดี มากกว่าผลเสียให้กับธุรกิจ โดยการเข้ามาของนักท่องเที่ยวชาวจีนนั้นช่วยเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจ ช่วยให้ธุรกิจขยายตัวมากขึ้นและทำให้ สภาพเศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น แต่การเข้ามาของนักท่องเที่ยวจีนก็สามารถสร้างผลเสีย โดยสร้างความรำคาญให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ ปริมาณการเข้าพักไม่สัมพันธ์กับขนาดของห้องพักที่ถูกกำหนดไว้ สร้างความสกปรกให้กับพื้นที่สาธารณะ รวมถึงไม่เคารพกฎกติกาต่างๆ ทำให้เกิดความวุ่นวาย

จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย เรื่องการศึกษาพฤติกรรมและผลกระทบของการเข้ามาของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อชาวเชียงใหม่และเรื่องผลกระทบต่อธุรกิจที่พักจากนักท่องเที่ยวชาวจีน ทำให้สามารถนำประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดแนวคิดที่จะสามารถนำมาใช้ประโยชน์กับงานวิจัย รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลให้ครอบคลุมและชัดเจนที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย เลือกสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 5 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกดูแลห้องพัก แผนกจัดเลี้ยง และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มจากพนักงานบริการของโรงแรมเซอร่าตันหัวหิน รีสอร์ทแอนด์สปา มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ส่งผลกระทบต่อค่าบริการ การแก้ปัญหาของพนักงานบริการที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน การให้บริการนักท่องเที่ยวชาวจีนร่วมกับนักท่องเที่ยวชาติอื่นและการรับผิดชอบหากลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการ ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน 2559 และสรุปผลจากข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้าพักกับโรงแรมเซอร่าตันหัวหิน รีสอร์ทแอนด์สปาเป็นกลุ่มลูกค้าที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยเพื่อพักผ่อนกับครอบครัวและมาพักผ่อนเป็นกลุ่ม นิยมใช้บริการในส่วนแผนกอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด สำหรับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ส่งผลกระทบต่อค่าบริการของโรงแรม คือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เพราะคนจีนส่วนใหญ่จะไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ทำให้ต้องมีพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ มารยาทในการเข้าสังคม เช่น ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น ไม่เข้าแถวเพื่อใช้บริการของทางโรงแรม ตักอาหารเหลือทิ้งเนื่องจากอัตราการเติบโตของประชากรจีนนั้นมีจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้การพัฒนาคุณภาพประชากรจีนลดลง จึงเป็นสาเหตุให้ชาวจีนไม่เป็นที่ยอมรับในสังคม ลักทรัพย์สินโรงแรมในส่วนห้องพัก ปัญหาเหล่านี้ทำให้โรงแรมเซอร่าตันหัวหิน รีสอร์ทแอนด์สปาต้องวางแผนในการรับมือกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นอย่างมาก เช่น การประสานงานกับผู้นำเที่ยวหรือเอเจนซีให้

สื่อสารถึงกฎระเบียบที่โรงแรมได้กำหนดไว้ การทำป้ายชื่อบอกทิศทางรวมถึงเมนูอาหารเป็นภาษาจีน โรงแรมจะสื่อสารกับลูกค้าชาติอื่นทุกครั้งหากมีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนคนจีนเข้ามาใช้บริการ ตรวจสอบห้องพักทุกครั้งก่อนนักท่องเที่ยวชาวจีนจะเช็คอินเพื่อป้องกันการสูญหายทรัพย์สินมีค่า วางแผนกันภายในกลุ่มพนักงานบริการโดยมีหัวหน้าทีมควบคุมและสั่งงานกับลูกทีมถึงการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวจีนและเลี่ยงภาวะเสี่ยงต่อการเกิดผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวชาติอื่นที่เข้าพัก ประสานงานกันระหว่างแผนกเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวชาติอื่น

จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ส่งผลกระทบต่อบริการในโรงแรมเซอรادتันหัวนิน ริวอร์ทแอนด์สปา นั้นมีหลายข้อและบ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและความใส่ใจการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างมาก เพื่อให้ผลตอบรับจากการให้บริการลูกค้านั้นออกมาดีที่สุด และการวิจัยครั้งนี้ไม่เพียงแต่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวชาวจีนเท่านั้น แต่ยังแสดงให้เห็นถึงทักษะการแก้ไขปัญหาของพนักงานผู้ให้บริการ และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรับมือกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน

จากการทบทวนวรรณกรรมและบทความวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่างานวิจัยนี้แสดงให้เห็นทั้งข้อดีและข้อเสียของการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน เป็นการนำเสนอผลที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวชาวจีนทั้ง 2 ด้าน ซึ่งไม่ได้กล่าวหาเพียงข้อเสียเท่านั้น เพราะชาวจีนยังคงเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ทำรายได้หลักให้แก่ประเทศไทยมากที่สุด

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผล

จากการวิจัยพบว่าปัญหาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานบริการของโรงแรมเซอรادتันหัวนิน ริวอร์ทแอนด์สปา ได้ลดลงจากปีก่อนๆ มาก เพราะรัฐบาลจีนได้ออกกฎหมายบังคับให้ชาวจีนประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายของไทยอย่างเคร่งครัด(MGR Online 2556) และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้ประพฤติตามกฎระเบียบที่วางไว้ของโรงแรม แต่ยังมีส่วนหนึ่งที่ไม่ประพฤติตามกฎระเบียบ ทั้งนี้โรงแรมจึงวางแผนในการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวจีน ทั้งในด้านการให้บริการ การสื่อสาร การรับมือต่อลูกค้า การประสานงานระหว่างแผนก เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบที่ไม่ดีแก่นักท่องเที่ยวชาติอื่นและภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม

ข้อเสนอแนะ

2.1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

2.1.1) ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานบริการ สามารถแก้ไขได้ หากมีการบริหารจัดการที่ดีภายในทีมพนักงานบริการ รวมถึงการ

มอบหมายงานของหัวหน้าพนักงานและการอบรมก่อนการทำงาน อีกทั้งประสานงานกันระหว่างแผนกเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการใช้บริการแขกอื่น

2.1.2) ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าปัญหาที่ได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนในปัจจุบันมีปริมาณลดน้อยลง เนื่องจากรัฐบาลจีนได้กำหนดมาตรการควบคุมพฤติกรรมของชาวจีนและให้ประพฤติตามกฎหมายของไทย

2.2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีน พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนสมัยใหม่ การปรับตัวให้เข้ากับสังคมของนักท่องเที่ยวชาวจีนและควรศึกษาในแต่ละโรงแรมให้ครอบคลุมทุกแผนก เช่น แผนกส่งเสริมการขาย แผนกการตลาด แผนกรักษาความปลอดภัยและพนักงานจัดการในส่วนของลูกค้าสัมพันธ์ในกรณีที่เกิดความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาติอื่น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2556). จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนปี 2556-2558. <http://www.skyscrapercity.com/showthread.php?t=595888&page=64>. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ.2559.
- คมกฤษ ชัยวงศ์. (2557). พฤติกรรมและผลกระทบของการเข้ามาของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อชาวเชียงใหม่. รายงานการศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประเทศจีน. (2559). เศรษฐกิจ. <https://th.wikipedia.org/wiki/ประเทศจีน>. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ.2559.
- อานันท์ วโรดมโสภณ. (2557). ผลกระทบต่อธุรกิจที่พักจากนักท่องเที่ยวชาวจีน. รายงานการศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อัจฉรา สมบัตินนทนา. (2555). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ คณะเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.