

ชื่อเรื่อง ศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยว จ.เชียงใหม่
ณ บริษัท ไทยชิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้เขียน นางสาวมะลิวัลย์ ชื่อสัตย์
รหัสนักศึกษา 575545009
คณะบริหารธุรกิจ สาขา การจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ

ผู้ดูแล/ที่เลี้ยง นางสาวนาตยา แซ่จิ้น
อาจารย์ที่ปรึกษา อ.ณัฐสุดา ผาลา

บทย่อ

บทความฉบับนี้ เป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมการตลาดตัดสินใจใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของ บริษัท ไทยชิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขา จังหวัดเชียงใหม่ จากการที่ได้ลงฝึกงานที่สถานประกอบการในภาคเรียนที่ 3/2558เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2559 ถึงวันที่ 29 กรกฎาคม 2559 บริษัท ไทยชิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขา จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ในอาคารบิสพอยส์ เลขที่ 371/40 ม.1 ต.ท่าศาลา อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000 โดยมี Mr. Zhuang.bin (คุณอาปิง) เป็นผู้จัดการบริษัทประจำสาขาจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ จังหวัด กรุงเทพมหานคร บริษัทเปิดกิจการมาตั้งแต่วันที่ 16 พฤษภาคม 2557 บริษัท ไทยชิงหย่าโจว ทัวร์ มีพนักงานบริษัททั้งหมด 20 คน แบ่งเป็นพนักงานภายในสำนักงาน 7 คน เป็นพนักงานขับรถ 13 คน มีรถตู้ประจำบริษัท 8 คัน และรถบัส 5 คัน

จากการฝึกปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้ศึกษาพบว่า บริษัท ไทยชิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำธุรกิจเกี่ยวกับงานด้านการบริการนำเที่ยว โดยการประกอบธุรกิจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่การท่องเที่ยวแบบเป็นส่วนตัว (Private Tour หรือ Individual Tour) ที่มีลักษณะเป็นไปตามความต้องการของตนโดยเฉพาะไม่รวมกับนักท่องเที่ยวคนอื่นอาจไปตามลำพังไปกับครอบครัวหรือ ไปเป็นกลุ่ม หรือ รายการนำเที่ยวตามความประสงค์ (Tailor - made Tour) รายการนำเที่ยวที่จัดขึ้นตามความประสงค์ของนักท่องเที่ยว เช่น ถ้าสถานที่ไม่อยู่ในรายการของบริษัทบริษัทจะต้องจัดทำรายการขึ้นใหม่ตามความต้องการโดยให้เหมาะสมกับเวลาและงบประมาณของลูกค้าเป็นต้น และการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จหรือแบบเป็นกลุ่ม (Package Tour หรือ Group Tour) บริษัทนำเที่ยวจะจัดให้ หมดทุกอย่าง ตั้งแต่การเดินทาง ที่พัก อาหาร ตลอดจนการนำชมสถานที่หรือ รายการนำเที่ยวสำเร็จรูป (Ready - made Tour) รายการนำเที่ยวที่บริษัท จัดทำไว้ล่วงหน้าให้นักท่องเที่ยวเลือกซื้อ ซึ่งบริษัทจะมีแผนพับหรือเอกสารโฆษณารายการไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ผู้มาใช้บริการจากบริษัทส่วนใหญ่จะเป็น นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวยัง จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียง เช่น จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงราย เป็นต้น

บทนำ

จากการที่ได้ลงฝึกงานที่สถานประกอบการในภาคเรียนที่ 3/2558 เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2559 ถึงวันที่ 29 กรกฎาคม 2559 บริษัท ไทยชิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขา จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ในอาคารบิสพอยส์ เลขที่ 371/40 ม.1 ต.ท่าศาลา อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000 ผู้ศึกษาได้ฝึกงานด้านการศึกษางานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น การลง booking การเขียนตารางงาน การออกตารางงานกรุ๊ปทัวร์ การสั่งจองโปรแกรมทัวร์ การรับโทรศัพท์จากลูกค้า โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีน และผู้ศึกษายังมี

โอกาสออกศึกษาทำงานนอกสถานที่ จะเป็นการศึกษาขั้นตอนการทำงานของมัคคุเทศก์ที่ทำงานให้กับบริษัทไทยซิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขา จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งในและต่างจังหวัด เช่น จังหวัดเชียงราย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และในแต่ละวันผู้ศึกษาจะต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาที่ 2 และ 3 อันได้แก่ ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน โดยเฉพาะ ภาษาจีนที่นี้ถือว่ามีความจำเป็นที่สุด เพราะไม่ว่าจะเป็นผู้จัดการ พนักงานในสำนักงาน มัคคุเทศก์ ล้วนแต่ต้องใช้ภาษาจีนเป็นภาษาหลักในการสนทนา ดังนั้นผู้ศึกษาจึงจำเป็นต้องฝึกให้มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความแม่นยำในการตอบคำถาม และสนทนากับเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้อง

จังหวัดเชียงใหม่ ก็เป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่สามารถสร้างรายได้จากการมาใช้บริการด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีน เพราะเนื่องจากในช่วงเวลาที่ผ่านมาไม่นานมีนักท่องเที่ยวชาวจีนจำนวนมากได้เลือกที่จะเดินทางมายัง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อสัมผัสกับความเป็นล้านนาในแบบฉบับของจังหวัดเชียงใหม่ และยังมีอีกจำนวนหนึ่งเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวตามรอยหนัง (The Lost in Thailand) และละครไทยหลายๆ เรื่องที่ไปฉายในประเทศไทย

จากประเด็นดังกล่าว จึงทำให้มีการขับเคลื่อนและมีการกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจในจังหวัดเชียงใหม่มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะงานด้านการบริการ งานด้านธุรกิจกิจการนำเที่ยวทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางและการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีน บริษัท ไทยซิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด ก็เป็นอีกหนึ่งบริษัทนำเที่ยวที่ได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ทำการเลือกใช้บริการจากบริษัท นอกจากบริษัทจะเป็นผู้ขายธุรกิจนำเที่ยวเอง บริษัทยังเป็นตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมท่องเที่ยว ณ สถานที่อื่นๆที่เกี่ยวข้องอีกมากมายเพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวจีนได้เลือกที่จะไปใช้บริการกัน เช่น บริการที่พัก บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการขนส่ง บริการอุปกรณ์เดินทางและท่องเที่ยว บริการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม บริการท่องเที่ยวเชิงกีฬา บริการท่องเที่ยวเชิงนันทนาการและเที่ยวกลางคืน ผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเฉพาะการท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคงทน และผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย โดยการบริการทั้งหมดล้วนมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริษัทเป็นอย่างมาก แต่ทั้งหมดนี้จะเป็นไปได้ก็ขึ้นอยู่กับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวจีนเช่นกัน เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน รวมไปถึงเรื่องความปลอดภัย ความคุ้มค่า และความสะอาดที่รวมอยู่ในความต้องการจากการบริการด้วย ดังนั้น บริษัททัวร์และเจ้าของกิจการประเภทต่างๆจึงจะต้องร่วมมือกันนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาจากเชียงใหม่ เพื่อสร้างสิ่งที่น่าจดจำ และเกิดการบอกต่อ รวมไปถึงการกลับมาเยือนอีกครั้ง

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ เลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มาใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวจากบริษัท ไทยซิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขา จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่าธุรกิจนำเที่ยวนั้นสามารถให้ประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ ซึ่งผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแบบใหม่ ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ โดยผู้ศึกษาจะศึกษาในเรื่องของการวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวจากบริษัท ไทยซิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อศึกษาประสบการณ์วิชาชีพและได้เรียนรู้ทักษะการทำงานจริงจากสถานประกอบการ จากสถานที่จริง

จากการฝึกประสบการณ์การทำงานจริง ณ บริษัท ไทยซิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวจีนรวมถึงพฤติกรรมต่างๆของการเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะสั่งจองโปรแกรมนำเที่ยวจากตัวแทนจำหน่ายจากประเทศจีน เพื่อทำการจองโปรแกรมก่อนออกเดินทางมายังประเทศไทยอย่างน้อย 1-2 สัปดาห์ และจะมีบางส่วนที่ทำการจองจากเว็บไซต์ของทางบริษัทเอง โดยตลอดระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์จากสถานประกอบการ ผู้ศึกษาคิดว่านักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการกับบริษัทส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการเดินทางที่มีความสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ มีการจัดเตรียมสถานที่พักผ่อน ร้านอาหาร และสถานที่ท่องเที่ยวให้ และมีคนคอยให้บริการ

อำนวยความสะดวกอยู่ตลอดเวลา และเลือกที่จะเดินทางในช่วงเทศกาลหรือวันหยุดยาว และต้องคุ้มกับราคาที่จ่ายไป รวมถึงความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินด้วยเช่นกัน

เนื้อเรื่อง

บริษัท ไทยซิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขา จ.เชียงใหม่ จะมีการให้บริการแบ่งออกเป็น การท่องเที่ยวแบบเป็นส่วนตัว (Private Tour หรือ Individual Tour) เป็นไปตามความต้องการของตนโดยเฉพาะ ไม่รวมกับนักท่องเที่ยวคนอื่นอาจไปตามลำพังไปกับครอบครัวหรือ ไปเป็นกลุ่ม หรือ รายการนำเที่ยวตามความประสงค์ (Tailor - made Tour) หมายถึง รายการนำเที่ยวที่จัดขึ้นตามความประสงค์ของนักท่องเที่ยว เช่น ถ้าสถานที่ไม่อยู่ในรายการของบริษัทบริษัทจะต้องจัดทำรายการขึ้นใหม่ตามความต้องการโดยให้เหมาะสมกับเวลา และงบประมาณของลูกค้าเป็นต้น ในส่วนตัวของผู้ศึกษาคิดว่านักท่องเที่ยวชาวจีนกลุ่มนี้จัดอยู่ในกลุ่มของนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบความเป็นส่วนตัวไม่ชอบความวุ่นวาย ชอบสิ่งแปลกใหม่เสมอ ดังนั้นจึงทำให้การท่องเที่ยวประเภทนี้ค่อนข้างมีราคาที่สูงตามไปด้วย ส่วนการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จหรือแบบเป็นกลุ่ม (Package Tour หรือ Group Tour) บริษัทนำเที่ยวจะจัดให้ หมดทุกอย่าง ตั้งแต่การเดินทาง ที่พัก อาหาร ตลอดจนการนำชมสถานที่ หรือ รายการนำเที่ยวสำเร็จรูป (Ready - made Tour) หมายถึงรายการนำเที่ยวที่บริษัท จัดทำไว้ล่วงหน้าให้นักท่องเที่ยวเลือกซื้อ ซึ่งแต่ละบริษัทจะมีแผ่นพับหรือเอกสารโฆษณารายการของตนไว้บริการ โปรแกรมที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ โปรแกรมทัวร์ที่เป็นกิจกรรมแอคชั่นเจ๋งที่จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนานตื่นเต้น หวาดเสียว ผจญภัยกับการผจญภัยท่ามกลางธรรมชาติแบบวิถีห้อยโหนสลิงเป็นต้น ทางบริษัทจะมีโปรแกรมทัวร์จากกิจการที่เกี่ยวข้องนำเสนอเพื่อให้ลูกค้าเลือกตามความต้องการโดยแต่ละบริษัทก็จะมีแตกต่างกันออกไป

บริษัท ไทยซิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขา จ.เชียงใหม่ มีโปรแกรมให้นักท่องเที่ยวชาวจีนได้เลือกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นเพศชาย หรือหญิง เด็กเล็ก วัยรุ่น วัยทำงาน แม้กระทั่งผู้สูงอายุทางบริษัทก็มีโปรแกรมให้เช่นกัน โดยบริษัทจะแบ่งการท่องเที่ยวตามโปรแกรมที่เคยทำ เคยไป และคิดว่าน่าจะไปได้ เช่นการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (historical tourism) ก็จะเป็นการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดี และประวัติศาสตร์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวจีนได้ชื่นชมและเพลิดเพลินในสถานที่ท่องเที่ยว ได้รับความรู้ ได้รับความเข้าใจต่อประวัติศาสตร์และโบราณคดีต่างๆเกี่ยวกับสถานที่แห่งนั้น เช่น เวียงกุมกาม วัดพระสิงห์วราวิหาร บ้านดำ อาจารย์ถวัลย์ พระธาตุดอยสุเทพ เป็นต้น

การท่องเที่ยวเพื่อศึกษากลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมกลุ่มน้อย (ethnic tourism) จะเป็นการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่และวัฒนธรรมของชาวบ้าน วัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อย หรือชนเผ่าต่าง ๆ เช่น บ้าน มังคุดย้อย บ้านกระเหรียงค้อยาว เป็นต้น

การท่องเที่ยวแบบผจญภัย (adventure travel) ก็จะเป็นการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีลักษณะพิเศษ ที่นักท่องเที่ยวเข้าไปเที่ยวแล้วได้รับความสนุกสนานตื่นเต้น หวาดเสียว ผจญภัย มีความทรงจำ ความปลอดภัย และได้ประสบการณ์ใหม่ เช่น สกายไลน์แอดเวนเจอร์ Skyline Adventure เป็นสถานที่ผจญภัยท่ามกลางธรรมชาติแบบวิถีห้อยโหนสลิงที่มีฐานรวมทั้งหมด 53 ฐานกิจกรรม นอกจากนั้น นักท่องเที่ยวบางกลุ่มมุ่งการเรียนรู้วัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย เช่น การช่างและงานศิลปหัตถกรรมรมบ่อสร้าง สันกำแพง บ้านถวาย รวมถึงการบังคับช้างและเป็นควาญช้างปางช้างแม่สา ปางช้างแม่วาง เป็นต้นและอีกหนึ่งโปรแกรมการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากสำหรับผู้หญิงที่รักสุขภาพ ก็คือการมาทำสปา นั่นเอง

จากการศึกษาผู้ศึกษาได้ทราบว่า นักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เพราะได้รับการกระตุ้นทางการตลาด ได้แก่รูปแบบการบริการ คุณภาพของบริการ การตั้งอัตรา การกำหนดราคาให้เหมาะสมกับตลาด จำหน่ายบริการในสถานที่ที่เหมาะสมและในเวลาที่ต้องการ รวมทั้งได้รับการกระตุ้นด้านการ

ส่งเสริมตลาดที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเริ่มสนใจและค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับบริการใหม่นั้น เช่นการรับทราบข้อมูลจากการโฆษณาเกี่ยวกับสถานที่และรูปแบบการบริการใหม่ จึงทำให้เริ่มสนใจและค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการท่องเที่ยวใหม่ โดยบริษัทไทยชิงหย่าโจวทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด จึงเลือกที่จะใช้ภาษาจีนในการจัดทำเอกสารต่างๆ เช่น โปรแกรมทัวร์ โปรแกรมการนำเที่ยว ภาษาที่ใช้ ล้วนแต่เป็นภาษาจีน เพื่อให้เกิดความมั่นใจและความเข้าใจแก่การสื่อสาร กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ส่วนวัตถุประสงค์ของการซื้อ การตัดสินใจเรื่องบริการระหว่างนักท่องเที่ยวจีนกับองค์การธุรกิจมีวัตถุประสงค์ต่างกัน สำหรับนักท่องเที่ยวจีนจะทำการซื้อก็เพื่อเที่ยวเอง ฉะนั้นพฤติกรรมการซื้อจะง่ายและใช้เวลาในการพิจารณาเพื่อตัดสินใจซื้อน้อยกว่าองค์ธุรกิจที่ซื้อเพื่อไปใช้ในการดำเนินงาน หรือเพื่อการผลิตหรือเพื่อขายต่อหรือให้เช่า การวัดคุณภาพการบริการท่องเที่ยวที่ดีต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวนักท่องเที่ยวจีน เนื่องจากก่อนที่นักท่องเที่ยวจะมาใช้บริการ นักท่องเที่ยวจะยอมรับความคาดหวังขึ้นในใจ ซึ่งความคาดหวังจะแตกต่างกันไปในนักท่องเที่ยวแต่ละคนตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา แต่เมื่อมาใช้บริการท่องเที่ยวแล้ว นักท่องเที่ยวจะได้สัมผัสบริการท่องเที่ยวจากประสบการณ์จริงแล้วนักท่องเที่ยวจะนำความคาดหวังไปเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่ได้รับจึงเกิดคุณภาพการบริการท่องเที่ยว ความคาดหวังไม่แตกต่างจากบริการท่องเที่ยวที่ได้รับจากประสบการณ์จริง นักท่องเที่ยวจะรู้สึกว่าการบริการท่องเที่ยวนั้นผ่านเกณฑ์มาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการได้ ถ้าว่ายังมีคุณภาพเพียงพอที่จะมาใช้บริการต่อไปได้ การบริการท่องเที่ยวที่ได้รับจากประสบการณ์จริงเหนือกว่าความคาดหวัง นักท่องเที่ยวจะรู้สึกว่าการบริการท่องเที่ยวนั้นเกินเกณฑ์มาตรฐานถือว่าเป็นการให้บริการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพดีอย่างแท้จริง ทำให้เกิดความประทับใจ อยากกลับมาใช้บริการท่องเที่ยวนี้ซ้ำอีก และกลายเป็นการวัดคุณภาพการบริการเช่น ความเชื่อถือ เชื่อมมั่น และไว้วางใจได้ การตอบสนองบริการท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว การรับประกันทั้งสิ่งของและทรัพย์สิน การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว เป็นต้น

สรุปผลการศึกษาและการฝึกปฏิบัติงานจริง

จากการที่ได้ลงฝึกงานที่สถานประกอบการในภาคเรียนที่ 3/2558 เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2559 ถึงวันที่ 29 กรกฎาคม 2559 บริษัท ไทยชิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขา จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ในอาคาร บิสปอยส์ เลขที่ 371/40 ม.1 ต.ท่าศาลา อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000 ผู้ศึกษาได้ฝึกงานด้านการศึกษางานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น การลง booking การเขียนตารางงาน การออกตารางงานกรุ๊ปทัวร์ การสั่งจองโปรแกรมทัวร์ การรับโทรศัพท์จากลูกค้า โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีน และผู้ศึกษายังได้มีโอกาสออกศึกษางานนอกสถานที่ จะเป็นการศึกษาขั้นตอนการทำงานของมัคคุเทศก์ที่ทำงานให้กับบริษัทไทยชิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขา จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งในและต่างจังหวัด เช่น จังหวัดเชียงราย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และในแต่ละวันผู้ศึกษาจะต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาที่ 2 และ 3 อันได้แก่ ภาษาอังกฤษและภาษาจีน โดยเฉพาะ ภาษาจีนที่นี้ถือว่ามีความจำเป็นที่สุด เพราะไม่ว่าจะเป็นผู้จัดการ พนักงานในสำนักงานมัคคุเทศก์ ล้วนแต่ต้องใช้ภาษาจีนเป็นภาษาหลักในการสนทนา ดังนั้นผู้ศึกษาจึงจำเป็นต้องฝึกให้มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความแม่นยำในการตอบคำถาม และสนทนากับเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้อง ส่วนอุปสรรคหรือปัญหาที่พบเจอในบริษัท คือพนักงานส่วนใหญ่จะทำงานของตนเองเท่านั้น ฝ่ายไหนฝ่ายนั้น ไม่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของผู้ศึกษาเป็นอย่างยิ่งเพราะผู้ศึกษาจะไม่สามารถเรียนรู้งานได้นอกจากที่เลี้ยงที่ให้งานเท่านั้น ถามได้ ตอบได้ ในด้านสาขางานที่ตนทำเท่านั้น ด้านการศึกษาผู้ศึกษาได้ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีน พบว่า นักท่องเที่ยวจะแสดงพฤติกรรมความสนใจต่อการใช้บริการโดยการซักถามหรือพูดคุยกับผู้ที่ให้ข้อมูลบริการได้ และเกิดเป็นแนวโน้มในการเลือกใช้บริการ ซึ่งพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่จะใช้บริการจากการถามแล้วฟังและซื้อ นักท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรมการใช้บริการที่มักจะถามน้อย ชอบฟังคำอธิบายและตัดสินใจซื้ออย่างรวดเร็ว ส่วนพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่จะใช้บริการ

จากการถามแล้วฟังแต่ไม่ซื้อ นักท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรมการใช้บริการที่มักจะถามน้อย ฟังมาก ชอบคิด เปรียบเทียบกับข้อมูลอื่นๆ และต้องการเวลาในการตัดสินใจนาน แต่ไม่ซื้อบริการท่องเที่ยวที่นั่นเลย

ดังนั้นจากประสบการณ์ที่ฝึกงาน ได้ศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจีนที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวนั้น ส่วนมากจะเป็นการเดินทางท่องเที่ยวแบบหมู่คณะและเป็นครอบครัว โดยส่วนใหญ่จะเดินทางในช่วงเทศกาลหรือวันหยุดยาว ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการเดินทางที่มีความสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการมีการจัดเตรียมสถานที่พักผ่อน ร้านอาหาร และสถานที่ท่องเที่ยวให้ และมีคนคอยให้บริการอำนวยความสะดวกอยู่ตลอดเวลา ซึ่งนักท่องเที่ยวเหล่านี้ต้องการที่จะเดินทางไปพักผ่อนหย่อนใจ จึงไม่ชอบความยุ่งยากและไม่อยากที่จัดการอะไรเอง จึงเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวเพราะสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการได้มากที่สุด รวมถึงมีความพร้อมในการที่จะให้บริการลูกค้าทุกประเภทตามวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวที่แจ้งความต้องการไว้ ทางธุรกิจนำเที่ยวก็จะจัดการให้เป็นอย่างดี นอกจากได้ไปเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจแล้วยังได้ความรู้และความบันเทิงในขณะเดียวกัน ธุรกิจนำเที่ยวจึงเติบโตเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อพยายามปรับปรุงรูปแบบบริการและรายการนำเที่ยว ตามความต้องการของนักท่องเที่ยวมากขึ้น บริษัทนำเที่ยวจึงต้องหันมาจัดทำกาส่งเสริมด้านการตลาดมากขึ้น ทำให้ราคาสินค้าท่องเที่ยวอยู่ในระดับที่ดึงดูดใจลูกค้าทำให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น

ทั้งนี้จากการฝึกปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้ศึกษาได้พบปัญหาพฤติกรรมที่มีความแตกต่างของนักท่องเที่ยวชาวจีน เช่นลักษณะนิสัย ความต้องการ และอื่นๆ นักท่องเที่ยวแต่ละประเภทจะมีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน แม้กระทั่งคนในครอบครัวเดียวกันหรือมาด้วยกันก็ยังมีความคิดและความต้องการที่ไม่เหมือนกัน จึงทำให้ธุรกิจนำเที่ยวมีคู่แข่งเพิ่มขึ้นเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการ

ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดการเพื่อพัฒนาศักยภาพของ บริษัท ไทยซิงหย่าโจว ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด และกิจการที่ให้บริการด้านธุรกิจการท่องเที่ยว

- พนักงานในบริษัทควรได้รับการเรียนรู้ เกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนและภาษาอังกฤษที่ดี
- เรียนรู้และยอมรับกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจีน ทั้งด้านลบและด้านที่ดี ให้นักท่องเที่ยวรู้สึกมีความสุขกับการได้มาใช้บริการทุกครั้ง
- พัฒนาการติดต่อสื่อสาร ที่จะให้ไปถึงตลาดเป้าหมาย ซึ่งรวมถึงการพิจารณาหาตลาดใหม่
 1. ประชาสัมพันธ์ : คำนึงถึงความสัมพันธ์อันดีกับสาธารณชน แม่นยำ ถูกต้อง
 2. เผยแพร่ : เป็นการบอกกล่าวผลผลิตของบริษัท โดยการพิมพ์เผยแพร่
 3. โฆษณา : โฆษณาทางสื่อต่างๆ รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมหรือ นิทรรศการทางการท่องเที่ยว
 4. ทางไปรษณีย์ : ติดต่อโดยตรงกับลูกค้าทางไปรษณีย์
 5. ขายโดยตรง : เป็นการขายหน้าร้านหรือขายทางโทรศัพท์
- คุณสมบัติและจรรยาบรรณของผู้วางแผนจัดรายการนำเที่ยว
 1. ความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากสถานประกอบการ
 2. วางตัวเป็นกลาง
 3. มีความสามารถเรียนรู้ประเภทของลูกค้าและAgent ต่างๆ
 4. จัดงานตามความสามารถของมัคคุเทศก์
 5. ไม่วิจารณ์การทำงานของมัคคุเทศก์ให้อีกคนหนึ่งฟัง
 6. สามารถประสานงานได้ดี
 7. จัดทัวร์ตามรายการไม่ตัดทอน เปลี่ยนแปลงจากข้อตกลง
 8. ไม่จัดทัวร์ผิดกฎหมาย หรือผิดศีลธรรม

9. มีสามัญสำนึก
10. มีความอดทนเสียสละ
11. มีความสามารถในการเลือกสินค้าบริการที่หลากหลายมานำเสนอลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

ดลใจ มณีงาม. (2550). พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยพระนครศรีอยุธยา.

พิสมัย จัตุรัตน์. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กรวรรณ สังขกร, จักรี เตจ๊ะวารีและกาญจนา จีรัตน์. 2556. พฤติกรรมนักท่องเที่ยวจีนยุคใหม่: กรณีศึกษานักท่องเที่ยวจีนในจังหวัดเชียงใหม่. สถาบันวิจัยสังคมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มาลินี ปิ่นแก้ว. 2552. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวเชียงใหม่. รายงานวิจัย กระบวนวิชา751409 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิศ โกสราภิรมณ์. 2557. พฤติกรรมการท่องเที่ยวและปัจจัยที่มีผลทำให้นักท่องเที่ยวชาวตะวันตกเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่. รายงานวิจัย กระบวนวิชา751409. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.