

แนวทางการพัฒนาองค์กรด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวอิสระชาวต่างชาติ
ที่มีรายได้ระดับสูงจากสาธารณรัฐประชาชนจีน

GUIDELINES FOR TOURISM ORGANIZATION IMPROVEMENT
FOR HIGH-INCOME INDEPENDENT TOURISTS FROM REPUBLIC OF CHINA

ชญ์ญ์ณิน จ้องผดุงศักดิ์¹
ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์²

Received 11 November 2019

Revised 18 November 2019

25 November 2019

Accepted 28 November 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายที่ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐ บทบาทของหน่วยงาน ความต้องการของนักท่องเที่ยว รูปแบบการให้บริการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และ ข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวอิสระจาก สาธารณรัฐประชาชนจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย งานวิจัยนี้ได้มีการเก็บข้อมูลโดยการวิจัย เชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง ผู้ที่ใช้สัมภาษณ์ประกอบด้วย ผู้บริหาร หน่วยงานภาครัฐ ส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน ผู้บริหารจากบริษัทนำ เที่ยว และมัคคุเทศก์ จำนวน 18 คน ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวอิสระจาก สาธารณรัฐประชาชนจีนหน่วยงานภาครัฐ คือต้องเน้นไปที่แก้ปัญหาด้านความปลอดภัย เพิ่มการกำกับดูแล ภาคเอกชนในการปรับปรุงระบบขนส่งให้มีมาตรฐาน พัฒนาระบบการตรวจลงตรา หรือ วีซ่า จัดทำระบบ ตรวจสอบติดตามบริษัททัวร์ที่เปิดแบบผิดกฎหมาย ส่งเสริมเรื่องการขอคืนภาษี สร้างแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ รวมถึงการตรวจสอบเรื่องคุณภาพอาหารและป้ายแสดงราคา การปรับปรุงด้านความสะอาดของแหล่ง ท่องเที่ยว ร้านอาหาร ห้องน้ำ สำหรับภาคเอกชน ต้องเพิ่มคุณภาพการบริการโดยการเพิ่มทักษะด้านภาษาจีน ให้แก่บุคลากร จัดทำสื่อออนไลน์หรือแอปพลิเคชันที่เป็นของประเทศไทยเองแทนการให้นักท่องเที่ยวใช้ แอปพลิเคชันของสาธารณรัฐประชาชนจีน นอกจากนี้ ควรมีความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและเอกชนเพื่อ ส่งเสริมการท่องเที่ยว

คำสำคัญ: การพัฒนาการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวอิสระ สาธารณรัฐประชาชนจีน

¹ นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอมือเมือง จังหวัดชลบุรี 20131 E-mail: ballchanthanin@gmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอมือเมือง จังหวัดชลบุรี 20131 E-mail: SarunyaImbabuu@gmail.com

Abstract

The purposes of this research are to study the promotional tourism policies, roles of organizations related to tourism development, tourists' preferences, tourism services, and the suggestions from owners of tour companies and tour leaders toward tourism development for FIT tourists from the People's Republic of China. Qualitative research was used in the study with semi-structured questions used for in-depth interviews. The key informants consisted of 18 executive directors/managers and tour leaders from both government and private organizations which responsible for providing services to tourists from Republic of China. The research found that guidelines of tourism development for FIT tourists from the People's Republic of China were: government organizations should focus on solving security problems, increase supervision of the private sector in improving transportation standards, develop visa system, establish a system to monitor and track illegal tour companies, promote tax returns, create new tourist attractions, food quality and price inspections as well as improve the cleanliness of tourist attractions, restaurant, toilets. While the private sector should increase the quality of service by improving Chinese language skills for their staff, create online media or application to serve tourists instead of let tourists used applications in China. Allowing tourists to book tour leaders and accommodation through the application of Thailand. The government organizations and private companies should work together to promote Thai tourism.

Keywords: Tourism Development, FIT Tourists, The People's Republic of China

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทย จากข้อมูลในปี พ.ศ. 2560 พบว่ามีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาในประเทศไทย มีนักท่องเที่ยวจำนวน 35,381,210 คน ก่อให้เกิดรายได้ 1,633,497.55 ล้านบาท หากพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศเอเชียตะวันออก (East Asia) ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุดนั้น พบว่านักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ นักท่องเที่ยวจากประเทศจีน จำนวน 9,805,753 คน มากกว่าปี พ.ศ. 2559 ที่มีนักท่องเที่ยวจากประเทศจีน จำนวน 8,757,646 คน มีอัตราเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2559 ร้อยละ +6.23 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) นอกจากนี้ ข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (แบรนดบุฟเฟต์, 2560) ยังชี้ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางมาไทย ร้อยละ 60 มาเที่ยวแบบนักท่องเที่ยวใด ๆ ที่เดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเองโดยอิสระและไม่ผ่านบริษัทนำเที่ยว หรือที่เรียกว่า FIT (Foreign Independent Tourism) และร้อยละ 40 เป็นการเที่ยวแบบหมู่คณะหรือแบบกรุ๊ปทัวร์

แต่อย่างไรก็ดี ในปี 2562 นี้ สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยเฉพาะที่เดินทางมากับบริษัทนำเที่ยวเดือนมีนาคม 2562 มีจำนวนลดลงเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจจีนชะลอตัวจากผลของสงครามการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกากับจีน

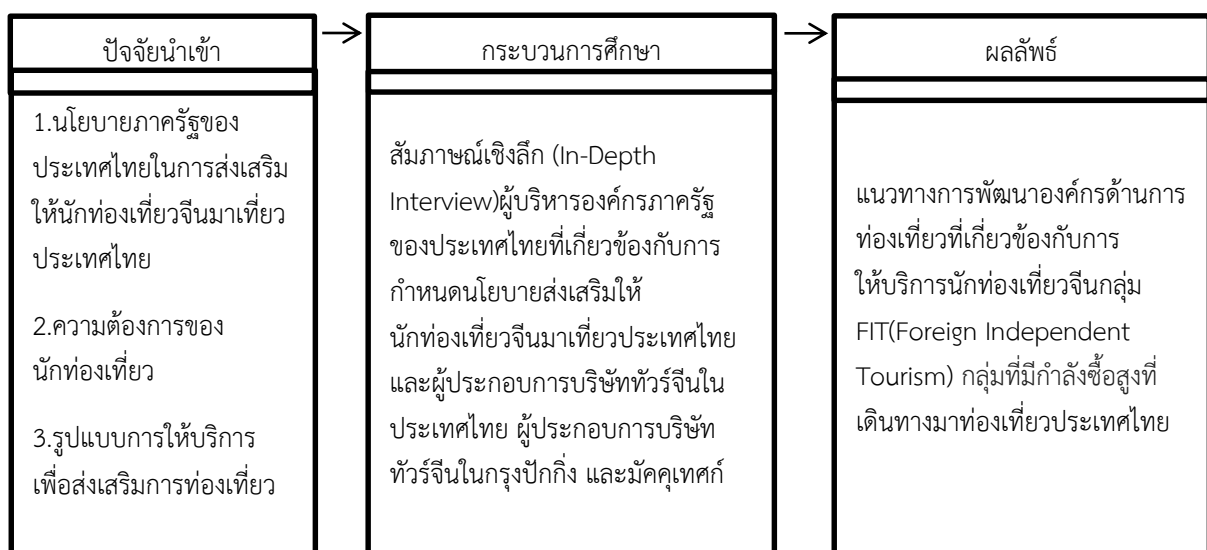
ค่าเงินบาทที่แข็งค่าเมื่อเทียบกับเงินหยวน ความไม่มั่นใจในมาตรการความปลอดภัยทางทะเล รวมทั้งนโยบายการท่องเที่ยวของประเทศต่าง ๆ มุ่งเน้นที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการกำหนดจุดหมายปลายทางที่หลากหลายมากขึ้น (สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต, 2562)

ปัญหาที่เกิดขึ้นตามทีระบุมายข้างต้น หน่วยงานภาครัฐและเอกชนจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนแบบ FIT และเป็นนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อสูง ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 หยวน (China Power Team, 2019) เป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงที่นิยมเดินทางท่องเที่ยวแบบกลุ่มเล็กหรือมาเที่ยวเอง (แบรนดี้บุฟเฟต์, 2560) ดังนั้นผู้วิจัยได้ตระหนักผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประเทศไทยที่มีการลดลงของรายได้การท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการดำเนินงานปรับปรุงด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้รองรับและสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน งานวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญกับการศึกษาข้อมูลนโยบายที่ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐ บทบาทของหน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชนคุณลักษณะและกิจกรรมท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน กลุ่ม FIT เพื่อสามารถสร้างความพึงพอใจ ทำให้นักท่องเที่ยวมองภาพลักษณ์ของประเทศไทยไปในทางที่ดี จึงให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวประเทศไทยและให้กลุ่มที่เคยมาท่องเที่ยวประเทศไทยให้กลับมาเที่ยวอีกครั้ง ซึ่งส่งผลต่อรายได้ของประเทศไทยที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษานโยบายที่ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐ บทบาทของหน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชน ความต้องการของนักท่องเที่ยว รูปแบบการให้บริการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน และข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหารองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศไทยที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวกลุ่ม FIT จากสาธารณรัฐประชาชนจีนจะได้แนวทางการพัฒนาองค์กรเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวให้สามารถสร้างความประทับใจและจูงใจให้นักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนกลุ่ม FIT ที่เป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

ทบทวนวรรณกรรม

ประเภทการท่องเที่ยวและรูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน

ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2557 เป็นต้นมา นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางไปยังประเทศในแถบเอเชีย ส่วนใหญ่มีรูปแบบการท่องเที่ยวด้วยตนเอง (FIT: Foreign Individual Tourism) และการเดินทางเพื่อเยี่ยมเพื่อนและครอบครัว (Visiting Friends and Relatives: VFR) ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยคือจุดหมายปลายทางที่นิยมมากที่สุดของคนจีน (ร้อยละ 14) รองลงมาคือ ฮองกง ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ไต้หวัน มาเก๊า สิงคโปร์ ฝรั่งเศส อิตาลี และเวียดนาม ตามลำดับ (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560ก)

นักท่องเที่ยวแต่ละประเทศต่างก็จะมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ดังนั้นการที่ประเทศไทยจะส่งเสริมการท่องเที่ยวไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทการท่องเที่ยวและรูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีกำลังซื้อสูง ผลสำรวจ Chinese International Travel Monitor ในปี พ.ศ. 2559 ได้แบ่งนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนออกเป็น 5 กลุ่ม (แบรนดัมพ์เฟตต์, 2560) ได้แก่ 1) ท่องเที่ยวแบบเจาะลึก 2) ท่องเที่ยวเป็นครอบครัว 3) ท่องเที่ยวเพื่อเปิดประสบการณ์ 4) ท่องเที่ยวเพื่อความสุข 5) ท่องเที่ยวแบบเรียบง่าย

นักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนกลุ่มใหญ่ที่สุดในปัจจุบัน คือ “กลุ่มที่ชอบท่องเที่ยวแบบเจาะลึก” และ “กลุ่มที่ท่องเที่ยวเป็นครอบครัว” โดยจากผลการสำรวจคาดว่ากลุ่มที่มีแนวโน้มจะเติบโตมากที่สุดในอนาคต คือ “กลุ่มที่ท่องเที่ยวเพื่อเปิดประสบการณ์ใหม่” นักท่องเที่ยวจีนมีใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวต่อวันสูงถึง 474 เหรียญสหรัฐ หรือราว 16,000 บาท (มติชนออนไลน์, 2559)

การท่องเที่ยวแบบอิสระ FIT (Foreign Independent Tourism)

การท่องเที่ยวแบบอิสระ FIT คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มที่มาเที่ยวด้วยตนเองแบบอิสระ มีการจัดการวางแผนด้วยตัวเองทุกอย่าง จองระบบออนไลน์ที่พัก โรงแรม สายการบิน ระบบขนส่งรถเช่าได้เอง หรือมีการใช้บริการบางส่วนจากบริษัทนำเที่ยว (Zhang & Cai, 2017) เช่นเดียวกับ Wu and Pearce (2013) ระบุว่า นักท่องเที่ยวจีนกลุ่ม FIT นั้นเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวต่างประเทศ มีระดับการศึกษาสูง เป็นคนหนุ่มสาวที่ต้องการความท้าทายในชีวิต ต้องการพบเห็นสิ่งแปลกใหม่ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้บางครั้งใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในการทำวีซ่า จองตั๋วเครื่องบิน จองโรงแรมที่พัก ในขณะที่กิจกรรมการท่องเที่ยวอื่น ๆ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะวางแผนจัดการการท่องเที่ยวเอง Hughes, Wang, and Shu (2015) ระบุเพิ่มเติมว่า นักท่องเที่ยวกลุ่ม FIT จะทำการค้นหาข้อมูลจาก สื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาจะเป็น นิตยสารท่องเที่ยว โบรชัวร์ การสอบถามจากคนรู้จักที่ไว้วางใจ รายการทีวี บริษัทนำเที่ยว ตามลำดับ

ดังนั้น บริษัทนำเที่ยวต้องมีการปรับตัวรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม FIT อย่างต่อเนื่องโดยการนำเสนอบริการการท่องเที่ยวที่หลากหลายมากขึ้น นักท่องเที่ยวสามารถเลือกได้ด้วยตนเอง นอกจากนั้นยังต้องร่วมมือกับผู้ประกอบการเอเยนต์ท่องเที่ยวออนไลน์ (OTA) ของจีน เพื่อเข้าถึงนักท่องเที่ยวกลุ่ม FIT เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากการขายผ่านเอเยนต์และเว็บไซต์ที่ทำอยู่แล้วแต่เดิม (ประชาชาติธุรกิจ, 2019)

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2561) รายงานว่า นักท่องเที่ยวจากประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เมื่อพิจารณาสัดส่วนตลาดท่องเที่ยวเอง FIT มีการขยายตัวต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้ประกอบการที่มีศักยภาพให้ความสำคัญกับตลาด FIT ให้มากขึ้น เนื่องจากตลาดกลุ่มนี้มีการใช้จ่ายสูงกว่าตลาดนักท่องเที่ยวทั่วไป 2 เท่าตัว จึงน่าจะช่วยขยายตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ ควบคู่กับการดำเนินมาตรการกระตุ้นให้มีการเดินทางท่องเที่ยวซ้ำ (Revisit) ที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยได้เป็นจำนวนมาก

แนวคิดการพัฒนาองค์กรกับการจัดการด้านการท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้ระบุถึงการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับองค์กรที่ต้องการพัฒนาการท่องเที่ยวว่า เป็นกระบวนการที่ต้องมีการวางแผนและดำเนินการให้เป็นไปตามแผน โดยมีการจัดการบริหารงานบุคลากรอำนวยความสะดวก และต้องมีการควบคุมการดำเนินงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่วางแผนไว้ โดยมีการกำหนดวิธีการประเมินผลแผนการ ดังนั้นผู้วิจัยสรุปว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาองค์กรกับการจัดการด้านการท่องเที่ยว ทั้งด้านการวางแผนและดำเนินการตามแผน และการควบคุมการดำเนินงาน ที่ควรจะมีกระบวนการสอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่มีการมุ่งเน้นการบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อระนุช โกศล และโชคชัย สุทธาเวช (2557) แสดงแนวทางการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ว่าต้องเป็นการจัดการท่องเที่ยวที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย นอกจากนี้ การจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนต้องเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ สุขภาพ ความรู้ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยเน้นการทำงานแบบองค์รวม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วุฒิ สุขเจริญ (2558) ได้ทำการศึกษาระดับความสำคัญขององค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของรายการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนและเพื่อออกแบบรายการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยสำรวจนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 430 คน ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมเพื่อออกแบบรายการท่องเที่ยวที่ดีที่สุดสำหรับนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนโดยออกแบบได้ 3 รูปแบบ ได้แก่ท่องเที่ยวแบบ 5 วัน 6 วัน และ 8 วัน โดยสถานที่ท่องเที่ยวทั้งหมดจะประกอบไปด้วย การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ท่องเที่ยวทะเลชายหาด การท่องเที่ยวเชิงช้อปปิ้ง (Shopping tourism) พักโรงแรม 4-5 ดาว โดยราคาเริ่มต้นที่ 4,000 หยวน จนถึง 6,000 หยวน

อัครพงศ์ อ้นทอง (2561) ได้ศึกษาคุณลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงใหม่ออกตามโครงสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สาธารณรัฐประชาชนจีนกลุ่มอิสระ วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนกลุ่มอิสระที่มาท่องเที่ยวเชิงใหม่ จำนวน 524 คน พบว่า อัยาศัยของคนท้องถิ่น กิจกรรมและสถานบันเทิงยามค่ำคืน ถนนคนเดิน และร้านกาแฟ เป็น คุณลักษณะของการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนกลุ่มอิสระคาดหวังจะพบเมื่อมาท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับราคาสินค้าและบริการที่สมเหตุสมผลของค่าเข้าชมสถานที่ เช่น วัด โบราณสถาน ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านค้า สปา ร้านนวด สถานที่พักผ่อน เป็นต้น

วิธีการดำเนินวิจัย

สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) โดยใช้คำถามแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้บริหารองค์กรภาครัฐของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาเที่ยวประเทศไทยและสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในกรุงเทพฯ และประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่ม FIT และมัคคุเทศก์ไทย โดยผู้ให้สัมภาษณ์ที่ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจำนวน 18 คนดังนี้

1. ผู้บริหารองค์กรภาครัฐของประเทศไทยได้แก่ผู้บริหารกรมการท่องเที่ยวไทย 1 คน เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐ บทบาทของหน่วยงานในการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน

2. ผู้บริหารสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 1 คน เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐ บทบาทของหน่วยงานในการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน

3. ผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทย ที่ให้บริการนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน 6 บริษัท (6 คน) เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อนโยบายที่ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐ บทบาทของบริษัทในการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน ความต้องการของนักท่องเที่ยว รูปแบบการให้บริการนักท่องเที่ยว และข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวจากจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

4. ผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว ณ สาธารณรัฐประชาชนจีน ณ กรุงเทพฯ ที่ให้บริการนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่ต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย 5 บริษัท (5 คน) เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อนโยบายที่ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐ บทบาทของบริษัทในการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน ความต้องการของนักท่องเที่ยว รูปแบบการให้บริการนักท่องเที่ยว และข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวจากจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

5. มัคคุเทศก์ไทยที่ให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่ม FIT จากสาธารณรัฐประชาชนจีน 5 คน เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อนโยบายที่ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐ บทบาทของมัคคุเทศก์ไทยในการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน ความต้องการของนักท่องเที่ยว รูปแบบการให้บริการนักท่องเที่ยว และข้อเสนอแนะจากมัคคุเทศก์ไทยเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวจากจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

หมายเหตุ เนื่องจากบทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษางานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ 1 ของกระบวนการวิจัย จึงไม่มีผลการวิจัยที่เป็นการเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยว ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยวของประเทศไทยและผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว ณ สาธารณรัฐประชาชนจีน ณ กรุงเทพฯ

การดำเนินการวิจัยหลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ร่วมกับการสำรวจข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ จากนั้นได้ทำการสร้างคำถามในการสัมภาษณ์ภาครัฐจำนวนทั้งสิ้น 14 ข้อ ภาคเอกชนจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐ บทบาทของหน่วยงาน ความต้องการของนักท่องเที่ยว รูปแบบการให้บริการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและข้อเสนอแนะ และทำการตรวจสอบคุณภาพความน่าเชื่อถือของคำถามในการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ในการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) แต่ละคำถามด้วยวิธีการ IOC พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1 แปลผลได้ว่า คำถามมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เป็นอย่างดี (Rovinelli & Hambleton, 1997)

2. นำคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์เสนอต่อกรรมการจริยธรรมของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. การตรวจสอบการแปลคำถามในการสัมภาษณ์และการถอดเทปการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษาจีน-ไทย

หมายเหตุ เนื่องจากบทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษางานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ 1 ของกระบวนการวิจัย จึงไม่มีผลการวิจัยที่มีการทดสอบความน่าเชื่อถือแบบสามเส้า ที่ผู้วิจัยจะดำเนินงานในขั้นตอนต่อไปในการเก็บแบบสอบถามนักท่องเที่ยวและการประชุมกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่อไป

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการนำข้อมูลจากการถอดเทปมาจัดกลุ่มประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงมาไว้กลุ่มเดียวกัน เป็นกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อย (Sub-theme) และยืนยันผลการวิจัยโดยการเขียนบรรยายอ้างอิงคำพูดของผู้ให้สัมภาษณ์

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์

รหัส	เพศ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
INF1	ชาย	ผู้บริหาร	กรมการท่องเที่ยว
INF2	ชาย	ผู้บริหาร	สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
INF3	ชาย	ผู้จัดการทั่วไป	บริษัทนำเที่ยวประเทศไทย
INF4	ชาย	ประธานกรรมการ	บริษัทนำเที่ยวประเทศไทย
INF5	หญิง	ประธานกรรมการ	บริษัทนำเที่ยวประเทศไทย
INF6	ชาย	ประธานกรรมการ	บริษัทนำเที่ยวประเทศไทย
INF7	ชาย	ผู้จัดการ	บริษัทนำเที่ยวประเทศไทย
INF8	ชาย	ผู้จัดการ	บริษัทนำเที่ยวประเทศไทย
INF9	หญิง	ผู้จัดการ	บริษัทนำเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน
INF10	ชาย	ผู้จัดการ	บริษัทนำเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน
INF11	หญิง	ผู้จัดการ	บริษัทนำเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ (ต่อ)

รหัส	เพศ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
INF12	ชาย	ผู้จัดการทั่วไป	บริษัทนำเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน
INF13	ชาย	ประธานกรรมการ	บริษัทนำเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน
INF14	ชาย	มัคคุเทศก์	Tour leader 1
INF15	ชาย	มัคคุเทศก์	Tour leader 2
INF16	ชาย	มัคคุเทศก์	Tour leader 3
INF17	หญิง	มัคคุเทศก์	Tour leader 4
INF18	หญิง	มัคคุเทศก์	Tour leader 5

จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารกรมการท่องเที่ยวและผู้บริหารสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ทำให้สามารถสรุปนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวและผลเชื่อมโยงสู่การปฏิบัติให้นักท่องเที่ยวจากจีนมาเที่ยวในประเทศไทย ได้ทั้งหมด 8 นโยบาย ประกอบด้วย 1) นโยบายการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ 2) นโยบายด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว 3) นโยบายการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว 4) นโยบายด้านพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ตามแบบ FIT 5) นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีไทย 6) นโยบายตั้งกองทุนช่วยเหลือเยียวยานักท่องเที่ยวต่างชาติ 7) นโยบายจัดอาสาสมัครเจ้าบ้านที่ดี และ 8) นโยบายด้านระบบการตรวจลงตราวีซ่า

ในด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนมาเที่ยวในประเทศไทย ได้ทำการวิเคราะห์ในมิติต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปบทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวจากจีนมาเที่ยวในประเทศไทย

สรุป	รัฐบาลจีน	รัฐบาลไทย
หน่วยงานภาครัฐ	1) รัฐบาลจีนควรเปิดใจอีกครั้ง 2) รัฐบาลจีนได้ช่วยกระตุ้น ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ไทยอย่างไรให้ปลอดภัย	1) รัฐบาลไทยได้เจรจาเชิญชวนและชี้แจงผลการ แก้ปัญหาด้านความปลอดภัยกับหน่วยงาน ภาครัฐของสาธารณรัฐประชาชนจีน 2) กระตุ้นด้านการท่องเที่ยวเน้นการท่องเที่ยวตาม ชนบทเพื่อกระจายรายได้ชุมชน 3) รัฐบาลไทยควรกำกับดูแลภาคเอกชนต่าง ๆ ใน การปรับปรุงระบบขนส่งให้มีมาตรฐานทั้งราคา และความปลอดภัย 4) พัฒนาระบบการเข้าใช้รถจักรยานยนต์เพื่อให้มี ความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นเพื่อป้องกันปัญหา อุบัติเหตุบนท้องถนน

ตารางที่ 2 สรุปบทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวจากจีนมาเที่ยวในประเทศไทย (ต่อ)

สรุป	รัฐบาลจีน	รัฐบาลไทย
หน่วยงานภาคเอกชน	1) ต้องการให้ช่วยสนับสนุนการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น 2) จัดแคมเปญส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย 3) กำกับตรวจสอบบริษัททัวร์ที่จีนเพื่อไม่ให้ตัดราคาขายต่ำเกินไปจนไม่ได้ราคา	1) ให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น 2) ควรมีระบบการติดตามตัวผู้รับผิดชอบได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุ 3) พัฒนาระบบวีซ่าต่อยอดต่อไป 4) ควรมีการตรวจสอบติดตามบริษัททัวร์ที่เปิดแบบผิดกฎหมาย 5) เพิ่มคุณภาพการบริการด้านภาษาจีน 6) ส่งเสริมความปลอดภัย 7) ส่งเสริมเรื่องการทำวีซ่า 8) ส่งเสริมเรื่องการขอคืนภาษี 9) ทำโฆษณาเส้นทางท่องเที่ยว 10) ควรจัดทำ application สำหรับนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนโดยตรง
มณฑลเทศกั	1) ต้องการให้รัฐบาลจีนส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น 2) ต้องการให้สาธารณรัฐประชาชนจีนควบคุมสื่อหรือการให้ข่าวสารประเทศไทยในด้านลบ	1) เน้นด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น 2) ต้องการให้รัฐบาลไม่เรียกเก็บค่าวีซ่าเหมือนที่ผ่านมา 3) ควรจัดสื่อออนไลน์หรือapplicationที่เป็นของรัฐเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและสามารถจองมณฑลเทศกัผ่านระบบออนไลน์ได้ 4) ควรมีการตรวจสอบเรื่องคุณภาพอาหารจากรัฐบาลและมีป้ายแสดง 5) ควรมี application สำหรับจองที่พักให้สาธารณรัฐประชาชนจีนโดยเฉพาะที่มีราคามาตรฐานและปลอดภัย 6) ควรมีการจัดอบรมภาษาจีน

ผลสรุปการสัมภาษณ์ของตารางที่ 2 ในเรื่องบทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนมาเที่ยวในประเทศไทย พบว่าเพื่อให้การแก้ปัญหาการท่องเที่ยวดังกล่าวประสบความสำเร็จรัฐบาลสาธารณรัฐประชาชนจีนควรดำเนินการดังนี้ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ของหน่วยงานภาครัฐนั้นได้ให้ความสำคัญในเรื่องของควรเจรจาเชิญชวนและชี้แจงผลการแก้ปัญหาด้านความปลอดภัยกับหน่วยงานภาครัฐของสาธารณรัฐประชาชนจีนเป็นอันดับแรก ดังตัวอย่างคำพูดของผู้ให้ข้อมูล INF 1 ได้ให้ข้อมูลว่ามีการเจรจากับทาง China National Tourism Administration กระทรวงต่าง ๆ และทางสถานทูตจีน เพื่อเชิญชวนและชี้แจงว่า ตอนนี้ทางประเทศไทยมีการควบคุมมาตรฐานการท่องเที่ยวให้มีความ

ปลอดภัยมากขึ้น แต่อย่างไรก็ดีรัฐบาลสาธารณรัฐประชาชนจีนยังไม่เปิดใจเต็มที่และยังไม่เชื่อมั่น 100 เปอร์เซ็นต์ รวมไปถึงผู้ให้ข้อมูล INF 2 ให้ข้อมูลว่าในปัจจุบันทั้งทางหน่วยงานรัฐบาลจีนและรัฐบาลไทยได้กระตุนด้านการท่องเที่ยวโดยทางรัฐบาลจีนได้ประชาสัมพันธ์ในการท่องเที่ยวประเทศไทยว่า ต้องปฏิบัติอย่างไรให้มีปลอดภัย

ตารางที่ 3 บทบาทของหน่วยงานต่าง ๆ ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวจากจีนมาเที่ยวในประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูล	สรุปบทบาทของหน่วยงานภาคเอกชน ต่อการสนับสนุนกลุ่มนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน
หน่วยงานภาครัฐ	1) การซื้อสัตย์สุจริตไม่ทิ้งนักท่องเที่ยว 2) ไม่เอาัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวโดยการขายสินค้าเกินราคาจริง 3) ดูแลเรื่องความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว 4) ร่วมกับภาครัฐจัดทำแอปพลิเคชันเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนที่ต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งแอปพลิเคชันนี้สามารถควบคุมกระบวนการซื้อบริการของนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนได้
หน่วยงานภาคเอกชน	1) เน้นความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว 2) รถหรือเรือต่าง ๆ ควรมีการตรวจสอบสภาพเครื่องยนต์และโครงสร้างของตัวรถ/เรืออย่างต่อเนื่อง 3) จัดกิจกรรมและแคมเปญต่าง ๆ ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว 4) ควรรวมตัวภายในกลุ่มวิชาชีพเดียวกันเพื่อจัดแคมเปญส่งเสริมการท่องเที่ยวร่วมกัน 5) หน่วยงานของภาครัฐและเอกชนควรร่วมมือกันส่งเสริมการท่องเที่ยว 6) เสนอขายโปรแกรมทัวร์สำหรับนักท่องเที่ยวแบบสะพายเป้ (Backpacker) 7) จัดบริการเที่ยวบินเหมาลำจากสาธารณรัฐประชาชนจีนมาสู่จังหวัดภูเก็ต
มัคคุเทศก์	1) หน่วยงานเอกชนควรดูแลด้านความสะอาดของร้านอาหาร ยานพาหนะ ที่พัก และความปลอดภัยด้านการคมนาคม 2) หน่วยงานเอกชนควรจัดระบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพเพราะนักท่องเที่ยวชอบจองผ่านเว็บไซต์ 3) บริษัทเอกชนควรมีการตรวจสอบความถูกต้องด้านการทำงานของมัคคุเทศก์และพนักงานขับรถ/เรือ ทั้งด้านการแต่งกาย ความสะอาดและการผ่านการอบรม

ผลสรุปการสัมภาษณ์ตารางที่ 3 ในเรื่องบทบาทของหน่วยงานภาคเอกชนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนมาเที่ยวในประเทศไทย ควรมีบทบาทดังนี้ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหน่วยงาน ภาครัฐ ภาคเอกชน และมัคคุเทศก์ ดังตัวอย่างคำพูดของผู้ให้ข้อมูล INF3, INF4, INF5, INF9, INF12, INF13, INF14, INF15, INF17 และ INF 18 มีความเห็นให้ความสำคัญในเรื่องดูแลเรื่องความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว โดยทุกท่านให้ความเห็นว่าต้องการให้รัฐบาลไทยเน้นในเรื่องความ

ปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ดังตัวอย่าง เหตุเรือล่มกลางทะเลที่จังหวัดภูเก็ตทำให้นักท่องเที่ยวไม่กล้ามาท่องเที่ยวเหมือนเช่นเคย ทำให้นักท่องเที่ยวลดลงจากปีที่ผ่านมา จึงต้องการให้รัฐบาลเน้นเรื่องความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวว่ามาท่องเที่ยวประเทศไทยแล้วมีความสุขและมีความปลอดภัยในการท่องเที่ยวอย่างแน่นอน

ปัจจัยที่สนับสนุนให้นักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนเดินทางมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย พบว่าประกอบด้วย ต้องมีการควบคุมธุรกิจนำเที่ยว ดูแลด้านความปลอดภัย ควบคุมคุณภาพมัคคุเทศก์ เพิ่มความพร้อมด้านการสื่อสารแบบไร้สาย ควบคุมค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวให้ราคาได้มาตรฐาน ส่งเสริมอาหารไทย ปรับปรุงระบบขนส่ง เพิ่มภาษาจีนในแหล่งท่องเที่ยว และการจัดกิจกรรมตามประเพณีหรือวัฒนธรรมจีนตามที่ INF4, INF5, INF11, INF12, INF13, INF16, INF17, INF18 ให้ข้อมูล

ความต้องการของนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนแบบ FIT จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พบว่า นักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนแบบ FIT มีลักษณะดังนี้ (1) ไม่ชอบคนแออัด ไม่ชอบที่ที่คนท่องเที่ยวขนาดใหญ่ชอบไป (2) ใช้เวลาท่องเที่ยว 3-5 วัน (3) เน้นเที่ยวกลุ่มเล็ก นักท่องเที่ยวไม่เยอะชอบเที่ยวแบบส่วนตัวอิสระ (4) เน้นพักผ่อน (5) ชอบเที่ยวกลางคืน (6) ชอบเที่ยวตามแบบคนท้องถิ่น (7) มีกำลังซื้อและใช้จ่ายสูง (8) ชอบไปเที่ยวตามที่ที่นักรีวิวแนะนำไว้บนเว็บไซต์ (9) ชอบรับประทานอาหารท้องถิ่น (10) ต้องการออกแบบโปรแกรมท่องเที่ยวเอง (11) FIT ชอบเที่ยวเกาะชอบเที่ยวทะเลดำน้ำดูปะการัง พายเรือ ซี่ช้าง ดูโชว์ ทำสปา ถนนคนเดิน ตลาดสด (12) ชอบเที่ยวเมืองหลัก (13) ชอบบรรยากาศแบบเมืองร้อน วัฒนธรรมเมืองพุทธ และ (14) ชอบให้รับประกันความปลอดภัย

รูปแบบการให้บริการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนแบบ FIT จากการสัมภาษณ์จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สามารถสรุปได้ดังนี้ (1) กิจกรรมการท่องเที่ยวแบบเต็มวัน สำหรับดำน้ำดูปะการัง ดูปลาสวยงาม และซื้อสินค้า (2) เที่ยวแบบเหมาวัน รวมทั้งมัคคุเทศก์และรถ (3) จัดกิจกรรมท่องเที่ยวไปตามการแสดงต่าง ๆ (4) จัดกิจกรรมเที่ยวไปยังสถานที่คนท้องถิ่นชอบไปเดินเที่ยว เช่น ถนนคนเดิน (5) สถานที่สุขภาพ เช่น นวดแผนไทย สปา (6) ไปยังสถานที่ซื้อสินค้า เช่น ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล บิ๊กซี โลตัส หรือ คิง เพาเวอร์ (7) โปรโมชั่นแพ็คเกจตั๋วเครื่องบินและที่พักทุกชนิด และ (7) จัดซื้อตั๋วแบบใช้บริการรถและมัคคุเทศก์

ตารางที่ 4 สรุปขั้นตอนการซื้อบริการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน

สรุปขั้นตอนและช่องทาง การซื้อบริการ	นักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน	
	เที่ยวกับทัวร์แบบกลุ่ม	เที่ยวเองแบบ FIT
ทราเวล เอเจนซี (โทรศัพท์/ออนไลน์/หน้าร้าน)	โปรแกรมทัวร์, รถนำเที่ยว, ตัวเครื่องบิน, โรงแรมที่พัก, มัคคุเทศก์, อาหาร	รถนำเที่ยว, ตัวเครื่องบิน, โรงแรมที่พัก
Smart Phone Application (ซื้อแบบแยกรายการ)	-	รถนำเที่ยว, ตัวเครื่องบิน, โรงแรมที่พัก, กิจกรรม ท่องเที่ยว, ร้านอาหาร, บริการอื่น ๆ เช่น นวด สปา
Tour Operator (Local Agent) (ช่องทางแอปพลิเคชันหรือหน้าร้าน แบบ walk-in)	Optional Tour Program	กิจกรรมท่องเที่ยว เช่น เรือ ท่องเที่ยว, แหล่งท่องเที่ยว

ผลสรุปการสัมภาษณ์ตารางที่ 4 ในเรื่องขั้นตอนการซื้อบริการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประชาชนจีนแบบ FIT เพื่อมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังตัวอย่างคำพูดของผู้ให้ข้อมูล INF4, INF5, INF6, INF7, INF8, INF9, INF10, INF11, INF12, INF13, INF14, INF15, INF16, INF17, INF18 พบว่าพิจารณาจากจุดเริ่มต้นของการเข้าถึงหน่วยงานให้บริการที่สำคัญที่สุดคือ การซื้อบริการผ่าน ทราเวลเอเจนซี่ ด้วยระบบโทรศัพท์ออนไลน์ หรือหน้าร้าน เพื่อซื้อบริการต่าง ๆ เพื่อการท่องเที่ยวแบบแยกรายการประกอบด้วย รถนำเที่ยว ตัวเครื่องบิน โรงแรมที่พัก แบบแยกรายหรือแบบแพคเกจ ซึ่งต่างก็ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่า การท่องเที่ยวแบบไม่ผูกมัดกับบริษัทเอเจนซี่ใดเพียงแห่งเดียว แต่อาจจะจองตัวเครื่องบินหรือโรงแรมผ่านบริษัทเอเจนซี่นั้นเท่านั้น ส่วนเรื่องโปรแกรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะเป็นผู้เลือกกว่านักท่องเที่ยวต้องการเที่ยวรูปแบบใด ท่องเที่ยววันไหน หรืออาจใช้มัลติแพลทฟอร์มอยู่กับนักท่องเที่ยวเลือกเอง สำหรับบัตรเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับความต้องการของนักท่องเที่ยวว่า ต้องการซื้อผ่านทางมัลติแพลทฟอร์มหรือผ่านทางบริษัทเอเจนซี่

ตารางที่ 5 สรุปหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการซื้อบริการการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประชาชนจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

ระดับ	หน่วยงาน	บทบาท
ระดับที่ 1	หน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย	
	สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, บริษัทท่าอากาศยานจำกัด (มหาชน), กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว, กรมเจ้าท่า กรมอุทยาน, กรมทางหลวง, สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว	ระดับนโยบายเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว กำกับและติดตามผลการดำเนินการท่องเที่ยวให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม
ระดับที่ 2	หน่วยงานภาคเอกชน	
	บริษัททัวร์, โรงแรม, บริษัทขนส่ง, บริษัทเดินเรือ, บริษัทสายการบิน, ร้านอาหาร, สปา นวดแผนไทย, โรงพยาบาล, ห้างสรรพสินค้า ห้องน้ำ	ให้บริการนักท่องเที่ยวตั้งแต่ตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ระหว่างการท่องเที่ยว และเมื่อเสร็จสิ้นการเดินทาง

ผลสรุปการสัมภาษณ์ตารางที่ 5 ในเรื่องหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติประชาชนจีนแบบ FIT นอกเหนือจากหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จากที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูล ประกอบด้วย ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง บริษัทท่าอากาศยานจำกัด (มหาชน) กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว กรมเจ้าท่า กรมอุทยาน กรมทางหลวง และสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว มีบทบาทในระดับนโยบายเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว กำกับและติดตามผลการดำเนินการท่องเที่ยวให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม สำหรับหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประกอบด้วย บริษัททัวร์ โรงแรม บริษัทขนส่ง บริษัทเดินเรือ บริษัทสายการบิน ร้านอาหาร สปา นวดแผนไทย โรงพยาบาล ห้างสรรพสินค้า และห้องน้ำ มีบทบาทสำคัญในการให้บริการนักท่องเที่ยวตั้งแต่ตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ระหว่างการท่องเที่ยว และเมื่อเสร็จสิ้นการเดินทางต้องได้รับการพัฒนาด้านการบริการเช่นกัน ดังนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ควรปรับปรุงนโยบายเพื่อรองรับ

นักท่องเที่ยวจีน ปรับปรุงคุณภาพการบริการเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว พัฒนา E-Channel วีซ่าสำหรับนักท่องเที่ยวที่ทำวีซ่าไทยจากสาธารณรัฐประชาชนจีนมาแล้ว และเพิ่มบริการภาษาจีนในภาคพื้นของสนามบิน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ควรปรับปรุงนโยบายเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจีนและ เพิ่มบริการภาษาจีน ในสนามบิน ตำรวจท่องเที่ยว ควรเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัย และเพิ่มมาตรการการตรวจสอบความไม่โปร่งใสของการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว กรมประมง ควรเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยของทางน้ำ กระทรวงการคลัง ควรสร้างเขตโซนร้านค้าปลอดภาษีและรับรองความปลอดภัย และข้อปึงลัดทั้งเกาะ กรมอุทยาน ควรเน้นความสะอาดของอุทยาน และเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ของสถานที่ท่องเที่ยวของอุทยานต่าง ๆ ในรูปแบบภาษาจีนกรมทางหลวงชนบท ควรเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยทางบก และปรับปรุงสภาพถนนทาง

สรุปและอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การวิจัยศึกษานโยบายที่ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐ บทบาทของหน่วยงาน ความต้องการของนักท่องเที่ยว รูปแบบการให้บริการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในนักท่องเที่ยว สาธารณรัฐประชาชนจีน และข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวจากจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว

ผลจากการศึกษาทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในนักท่องเที่ยว สาธารณรัฐประชาชนจีนทั้งหมด 8 ประเด็น 1) นโยบายการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ 2) นโยบายด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว 3) นโยบายการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว 4) นโยบายด้านพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ตามแบบ FIT 5) นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีไทย 6) นโยบายตั้งกองทุนช่วยเหลือเยาวชนนักท่องเที่ยวต่างชาติ 7) นโยบายจัดอาสาสมัครเจ้าบ้านที่ดี และ 8) นโยบายด้านระบบการตรวจสอบตราหรือวีซ่า ซึ่งเป็นไปตามยุทธศาสตร์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 4 พ.ศ. 2560-2564 ที่ต้องการมุ่งพัฒนาและบูรณาการด้านการท่องเที่ยวและการกีฬา สร้างเสริมความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สินค้าการท่องเที่ยว และการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและการสร้างความสมดุลให้กับการท่องเที่ยวไทยผ่านการตลาดการท่องเที่ยวบนฐานของความสมดุลและยั่งยืน กระจายการท่องเที่ยวไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศอย่างสมดุล (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560ข)

บทบาทของหน่วยงาน

ผลจากการศึกษาทำให้ได้ข้อเสนอแนะเชิงบทบาทของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยภาคส่วนที่เกี่ยวข้องสำหรับการวิจัยในครั้งแบ่งออกได้เป็น 3 ภาค ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย และหน่วยงานภาคเอกชน ดังนี้

บทบาทสำคัญของหน่วยงานภาครัฐของสาธารณรัฐประชาชนจีน ในดำเนินการเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวจากจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น รัฐบาลสาธารณรัฐประชาชนจีนควรให้ความอนุเคราะห์ในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวประเทศไทย ในเรื่องความปลอดภัย ช่วยควบคุมสื่อมวลชนหรือการให้ข่าวสารภาพลักษณ์ของประเทศไทยในด้านลบ ร่วมมือกับประเทศไทย จัดการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยและกำกับตรวจสอบบริษัทท่องเที่ยวที่สาธารณรัฐประชาชนจีนเพื่อไม่ให้ตัดราคาขายจนราคาต่ำเกินไป

บทบาทที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยดำเนินการ ได้แก่ การเจรจาเชิญชวนและชี้แจงผลการแก้ปัญหาด้านความปลอดภัยกับหน่วยงานภาครัฐของสาธารณรัฐประชาชนจีน การกำกับดูแลภาคเอกชนต่าง ๆ ในการปรับปรุงระบบขนส่งให้มีมาตรฐาน ทั้งราคา และความปลอดภัย พัฒนาระบบการตรวจลงตราหรือวีซ่า ส่งเสริมเรื่องการขอคืนภาษี การจัดทำแอปพลิเคชันและการตรวจสอบติดตามบริษัทท่องเที่ยวที่เปิดแบบผิดกฎหมายสำหรับนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน สำหรับการพัฒนาบุคลากรควรมีการจัดอบรมภาษาจีนให้กับมัคคุเทศก์

บทบาทที่ต้องการให้หน่วยงานภาคเอกชนดำเนินการ ได้แก่ การดูแลเรื่องความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว การดำเนินงานร่วมกับภาครัฐจัดทำแอปพลิเคชันเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนที่ต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งแอปพลิเคชันนี้สามารถควบคุมกระบวนการซื้อบริการของนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนได้ ให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการจัดกิจกรรมและส่งเสริมการขายต่าง ๆ ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว การเสนอขายโปรแกรมท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสะพายเป้ (Backpacker) จัดระบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้นักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการจองผ่านเว็บไซต์และควรมีการตรวจสอบความถูกต้องด้านการดำเนินงานของมัคคุเทศก์และพนักงานขับรถและเรือ ทั้งด้านการแต่งกาย ความสะอาดและการผ่านการอบรมบทบาทของหน่วยงานเอกชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

จากบทบาทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน จะเห็นได้ว่าการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างจริงจังเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งระบบร่วมกัน นำมาซึ่งการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ในประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องเปิดโอกาสให้ทุกภาคได้มีส่วนร่วมอย่างทั้งในการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวและกีฬาไปในทิศทางที่เหมาะสมและให้เกิดความยั่งยืน (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560ข)

ความต้องการของนักท่องเที่ยว

ผลจากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่ชอบคนแออัด ไม่ชอบสถานที่ที่คั่นท่องเที่ยวขนาดใหญ่ชอบไปเที่ยว กลุ่มนักท่องเที่ยวขนาดเล็กเน้นความเป็นส่วนตัวและอิสระ ใช้เวลาท่องเที่ยวประมาณ 3-5 วัน เพื่อพักผ่อน ชอบเที่ยวกลางคืน ชอบเที่ยวทะเล ชอบเที่ยวเกาะดำน้ำ ดูปะการังพายเรือ ขี่ช้าง ดูการแสดง เข้ารับบริการร้านสปา ถนนคนเดิน ตลาดสด ชอบรับประทานอาหารท้องถิ่น หรือชอบเที่ยวตามแบบคนท้องถิ่นเพราะชอบบรรยากาศแบบเมืองร้อนและวัฒนธรรมเมืองพุทธ โดยเน้นไปที่เมืองหลักหรือไปเที่ยวตามสถานที่ที่มีการแนะนำไว้บนเว็บไซต์จึงต้องการโปรแกรมท่องเที่ยวที่ออกแบบเองได้และมีกำลังซื้อและใช้จ่ายสูง ทั้งนี้ต้องปลอดภัยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มิ่งสรรพ ขาวสะอาด, อัครพงศ์ อ้นทอง, กรวรรณ สังขกร และสุเมธ พฤษภูมิ (2553) ที่กล่าวว่า ความต้องการการท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีน คือต้องการพบเห็นสิ่งแปลกใหม่และผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน ผลลัพธ์ทางการท่องเที่ยวของไทยที่โดดเด่นในมุมมองของนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนมองว่าแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่น่าสนใจ ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต เกาะสมุย และพัทยา เป็นต้น

รูปแบบการให้บริการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนชื่นชอบการท่องเที่ยวทางทะเล ดำน้ำดูปะการัง ดูปลาหรือเที่ยวหมู่เกาะต่าง ๆ เช่น เกาะพีพี ไปยังสถานที่คนท้องถิ่นชอบไปเดินท่องเที่ยว เช่น ถนนคนเดินห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล บีคีย์ โลตัส และ คิง พาวเวอร์ โปรแกรมแบบแพ็คเกจทัวร์เครื่องบิน และที่พักทุกชนิด โปรแกรมการท่องเที่ยวที่คุ้มค่า คุ้มค่าไม่เน้นราคาถูก รูปแบบการท่องเที่ยวตามโปรแกรมเที่ยวเหมาวันรวมมัคคุเทศก์และรถ กิจกรรมท่องเที่ยวหมู่เกาะต่าง ๆ กิจกรรมเพื่อสุขภาพ เช่น นวดแผนไทย สปา กิจกรรม

ท่องเที่ยวกินอาหารท้องถิ่น โปรแกรมการท่องเที่ยวแบบแพคเกจรวมทุกอย่างแบบกลุ่มเล็ก 3 - 6 คน ที่ให้นักท่องเที่ยวได้เลือกสรรกิจกรรมการท่องเที่ยวเอง ในแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ของไทยที่ให้มีโอกาสได้สัมผัสวิถีชีวิตชุมชน พักผ่อนโรงแรมระดับ 4-5 ดาว สัมผัสอาหารไทยต้นตำรับและอาจเดินทางโดยเครื่องบินเหมาลำ ในราคาที่เหมาะสม อภิปรายผลสำหรับรูปแบบการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว สาธารณรัฐประชาชนจีนในกลุ่มจ้าวไฮวสิงหรือนักท่องเที่ยวอิสระ (FIT) ที่เดินทางมาท่องเที่ยว วีรศักดิ์ เกิดผลเจริญยิ่ง (2556) กล่าวว่า ลักษณะของนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนยุคใหม่ส่วนใหญ่มีศักยภาพในการใช้จ่ายเพิ่มขึ้นตามไปด้วยพฤติกรรมการเดินทางเที่ยวต่างประเทศแบบอิสระ

ผลการวิจัยครั้งนี้มีความเชื่อมโยงกับแนวคิดการพัฒนาด้านองค์การท่องเที่ยว กล่าวคือการจัดการท่องเที่ยวที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทั้งภาครัฐและเอกชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย (อรนะช โกลล และโชคชัย สุทธาเวศ, 2557) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้พบว่า ภาครัฐควรเน้นเรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว อีกทั้งต้องคอยสนับสนุนให้กับหน่วยงานภาคเอกชนต่างเพื่อผลักดันให้การท่องเที่ยวไทยกลับมาเติบโตอีกครั้ง สำหรับภาคเอกชนนั้นควรเน้นในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ดูดีเสมอ รวมทั้งมีแหล่งสถานที่ท่องเที่ยวแหล่งใหม่ ๆ เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดทำข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานภาครัฐและข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานภาคเอกชน ดังนี้ หน่วยงานภาครัฐ ควรดำเนินการ 1) เปิดฟรีวีซ่า 2) เพิ่มความรวดเร็วในการผ่านด่านตรวจคนเข้าเมือง 3) การสนับสนุนด้านความปลอดภัย 4) การบริการด้านภาษาจีนทั้งรูปแบบเอกสารหรือแผนที่ การให้บริการสอบถามข้อมูลและการแนะนำสถานที่ที่เป็นภาษาจีน 5) ปรับปรุงสาธารณูปโภคการเดินทางที่สะดวกสบาย ถนนสภาพดี มีรถบริการตลอดเวลา แท็กซี่ไม่โกงลดราคาหรือราคาไม่สมเหตุสมผล 6) ความสะอาดของห้องน้ำที่ตั้งในแหล่งท่องเที่ยวควรมีจำนวนที่เพียงพอและสะอาด 7) ปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวเพิ่มขีดความสามารถในการบริการ ยกกระดับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเพื่อโอกาสในการสัมผัสวัฒนธรรมท้องถิ่นให้มากขึ้น 8) เพิ่มบทลงโทษให้บริษัทท่องเที่ยวที่บังคับซื้อสินค้าและบริการ ลดพฤติกรรมการโกงเงินนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยว 9) เพิ่มเว็บไซต์ภาษาจีน ป้ายภาษาจีน แผนที่ภาษาจีน และแอปพลิเคชันภาษาจีน จำพวกแอปพลิเคชันนำทางภาษาจีนที่แนะนำที่กินที่เที่ยวและแหล่งวัฒนธรรม 10) เพิ่มบริการชำระเงินออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน Ali pay , We chat pay ที่รองรับ Union pay 11) เพิ่มการบริการของสนามบินเรื่องภาษาจีน 12) สนับสนุนกิจกรรมกลุ่มกลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศให้มากกว่านี้ และ 13) มีรถรับส่งไปในเขตร้านค้าปลอดภาษีและรับรองความปลอดภัย หรือส่งเสริมการขาย เช่น ซื้อปิ้งย่างทั้งเกาะ เป็นต้น

หน่วยงานภาคเอกชน เช่น Travel Agency , Tour Operator หรือเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว ควรปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ มีดังนี้ 1) จัดการบริการที่ดีที่น่าประทับใจไม่ใช่มุ่งแต่กำไร 2) เก็บค่าบริการที่เหมาะสม 4) มัคคุเทศก์ไม่ขายโปรแกรมท่องเที่ยวแพงกว่าราคาทั่วไป 5) ควรมีความซื่อสัตย์และเป็นมิตรไม่หลอกลวงนักท่องเที่ยว 6) ความจัดบริการที่มีปลอดภัยตลอดการเดินทาง 7) ควรเพิ่มเวลาส่วนตัวและลดการซื้อสินค้า 8) ควรมีความโปร่งใสในการให้บริการ 9) เน้นความสะอาด 10) พนักงานโรงแรมสามารถสื่อสารด้วยภาษาจีนได้ในระดับที่ดี 11) เพิ่มจุดพักผ่อนในสถานที่ท่องเที่ยว 13) ปรับปรุงสภาพของสถานที่ท่องเที่ยวของเอกชนและปรับราคาบัตรผ่านเข้าชมสถานที่ให้มีความเหมาะสม 14) แท็กซี่ไม่ปฏิเสธผู้โดยสาร 15) รูปแบบและรสชาติของอาหารควรมีหลากหลาย 16) บริษัทเรือควรตรวจสอบสภาพเรือว่าอยู่ในสภาพดี พร้อมให้บริการ 17) เพิ่มป้ายบอกทางภาษาจีน หรือเมนูอาหาร

ภาษาจีน และ 18) เพิ่มโปรแกรมท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม เช่น นวดแผนไทย สปา กิจกรรมท่องเที่ยวกินอาหารท้องถิ่น หรือโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบรวมทุกอย่างแบบกลุ่มเล็ก 3 - 6 คน ที่ให้นักท่องเที่ยวได้เลือกสรรกิจกรรมการท่องเที่ยวเอง โดยจัดแบ่งเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวต่างกัน เช่น 1) ท่องเที่ยวแบบเจาะลึก 2) ท่องเที่ยวเป็นครอบครัว 3) ท่องเที่ยวเพื่อเปิดประสบการณ์ 4) ท่องเที่ยวเพื่อความสุข และ 5) ท่องเที่ยวแบบเรียบง่าย

ข้อเสนอแนะผลการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาแนวทางการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนกลุ่มการท่องเที่ยวด้วยตนเอง (FIT) ที่มีกำลังซื้อสูง ในที่นี้หมายถึง การนำผลการวิจัยที่ได้ไปต่อยอดในด้านการใช้ประโยชน์จริง เพื่อแก้ปัญหาทางด้านการท่องเที่ยว โดยการวิจัยจะต้องศึกษารูปแบบการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในต่อและหน่วยงานวิเคราะห์ ทำการวิเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัด และแนวทางการแก้ไข

2. ศึกษากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันในกลุ่มนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนกลุ่มการท่องเที่ยวด้วยตนเองที่มีกำลังซื้อสูง เพื่อให้ทราบแนวทางในการส่งเสริมการตลาดที่สอดคล้องกับพฤติกรรมในการซื้อบริการการท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันมือถือของนักท่องเที่ยวจีนกลุ่มการท่องเที่ยวด้วยตนเองที่มีกำลังซื้อสูง และสามารถควบคุมพฤติกรรมในการซื้อบริการการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนดังกล่าวได้

3. ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรไทยในการจัดบริการการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนกลุ่มกลุ่มการท่องเที่ยวด้วยตนเองที่มีกำลังซื้อสูง ทั้งนี้โดยมุ่งเน้นไปที่สมรรถนะด้านภาษาจีนซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนเป็นอย่างมาก ซึ่งจากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนจะเลือกใช้บริการเฉพาะกับธุรกิจที่มีคนสื่อสารภาษาจีนได้เท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). สถิติด้านการท่องเที่ยวปี 2561 สถิติผู้เดินทางเข้า-ออก

ราชอาณาจักร 5 ท่าอากาศยาน. สืบค้นจาก

https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=500&filename=index

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

แบรนด์บุฟเฟต์. (2560). เจาะลึกทุกมุม นักท่องเที่ยวจีนสไตล์ FIT โอกาสมหาศาลของแบรนด์ไทยที่ไม่ควรมองข้าม. สืบค้นจาก <https://www.brandbuffet.in.th/2017/05/chinese-tourist-trends-and-opportunities-for-thai-brand/>

ประชาชาติธุรกิจ. (2019). บริษัททัวร์ เร่งปรับตัว รับเทรนด์นักท่องเที่ยวกลุ่ม FIT โตแรง. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/tourism/news-288676>

มติชนออนไลน์. (2559). ถึงเวลาเช็คบิล นอมินี ต่างชาติกอบโกยธุรกิจทัวร์. สืบค้นจาก https://www.matichon.co.th/politics/news_204407

- มิ่งสรรพ ขาวสะอาด, อัครพงศ์ อันทอง, กรวรรณ สังขกร และสุเมธ พฤกษ์ฤดี. (2553) **แผนงานวิจัยการพัฒนาเชิงบูรณาการของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง ปี 2551: ตลาดใหม่และความท้าทาย**. เชียงใหม่: สถาบันศึกษานโยบายสาธารณะ สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒิ สุขเจริญ. (2558). แนวทางการออกแบบรายการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีนโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม. **วารสารปัญญาภิวัตน์**, 7(ฉบับพิเศษ), 52-62.
- วีรศักดิ์ เกิดผลเจริญ. (2556). **นักท่องเที่ยวจีนยุคใหม่กับกระแสการท่องเที่ยวด้วยตนเอง**. สืบค้นจาก <http://www.thaibizchina.com>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561). **เทรนด์ท่องเที่ยวดี SME คว้าโอกาส**. สืบค้นจาก https://kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/Tourism-trend_SME-Opportunity.pdf
- สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต (2562). **รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดภูเก็ต**. สืบค้นจาก <http://www.cgd.go.th/pkt>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560ก). **รายงานสถิติการท่องเที่ยวประเทศไทยประจำปี พ.ศ. 2560**. สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11588
- _____. (2560ข). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรมมพ์องค์การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ.
- อัครพงศ์ อันทอง. (2561). การจำแนกคุณลักษณะของการท่องเที่ยวเชียงใหม่ตามโครงสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนกลุ่มอิสระ. **วารสารเศรษฐศาสตร์ประยุกต์**, 25(2), 35-54.
- อรนุช โกศล และโชคชัย สุทธาเวศ. (2557). การจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. **วารสารการเมืองการปกครอง**, 4(1), 220-232.
- China Power Team. (2019). **How Well-off is China's Middle Class?**. Retrieved from <http://chinapower.csis.org/china-middle-class/>
- Hughes, K., Wang, J., & Shu, M. (2015). Exploring the travel patterns, preferences and Recommendations of Chinese university students living in Australia. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 23, 12-22.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. **Dutch Journal of Educational Research**, 2, 49-60.
- Wu, M.-Y., & Pearce, P. L. (2013). **Chinese recreational vehicle tourists in Australia**. Retrieved Jan 26, 2015, from <http://www.savannahway.com.au/resources/jcucn2013.pdf>
- Zhang, Y., & Cai, L. (2017). Land, family, and Chinese-ness: The influence of Chinese values on the study of tourism. **Tourism Culture & Communication**, 17(4), 249-257.

