

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการใช้บริการโรงแรม

นักท่องเที่ยวหรือแขกที่เข้ามาใช้บริการโรงแรม ทั้งที่เป็นนักท่องเที่ยว (Tourist) และผู้มาติดต่อดำเนินธุรกิจใดๆ ล้วนมีพฤติกรรมแสดงออก ความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ด้วยความหลากหลายของเชื้อชาติ ศาสนา ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและปัจจัยส่วนบุคคลต่างๆ จึงจำเป็นจะต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวหรือแขกเหล่านั้น ดังจะแบ่งออกเป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติ ดังนี้

1. กลุ่มเอเชีย

1.1 จีน นักท่องเที่ยวชาวจีนมักจะเป็นกลุ่ม ส่งเสียงดัง พูดคุยตะโกน โดยเฉพาะในขณะเช็คอิน (Check-in) จะแย่งกันรับกุญแจและรีบบ้อนที่จะเข้าห้องพัก รีบเข้าไปตักอาหารหรือรีบรับประทานอาหารไม่รอตามคิว รับประทานเป็นจำนวนมากทำให้อาหารไม่เพียงพอ ชอบเที่ยววัด วัง ชอบซื้อ แต่งตัวตามสบาย ไม่ค่อยเรียบร้อย และในปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวจีนได้แสดงพฤติกรรมใหม่ในด้านการใช้บริการจองที่พักจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือในรูปแบบการใช้แอปพลิเคชันที่ทำการบันทึกคำสั่งสนทนาผ่านการแปลเป็นภาษาไทย เช่น “สวัสดีครับ ขอห้องพักแบบเตียงคู่ 2 ห้องพัก 2 คืนครับ” ซึ่งนับว่าเป็นการใช้เทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวได้มากที่สุด สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย สำหรับผู้ที่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษไม่ได้หรือได้น้อย



ภาพ นักท่องเที่ยวจีนที่เข้ามาเช็คอินในโรงแรม

1.2 มาเลเซีย ในการหาข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและที่พักของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ส่วนใหญ่จะใช้วิธีหาข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและที่พักจากเพื่อน/คนรู้จัก/ญาติ นิตยสารท่องเที่ยวต่างๆ และบริษัทนำเที่ยว สำหรับคนรุ่นใหม่จะนิยมใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูล แต่จะไม่ซื้อโปรแกรมท่องเที่ยว หรือโรงแรมบนอินเทอร์เน็ต จะซื้อตามตัวแทนจำหน่าย บริษัทตัวแทนท่องเที่ยวหรือติดต่อโรงแรมโดยตรงมากกว่า และจะจองที่พักล่วงหน้าเสมอ โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำ-ปานกลางจะนิยมใช้โรงแรมระดับ 3 ดาว แต่ถ้ามีรายได้สูงจะพักโรงแรมหรูหราระดับ 4 ดาวขึ้นไป ในกลุ่มที่เป็นเศรษฐีหรือร่ำรวยจะพักโรงแรมหรูหรามากๆ มีความสะดวกสบายก็จะพักโรงแรมในระดับ 6 ดาวขึ้นไป ในขณะที่พักอยู่ในโรงแรมสงบและไม่อยู่โรงแรมในช่วงกลางวันแต่จะออกไปท่องเที่ยวหรือจับจ่ายซื้อของ และจะพักอยู่ 2-5 วัน ส่วนเรื่องของอาหารจะคล้ายกับคน

ไทย คือจะต้องมีข้าวในอาหารทุกมื้อ แต่ที่พบเห็นบ่อยๆ จะหยิบของใช้ติดมือไปเป็นที่ระลึก เช่น สบู่ แชมพูที่อยู่ในห้องน้ำ ถ้าอยู่ในโรงแรมจะชอบใช้บริการสปาหรือบริการที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ



ภาพ นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เข้ามาพักในโรงแรม

1.3 ญี่ปุ่น นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีความเป็นเจ้าระเบียบสูง ทำอะไรจะมีความเป็นระเบียบ เชื่อฟังผู้นำและหัวหน้าทัวร์ ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด การใช้ห้องพักเรียบร้อย กรณีที่ใช้บริการเครื่องดื่มในมินิบาร์ จะแจ้งพนักงานการเงินส่วนหน้าเมื่อเช็คเอาท์ (Check-Out) เสมอ แต่งตัวเรียบร้อยตลอดเวลา การเข้าพักมีความเป็นระเบียบสูง มีวินัยเป็นอย่างดี ทั้งการรอลงทะเบียนเข้าพัก การรอห้องพักและการรับกุญแจ ชอบห้องพักที่มีอ่างอาบน้ำ ชอบห้องนอนแบบทวินเบด (Twin Bed) และจะให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ความสะอาดเป็นพิเศษ โดยเฉพาะเรื่องค่าเตือนในด้านความปลอดภัย จะเน้นเรื่องทางหนีไฟและการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์หรือกรณีฉุกเฉิน

1.4 เกาหลี นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สำคัญกลุ่มหนึ่งสำหรับหลายประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทั้งนี้เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่มั่นคง และการขยายตัวของกลุ่มประชากรที่มีรายได้ปานกลาง ส่งผลให้ประชากรกลุ่มนี้นิยมเดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศ ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่อยู่ในความนิยมของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี และเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความเป็นระเบียบ ใช้ห้องพักเรียบร้อย อาจมีบางกลุ่มที่ไม่รักษาระเบียบแต่เป็นเพียงส่วนน้อยนิยมใช้บริการโรงแรมราคาปานกลางขึ้นไป แต่ไม่ถึงกับหรูหราราคาแพงมาก

1.5 ไต้หวัน นักท่องเที่ยวชาวไต้หวันเป็นกลุ่มที่มาท่องเที่ยวเมืองไทยซึ่งมีทั้งนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจ จะอยู่แบบเงียบๆ เป็นระเบียบเรียบร้อย ค่อนข้างเป็นผู้ดี เกรงใจ การใช้บริการห้องอาหารจะเป็นไปอย่างเรียบร้อย เงียบๆ ห้องพักจะไม่สกปรกมากนัก ช่วงกลางวันจะออกไปเที่ยวตามโปรแกรม กลับมาพักผ่อนตอนเย็น ถือเป็นกลุ่มคนเอเชียที่มีความถือตัวสูง เพราะเป็นชาติที่เจริญร่ำรวย มีการศึกษาดี จึงมักจะวางตัวและทำตัวเรียบร้อย จัดเป็นนักท่องเที่ยวที่น่ารักและดูแลไม่ยาก

1.6 อินเดีย นักท่องเที่ยวชาวอินเดียจะนิยมใช้บริการที่พักตามที่เพื่อนร่วมชาติแนะนำและยึดถือคำบอกเล่าเป็นสำคัญ นิยมพักในแหล่งที่มีคนชาติเดียวกันพักอยู่ การใช้บริการห้องพักเป็นไปตามปกติ ไม่เรื่องมาก ช่วงกลางวันจะออกไปท่องเที่ยวและจับจ่ายซื้อของ ช่วงเย็นกลับมาพักผ่อน ไม่ค่อยชอบออกเที่ยวกลางคืน ส่วน

ใหญ่จะมาเป็นครอบครัวเพื่อทำกิจกรรมการท่องเที่ยวและพักผ่อน ส่วนนักท่องเที่ยวที่เป็นเพศชายจะมาเป็นกลุ่ม เป็นนักท่องเที่ยวตลาดบน และเป็นกลุ่มที่เดินทางมาซ้ำ เพื่อการค้าธุรกิจ เป็นหลัก และใช้จ่ายใช้สอยเป็นเหตุผลรองลงมา และที่สำคัญชาวอินเดียนิยมมาจัดงานแต่งงานในเมืองไทย จึงจัดว่าเป็นตลาดหลักที่กำลังเติบโตอีกตลาดหนึ่งของกลุ่มเอเชียใต้

1.7 ไทย นักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมพักโรงแรมที่มีความสะดวกสบาย แต่ก็ยังให้ความสำคัญกับราคาส่วนใหญ่จะเลือกที่พักในราคาไม่สูงมากนัก แต่มีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้า-ออก อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ทำเลที่ตั้งและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน เมื่อเข้าพักจะขอเลือกทำเลของห้องพัก และขอหมอน ผ้าห่มเพิ่ม ชอบที่จะให้พนักงานทักทาย ให้ความสำคัญ และจะแนะนำหากพบว่ามีสิ่งใดไม่ดี

2. กลุ่มอเมริกัน

นักท่องเที่ยวชาวอเมริกันส่วนใหญ่เป็นวัยชรามาเที่ยวเป็นคู่ ชอบความสะดวกสบาย นิยมรับประทานอาหารครบ 3 มื้อในโรงแรม ไปเที่ยวช่วงเช้า ช่วงบ่ายจะพักผ่อน ว่ายน้ำ อาบแดด อ่านหนังสือ ไม่ชอบเที่ยวแบบสมบุกสมบันหรือผจญภัย สำหรับวัยหนุ่มสาวมักจะมากับคู่ชีวิตหรือมากันเป็นกลุ่ม ชายล้วน หญิงล้วน จะชอบเที่ยวช่วงบ่ายและเที่ยวกกลางคืน ถ้ามาคนเดียวมักต้องการเพื่อนคุย ขาดความอบอุ่น คนอเมริกันถ้าถูกใจจะทิปมาก หากพนักงานโรงแรมให้ความสนใจ เอาใจใส่ดูแลจะถูกใจมาก จนมีกรณีรับไปอยู่ด้วยที่อเมริกา สิ่งหนึ่งที่ต้องระวังสำหรับคนอเมริกัน คือการประกันของทุกอย่างที่เอามาด้วย หากมีทรัพย์สินสิ่งของใดๆ สูญหายจะต้องหาหลักฐานเพื่อแสดงหรืออาจแจ้งว่าของหายเพื่อจะได้ แจ้งความลงบันทึก และให้ทางโรงแรมแปลบันทึกนั้นเพื่อขอรับเงินประกัน



ภาพ นักท่องเที่ยวชาวอเมริกันที่เข้าพักโรงแรม

3. กลุ่มยุโรป

3.1 รัสเซีย นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่สามารถเดินทางออกนอกประเทศได้นั้นยังมีไม่มากนัก แต่แนวโน้มของตลาดรัสเซียดีขึ้นมาก เนื่องจากมีอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องภายในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ทั้งในส่วนของจำนวนคนที่เดินทางออกนอกประเทศและจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนประเทศไทย บริษัทนำเที่ยวถือว่าเป็นส่วนสำคัญในประเทศรัสเซีย เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการจองโรงแรมและที่พักผ่านบริษัทนำเที่ยว เพราะธนาคารในรัสเซียหลายๆ แห่งไม่อนุมัติให้ลูกค้าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ต จะมีเพียงส่วนน้อยที่ทำการจองเมื่อมาถึง ดังนั้นบริษัทนำเที่ยวจึงเป็น

เครื่องมือสำคัญสำหรับตลาดรัสเซียของธุรกิจที่พัก โรงแรมที่ได้รับความนิยมคือ 4 ดาว แต่ในบางครั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวอาจพักโรงแรมระดับ 3 ดาว แต่ทั้งนี้ก็จะให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ ความสะอาด และความปลอดภัยของโรงแรมที่พัก ในขณะที่พักจะชอบอาบน้ำแดด เช่น บริเวณสระว่ายน้ำ หรือถ้าหากเป็นโรงแรมริมทะเลจะนิยมอาบน้ำแดดและเล่นน้ำทะเล ส่วนการช้อปปิ้งเป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับหนึ่ง

3.2 อังกฤษ นักท่องเที่ยวชาวอังกฤษเป็นผู้มีระเบียบแบบแผนมากที่สุด มีความละเอียดรอบคอบ ทำอะไรต้องเป็นไปตามแบบแผนเป็นพิธีการ แต่งตัวดี ชอบอาหารดีๆ สะอาดสะอาด พิถีพิถัน ถ้าส่งเสื้อผ้า กระดุมหลุดต้องติดให้เรียบร้อย ชอบอาบน้ำแดดและจะเตรียมพร้อมทั้งแว่นตากันแดด หนังสือ ครีมกันแดด และนิยมสิ่งเครื่องดีมในระหว่างการว่ายน้ำ ชาวอังกฤษมีนิสัยเจ้าระเบียบ ละเอียดรอบคอบ พิถีพิถัน รักษา มารยาททางสังคมเป็นอย่างมาก จึงมีท่าทางสุภาพนุ่มนวล เห็นอกเห็นใจ ชอบสอน และตรงเวลามาก แต่งตัวเรียบร้อยดูดีอยู่เสมอ พนักงานที่ให้บริการควรมีความชำนาญ และเข้าใจถึงอุปนิสัยมารยาทของนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษ เพราะเวลาเลือกห้องพักจะเลือกที่มีความเป็นส่วนตัว ไม่จำเป็นต้องหรูหรา แต่ต้องสะอาดสบาย สะอาดเรียบร้อย ส่วนโรงแรมที่พักต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีการบริการที่ดีเป็นพิเศษ ส่วนใหญ่จะเลือกพักโรงแรมระดับ 4-5 ดาว

3.3 ฝรั่งเศส นักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศสส่วนใหญ่ชอบใช้เวลาอยู่ในโรงแรมมาก เป็นคนเจ้าระเบียบ และค่อนข้างถือตัว ชอบพักผ่อนในโรงแรมด้วยการนอนอ่านหนังสือที่สระว่ายน้ำหรือในห้องนั่งเล่น ในวัยสูงอายุจะพักผ่อนในโรงแรม ส่วนวัยหนุ่มสาวชอบออกไปเที่ยวข้างนอกมากกว่าอยู่ในโรงแรม เวลารับประทานอาหารจะเป็นทางการและค่อนข้างเข้มงวดกับรายการอาหาร อุปกรณ์และการบริการทุกอย่างต้องสะอาด ดูดี หลูหลาบ

3.4 เยอรมัน นักท่องเที่ยวชาวเยอรมันจะเป็นคนร่าเริงสนุกสนาน ชอบดื่มเบียร์แทนน้ำ เทียวกลางคืน และออกไปเที่ยวข้างนอก ไม่นั่งระเบียบแบบแผน เฮฮาสนุกสนาน เวลาเมาจะเสียงดัง พูดไม่รู้เรื่อง การใช้ห้องพักไม่ค่อยเรียบร้อย วางตัวสบายๆ ส่วนการรับประทานอาหารจะง่ายๆ แต่เน้นปริมาณพอสมควร

3.5 อิตาลี นักท่องเที่ยวชาวอิตาลีค่อนข้างโรแมนติก แต่ไม่ค่อยเป็นระเบียบ พูดคุยเสียงดัง เหมือนทะเลาะกัน ไม่ค่อยเชื่อฟังหัวหน้าทัวร์ ไม่ทำตามคำแนะนำ และวางของไม่เป็นระเบียบ หากมีของหาย หรือหาไม่พบจะแจ้งความทันที การใช้ห้องพักเป็นไปอย่างปกติ นอนดีก ชอบนั่งเล่นคุยกัน ตื่นสาย

4. กลุ่มโอเชียเนีย

4.1 ออสเตรเลีย นักท่องเที่ยวชาวออสเตรเลียหรือที่นิยมเรียกกันว่าชาวออสซี่เป็นนักท่องเที่ยวที่ชอบเดินทางแบบระยะยาว เป็นคนที่มีนิสัยง่ายๆ และติดดิน ไม่ชอบการบริการที่เป็นทางการ สนใจด้านราคาอย่างมาก และมีแนวโน้มที่นิยมราคาถูก พักโรงแรมแบบไหนก็ได้

4.2 นิวซีแลนด์ จัดเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ที่เพิ่งเข้ามาและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่จำนวนยังไม่มากนัก พฤติกรรมในการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังไม่ชัดเจน เนื่องจากนิยมเดินทางมากับบริษัทตัวแทนท่องเที่ยว ส่วนในการใช้บริการที่พักเป็นไปตามที่บริษัทนำเที่ยวจัดการให้ ซึ่งจะเป็นโรงแรมที่ค่อนข้างจะมีมาตรฐาน หลูหลาบ สะอาดสะอาด นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะดำเนินกิจกรรมไปตามที่หัวหน้าทัวร์กำหนด การใช้ห้องพักเป็นไปอย่างปกติทั่วไป ค่อนข้างสุภาพเรียบร้อย

5. กลุ่มตะวันออกกลาง สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ คูเวต ซาอุดีอาระเบีย และอิสราเอล

จุดมุ่งหมายในการมาเที่ยวเมืองไทยของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะไม่ค่อยชอบเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวผู้ชายจะชอบเที่ยวกลางคืน กลางวันจะนอนพักผ่อน ชอบดื่มสุรา ส่วนใหญ่โรงแรมจะเรียกเก็บเงินค่าห้องพักก่อนเนื่องจากประสบปัญหาจากแขกที่มาพักกว่าเงินหาย ส่วนผู้หญิงจะมาเป็นครอบครัวใหญ่ชอบช้อปปิ้ง ชื้อของที่ละมากๆ และนิยมออกนอกโรงแรมช่วงกลางวันทั้งวัน



ภาพ นักท่องเที่ยวกลุ่มตะวันออกกลางที่เข้าพักในโรงแรม