

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวขณะท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวหรือแขกที่เข้ามาท่องเที่ยวขณะท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวล้วนมีพฤติกรรมแสดงออกความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ด้วยความหลากหลายของเชื้อชาติ สัญชาติ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม และปัจจัยส่วนบุคคลต่างๆ จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเหล่านั้น ดังจะแบ่งออกเป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติ ดังนี้

1. กลุ่มเอเชีย

1.1 จีน นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่นิยมแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แต่ก็ให้ความสนใจในแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม วัดวาอารามบ้าง ชอบที่จะเดินชมบริเวณและถ่ายรูปกับจุดสำคัญๆ ของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ฟังคำบรรยายของมัคคุเทศก์บ้าง มักจะเร่งรีบในการเดินชม ชื่อของที่ระลึกบ้าง และในบางครั้งอาจเดินชมโดยไม่สนใจเวลานัดหมาย ซึ่งมีมัคคุเทศก์หรือผู้นำเที่ยวต้องนัดหมายเวลาและกำชับอย่างจริงจังเพื่อป้องกันการไม่ตรงเวลา



ภาพ วิหารเทพวิทยาตม วัดบ้านไร่ (วัดหลวงพ่อกุม) จ.นครราชสีมา



ภาพ วัดพระธาตุผาซ่อนแก้ว จ.เพชรบูรณ์

1.2 มาเลเซีย นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียส่วนใหญ่นิยมท่องเที่ยวแหล่งช้อปปิ้งจะมากันเป็นครอบครัวและระมัดระวังเรื่องอาหารมากมัคคุเทศก์จึงต้องเลือกร้านอาหารที่ถูกต้องตามหลักศาสนาเท่านั้น สำหรับพฤติกรรมในขณะชมแหล่งท่องเที่ยวนั้น จะเป็นลักษณะของการเดินชมและเลือกซื้อของที่มียางจำหน่าย หากเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติจะเดินดูเล็กน้อยเท่านั้น และจะมีบางกลุ่มที่ชอบเที่ยวแหล่งบันเทิงยามราตรี และชอบที่จะเลือกรายการนำเที่ยวหรือโปรแกรมท่องเที่ยว (Tour Program) ที่ชื่อมากกว่าจัดเอง กิจกรรมอีกอย่างที่ชาวมาเลเซียชอบคือการช้อปปิ้ง



ภาพ แหล่งช้อปปิ้งสยามพารากอน



ภาพ แหล่งท่องเที่ยวสยามสแควร์

1.3 **ญี่ปุ่น** นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่จะมีความจริงจังในการเดินชมและศึกษารายละเอียดของแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางศาสนาและวัฒนธรรม จะให้ความสนใจฟังบรรยายจากมัคคุเทศก์ แต่ถ้าเป็นกลุ่มวัยรุ่นจะนิยมท่องเที่ยวแบบผจญภัย และท่องเที่ยวทางทะเล



ภาพ กลุ่มวัยรุ่นจะนิยมท่องเที่ยวแบบผจญภัย



ภาพ แหล่งท่องเที่ยวทางศาสนาและวัฒนธรรม

1.4 **เกาหลี** นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีส่วนใหญ่จะนิยมเดินทางท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม และทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น ทัวร์กอล์ฟ ที่ยังคงเป็นที่นิยมอยู่ถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะในกลุ่มวัยทำงาน กลุ่มวัยเกษียณที่ให้ความสนใจและชื่นชอบสนามกอล์ฟในประเทศไทยมาก บางกลุ่มเช่าเหมาลำเครื่องบินเดินทางมาทัวร์กอล์ฟ ส่วนผู้หญิงจะมากับครอบครัวไม่มีความสนใจด้านใดเป็นพิเศษ ชอบเที่ยวชมตามที่มีผู้แนะนำหรือมัคคุเทศก์นำชม จับจ่ายซื้อของหรือช้อปปิ้งบ้าง



ภาพ กลุ่มนักท่องเที่ยวทัวร์กอล์ฟ



1.5 **ไต้หวัน** นักท่องเที่ยวชาวไต้หวันจะนิยมแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่สวยงามโดยเฉพาะทะเล ชื่นชอบในการเดินเล่น นอนเล่นตามชายหาด ดำน้ำ กลุ่มที่มาเป็นครอบครัวจะชอบการเดินทางตามห้างสรรพสินค้า ซื้อเสื้อผ้าหรือสินค้าอื่นที่สนใจและราคาไม่แพงมากนัก



ภาพ กลุ่มนักท่องเที่ยวดำน้ำ



1.6 อินเดีย เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนไม่มากนัก เนื่องจากกลุ่มที่มาส่วนใหญ่จะเป็นผู้มีรายได้สูง จึงทำให้ความนิยมในการเดินทางท่องเที่ยวอยู่ในวงจำกัด เช่น เดินทางมาจัดงานแต่งงานตามโรงแรมใหญ่ๆ หรือบริเวณชายทะเล และขึ้นช้อปการช้อปปิ้งในแหล่งที่มีสินค้าจำนวนมากๆ เดินทางสะดวก



ภาพ ชาวอินเดียที่นิยมมาเที่ยวทะเล



1.7 ไทย นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมีทุกกลุ่มอายุ ทุกอาชีพ และ ระเบียบ รายได้ มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย แต่สิ่งที่เกิดขึ้นคล้ายๆ กันของทุกกลุ่มจนกลายเป็น สัญลักษณ์ที่เรียกขานกันทั่วไปของทัวร์ไทยว่า “ช้อป ชิม แซะ” ซึ่งหมายถึงนักท่องเที่ยวชาวไทยไปแหล่งท่องเที่ยวใด จะต้องถ่ายรูปเป็นที่ระลึกกับสถานที่นั้นๆ ชิมอาหารหรือขนมที่มีวางจำหน่าย และช้อปของที่ระลึก จับจ่ายช้อปปิ้งสินค้าต่างๆ ในปริมาณมาก ทั้งเป็นของตนเองและเป็นของฝาก พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยจะอยู่ในลักษณะเดียวกันทั้งท่องเที่ยวภายในประเทศและต่างประเทศ

2. กลุ่มอเมริกัน

นักท่องเที่ยวชาวอเมริกันเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความน่ารัก เป็นมิตรสูง วางตัวสบายๆ นิยมการท่องเที่ยวชมเมือง (City Tour) และการท่องเที่ยวชมภูมิทัศน์ (Sightseeing Tour) ชอบนั่งรถชมเมือง ฟังมัคคุเทศก์บรรยายบนรถมากกว่าลงไปเดินชม เพราะไม่ชอบอากาศร้อน แต่ข้อมูลต้องถูกต้องสมบูรณ์ และที่ชื่นชอบมากๆ อีกอย่างหนึ่งคือการนอนอาบแดดริมสระว่ายน้ำของโรงแรม หรือริมชายหาด และช้อปงานปาร์ตี้ต่างๆ



ภาพ การท่องเที่ยวชมเมือง



ภาพ การท่องเที่ยวชมทิวทัศน์

3. กลุ่มยุโรป

3.1 รัสเซีย นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียส่วนใหญ่จะมีรสนิยมดี และยินดีที่จะจ่ายเงินเพื่อแลกบริการคุณภาพและความสะดวกสบาย พักโรงแรมและรีสอร์ทที่หรูหรามีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เลือกร้านอาหารขึ้นดี ราคาแพง รวมไปถึงการซื้อสินค้าคุณภาพดี ไม่เกี่ยงราคา ส่วนด้านสถานที่ท่องเที่ยว จะชื่นชอบท่องเที่ยวทะเล เกาะต่างๆ และกิจกรรมท่องเที่ยวที่นิยมโดยเฉพาะชาวรัสเซียที่พำนักอยู่ในรายได้สูง คือกิจกรรมที่มุ่งตอบสนองความสนใจเฉพาะด้าน เช่น กอล์ฟ ดำน้ำ สปา และกิจกรรมสุขภาพ นอกจากนี้ยังมีบางส่วนที่ชอบการท่องเที่ยวแบบผจญภัย เช่น เดินป่า ล่องแก่ง สวนสนุก สวนสัตว์ และมีแนวโน้มนิยมมาร่วมงานแสดงสินค้าและงานประชุมสัมมนาในระดับนานาชาติอีกด้วย ในขณะที่ชมและท่องเที่ยวจะแสดงออกชัดเจนถึงความชอบ ไม่ชอบ ทำให้ตอบสนองความต้องการได้ง่าย ส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลา จะไม่พอใจกรณีต้องรอคอย การนำเที่ยวต้องเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ในรายการนำเที่ยว หากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ต้องรีบแจ้งเหตุผลและทำความเข้าใจอย่างชัดเจน



ภาพ การท่องเที่ยวเดินป่า



ภาพ การท่องเที่ยวสวนสัตว์

3.2 อังกฤษ เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญกับการตรงต่อเวลามาก ถ้าเดินทางเป็นหมู่คณะจะตรงเวลาหรือมาก่อนเวลา ในขณะที่เดินชมแหล่งท่องเที่ยวจะชอบซักถาม จดบันทึกข้อมูลต่างๆ ให้ความสนใจฟังบรรยายจากมัคคุเทศก์ ส่วนใหญ่จะศึกษาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวมาก่อน มีการเตรียมตัวมาอย่างดี ดังนั้นผู้ที่ไปมัคคุเทศก์ต้องมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ต้องเตรียมข้อมูลและใช้ภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง ชัดเจน เพราะมักจะเจอการซักถามอย่างละเอียด จึงควรมีการเตรียมตัวให้พร้อมทั้งข้อมูลและการใช้ภาษาอังกฤษ

3.3 ฝรั่งเศส นักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศสจะชอบฟังบรรยายจากมัคคุเทศก์ เพราะให้ความสนใจกับรายละเอียด ความเป็นมาและสิ่งสำคัญหรือจุดเด่นของแหล่งท่องเที่ยว ชอบศึกษาศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ของท้องถิ่นที่ไปเยือน และเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่ศึกษาข้อมูลหรือเตรียมหนังสือที่เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ มาอ่านประกอบในขณะที่มัคคุเทศก์บรรยาย ดังนั้นการเตรียมตัวที่ดีทั้งข้อมูลและภาษาก็เป็นเรื่องที่สำคัญมากๆ ในการให้บริการนำเที่ยว แต่อาจมีข้อจำกัดในด้านภาษา เนื่องจากชาวฝรั่งเศสจะไม่ยอมใช้

ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร มักคุเทศก์ควรใช้ภาษาฝรั่งเศสได้ดีเพราะจะสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นอย่างมาก ส่วนการใช้คำของที่ระลึกค่อนข้างน้อย

3.4 เยอรมัน เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวเชื้อชาติหนึ่งที่ทำให้การต้อนรับไม่ยากนัก เนื่องจากส่วนใหญ่จะมีบุคลิกที่ร่าเริง ยิ้มง่าย ไม่ค่อยเรื่องมาก มีเหตุผล แต่เป็นคนเอาจริงเอาจัง เชื่อฟังเฉพาะหัวหน้าทัวร์ของตน ไม่ค่อยเชื่อฟังมัคคุเทศก์ หากมีการนำเที่ยวที่ไม่เป็นไปตามรายการที่ตกลงไว้จะไม่ยอม จึงต้องระมัดระวังให้มาก ทั้งการนำชมตามรายการนำเที่ยวเวลาเดินทาง การรับประทานอาหาร ทุกอย่างต้องเป็นไปตามที่กำหนดเท่านั้น และส่วนใหญ่ไม่ชอบท่องเที่ยวแบบเสีงๆ หรือผจญภัย

3.5 อิตาลี นักท่องเที่ยวชาวอิตาลีจะมีข้อจำกัดด้านภาษาเพราะใช้ภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้ และไม่ค่อยยอมพูดคุยกับผู้อื่น จะคุยกันเองส่วนใหญ่ แต่จะปฏิบัติตามที่มัคคุเทศก์บอก การเดินชมจะควบคุมได้ง่าย จะเดินตามผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ ชอบถ่ายรูปให้ความสนใจฟังบรรยายจากมัคคุเทศก์พอสมควร

4. กลุ่มเอเชียเนีย

4.1 ออสเตรเลีย เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ปรับตัวได้ดี พูดและฟังภาษาอังกฤษได้จึงสื่อสารกันได้ง่าย สนใจฟังบรรยายจากมัคคุเทศก์ ซักถามบ้าง มีความเป็นกันเอง คุยง่ายหัวเราะง่าย ชอบถ่ายรูปกับสถานที่มาก ชื่อของที่ระลึกบ้างแต่ไม่มากนัก แหล่งท่องเที่ยวที่ชื่นชอบจะเป็นทางด้านศิลปวัฒนธรรม โบราณสถาน และแหล่งท่องเที่ยวที่มีวิวทิวทัศน์สวยงามหรือสถานที่สวยงามโดดเด่นเป็นพิเศษ



ภาพ ปราสาทจักรวรรดิ จ.ชลบุรี



ภาพ หมู่บ้านอนุรักษ์ความไทย จ.สุพรรณบุรี

4.2 นิวซีแลนด์ เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ค่อนข้างตื่นตัวกับแหล่งท่องเที่ยวในต่างถิ่น ชอบดูสิ่งแปลกๆ ใหม่ ชื่นชอบการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ น้ำตก ทะเล โดยเฉพาะเกาะสมุยในประเทศไทย รวมไปถึงงาน Full Moon Party ที่จัดขึ้นบริเวณชายหาด นอกจากนี้ยังสนใจงานเทศกาล ประเพณี ขบวนแห่ต่างๆ สำหรับพฤติกรรมในขณะเดินชมแหล่งท่องเที่ยวจะเป็นไปในบรรยากาศสบายๆ เรียบง่าย ตั้งใจฟังบรรยายจากมัคคุเทศก์ ให้ความสนใจในทุกๆ เรื่อง

5. กลุ่มตะวันออกกลาง สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ คูเวต ซาอุดีอาระเบีย และอิสราเอล

นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะมาท่องเที่ยวเป็นครอบครัว แต่ไม่ค่อยสนใจแหล่งท่องเที่ยวทาง

ธรรมชาติมากนัก ชอบแหล่งท่องเที่ยวที่สะดวกสบาย ไม่ค่อยยอมรับสิ่งใหม่ ไม่ชอบการเรียนรู้ไม่ชอบเที่ยวตามวัดวาอาราม เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านศาสนา จะนิยมเที่ยวแหล่งช้อปปิ้ง แหล่งชองกิน และถ้าหากไม่ได้มากับครอบครัวจะชื่นชอบแหล่งท่องเที่ยวยามราตรี ดังนั้นการนำเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะ เป็นรายการท่องเที่ยวชมเมือง (City Tour)



ภาพ น้ำตกเอราวัณ จ. กาญจนบุรี



ภาพ น้ำตกคลองลาน จ. กำแพงเพชร

ดังที่ได้ยกตัวอย่างพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันและหลากหลายในแต่ละเชื้อชาติ เป็นสิ่ง ที่ต้องให้ความสำคัญ โดยเฉพาะผู้ที่มีต้องให้การต้อนรับและบริการนักท่องเที่ยวแบบเผชิญหน้าอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเตรียมการต้อนรับและวิธีการในการให้บริการ รับมือกับนักท่องเที่ยวส่งผลต่อการให้บริการ ทั้งกิจกรรมการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวที่นิยมรวมไปถึงการบรรยายและนำชมแหล่งท่องเที่ยวต้องมีความ เหมาะสมทั้งด้านเวลา ด้านภาษา ด้านรายละเอียดข้อมูล ด้านรูปแบบกิจกรรม แต่ทั้งนี้พฤติกรรมต่างๆ อาจมี การเปลี่ยนแปลงไปตามห้วงเวลาตามความนิยม และยุคสมัย ซึ่งต้องทำการศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง ดังกล่าว เพื่อทำการปรับเปลี่ยนการบริการให้เกิดความสอดคล้องเหมาะสม ตรงตามความต้องการของ นักท่องเที่ยวให้มากที่สุดที่สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้ได้มากที่สุด