

คู่มือติวเตอร์
วิชา 2701-1005 พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

คำอธิบายรายวิชา (พฤติกรรมนักท่องเที่ยว)

ศึกษาเกี่ยวกับประเภทของนักท่องเที่ยว ประเภทของลูกค้ำที่ใช้บริการโรงแรม พฤติกรรมนักท่องเที่ยวโดยศึกษาพฤติกรรมพื้นฐาน วัฒนธรรม ประเพณี อาชีพ และอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติ แต่ละกลุ่ม ความแตกต่างของพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการที่เหมาะสมกับเหตุการณ์

มาตรฐานรายวิชา

- 1) อธิบายความแตกต่างของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวแต่ละชาติ
- 2) ให้บริการที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว
- 3) แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้เหมาะสมกับสถานการณ์

สมรรถนะรายวิชา

- 1) จำแนกความแตกต่างของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวแต่ละชาติได้อย่างถูกต้อง
- 2) ให้การบริการแก่นักท่องเที่ยวในแต่ละชาติได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง
- 3) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นก่อน และในขณะบริการนักท่องเที่ยวได้

ประเด็นออกข้อสอบ

- 1) ประเภทของนักท่องเที่ยว
 - 1.1 นักท่องเที่ยวต่างชาติภายในประเทศ
 - 1.2 นักท่องเที่ยวภายในประเทศ
 - 1.3 นักท่องเที่ยวไทยไปนอกประเทศ

สาระสำคัญ

ในประเทศไทยธุรกิจด้านการท่องเที่ยวได้รับเอาแนวทางสากลมาใช้ในการจำแนกประเภทของนักท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ

ก. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติท่องเที่ยวภายในประเทศ (Inbound Tourist) คือ การเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้มีถิ่นพำนักถาวรในประเทศไทยเข้ามาท่องเที่ยวยังประเทศไทย

Inbound Tourist มักจะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐมากที่สุด เพราะเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาเยี่ยมเยือนและเที่ยวชมประเทศและก่อให้เกิดรายได้สูงสุดสำหรับการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของประเทศโดยภาพรวม รายได้จากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2554 (ค.ศ.2011) รวมทั้งสิ้น 620,000 ล้านบาท

ข. นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourist) คือ การเดินทางของนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นพำนักในประเทศไทย และเดินทางท่องเที่ยวอยู่ภายในประเทศ

นักท่องเที่ยวภายในประเทศ ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐรองลงมา Domestic Tourist โดยเฉพาะในประเทศไทยเมื่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเริ่มโครงการ “เที่ยวหัวใจใหม่ เมืองไทยยั่งยืน” ด้วยเห็นศักยภาพของนักท่องเที่ยวไทยในการเดินทางจับจ่ายซื้อของที่ระลึกตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ อีกทั้งประสานนโยบายลดการขาดดุลด้านการท่องเที่ยว และคาดหวังว่าเม็ดเงินจะหมุนเวียนอยู่ภายในประเทศ

ค. นักท่องเที่ยวไทยไปนอกประเทศ (Outbound Tourist) คือ การเดินทางของนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นพำนักอาศัยอยู่ในประเทศไทยเดินทางออกไปท่องเที่ยวยังประเทศอื่น ๆ

2) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย

2.1 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางภายในประเทศ

2.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางออกนอกประเทศ

สาระสำคัญ

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว 2 ประเภท คือ เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย (Domestic) และเดินทางท่องเที่ยวไปยังต่างประเทศ (Outbound) ซึ่งพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจะขึ้นอยู่กับวิถีชีวิต, ถิ่นที่อยู่, เชื้อชาติ, ศาสนา รวมทั้งประเภทการเดินทางท่องเที่ยวว่าเป็นการเดินทางท่องเที่ยวแบบใด เช่น เดินทางแบบอิสระ หรือเดินทางท่องเที่ยวไปกับบริษัทนำเที่ยว

3) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติแต่ละชาติ แต่ละกลุ่ม

3.1 ภูมิภาคเอเชียตะวันออก

3.2 ภูมิภาคเอเชียใต้

3.3 ภูมิภาคยุโรป

3.4 ภูมิภาคอเมริกา

3.5 ภูมิภาคโอเชียเนีย

3.6 ภูมิภาคตะวันออกกลาง

3.7 ภูมิภาคแอฟริกา

สาระสำคัญ

การให้บริการนักท่องเที่ยวจะต้องเรียนรู้พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อให้บริการที่ดีที่สุด ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คือ วัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว หากให้บริการลูกค้าคนไทย อาจไม่มีปัญหามากนักซึ่งคุ้นเคยกับวัฒนธรรม แต่เมื่อให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติจึงต้องระมัดระวังมากเป็นพิเศษ เพราะบางวัฒนธรรมสามารถแปลความหมายของพฤติกรรมบางอย่างแตกต่างไปจากความหมายของคนไทย เช่น การยืนประสานมือไว้ข้างหน้าเป็นการแสดงความสุภาพสำหรับคนไทย แต่ชาวตะวันตกแปลความหมายว่า ปิดกั้นตนเอง ในฐานะผู้ให้บริการการเรียนรู้ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมจึงมีความสำคัญ เนื่องจากพฤติกรรมนักท่องเที่ยวแต่ละชาติ แต่ละกลุ่มจะสะท้อนออกมาจากวัฒนธรรม และค่านิยมของชาตินั้น ๆ

4) ความแตกต่างของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ

4.1 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนาน และความบันเทิง

4.2 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน

4.3 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาวัฒนธรรม

4.4 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา

4.5 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจประชุม และสัมมนา

4.6 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา

สาระสำคัญ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวมีหลากหลายรูปแบบซึ่งแบ่งออกเป็น 6 รูปแบบ คือ

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิงเป็นการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ โดยเน้นความบันเทิงเร้าใจ
2. การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นบรรยากาศที่สงบ เงียบ สบาย เน้นสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ และเพื่อการพักผ่อนจากการเจ็บป่วย
3. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเข้าไปใช้ชีวิตสัมผัสวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ ขนบธรรมเนียม ประเพณีของท้องถิ่นนั้น ๆ ที่ตนเองสนใจ
4. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นความสนุกสนานบันเทิง และเล่นกีฬา เช่น การเข้าชมฟุตบอลโลก กีฬาโอลิมปิก การตีกอล์ฟ และการเล่นกีฬาทางน้ำ
5. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจประชุม และสัมมนา เป็นการท่องเที่ยวที่บริษัท องค์กร หรือหน่วยงาน เพื่อเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศในการทำงาน และเป็นการให้รางวัลกับพนักงาน ได้รับความสนุกสนาน ความสามัคคีในหน่วยงานหรือองค์กร

6. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา เป็นการท่องเที่ยวเพื่อศึกษาหาความรู้ ศึกษาดูงานตามสถานที่ต่าง ๆ ที่กลุ่มนักท่องเที่ยวสนใจ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการนักท่องเที่ยวในลักษณะต่าง ๆ ดังกล่าวได้เหมาะสมและนักท่องเที่ยวพึงพอใจ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ

5) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการที่เหมาะสมกับสถานการณ์

5.1 การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ระหว่างการเดินทาง

5.2 การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในที่พัก

5.3 การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในร้านอาหาร

5.4 การแก้ไขปัญหาในขณะเยี่ยมชมสถานที่สำคัญต่างๆ

5.5 การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการซื้อของที่ระลึก

สาระสำคัญ

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว มักจะพบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ดังนั้น สถานการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น ในระหว่างการเดินทาง ในที่พัก ในร้านอาหาร ในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ และในร้านบริการสินค้าที่ระลึก ดังนั้น การศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะด้านในการให้บริการที่เหมาะสมกับสถานการณ์จึงเป็นการเตรียมการในการรับมือ และการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

ประเด็นออกข้อสอบ

ข้อ	ประเด็นออกข้อสอบ	คะแนนเต็ม	ระดับพฤติกรรม
1-3	1. ประเภทของนักท่องเที่ยว 1.1 นักท่องเที่ยวต่างชาติภายในประเทศ		

4-5	1.2 นักท่องเที่ยวภายในประเทศ		
	1.3 นักท่องเที่ยวไทยไปนอกประเทศ		
6-9	2. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย		
	2.1 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางภายในประเทศ		
10-12	2.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางออกนอกประเทศ		
	3. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติแต่ละชาติ แต่ละกลุ่ม		
10-12	3.1 ภูมิภาคเอเชียตะวันออก		
	3.2 ภูมิภาคเอเชียใต้		
	3.3 ภูมิภาคยุโรป		
	3.4 ภูมิภาคอเมริกา		
	3.5 ภูมิภาคโอเชียเนีย		
	3.6 ภูมิภาคตะวันออกกลาง		
	3.7 ภูมิภาคแอฟริกา		
10-12	4. ความแตกต่างของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ		
	4.1 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนาน และความบันเทิง		
ข้อ	ประเด็นข้อสอบ	คะแนนเต็ม	ระดับพฤติกรรม

13-15	4.2 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน		
	4.3 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาวัฒนธรรม		
	4.4 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา		
	4.5 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจประชุม และ สัมมนา		
	4.6 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา		
	5. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการที่ เหมาะสมกับสถานการณ์		
	5.1 การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ระหว่างการเดินทาง		
	5.2 การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในที่พัก		
	5.3 การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นใน ร้านอาหาร		
	5.4 การแก้ไขปัญหาในขณะเยี่ยมชมสถานที่สำคัญ ต่างๆ		
	5.5 การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการซื้อ ของที่ระลึก		
รวม 15 ข้อ		50 คะแนน	

ตัวอย่างข้อสอบ :

1. เรน นักร้องดังชาวเกาหลีเดินทางมาเที่ยวที่จังหวัดภูเก็ตเป็นระยะเวลา 1 สัปดาห์ เรนจัดเป็น

นักท่องเที่ยวประเภทใด

1. Domestic Tourist
2. Inbound Tourist
3. Outbound Tourist
4. Excursionist
5. Domestic Excursionist

2. ข้อใดคือ Outbound Tourist

1. ชมพู เดินทางไปประเทศนิวซีแลนด์เพื่อถ่ายละคร
2. ร็อบบี้ ฟาวเลอร์ เดินทางมาเมืองไทยเพื่อเล่นฟุตบอลให้สโมสรเมืองทองยูไนเต็ด
3. พัชราภา เดินทางไปพักผ่อนหลังจากถ่ายละครเสร็จที่ประเทศเกาหลี
4. หน้อยและเคนไปประเทศฝรั่งเศสเพื่อซื้อเสื้อผ้ากลับมาจำหน่ายที่ประเทศไทย
5. พิล์ม เดินทางไปศึกษาต่อด้านการร้องเพลงที่ประเทศอังกฤษ

3. เบิร์ด ธงไชยเดินทางไปท่องเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอนเป็นเวลา 1 สัปดาห์

เบิร์ด ธงไชยจัดเป็นนักท่องเที่ยวประเภทใด

1. Domestic Tourist
2. Inbound Tourist

3. Outbound Tourist
4. Excursionist
5. Domestic Excursionist

4. ข้อใดคือ พฤติกรรมที่เด่นชัดของนักท่องเที่ยวชาวไทย

1. ถ่ายรูป ซื้อของที่ระลึก ศึกษาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว
2. ถ่ายรูป ซื้อของที่ระลึก รับประทานอาหาร
3. ผจญภัย ศึกษาธรรมชาติ ซื้อของที่ระลึก
4. ถ่ายรูป ศึกษาประวัติศาสตร์ รับประทานอาหาร
5. สัมผัสวิถีชีวิตท้องถิ่น ถ่ายรูป สปา

5. ข้อใดต่อไปนี้เป็น ลักษณะของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปต่างประเทศมากที่สุด

1. ผจญภัย
2. นิยมพักที่พักราคาสูง สะดวกสบาย
3. ซื้อสินค้าที่ระลึกและถ่ายรูป
4. ศึกษาประวัติศาสตร์
5. ไปท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ

6. ข้อใดต่อไปนี้เป็น ลักษณะพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีน

1. รู้เรื่องอาหาร ธรรมเนียม
2. ไม่มีวินัย ทำตามใจตนเอง

3. พูดเสียงดัง เชื้อฟังหัวหน้าหัวร่อย่างเคร่งครัด
4. ชอบใช้ศักดิ์นา แสดงตนว่าเหนือกว่าคนอื่น
5. เป็นนักการทูต แต่งตัวสะอาด

7. ข้อใดคือลักษณะพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุโรปฝรั่งเศส

1. ชอบใช้ศักดิ์นาแสดงตนเหนือกว่าคนอื่น
2. ชอบศึกษาข้อมูลและวัฒนธรรมใหม่ ๆ
3. ชอบรับประทานอาหารท้องถิ่น
4. เป็นคนสนุกสนาน ร่าเริง เป็นกันเอง
5. ขาดวินัย ทำอะไรตามใจตนเอง

8. ข้อใดคือลักษณะพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มสแกนดิเนเวีย (เดนมาร์ก, สวีเดน, นอร์เวย์)

1. ชอบความสนุกสนาน รื่นเริง ร้องรำทำเพลง
2. รู้เรื่องอาหาร และเครื่องดื่ม
3. ชอบรับประทานอาหารท้องถิ่น
4. เป็นมิตรกับคนไทย ชอบเที่ยวชายฝั่งทะเลแถบอันดามัน
5. ชอบความตื่นเต้น ผจญภัย

9. ข้อใดคือลักษณะพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวอาหรับ

1. ชอบความตื่นเต้น ผจญภัย
2. ชอบศึกษาหาความรู้
3. มีศักยภาพในการใช้จ่ายสูงหากพึงพอใจ
4. ชอบรับประทานอาหารแปลก ๆ
5. มีความสุขุม สุภาพ เรียบร้อย

10. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางไปพำนักจัดเป็นนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบใด

1. สนุกสนาน บันเทิง
2. ศึกษาวัฒนธรรม
3. พักผ่อนหย่อนใจ
4. เที่ยวชมวิถีชีวิต
5. ท่องเที่ยวแบบผจญภัย

11. การท่องเที่ยวแบบ Home Stay เหมาะกับนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบใด

1. เพื่อความสนุกสนานบันเทิง
2. เพื่อการผจญภัย
3. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ
4. เพื่อการศึกษาวัฒนธรรม
5. เพื่อศึกษาประวัติศาสตร์

12. พฤติกรรมนักท่องเที่ยวแบบ MICE เหมาะกับกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มใด

1. กลุ่มนักท่องเที่ยวแบบอิสระ
2. กลุ่มนักท่องเที่ยวแบบครอบครัว
3. กลุ่มนักท่องเที่ยวแบบเพื่อน
4. กลุ่มนักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ
5. กลุ่มนักท่องเที่ยวองค์กรทางธุรกิจ และการประชุมสัมมนา

13. นักท่องเที่ยวชาวจีนถูกขโมยกระเป๋าตังค์ที่สำคัญ ในฐานะที่ท่านเป็นมัคคุเทศก์ท่านจะมีวิธีแก้ไข

ปัญหาอย่างไรเป็นอันดับแรก

1. พานักท่องเที่ยวไปแจ้งความที่สถานีตำรวจ

2. ช่วยนักท่องเที่ยวดูตามหากระเป๋าสตางค์ในบริเวณที่หาย
3. นำนักท่องเที่ยวยุไปสถานทูต
4. แนะนำให้นักท่องเที่ยวติดต่อญาติ
5. สำรองเงินให้นักท่องเที่ยวไปก่อน

14. ในการเข้าชมพระบรมมหาราชวัง มัคคุเทศก์ควรแนะนำนักท่องเที่ยงเรื่องใดเป็นลำดับแรก

1. การระวางทรัพย์สิน
2. การแต่งกายให้เหมาะสม
3. มารยาทในการเข้าชมสถานที่
4. การซื้อสินค้าที่ระลึก
5. การถ่ายรูป

15. มัคคุเทศก์ไปรับนักท่องเที่ยวที่สนามบินแต่ไม่พบนักท่องเที่ยว สิ่งแรกที่มัคคุเทศก์ควรทำคือข้อใด

1. สอบถามมัคคุเทศก์บริษัทอื่น ๆ
2. เดินตามหานักท่องเที่ยวบริเวณสนามบิน
3. ติดต่อเจ้าหน้าที่สายการบินที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาด้วย
4. ติดต่อขอความช่วยเหลือจาก ATTA
5. ติดต่อบริษัททัวร์ต้นสังกัด

เฉลยตัวอย่างข้อสอบ :

- | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1) 2 | 2) 3 | 3) 1 | 4) 2 | 5) 3 | 6) 3 |
| 7) 2 | 8) 4 | 9) 3 | 10) 1 | 11) 4 | 12) 5 |
| 13) 1 | 14) 2 | 15) 3 | | | |