

bangkokbiznews.com

# กรุงเทพธุรกิจ

ข่าวพระราชสำนัก การเมือง ธุรกิจ เศรษฐกิจ การเงิน ต่างประเทศ สุขภาพ

จุดประกาย ไอพีเอส PR

หน้าแรก / คอลัมน์บีสด์

ศุกร์ 15 มีนาคม 2562

## มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด

ผู้อำนวยการสถาบันศึกษานโยบายสาธารณะ ม.เชียงใหม่



30 สิงหาคม 2561

2,418

## ท่าเหมือง (ข้อมูล) เพื่อบริการลูกค้าให้เข้าเป้า (1)

นักท่องเที่ยวจีนเป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่ของไทยไปแล้ว นอกจากจะเป็นลูกค้าที่มีเสียงดังแล้ว ยังนิยมใช้โซเชียลมีเดีย

ในการส่งผ่านข้อมูลให้แก่กันอย่างทรงพลังอีกด้วย ข้อมูลในโซเชียลมีเดียของจีนเกี่ยวกับความคิดเห็นของคนจีนต่อผลิตภัณฑ์และบริการจึงมีมาก ในปัจจุบันแหล่งข้อมูลที่สำคัญเรื่องรสนิยมและความพึงพอใจของลูกค้า ที่เป็นนักท่องเที่ยวไม่ใช่มาจากการสัมภาษณ์อีกต่อไป แต่จะมาจากการค้นหาจากโซเชียลมีเดียหรือการแบ่งปันข้อมูลของลูกค้าในเว็บไซต์ และสื่อโซเชียลต่างๆ สำหรับเชียงใหม่และภูเก็ต ดร.दनัยธัญพงษ์พัชรารัตนเทพ อาจารย์ประจำวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่(มช.) ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภายใต้โครงการแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาเมืองยั่งยืนเพื่อรองรับท่องเที่ยวไทย 4.0 ได้ศึกษาข้อมูลในโซเชียลมีเดียที่เป็นภาษาจีนของจีน ใช้การทำเหมืองข้อมูลโดยเข้าเว็บไซต์ Ctrip และเลือกเข้าดูข้อมูลจองโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ที่มีจำนวนโรงแรมที่อยู่ภายใน application จำนวนทั้งสิ้น 2,284 แห่ง ซึ่งดัดนั้นขออนุญาตตัดตอนมาเผยแพร่ให้แก่สาธารณชนดังต่อไปนี้

เมื่อวิเคราะห์ความนิยมโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โรงแรมที่ผู้จองผ่าน Ctrip นิยมเข้าพักคือ เขตด้านในคูเมือง คิดเป็น 32.4% เขตพื้นที่ใกล้กับไนท์บาซาร์ 21.9% และเขตใกล้กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถ.นิมมานเหมินท์ 12.4% ตามลำดับ **โรงแรมยอดนิยมที่นักท่องเที่ยวจีนเลือกพักในจังหวัดเชียงใหม่ 5 อันดับแรก** ได้แก่ 1) Vdara Pool Resort and Spa 2) Stay with Nimman Chiang Mai 3) Riverside

Flora Inn Chiang Mai 4) Lamphu House Chiang Mai และ 5) E-Outfitting Resort Chiang Mai **80% ของนักท่องเที่ยวจีนที่เข้าพักส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่มากับกลุ่มเพื่อน คู่รัก และครอบครัว** ดังนั้นบริการพื้นฐานที่ต้องจัดเตรียมของโรงแรมจึงต้องเอื้อต่อการให้บริการสำหรับกลุ่มเป้าหมายกลุ่มนี้

การศึกษานี้พบว่า ปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวจีนเลือกพักโรงแรมนั้น ส่วนใหญ่พิจารณาจาก 1) ความประทับใจในบริการที่แลกเปลี่ยนและแชร์กันในโลกโซเชียล 2) คุณภาพของห้องพัก 3) สภาพบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม 4) ต้องเป็นโรงแรมที่มีสระว่ายน้ำ 5) อาหารเข้าต้องมีความหลากหลาย และ 6) หากได้รับเครื่องหมาย Chinese Preferred Hotel จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ



รูปที่ 1 แสดงเครื่องหมาย Chinese Preferred Hotel ของ Ctrip มอบแก่โรงแรมที่บริการสาธารณูปโภคพื้นฐานเฉพาะแก่นักท่องเที่ยวจีนได้แก่ ชาจีน บริการสามารถใช้ภาษาจีน มี Free Wi-Fi บริการอาหารจีน ป้ายภาษาจีน บริการชำระเงินผ่าน Union pay Alipay Wechat pay เอกสารรายการค่าใช้จ่ายภาษาจีน และมีกาดม้ภายในห้องพัก

สำหรับการจัดลำดับข้อมูลสิ่งดึงดูดใจยอดนิยมของเชียงใหม่ โดยการท่าเหมืองข้อมูลจากความเห็นของนักท่องเที่ยวใน OTA Qyer จำนวน 73,567 คน จำนวน 555 ข้อความมีผลดังนี้

นักท่องเที่ยวจีนนิยมชมชอบการเดินทางภายในเขตเมืองเก่า ซึ่งเป็นเมืองที่ไม่มีตึกสูง และแวะชมวัดภายในเขตเมืองเก่า รวมถึงชมสถาปัตยกรรมและมุมถ่ายรูปสวยๆ ตามทาง สลับกับการพักผ่อนที่ร้านกาแฟ หรือการเข้าวัดตามร้านต่างๆ แนะนำให้เดินเที่ยวเพื่อเก็บภาพ แต่หากเดินไม่สะดวกอาจเลือกเช่าจักรยานขี่เพื่อท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าได้

แม้ว่าในเขตเมืองเก่าจะมีวัดอยู่จำนวนมาก แต่วัดที่นักท่องเที่ยวจีนกล่าวถึงจะมีอยู่เพียงไม่กี่แห่ง ได้แก่ วัดสวนดอก วัดพระสิงห์ และวัดเจดีย์หลวง เพราะกิจกรรมส่วนใหญ่ให้น้ำหนักกับการเป็นเมือง Slow life ที่มีถนนเส้นเล็กๆ มีร้านอาหารที่มีเอกลักษณ์ตามรยทาง ร้านกาแฟ ร้านนวดสปา ตลอดจนร้านขายของ ดรอกร้อยต่างๆ นักท่องเที่ยวจะพบสุนัขได้ในถนนทุกเส้น นักท่องเที่ยวจีนจะใช้เวลาเดินไปในถนน ดรอกร้อยต่างๆ เพื่อเก็บภาพ ส่วนใหญ่นั่งภาพร้านค้า ถนนหนทาง วิถีชีวิต และร้านตลาดนัดต่างๆ มากกว่าภาพสถานที่ท่องเที่ยว และแบ่งปันลงบนสังคมออนไลน์ของตน ทั้งนี้ประตุท่าเหมืองมักเป็นจุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุดกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวจีนต้องมาเก็บภาพ

ถนนคนเดินวันอาทิตย์ ถ.นิมมานฯ และย่านช้อปปิ้งสำคัญ ถือเป็นหนึ่งในไฮไลท์สำคัญของการมาเยือนเชียงใหม่ รองลงมาคือ ถ.คนเดินวันเสาร์ (ถ.วัวลาย) โดยจุดเด่นของถ.คนเดินวันอาทิตย์ คือ อาหารข้างทางอร่อย ราคาถูก และมีงานฝีมือหัตถกรรมที่มีเอกลักษณ์ จำนวนร้านค้ามีมากมายบนถ.คนเดินทำให้นักท่องเที่ยวจำนวนหนึ่งมองว่าเหมือนกับตลาดนัดขนาดใหญ่ทั่วไป แต่จุดอ่อนก็คือ **ของที่วางขายก็เหมือนกัน และบางครั้งเป็นของที่มาจากประเทศจีน** (การรักษาหรือคัดเลือกแผงขายสินค้าอาจเป็นแนวทางเพื่อรักษาภาพลักษณ์ของถ.คนเดินวันอาทิตย์ เพื่อสร้างความแตกต่างจากตลาดนัดทั่วไป)

คนจีนยังนิยมของทานเล่นข้างทางที่อร่อยและราคาไม่แพง ผลไม้สดหวาน การซื้อจากตลาดสดต่างๆ เป็นทางเลือกที่น่าสนใจ (กาดข้างเผือก กาดประตูเชียงใหม่ กาดเมืองใหม่) ข้าวเหนียวมะม่วง เป็นสิ่งที่มีอาจพลาดได้เมื่อมาเยือนเชียงใหม่