



รายงานผลกระทบต่อธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเชียงใหม่ จากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจีน

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs กรณีผลกระทบต่อธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเชียงใหม่จากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีน โดยกลุ่มตัวอย่างของการสำรวจคือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ครอบคลุมกลุ่มธุรกิจหลักที่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดเชียงใหม่ 6 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตผ้าทอและเครื่องนุ่งห่มจากผ้าทอ (2) กลุ่มการผลิตหัตถกรรมจากไม้ (3) กลุ่มการผลิตสินค้าเกษตรแปรรูป (4) กลุ่มการบริการซ่อมบำรุงรถยนต์ (5) กลุ่มการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (6) กลุ่มการบริการธุรกิจที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งดำเนินการสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง โดยได้ดำเนินการสำรวจในช่วงเดือนกันยายน ปี พ.ศ. 2557

ผลจากการสำรวจ พบว่า การเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจีนได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมของจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายถึงภาวะเศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น โดยกิจการ SMEs ในเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 58 มีการขายสินค้าและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน ซึ่งกิจการส่วนใหญ่ที่มีการขายสินค้าหรือให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนนั้น เป็นกิจการที่อยู่ในประเภทอุตสาหกรรมการให้บริการเป็นหลัก จากการสำรวจพบว่า หมวดธุรกิจให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม และหมวดธุรกิจที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวมีการขายสินค้าและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจีนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73 และ 95 ตามลำดับ และกิจการ SMEs ส่วนใหญ่มีสัดส่วนจำนวนลูกค้านักท่องเที่ยวจีน ประมาณร้อยละ 10 ของลูกค้าทั้งหมด และเมื่อสอบถามการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวจีนในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา พบว่ากิจการส่วนใหญ่มีลูกค้าชาวจีนเพิ่มมากขึ้นประมาณ ร้อยละ 10 – 20 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 ส่งผลให้มีรายได้จากนักท่องเที่ยวจีนเพิ่มขึ้นน้อยกว่าร้อยละ 10 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.80 โดยธุรกิจที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวได้รับผลกระทบที่ดีด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด โดยร้อยละ 16 ระบุว่ามียาได้เพิ่มขึ้นจากนักท่องเที่ยวจีนมากกว่าร้อยละ 50

เมื่อสอบถามถึงความความพร้อมในการขายสินค้าหรือให้บริการของผู้ประกอบการ SMEs ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เชื่อมั่นว่าตนเองมีความพร้อมในการขายสินค้าและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนเนื่องจากมีสินค้าพร้อมที่จะจำหน่ายและมีบุคลากรที่ให้บริการอยู่แล้ว แต่เมื่อสอบถามลึกลงไป



ในระดับความพร้อมในแต่ละด้าน พบว่าระดับความพร้อมในการทำธุรกิจกับนักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด เช่น ความรู้ทางด้านภาษาจีนของพนักงาน การจัดทำป้ายต่าง ๆ เป็นภาษาจีนในกิจการ การจัดทำเอกสารสำคัญเป็นภาษาจีน การอบรมพนักงานให้มีความพร้อมในการขายสินค้าหรือให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจีน เป็นต้น

นอกจากนี้แล้วพบว่ากิจการส่วนใหญ่ไม่ได้ดำเนินธุรกิจกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนในเชิงรุก เนื่องจากมีเพียง ร้อยละ 28 ที่มีการทำการสื่อสารการตลาดโดยตรงกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน และเมื่อวิเคราะห์แยกตามกิจการที่มีการซื้อขายสินค้าหรือให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน พบว่ากลุ่มที่ไม่เคยมีการซื้อขายหรือให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจีน แทบจะไม่ทำการสื่อสารการตลาดกลับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนเลย และผลการสำรวจยังพบว่า มีกลุ่ม SMEs ที่ยังไม่ทราบว่าในปีที่ผ่านมามีนักท่องเที่ยวชาวจีนเพิ่มขึ้นจำนวนมาก โดยคิดเป็นประมาณร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ประกอบการกลุ่มนี้เสียโอกาสในการขายสินค้าและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจีนได้

โดยภาพรวมแล้วผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผลกระทบด้านสังคมอยู่ในระดับน้อย การเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีนได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในภาพรวมของจังหวัดเชียงใหม่ในทิศทางที่ดี เนื่องจากทำให้ผู้ประกอบการมีรายได้ และกำไรเพิ่มมากขึ้น แต่เมื่อศึกษาในมุมมองผลกระทบทางด้านสังคมพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าชุมชนยังได้รับประโยชน์น้อย ดังนั้นการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีนในระยะยาว ถ้าภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้เข้ามาดูแลและให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง ทุกฝ่ายไม่ได้ให้ความร่วมมือที่ดี และมีผู้ได้รับผลประโยชน์คือเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการเพียงฝ่ายเดียว โดยคนในท้องถิ่นไม่ได้รู้สึกที่ตัวเองได้รับผลประโยชน์ใดๆ แต่กลับได้รับผลกระทบในทางที่ไม่ดีจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีนจำนวนมากอย่างรวดเร็ว อาจส่งผลเสียในระยะยาวได้ นอกจากนี้แล้วจากความคิดเห็นของผู้ประกอบการพบว่าภาครัฐยังมีบทบาทน้อยมากในการเข้ามาดูแลและอำนวยความสะดวกหรือตระหนักถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีน

อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวชาวจีน มีผลกระทบทางบวกคือ ทำให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นแม้จะเพียงไม่เกินร้อยละ 10 ในธุรกิจให้บริการอาหารและเครื่องดื่มและธุรกิจที่พักแรม จึงควรพิจารณาในการปรับตัวเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีนในอนาคต เพราะจากสถิติช่วง 1 ปีที่ผ่านมามีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 10-20 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่ค่อนข้างสูงและคาดว่าจะขยายตัวอีกในอนาคตเมื่อเปิด AEC แล้ว

ปัญหาที่ผู้ประกอบการได้รับจากการขายสินค้าหรือให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนได้แก่



ภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และลูกค้าชาวจีนไม่มีมารยาท นอกจากนี้แล้วผู้ประกอบการต้องการให้ภาครัฐกระตุ้นเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการท่องเที่ยว และแนะนำการทำตลาดให้กับผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มยอดขายสินค้าหรือบริการให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ ในส่วนของภาครัฐ ควรจะมีมาตรการในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีนที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ในเรื่องการปฏิบัติตน เช่น การจัดทำเอกสารเผยแพร่สิ่งที่ควรทำและสิ่งที่ไม่ควรทำ (Dos and Don'ts) ในการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เป็นภาษาจีน และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง เช่น ธุรกิจให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยว ควรร่วมกันออกข้อกำหนดในการเข้าพักและใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวจีนไว้เป็นมาตรฐานเพื่อใช้ร่วมกัน