

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน ต่อการท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม

Behaviors and Satisfaction of the Chinese Tourists towards Their Visit to the Temple of the Emerald Buddha

สรารวุฒิ เขียวพลุก¹, วีรภัทร ภคพงษ์พันธุ์² และ กิตติพันธ์ วงษ์ทองคำ³

Sarawoot KHAWPERK, Weerapat PAKAPONGPAN and Kittipun WONGTHONGKARN

E-mail: aj_pop_bc.pnru@hotmail.com, tanjinhai88@gmail.com, oathok_2539@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่าในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่วัดพระศรีรัตนศาสดารามของนักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุประมาณ 20 - 29 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษา และปริญญาตรี โดยพฤติกรรมการท่องเที่ยวนิยมเดินทางมากับเพื่อนมากที่สุด ค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่อคนในการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดารามส่วนใหญ่จะใช้จ่ายเป็นเงินประมาณ 150 - 200 หยวน (755 - 1006 บาท) ภาพรวมความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดารามในด้านความปลอดภัย ด้านแหล่งท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคมนาคม พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน วัดพระศรีรัตนศาสดาราม

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธวัช
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Abstract

This research aimed to study the behavior and satisfaction of Chinese tourists who came to visit the Temple of the Emerald Buddha or Wat Phra Kaew. The target group of this study included 400 Chinese tourists who came to visit the temple. The tool used for this research was questionnaire. The statistics for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The results showed that the majority of the Chinese tourists visiting the Temple of the Emerald Buddha were female with the age between 20 - 29 years old. Their educational backgrounds were high school and bachelor's degree level. Most of them traveled with friends. The cost per person to visit the temple was about 150 - 200 yuan or (755 – 1,006 baht). The overall satisfaction of the Chinese tourists who visited the Temple of the Emerald Buddha in the aspects of safety, tourist attractions, facilities and transportation was found at moderate level.

Keywords : The Behavior of Chinese Tourists, The Satisfaction of Chinese Tourists, The Temple of The Emerald Buddha

บทนำ

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยเฉพาะกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ และมีการเติบโตของธุรกิจมาอย่างต่อเนื่อง ในช่วง 4 ทศวรรษที่ผ่านมาการเจริญเติบโตในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว จากจำนวนนักท่องเที่ยว 80,000 คนต่อปี สร้างรายได้เพียง 196 ล้านบาท ในปีพ.ศ.2503 เพิ่มขึ้นเกือบ 10 ล้านคน และทำรายได้กว่า 3 แสนล้านบาท ในปีพ.ศ. 2546 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548) ปัจจุบันการท่องเที่ยวกลายเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เติบโตทั้งในเชิงจำนวนและรายได้มหาศาลอย่างเห็นได้ชัด สะท้อนได้จาก GDP ของประเทศไทยในปี 2559 ซึ่งมีมูลค่าอยู่ที่ 14.36 ล้านล้านบาท โดยรายได้ภาคการท่องเที่ยวคิดเป็นสัดส่วน 17% ของ GDP อยู่ที่ 2.51 ล้านล้านบาท ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่มากจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สูงถึง 65% หรืออยู่ที่ 1.64 ล้านล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559) นอกจากนี้จากข้อมูลกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวเมืองไทยมากที่สุดนับตั้งแต่ต้นปีจนถึงเดือนตุลาคมของปี 2560 คือ นักท่องเที่ยวชาวจีน มีจำนวนถึง 7,393,936 คน เพิ่มขึ้น 1.08% เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา โดยสร้างรายได้ให้กับประเทศสูงถึง 390,910.96 บาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) อนึ่ง ตลาดนักท่องเที่ยวจีนที่เข้ามาเที่ยวไทยในช่วงของปลายปี 2560 นี้ ยังคงรักษาระดับการเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ศูนย์วิจัยกลไกไทยคาดการณ์ว่าในช่วงของปลายปี 60 นี้ ตลาดนักท่องเที่ยวจีนยังได้รับปัจจัยหนุนพิเศษ คือ วันหยุดยาววันชาติจีน ในช่วงสัปดาห์แรกของเดือนตุลาคม 2560 (ระหว่างวันที่ 1-8 ตุลาคม 2560) นักท่องเที่ยวจีนจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในไทยกันอย่างคึกคัก พบว่า ในช่วงวันหยุดยาววันชาติจีนในปี 2560 นักท่องเที่ยวจีนที่มีแผนจะเดินทางท่องเที่ยวยังต่างประเทศมีประมาณ 6 ล้านคน โดยมีจุดหมายปลายทางอันดับแรก คือ ไทย รองลงมา คือ ญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา โดยศูนย์วิจัยกลไกไทยประเมินว่าช่วงวันหยุดยาววันชาติจีน จำนวนนักท่องเที่ยวจีนเที่ยวไทยจำนวนประมาณ 3.30 แสนคน (ศูนย์วิจัยกลไกไทย, 2560)

หากกล่าวถึงประเทศไทยบนความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่ต่างนึกถึงอาหารไทยซึ่งมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์ในรสชาติที่ผสมผสานไปด้วย 3 รสชาติ คือ เปรี้ยว หวาน และเผ็ด พร้อมกับกลิ่นของสมุนไพรและเครื่องเทศต่างๆ ที่มีรสชาติถูกปากและได้รับการยอมรับไปทั่วโลก ตึกตักไทยแลนด์ที่ทวีความมีชื่อเสียงจากผลงานชุดประจำชาติยอดเยี่ยมในปี 2557 บนเวทีสาวงามที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเวทีประกวดสาวงามที่สวยงามที่สุดในโลกอย่าง Miss Universe ชายหาดท่องเที่ยวทะเลและหมู่บ้านละครเวทีที่สวยงามติดอันดับต้นๆ ของโลก นอกจาก

สิ่งเหล่านี้แล้วประเทศไทยยังมีสถานที่สำคัญต่างๆ ที่ชาวต่างชาติสนใจและให้การมาเยือน ได้แก่ อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา วัดร่องขุนจังหวัด เชียงราย วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม สะพานข้ามแม่น้ำ แคว และสถานที่สำคัญอื่นๆ อีกมากมาย และที่ขาดไม่ได้นักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นชาวไทยหรือ ชาวต่างชาติทุกคนต้องมาเยือน คือ วัดพระแก้ว หรือมีชื่อเต็มว่า **“วัดพระศรีรัตนศาสดาราม”** สถานที่แห่งนี้เป็นอีกสถานที่แห่งหนึ่งที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องมา รวมถึงนักท่องเที่ยว ชาวจีนที่ยกย่องให้วัดพระแก้วให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ชื่นชอบมากที่สุดในประเทศไทยด้วย คะแนนเสียงอย่างเป็นเอกฉันท์สมศักดิ์ศรีความเป็นสุดยอดของสุดยอดแหล่งท่องเที่ยวไทยใน ดวงใจ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) เนื่องจากวัดพระศรีรัตนศาสดารามหรือวัด พระแก้ว เป็นพระอารามหลวง ตั้งอยู่ตรงมุมด้านตะวันตกเฉียงเหนือของ พระบรมมหาราชวัง เป็นที่ประดิษฐานพระมหามณีนรัตนปฏิมากร (พระแก้วมรกต) ซึ่งเป็นพระพุทธรูปสำคัญคู่บ้านคู่ เมืองมาตั้งแต่สมัยโบราณของประเทศไทย และใช้เป็นที่พักผ่อนพระราชพิธีทางศาสนาที่สำคัญ ของพระมหากษัตริย์ ภายในวัดพระศรีรัตนศาสดารามประกอบไปด้วยอาคารต่างๆ ที่รวบรวม สถาปัตยกรรมและศิลปะชั้นสูงที่วิจิตรบรรจงงดงามอย่างหาที่เปรียบมิได้ นอกจากนี้ภายในวัด พระศรีรัตนศาสดารามยังมีภาพวาดจิตรกรรมฝาผนังเรื่องราวเกี่ยวกับมหากาพย์วรรณคดีเรื่อง รามเกียรติ์ ตั้งอยู่บริเวณระเบียงคกรอบพระอุโบสถวัดพระศรีรัตนศาสดาราม มีจำนวนทั้งสิ้น 178 ห้อง สร้างขึ้นตั้งแต่รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลก ซึ่งได้รับการขนาน นามว่าเป็นภาพวาดจิตรกรรมฝาผนังที่ยาวที่สุดในโลก จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นส่งผล ให้ชาวจีนจำนวนมากสนใจมาเยือนวัดพระแก้วเป็นจำนวนมาก ในแต่ละวันจะเห็นได้ว่าวัดพระ แก้วมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นจำนวนมากที่มาท่องเที่ยวยังวัดพระแก้ว จนเรียกได้ว่าแทบ ไม่มีพื้นที่ว่างสำหรับการเดินเยี่ยมชมวัดพระแก้วอย่างไม่เบียดเสียดเลย สำหรับวัดพระแก้วในมุมมองของชาวจีนนั้น คนจีนมักจะรู้จักกันดีในฐานะของการทัวร์ได้ทั้งวัดและวัง ซึ่งคนจีนที่มาเที่ยว ในไทยส่วนใหญ่มักจะเลือกวัดพระแก้วและพระบรมมหาราชวังเป็นจุดหมายปลายทางแรกของ ประเทศไทย และรู้จักสถานที่แห่งนี้กันในนามของ **“ฮั่วชื่อ ต้าหวังกง”** หรือแปลเป็นภาษาไทย ว่า **“วัดพระแก้วและพระราชวังที่ยิ่งใหญ่”** (ผู้จัดการออนไลน์, 2550) จึงกล่าวได้ว่าหากมา ประเทศไทยและไม่ได้มาเยือนวัดพระแก้วและ พระบรมมหาราชวังถือว่ามาไม่ถึงประเทศไทย

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าประเทศไทยถือว่าเป็นตลาดการท่องเที่ยวที่สำคัญของโลก ผวนกับวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และที่ตั้งของประเทศไทยกับประเทศ จีนนั้นก็อยู่ห่างกันไม่มากนัก ปัจจัยดังกล่าวจึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวจีนตัดสินใจเลือกที่จะ เดินทางมายังประเทศไทย และเลือกวัดพระศรีรัตนศาสดารามให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ใน รายการการท่องเที่ยว

อย่างไรก็ดี แม้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เลือกเดินทางมาเที่ยวยังประเทศไทยจะยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่ประเด็นของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวยังคงต้องดำเนินต่อไป เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ใช้สำหรับการตัดสินใจและพัฒนาระบบการจัดการแหล่งท่องเที่ยว คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาประเด็นในหัวข้อเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ทันสมัยและใช้สำหรับการประกอบการตัดสินใจรวมถึงการพัฒนาระบบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในอนาคตต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการท่องเที่ยว

ใน ค.ศ. 1963 ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี องค์การสมาชิกร่องการท่องเที่ยวโลก (UNWTO หรือ UN World Tourism Organization) ได้กำหนดความหมายการท่องเที่ยวเอาไว้ว่า การเดินทางใดๆก็ตามที่เป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ ดังนี้ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548)

1. จุดหมายปลายทาง (Destination) คือ การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวหรือช่วงเวลาหนึ่งแล้วเดินทางกลับ เช่น นักท่องเที่ยวเดินทางไปชมพิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำบึงฉวาก จังหวัดสุพรรณบุรี แล้วเดินทางกลับภูมิลำเนา

2. การเดินทาง (Travel) คือ การเดินทางด้วยความสมัครใจ ไม่ได้ถูกบังคับหรือเพื่อสิ่งจูงใจโดยมีการวางแผนการเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่ง เช่น นักท่องเที่ยวซื้อโปรแกรมท่องเที่ยวไหว้พระแก้ววัด ในช่วงเทศกาลปีใหม่ เพื่อทำบุญไหว้พระขอพร เนื่องในวันขึ้นปีใหม่

3. ความมุ่งหมาย (Purpose) คือ การเดินทางที่มีจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ ที่มีไว้เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ โดยไม่จำเป็นว่าคนแต่ละคนจะต้องมีจุดมุ่งหมายในการเดินทางเพียงอย่างเดียว อาจมีมากกว่าอีกหนึ่งจุดมุ่งหมายก็ได้ เช่น นักท่องเที่ยวเดินทางไปจังหวัดกระบี่ เพื่อไปดำน้ำและชมความสวยงามของท้องทะเลอันดามัน

สมาคมระหว่างประเทศแห่งความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว (International Association of Scientific Experts in Tourism: IASET) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้เช่นกันว่าการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่ถาวรไปอีกที่หนึ่งเป็นการชั่วคราวและไม่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมที่เป็นการหาเงิน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548)

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวได้ให้ความหมายไว้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึงการเดินทางเพื่อผ่อนคลายความเครียด แสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่ โดยมีเงื่อนไขว่า การเดินทางนั้นเป็นการเดินทางเพียงชั่วคราว ผู้เดินทางจะต้องไม่ถูกบังคับให้เดินทาง (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวปี 2546)

ไพฑูรย์ พงสะบุตร และวิลาสวงศ์ พงสะบุตร ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การเดินทางไปเยือนสถานที่ต่างถิ่นซึ่งไม่ใช่เป็นที่พำนักอาศัยประจำของบุคคลนั้น และเป็นการไปเยือนชั่วคราวโดยไม่ใช่เพื่อเป็นการประกอบอาชีพหารายได้ (ไพฑูรย์ พงสะบุตร และวิลาสวงศ์ พงสะบุตร, 2542)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อพักผ่อนคลาย ความตึงเครียด แสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่ โดยมีเงื่อนไขว่า การเดินทางนั้นเป็นการเดินทางเพียงชั่วคราว ผู้เดินทางจะต้องไม่ถูกบังคับให้เดินทาง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544)

สรุป การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยวที่เดินทางจากจุดหนึ่งไปยังจุดหมายปลายทางอีกแห่งหนึ่ง เพื่อออกไปหาประสบการณ์ใหม่ๆ หรือเพื่อไปเยี่ยมญาติ ที่ไม่ได้เป็นการแสวงหารายได้

ความหมายของความพึงพอใจ

ทวีพงษ์ หินคำ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น (ทวีพงษ์ หินคำ, 2541)

วิทย์ เทียงบุญธรรม ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสนใจ ความสนใจ ความสนใจ ความสนใจ การชดเชย การไถ่บาปการแก้แค้นสิ่งที่ชดเชย (วิทย์ เทียงบุญธรรม, 2541)

ธनिया ปัญญาแก้ว ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก (ธनिया ปัญญาแก้ว, 2541)

วิรุฬ พรรณเทวี ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย (วิรุฬ พรรณเทวี, 2542)

กาญจนา อรุณสุขรุจี กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของคุณ จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขรุจี, 2546)

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจจะไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2558)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นการบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานต่างๆ การใช้ภาษาในการสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว เป็นตัวช่วยที่ทำให้เข้าใจถึงความต้องการที่เลือกตัดสินใจของนักท่องเที่ยว เพื่อที่ภาครัฐบาล เอกชน และวิสาหกิจ จะได้วางแผนพัฒนา ปรับปรุงและรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เปลี่ยนไปตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยว โดยมีปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้ (สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2558)

1. ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism Resources) เป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ใดในท้องถิ่นนั้นๆ ทรัพยากรการท่องเที่ยวอันอาจมีสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ สิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น และงานประเพณีต่างๆ

2. ความปลอดภัย (Security) คือ สิ่งที่นักท่องเที่ยวจะคำนึงถึงมากที่สุด โดยเฉพาะความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน หากแหล่งสถานที่ท่องเที่ยวไม่ปลอดภัย ก็จะมีส่วนสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเลือกที่จะไม่เดินทางไปเยี่ยมเยือนสถานที่นั้นๆ

3. โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructures) และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งโดยปกติแล้วรัฐจะเป็นผู้ลงทุน เช่น การคมนาคม ถนน สะพาน สนามบิน สถานีรถไฟ ระบบสาธารณูปโภค อุปโภค ระบบสื่อสาร ฯลฯ รวมไปถึงด้านอื่นๆ ที่อำนวยความสะดวก (Facilities) เพราะสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นจะทำให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้โดยง่าย ส่งผลให้การเดินทางท่องเที่ยวเป็นไปได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และประหยัด

4. การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ (Advertising and Public Relation) นับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะจะทำให้แหล่งท่องเที่ยวเป็นที่รู้จักสนใจ และทำให้นักท่องเที่ยวมาเยือนที่นั้นๆ

5. สภาพเศรษฐกิจในขณะนั้น การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจจะเป็นตัวกระตุ้นกระแสการเดินทางให้ขยายตัวอย่างกว้างขวาง เพราะหากเศรษฐกิจดีประชากรมีรายได้มากขึ้น ก็จะกระตุ้นให้ผู้คนออกไปใช้จ่ายและเดินทางท่องเที่ยว และมีกำลังในการใช้จ่าย

6. ความนิยมในการท่องเที่ยว เมื่อผู้มีรายได้สูง มีองค์ประกอบหลายประการที่ช่วยให้รายได้ของครอบครัวสูงขึ้น ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวลดต่ำลง ทำให้ผู้ที่รักการเดินทางท่องเที่ยวสามารถจัดการรายได้เพื่อการท่องเที่ยวได้ดีขึ้น ประกอบกับการนิยมของผู้คนในช่วงระยะเวลานั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

อัจฉรา สมบัตินนทนา ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางมากับบริษัททัวร์มากที่สุด เนื่องจากราคาตั๋วเครื่องบินถูกเพราะมีการแข่งขันในด้านราคาของบริษัททัวร์ อีกทั้งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานที่เริ่มมีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดี จากการที่ได้ทำงานมาในระยะเวลาหนึ่งจึงมีความต้องการที่จะพบเห็นสิ่งใหม่ ๆ และผ่อนคลายจากความตึงเครียดจากการทำงาน จึงมักต้องการที่จะมาท่องเที่ยว แต่เนื่องจากส่วนใหญ่มาเป็นครั้งแรกจึงซื้อแพ็คเกจมากับบริษัททัวร์ นักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพักผ่อนมากที่สุดซึ่งอาจเนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่และทรัพยากรทางธรรมชาติที่หลากหลาย ผนวกกับวัฒนธรรมที่เอกลักษณ์เฉพาะตัวในแต่ละภาคของประเทศ ทำให้นักท่องเที่ยวที่มีเวลาว่างน้อยตัดสินใจเลือกประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางในการที่จะมาท่องเที่ยว (อัจฉรา สมบัตินนทนา, 2555)

ไพรัตน์ สุระสิริานนท์ ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนแบบแบ็คแพ็คเกอร์ต่อการเลือกร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่ นั้น มีวิธีการเลือกร้านอาหาร โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยของเวลาที่ใช้ในการเดินทางมากที่สุด ซึ่งอันเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่าง มีภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในเมืองใหญ่ คือ เชียงไฮ้ และปักกิ่ง รวมกันกว่าร้อยละ 71 โดยผู้ที่อาศัยอยู่ในเมืองใหญ่ มักมีวิถีการดำรงชีวิตที่เร่งรีบ ทำให้ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวจีนมาท่องเที่ยวยังประเทศนั้นนั้น ก็มักนึกถึงปัจจัยด้านเวลาในการเดินทางมากที่สุดในการเลือกไปร้านอาหารอีกด้วย และตามมาด้วยปัจจัยในด้านคำแนะนำจากเว็บไซต์ และจากเพื่อนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปยังร้านอาหารนั้น ๆ ซึ่งมาจากความเป็นโลกาภิวัตน์ของโลกที่ทำให้การแลกเปลี่ยนความคิด และการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องง่ายดาย และจากการหาค่าสหสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ พบว่า ความคุ้มค่าของราคาอาหารกับคำแนะนำจากเว็บไซต์ มีค่าSigมากที่สุด ซึ่งนั่นมาจากชาวจีนยังมีการระมัดระวังในการใช้จ่ายต่าง ๆ อยู่ จากประวัติศาสตร์ความเป็นมาก่อนเกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ซึ่งเป็นช่วงที่ประเทศจีนนั้นมีความเป็นอยู่อย่างขาดแคลนและแร้นแค้น ทำให้การขัดเกลาทางความคิดสืบเนื่องต่อมา ส่งผลถึงปัจจุบันในด้านชีวิตของคนจีน ทำให้คนจีนให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าของราคาอาหารเป็นอย่างมากอยู่ นอกจากนั้นผู้ที่ทำการแนะนำร้านอาหารในเว็บไซต์ย่อมมีความคิดจากความเป็นชาติเดียวกัน ทำให้เวลาทำการแนะนำร้านอาหารนั้นก็มักมีปัจจัยด้านความคุ้มค่าเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ (ไพรัตน์ สุระสิริานนท์, 2556)

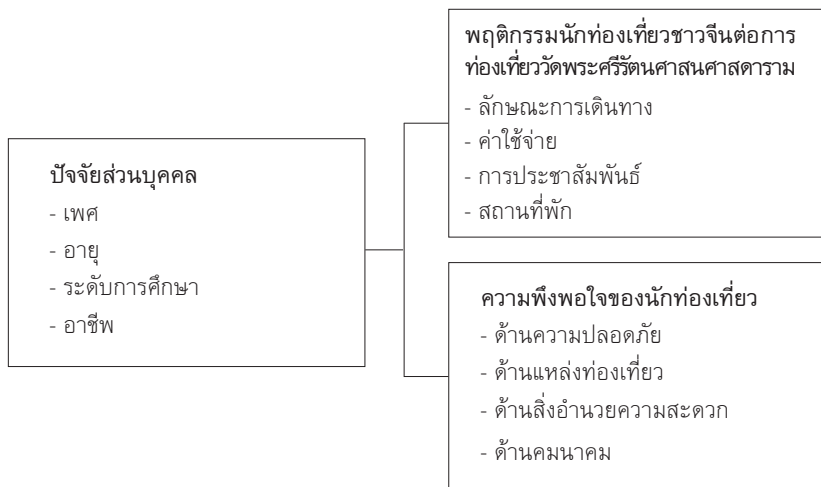
น้ำฝน จันทรนวล ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองไทย ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยส่วนมากเป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีการศึกษาระดับอนุปริญญา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 หยวน หรือประมาณ 25,000-35,000 บาท นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเป็นครั้งแรก จะเลือกเดินทางมากับบริษัททัวร์ และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่นิยมมากที่สุด คือ ทะเลทางภาคใต้ (น้ำฝน จันทรนวล, 2556)

เลิศพร ภาระสกุล ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและทัศนคติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยหลักและแรงจูงใจด้านปัจจัยดิ่งเพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจทั้งสองด้านที่จะส่งผลต่อทัศนคติที่นักท่องเที่ยว ชาวจีนมีต่อคนไทยและต่อประเทศไทย และจะส่งผลต่อไปยังความพึงพอใจโดยรวมต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเพื่อให้ผู้ที่สนใจและเกี่ยวข้องกับตลาดนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เป็นตลาดที่มีความสำคัญอันดับหนึ่งของประเทศไทย เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านวิชาการและต่อภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับตลาดนักท่องเที่ยวจีน (เลิศพร ภาระสกุล, 2558)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม

ขอบเขตด้านประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม ระหว่างเดือนมิถุนายน – ตุลาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

วัดพระศรีรัตนศาสดาราม ถนนหน้าพระลาน แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร 10200 กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม ระหว่างเดือนมิถุนายน – ตุลาคม พ.ศ. 2560 ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งคำนวณจากกลุ่มประชากรตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, อ้างใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2548)

	n	=	$\frac{N}{1+Nd^2}$
เมื่อ	n	แทน	ขนาดของหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย
	N	แทน	ประชากรทั้งหมด
	D	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญ
เมื่อ	N	=	120,200
	D	=	0.05
แทนค่า	n	=	$\frac{120,200}{1+120,200(0.05)^2}$
		=	398.67

จากการคำนวณหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ค่า 398.67 เพื่อความเหมาะสมในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้จำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) (ระพินทร์ โพธิ์ศรี, 2549)

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอน ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง หลักการและวิธีการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ศึกษาข้อมูล เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามพิจารณาตรวจสอบรายละเอียดความสมบูรณ์และถูกต้อง และนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดสอบ(Try-Out) กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เป็นแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม ใช้เป็นแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม ใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548)

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการประเมินผลมีน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งมีการประมวลผลเป็นขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปผลการพิจารณาตารางออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม ผลการพิจารณาตารางสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean :) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

1. ร้อยละ (Percentage) การคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยใช้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อยละ คำนวณจากสูตร (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548)

$$\text{ร้อยละ (\%)} = \frac{X \times 100}{N}$$

เมื่อ X = จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ
 N = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) คือ ค่าคะแนนตัวหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการเอาค่าคะแนนทุกตัวมารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนของคะแนนทั้งหมด เพื่อต้องการหาค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม คำนวณจากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ = ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล
 n = จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อใช้อธิบายผลของข้อมูล ถ้าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่ายิ่งมาก แสดงว่าข้อมูลชุดนั้นมีการกระจายมากหรือข้อมูลชุดนั้นมีความแตกต่างกันมาก คำนวณจากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S = แทนค่าเบี่ยงเบน
 $\sum x^2$ = แทนผลรวมของข้อมูลแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ = แทนผลรวมของข้อมูลทั้งหมดยกกำลังสอง
 n = แทนจำนวนข้อมูลทั้งหมด

บทสรุป

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) ระหว่างเดือนมิถุนายน – ตุลาคม พ.ศ.2560 จำนวน 400 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้แบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม

จากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดารามสามารถสรุปผลออกมาได้ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	172	43
	หญิง	228	57
	รวม	400	100
อายุ	ต่ำกว่า 19 ปี	56	14
	20 – 29 ปี	160	40
	30 - 39 ปี	88	22
	40 - 59 ปี	56	14
	60 ปีขึ้นไป	40	10
	รวม	400	100
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	72	18
	มัธยมศึกษา	84	21
	อนุปริญญา	68	17
	ปริญญาตรี	84	21
	ปริญญาโท	52	13
	ปริญญาเอก	40	10
	รวม	400	100

อาชีพ	เกษียณ	40	10
	ข้าราชการ	72	18
	พนักงานบริษัท	76	19
	ลูกจ้าง	64	16
	ธุรกิจส่วนตัว	60	15
	อาชีพอิสระ	72	18
	อื่นๆ	16	4
รวม		400	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดารามส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 เพศชายจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43 อยู่ในช่วงอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนมากมีระดับการศึกษาอยู่ระดับมัธยมศึกษาและปริญญาตรีซึ่งเป็นจำนวนที่เท่ากัน คือ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19

ตาราง 2 ข้อมูลร้อยละของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม

ตัวแปรของผู้ร่วมเดินทาง		จำนวน	ร้อยละ
ในการเดินทางมา	คนเดียว	44	11
ท่องเที่ยววัดพระศรี	เพื่อน	152	38
รัตนศาสดาราม ท่านมา	ครอบครัว/ญาติ	116	29
กับใคร	ที่ทำงาน	40	10
	อื่นๆ	48	12
รวม		400	100
จำนวนครั้งในการเดินทาง		จำนวน	ร้อยละ
ท่านเดินทางมา	1 ครั้ง	240	60
ท่องเที่ยววัดพระศรี	2 ครั้ง	96	24
รัตนศาสดารามกี่ครั้ง	3 ครั้ง	64	16
รวม		400	100
ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง		จำนวน	ร้อยละ

ท่านเดินทางมา	1 ครั้ง	240	60
ท่องเที่ยววัดพระศรี	2 ครั้ง	96	24
รัตนศาสดารามกี่ครั้ง	3 ครั้ง	64	16
รวม		400	100
ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง		จำนวน	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง/คนใน	50 – 100 หยวน	56	14
การเดินทางมา	150 – 200 หยวน	144	36
ท่องเที่ยววัดพระศรี	250 – 300 หยวน	108	27
รัตนศาสดาราม	300 หยวนขึ้นไป	92	23
รวม		400	100
แหล่งข้อมูลสำหรับการเดินทางมาท่องเที่ยว		จำนวน	ร้อยละ
แหล่งในการค้นหา	ญาติหรือเพื่อนๆ แนะนำ	56	14
ข้อมูลสำหรับการ	โซเชียลเน็ตเวิร์ค	80	20
เดินทางมาท่องเที่ยว	เว็บไซต์แหล่งต่างๆ	172	43
ประเทศไทย	สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์	52	13
	หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	40	10
รวม		400	100
ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร		จำนวน	ร้อยละ
ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร	ภาษาจีน	144	36
	ภาษาอังกฤษ	184	46
	ภาษาไทย	40	10
	อื่นๆ	32	8
รวม		400	100
สถานที่พัก		จำนวน	ร้อยละ
สถานที่พักของ	โรงแรม	312	78
นักท่องเที่ยว	รีสอร์ท	32	8
	บ้านญาติ	16	4
	สถานที่พักอื่นๆ	40	10
รวม		400	100
ระยะเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยว		จำนวน	ร้อยละ
การมาเที่ยววัดใน	1 – 3 วัน	60	15
ประเทศไทย	4 – 6 วัน	188	47
	7 – 9 วัน	112	28
	9 วันขึ้นไป	40	10

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม ส่วนใหญ่มักจะเดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือครอบครัวหรือญาติ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ส่วนใหญ่เป็นการเดินทางมายังวัดพระศรีรัตนศาสดารามเป็นครั้งแรก จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 โดยค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม อยู่ในระดับ 150 – 200 หยวน หรือคิดอัตราเป็นเงินไทยในปัจจุบันประมาณ 755 - 1006 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36

สำหรับแหล่งในการค้นหาข้อมูลสำหรับการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่เลือกที่จะศึกษาข้อมูลจากเว็บไซต์แหล่งต่างๆ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43 และภาษาที่ใช้สำหรับการสื่อสารเป็นหลักคือภาษาอังกฤษ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาคือภาษาจีน จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 สถานที่พักในการเดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศไทย นักท่องเที่ยวชาวจีนเลือกพักโรงแรมเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78 ซึ่งใช้เวลาในการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประมาณ 4 – 6 วัน จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47 และคิดว่าหากมีโอกาสก็จะกลับมาเที่ยวที่วัดพระศรีรัตนศาสดารามอีกครั้ง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม

ความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1) ด้านความปลอดภัย	3.23	1.39	ปานกลาง
1. มาตรฐานการดูแลรักษาความปลอดภัย	3.34	1.41	ปานกลาง
2. จุดบริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	3.36	1.37	ปานกลาง
3. ป้ายเตือนต่างๆ บริเวณแหล่งท่องเที่ยว	3.01	1.39	ปานกลาง
2) ด้านแหล่งท่องเที่ยว	3.41	1.42	ปานกลาง
1. ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว	3.36	1.49	ปานกลาง
2. ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว	3.35	1.42	ปานกลาง
3. ความมีชื่อเสียงของวัดพระศรีรัตนศาสดาราม	3.52	1.47	มาก
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.24	1.35	ปานกลาง
1. ความสะอาดของห้องสุขา	3.22	1.40	ปานกลาง
2. พื้นที่ที่ทิ้งขยะบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	3.10	1.41	ปานกลาง
3. การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	3.27	1.30	ปานกลาง
4. ความเพียงพอของพื้นที่พักผ่อนบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	3.38	1.30	ปานกลาง
4) ด้านคมนาคม	3.35	1.34	ปานกลาง
1. ความสะดวกในการเดินทางมาวัดพระศรีรัตนศาสดาราม	3.59	1.31	มาก
2. ป้ายบอกเส้นทางในการเดินทางมาท่องเที่ยวชัดเจน เข้าใจง่าย	3.12	1.36	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยว	3.30	1.38	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม นั้น โดยภาพรวมแล้วมีความประทับใจในเรื่องด้านความปลอดภัยจากนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่เดินทางมาท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะเป็นการดูแลรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด มีจุดบริการช่วยเหลือหลายแห่งในบริเวณการท่องเที่ยวเพื่อที่จะได้สะดวกและง่ายต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีป้ายเตือนต่างๆ เกี่ยวกับมารยาทในการเข้าชมทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนพร้อมรูปภาพที่สื่อสารเข้าใจง่าย ไม่ว่าจะเป็นหน้าทางเข้าวัด ภายในวัด เช่น ป้ายห้ามสวมรองเท้าขึ้นไปบนศาลานั่งพัก ห้ามสูบบุหรี่ในสถานที่ท่องเที่ยวที่ชัดเจน เพื่อที่จะให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจง่าย

ด้านแหล่งท่องเที่ยว โดยภาพรวมแล้วนักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่ที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดารามมีความประทับใจในสถานที่ท่องเที่ยวในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวที่มีความชื่นชอบในเรื่องของความสวยงามและความสะอาดภายในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม เพราะว่าภายในสถานที่ท่องเที่ยวนั้นมีการดูแลรักษาความสะอาดอย่างเคร่งครัดจากเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด และมีความเห็นว่าวัดพระศรีรัตนศาสดารามเป็นวัดที่มีชื่อเสียง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่ที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม มีความประทับใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ที่ระดับปานกลาง ซึ่งภายในวัดจะมีศาลานั่งพักทั้งหมด 12 ที่ และแต่ละพื้นที่จะมีที่นั่งสำหรับทั้งชายะอยู่ภายในบริเวณตามรอบๆ ศาลานั่งพักของแต่ละจุดในแหล่งท่องเที่ยว จะมีห้องน้ำไว้บริการสำหรับผู้ที่มาท่องเที่ยวอยู่ 2 แห่งคือ หน้าประตูทางเข้า และด้านในแหล่งท่องเที่ยว

ด้านคมนาคม นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านของการเดินทางมายังวัดพระศรีรัตนศาสดารามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเห็นว่าการเดินทางมายังวัดพระศรีรัตนศาสดารามมีความสะดวกและง่ายต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริเวณรอบๆ มีรถเมล์โดยสารของ ขสมก. รวมถึงรถเอกชนร่วมบริการที่ผ่านวัดพระแก้ว สนามหลวง และบริเวณใกล้เคียงบริการฟรี ยกเว้นรถเมล์ปรับอากาศที่มีการเก็บค่าโดยสารในอัตราปกติ นอกจากนี้ยังมีพนักงานรักษาการแต่ละจุดคอยบริการข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยว แต่ความชัดเจนในเรื่องของป้ายบอกเส้นทางในการเดินทางมาท่องเที่ยวกลับอยู่ในระดับปานกลาง

สรุปโดยภาพรวมในเรื่องความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดารามของนักท่องเที่ยวชาวจีนในทุกๆ ด้าน พบว่ามีความประทับใจในระดับปานกลาง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งปรับปรุงให้ดีขึ้นในทุกๆ ด้าน เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวในอนาคต

อภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม

ในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่วัดพระศรีรัตนศาสดารามของนักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุประมาณ 20 - 29 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาและปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้ำฝน จันทน์พล (2556) ในการศึกษาปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองไทย พบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยส่วนมากเป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-30 ปี สำหรับการเดินทางมาท่องเที่ยวที่วัดพระศรีรัตนศาสดารามของนักท่องเที่ยวชาวจีนนั้นส่วนใหญ่จะเดินทางมากับเพื่อนมากที่สุด เนื่องจากการเดินทางมากับเพื่อนสะดวกต่อการไปท่องเที่ยวแหล่งอื่นๆ เพิ่มเติม นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะอยู่ในวัยทำงานและมีความคิดเห็นว่าหลังจากที่ทำงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่งจึงมีความต้องการที่จะพบเห็นสิ่งใหม่ๆ จึงต้องการที่จะมาท่องเที่ยวและผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพักผ่อนมากที่สุด ซึ่งประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีวัฒนธรรมเอกลักษณ์เฉพาะตัว ตัวอย่างเช่น วัดพระศรีรัตนศาสดารามเป็นสถานที่สำคัญที่สุดแห่งหนึ่ง เมื่อนักท่องเที่ยวมีเวลาว่างจึงตัดสินใจที่จะมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยและเลือกวัดพระศรีรัตนศาสดารามเป็นจุดหมายปลายทางเพื่อมาสัมผัสบรรยากาศของประเทศไทย ทั้งนี้ประเทศไทยอยู่ไม่ไกลจากประเทศจีนมากนักจึงใช้เวลาในการเดินทางไม่นาน ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง/คนในการเดินทางมาท่องเที่ยวยังวัดพระศรีรัตนศาสดารามจึงไม่แพง ส่วนค่าใช้จ่ายเบื้องต้นสำหรับซื้อสิ่งของต่างๆ ภายในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม เช่น ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว คิดเป็นเงินประมาณ 150 - 200 หยวน หรือคิดเป็นเงินไทยในปัจจุบันนี้ประมาณ 755 - 1006 บาท ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเสียค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวอยู่ประมาณ 500 บาท ในการเข้าชม การเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม ส่วนใหญ่จะเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก และเดินทางมาเที่ยวประมาณ 4 - 6 วัน ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวจีนจะเดินทางมาในช่วงวันหยุดตามเทศกาล เพื่อเดินทางมาพักผ่อน นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัดพระศรีรัตนศาสดารามส่วนใหญ่จากเว็บไซต์แหล่งท่องเที่ยว และเลือกพักโรงแรมเนื่องจากโรงแรมในประเทศไทยมีให้บริการเป็นจำนวนมาก ง่ายและสะดวกสบาย

ส่วนเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษส่วนมาก เพราะว่าภาษาอังกฤษนั้นเป็นภาษาสากล รองลงมาเป็นภาษาจีนซึ่งเป็นภาษาประจำชาติของชาวจีน นอกจากนี้นักท่องเที่ยวบางส่วนยังมีการใช้ภาษาไทยเพื่อที่จะติดต่อสื่อสารในการเดินทางมาท่องเที่ยว จึงเห็นได้ว่าภาษาไทยเริ่มมีบทบาทสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศไทยมากขึ้น นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่จะไม่ค่อยกังวลในเรื่องของการถามทาง ถามราคา และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นึกคิดว่าจะกลับมาท่องเที่ยวอีกเพราะประทับใจในแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรมของประเทศไทย

2. ความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม

ในด้านความปลอดภัย การเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าควรมีมาตรการการดูแลรักษาความปลอดภัยเข้มงวด มีจุดบริการช่วยเหลือหลายแห่งในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงสะดวกและง่ายต่อการติดต่อ มีป้ายเตือนต่าง ๆ เกี่ยวกับมารยาทในการเข้าชม ไม่ว่าจะเป็นทางเข้าด้านหน้าของวัด รวมถึงภายในวัดที่เป็นภาษาอังกฤษและภาษาจีนพร้อมรูปภาพประกอบที่เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ส่งผลต่อความปลอดภัยทางถนนสำหรับการท่องเที่ยวในประเทศไทย ของ รศ.ดร.ภาวิณี เอี่ยมตระกูล นายภูริเชษฐ์ กฤตยานุกูลและนายทัตเทพหนูสุข (2558) พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวประเทศไทยเป็นครั้งแรกเป็นกลุ่มที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุระหว่างการท่องเที่ยว จำเป็นต้องวางแผนการเดินทางมาเที่ยวประเทศไทย โดยการเตรียมพร้อมด้านการทำประกันภัย รวมถึงกลุ่มผู้ใช้นั่งสาธารณะ เช่น รถโดยสารสาธารณะและรถไฟจะเตรียมความพร้อมกว่ากลุ่มอื่นๆ ในส่วนของการทำประกันภัย ดังนั้นในการส่งเสริมความปลอดภัยทางถนนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จึงต้องมีการให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการท่องเที่ยวทั้งในเรื่องของการเตรียมตัวในการหาข่าวสารสถานการณ์ การวางแผนการท่องเที่ยวและการทำประกันภัย นอกจากนี้ยังรวมไปถึงพฤติกรรมการเลือกใช้รูปแบบการเดินทางที่มีผลต่อความปลอดภัยทางถนน รวมไปถึงการรับรู้ในเรื่องกฎการจราจรก่อนการท่องเที่ยว

ในด้านแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่ที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม มีความประทับใจกับสถานที่ท่องเที่ยวในระดับปานกลาง อาจมีปัจจัยมาจากจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละวันที่มีมากเกินไป ซึ่งส่งผลต่อระบบการบริหารการจัดการในการนำชมพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม เห็นได้จากข้อมูลสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวในการเข้าเยี่ยมชมพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม ปี2560 เฉลี่ยต่อวันสูงถึง 17,1558 คน สำนักพระราชวัง (2560) ซึ่งเกินกว่าจำนวนที่รองรับได้ แต่

โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวนั้น มีความชื่นชอบในเรื่องของความสวยงามและความสะอาดภายในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม และเห็นว่าสถานที่ท่องเที่ยววันนี้มีการดูแลอย่างเคร่งครัดจากเจ้าหน้าที่จึงทำให้เกิดความประทับใจ

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่ที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม มีความประทับใจอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวชาวจีนมีความชื่นชอบในความสะอาดของห้องสุขา แต่จำนวนห้องสุขาภายในบริเวณวัดพระศรีรัตนศาสดารามมีเพียง 2 จุดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยในเรื่องของการบริหารจัดการในการนำชมพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดารามที่ยังไม่เป็นระบบ ส่งผลต่อความเป็นระเบียบในการเข้าเยี่ยมชม

ในด้านคมนาคม ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นว่าการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดารามมีความสะดวก เนื่องจากบริเวณรอบๆ มีรถเมล์โดยสารของ ขสมก. รวมถึงรถเอกชนร่วมบริการที่ผ่านวัดพระศรีรัตนศาสดาราม สนามหลวง และบริเวณใกล้เคียง บริการโดยรถโดยสารของขสมก.ที่ผ่านวัดพระศรีรัตนศาสดาราม สนามหลวง และบริเวณใกล้เคียง ได้แก่ สาย 1, 2, 3, 12, 15, 25, 32, 42, 47, 53, 59, 60, 68, 70, 79, 80, 82, 91, 203, 502, 508, 509, 511, 516, 55 และรถเอกชนร่วมบริการ ได้แก่ สาย 6, 9, 30, 33, 39, 43, 44, 64, 123, 507, 524 แต่ยังคงขาดความเข้าใจในระบบขนส่งของประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับบทความเรื่องวิกฤตรถเมล์ไทยของพิชญ์ พงษ์สวัสดิ์ (2560) โดยให้ความเห็นว่า การปฏิรูประบบรถเมล์ไทย ทั้งในเรื่องของระบบการบริหารจัดการ ความเชื่อมโยงระหว่างรถสาธารณะอื่นๆ รวมถึงปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดมิติใหม่ในการพัฒนาอันเป็นรากฐานของเศรษฐกิจและสังคมไทย

โดยสรุปภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วงระหว่าง 20-29 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาและปริญญาตรี ส่วนใหญ่มืออาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน เป็นการเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก และใช้เวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยวประมาณ 4-6 วัน นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่มักจะเลือกพักที่โรงแรม เนื่องจากโรงแรมในประเทศไทยมีให้บริการเป็นจำนวนมาก เป็นที่พักที่หาง่าย และมีความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรมของประเทศไทย โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม ทั้งปัจจัยด้านความปลอดภัย มาตรฐานการดูแลที่เข้มงวด มีจุดบริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีป้าย

เดือนต่าง ๆ แหล่งท่องเที่ยวมีความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย เนื่องจากมีรูปแบบเฉพาะตัว ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยวมีห้องน้ำ 2 จุด มีศาลาไว้สำหรับนั่งพัก สามารถเดินทางมาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดารามได้อย่างสะดวกสบาย มีป้ายบอกเส้นทางที่ชัดเจน มีรถประจำทางที่ผ่านจุดสำคัญในกรุงเทพมหานครผ่านมายังวัดพระศรีรัตนศาสดาราม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนในแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวจีนนั้น เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจมองได้ว่านักท่องเที่ยวชาวจีนถือเป็นกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดที่สำคัญส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวประเทศไทย
2. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ เพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
3. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทยเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยและคณะขอขอบคุณนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2548). รายงานสถิติประจำปี 2548. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตร ไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะ
เกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีพงษ์ หินคา. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้
จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธनिया ปัญญาแก้ว. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูใน
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ :
วี.อินเตอร์พรีนท.
- น้ำฝน จันทน์นวล. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดิน
ทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม –
ธันวาคม 2556.
- ไพฑูริย์ พงศบุตร และวิลาสวงค์ พงศบุตร. (2542). คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ :
ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพรัตน์ สุระศิริานนท์. (2556). การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนแบบแบ็คแพ็คเกอร์
ต่อการเลือกร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร. คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตต์วัฒนา. (2548). การพัฒนาท่องเที่ยวแบบยั่งยืน พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์
ภาวณี เอี่ยมตระกูล นายภูริเชษฐ์ กฤตยานุกุลและนายทัตเทพหนูสุข. (2558). พฤติกรรมและ
ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ส่งผลต่อความปลอดภัยทางถนนสำหรับการท่องเที่ยวใน
ประเทศไทย. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย ปีที่ 10 ฉบับที่ 1
(มกราคม – มิถุนายน 2558). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2558). วัฒนธรรมกับการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี:
ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ระพีพันธ์ โพธิ์ศรี. (2549). การสร้างและวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย.
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.
- เลิศพร ภาระสกุล. (2558). แรงจูงใจและทัศนคติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว
ชาวจีนต่อการท่องเที่ยวประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วิรุฬ พรรณเทว. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวง
มหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541). *ความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- อัจฉรา สมบัติเนินหนา (2555). *พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย*. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.(2560). สถิติด้านการท่องเที่ยว ปี 2560. สืบค้นจาก [http://mots.go.th/more_news.php?cid=414 &filename=index](http://mots.go.th/more_news.php?cid=414&filename=index). ค้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2560.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2546-2560). *วัดพระศรีรัตนศาสดาราม*. สืบค้นจาก <http://www.thai.tourismthailand.org> ค้นเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2560.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2559). เจาะลึกทุกมุม “นักท่องเที่ยวจีนสไตล์ FIT” โอกาส มหาศาลของ “แบรนด์ไทย” ที่ไม่ควรมองข้าม!! สืบค้นจาก <https://www.brandbuffet.in.th/2017/05/chinese-tourist-trends-and-opportunities-for-thai-brand/>. ค้นเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2560.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2560). วัดพระศรีรัตนศาสดาราม. สืบค้นจาก [https://www.tourismthailand.org/ static-page/staticpage/page-20009](https://www.tourismthailand.org/static-page/staticpage/page-20009). ค้นเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2560.
- ผู้จัดการออนไลน์ (2550). “ท้าวมหาพรหม”สุดฮิตคนจีนมาไหว้! เชื้อขอมอะไรได้ทุกอย่าง-เอกชนวอนททท.เพิ่มโปรแกรมทัวร์. สืบค้นจาก <http://www.manager.co.th/euro2004/ViewNews.aspx?NewsID=9500000134697>. ค้นเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2560.
- พิษณุ พงษ์สวัสดิ์ (2560). *วิกฤตรถเมลไทย*. สืบค้นจาก https://www.matichon.co.th/columnists/news_635247. ค้นเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2560.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). *กระแสพรรคฉบับที่2871 นักท่องเที่ยวจีนเที่ยวไทยไตรมาส 4 ปี 2560 ยังมีแนวโน้มบวกต่อเนื่อง ... คาดทั้งปีน่าจะมีจำนวนกว่า 9.70 ล้านคน*. สืบค้นจาก <https://www.kasikornresearch.com/th/k-econanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=36568>. ค้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2560.
- สำนักพระราชวัง. (2560). *สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าชมพระบรมมหาราชวัง*. สืบค้นจาก [http://www.brh.thaigov.net/ webboard/index.php?topic=14.0](http://www.brh.thaigov.net/webboard/index.php?topic=14.0). ค้นเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2561.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2546). *ความหมายการท่องเที่ยว*. สืบค้นจาก www.tourism.go.th. ค้นเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2560.