

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการท่องเที่ยวในพื้นที่

ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

Satisfaction of Chinese Tourists towards Tourism in an Area of Khao San Road, Bangkok

Wei Jihui¹

ดร.อนันต์ เชื้อชาญกิจการ**

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อ ถนนข้าวสารกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยยึดตามคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวชาวจีน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีแบบบังเอิญจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน จำนวน 400 คน โดยได้ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ การทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากร และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากร

ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีน นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานคร 2 ครั้งต่อปี ซึ่งได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานครจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด ค่าใช้จ่าย (ต่อครั้ง) ในการเดินทางท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ที่ 3,001-5,000 บาท และใช้เวลาในการท่องเที่ยวต่อครั้งมากกว่า 6 ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อเดินทางท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานคร และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัยต่อถนนข้าวสารจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และการให้บริการเกสต์เฮาส์ในเขตพื้นที่ สำหรับผลการศึกษามมตฐานการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

คำสำคัญ ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวชาวจีน ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

ABSTRACT

A study of satisfaction of Chinese tourists towards Khao San Road, Bangkok has an objective to study the behavior and satisfaction of Chinese tourists towards Khao San Road, Bangkok and to compare the satisfaction levels based on the characteristics of Chinese tourists. The researcher used a questionnaire to collect data from a sample of 400 Chinese tourists by using statistics including frequencies, percentages, independent sample t-test, and One Way ANOVA.

The results reveal that most respondents are females, aged 31 – 40 years old with education level at a bachelor's degree. Most of them have income between 35,001 – 45,000 Baht. They travel to Khao San Road with their parents by traveling 2 times per year, and receive news about Khao San Road from the internet. The cost (per trip) for traveling to Khao San Road is between 3,001 – 5,000 Baht and stay there around 6 hours per visit. Overall, the respondents were satisfied with traveling to Khao San Road in Bangkok. The respondents were satisfied with the availability of cleanliness and sufficient toilets, having a Chinese language service center in the area, having enough parking places including ATMs and currency exchange counters in the area. In addition, it was found that respondents were satisfied with staff providing Chinese language services to Chinese tourists. For hypothesis, it was found that Chinese tourists with different genders are different in satisfaction level with tourism factors in Khao San Road, Bangkok.

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันประเทศไทยได้มีการเจริญเติบโตในภาคการท่องเที่ยวเป็นอย่างมากซึ่งรัฐบาลทุกสมัยได้เห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวมาโดยตลอดจึงทำให้การท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการพัฒนารูปแบบในการท่องเที่ยวที่หลากหลายเป็นอย่างมากเนื่องจากการท่องเที่ยวสามารถนำเงินจำนวนมหาศาลเข้าประเทศได้การเติบโตของการท่องเที่ยวนำไปสู่การพัฒนารูปแบบของการท่องเที่ยวโดยการให้ความสนับสนุนจากภาครัฐให้มีการเข้ามามีส่วนร่วมของภาคการท่องเที่ยวเป็นภาคบริการที่มีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นมูลค่ามหาศาลในแต่ละปีรวมทั้งมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้และการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ มีงานทำและมีสภาพความเป็นอยู่ที่

ดีขึ้นอีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการดึงเงินตราต่างประเทศเข้ามาเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทยได้ (ภิญโญ ไตวิทย์พณิชย, 2547)

วัฒนธรรมไทยในโลกที่มีชื่อเสียงแล้วมีคนจีนรู้จักประเทศไทยมากขึ้นวัฒนธรรมของไทยและเป็นมิตรของคนไทยและทัศนียภาพที่สวยงามดึงดูดชาวจีนที่เดินทางมาประเทศไทยถนนข้าวสารเป็นจุดชมวิวที่มีชื่อเสียงมากที่สุดของประเทศไทยเกือบทุกประชาชนจีนเดินทางมาประเทศไทยก็จะไปถนนข้าวสาร ในอนาคตคาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติมากกว่า 10 ล้านคนมาท่องเที่ยวในพื้นที่ถนนข้าวสาร

ปัจจุบันนี้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวถนนข้าวสารเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้ถนนข้าวสารได้พัฒนารวดเร็วจากกล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่ามีนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่สนใจและเดินทางมาเที่ยวถนนข้าวสารดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อถนนข้าวสารกรณีนักท่องเที่ยวชาวจีนเฉพาะเพื่อเป็นการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวคนจีนรู้สึกต่อสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยจะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถนนข้าวสารในด้านต่าง ๆ คือ ด้านสถานที่ด้านการให้บริการของผู้จัดการจำหน่ายด้านค่าใช้จ่ายด้านความสะอาดและภาพโดยรวมของความพึงพอใจที่ต่อถนนข้าวสารเพื่อที่จะทราบความพึงพอใจและข้อเสนอของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวที่ถนนข้าวสารและเพื่อที่ทางเราจะสามารถนำข้อมูลที่ทราบจากผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงถนนข้าวสารให้มีรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อถนนข้าวสารกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยยึดตามคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวชาวจีน

สมมติฐานการวิจัย

นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

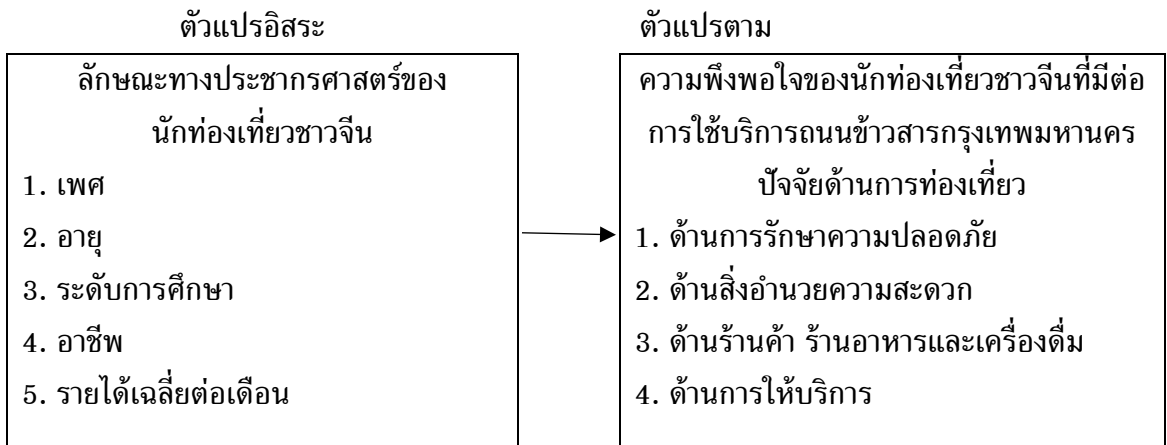
1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ศึกษากำหนดไว้ที่ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านประชากรเป้าหมายที่ศึกษา

กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาคือนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาท่องเที่ยวในถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประเภทของงานวิจัย

รูปแบบการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจเก็บข้อมูล แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน กรกฎาคม 2562 ถึงเดือน สิงหาคม 2562

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้ทำการวิจัยจะนำแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และวัดคุณสมบัติการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างโดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดลองจริงจำนวน 30 ชุด เพื่อพิจารณาว่าแบบสอบถามได้สื่อสารกับผู้ตอบแบบสอบถามตรงตามวัตถุประสงค์ ทั้งในด้านภาษาและรูปแบบของแบบสอบถามหลังจากนั้นจึงทำการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมเพื่อเครื่องมือจะมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง ส่วนการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ใช้ค่า Alpha ตามวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ระดับไม่เกิน 1 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามเชื่อถือได้

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

ไว้ที่ถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนการดำเนินการ 2 วิธี ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด ซึ่งเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลในการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานครโดยทำการเก็บตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากหนังสือ ผลงานวิจัยเอกสาร และวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และระบบสืบค้นจากวิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับตัวแปรที่สนใจของกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ใช้ศึกษาประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 1 ค่าสถิติบรรยายลักษณะของจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	162	40.5
	หญิง	238	59.5
	รวม	400	100
อายุ	20 - 30 ปี	30	7.5
	31 - 40 ปี	200	50.0
	41 - 50 ปี	116	29.0
	51 - 60 ปี	22	5.5
	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	32	8.0
	รวม	400	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	44	11.0
	ปริญญาตรี	268	67.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	88	22.0
	รวม	400	100

		จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ	นักศึกษา	75	18.8
	ข้าราชการ	81	20.3
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	90	22.5
	รับจ้างอิสระ	154	38.5
	อื่น ๆ	0	0.0
	รวม	400	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 15,000 บาท	40	10.0
	15,001-25,000 บาท	76	19.0
	25,001-35,000 บาท	85	21.3
	35,001 – 45,000 บาท	117	29.3
	มากกว่า 45,001 บาทขึ้นไป	82	20.5
	รวม	400	100

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 มีอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 มีอาชีพรับจ้างอิสระมากที่สุด จำนวน 154 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 38.5 มีรายได้มากที่สุดที่ 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3

2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อถนนข้าวสารจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ค่าสถิติบรรยายลักษณะของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อถนนข้าวสารจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านการท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความพึง
		มาตรฐาน	พอใจ
ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.76	0.51	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.85	0.48	มาก
ด้านร้านค้า ร้านอาหารและ เครื่องดื่ม	3.90	0.51	มาก
ด้านการให้บริการ	3.62	0.43	มาก
ระดับความพึงพอใจโดยรวม	3.78	0.32	มาก

ผลการศึกษาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อถนนข้าวสารจังหวัดกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.78 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.85 ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.76 และปัจจัยด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.62 ตามลำดับ

3 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศของนักท่องเที่ยวชาวจีนกับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการท่องเที่ยว ถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานคร	เพศ				t	Sig.	แปลค่า
	ชาย		หญิง				
	Mean	S.D.	Mean	S.D.			
ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัย	3.87	0.46	3.68	0.53	3.80	0.00*	แตกต่าง
ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	0.46	3.84	0.50	0.32	0.74	ไม่แตกต่าง
ปัจจัยด้านร้านค้า ร้านอาหารและ เครื่องดื่ม	3.88	0.48	3.90	0.53	- 0.37	0.70	ไม่แตกต่าง
ปัจจัยด้านการให้บริการ	3.58	0.42	3.65	0.43	- 1.60	0.11	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศของนักท่องเที่ยวชาวจีนกับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติ T-Test ด้วยวิธี Independent Samples T Test พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านร้านค้า ร้านอาหาร และเครื่องดื่ม และปัจจัยด้านการให้บริการในการท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อ ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานครกับพ่อ แม่ พี่ น้อง โดยเดินทางท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานคร 2 ครั้งต่อปี ซึ่งได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานครจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด ค่าใช้จ่าย (ต่อครั้ง) ในการเดินทางท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ที่ 3,001 – 5,000 บาท และใช้เวลาในการท่องเที่ยวต่อครั้ง มากกว่า 6 ชั่วโมง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัย และปัจจัยด้านการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจาก ในปัจจุบันถนนข้าวสารกลายเป็นแหล่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมมาเยือนมากที่สุดแห่งหนึ่ง เพราะบริเวณถนนข้าวสารจะมีที่พักประเภทเกสต์เฮาส์จำนวนมาก จึงสะดวกเรื่องที่พัก ในส่วนของทำเลก็ถือว่าดีมาก อยู่ใจกลางเมือง ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญหลายแห่ง อย่างวัดพระแก้ว วัดบวรฯ วัดสระเกศ วัดราชนันทดา อนุสาวรีย์ประชาธิปไตย นอกจากนี้เสน่ห์ของถนนข้าวสารที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสนใจก็คือ ในยามค่ำคืน ถนนข้าวสารจะเป็นศูนย์รวมของร้านอาหารนานาชาติ ทั้งที่เป็นร้านประจำและร้านที่ขายริมถนน ทำให้ชาวต่างชาติได้มีโอกาสลิ้มลองชิมรสอาหารไทยต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก อีกทั้งยังมีร้านสำหรับนั่งฟังเพลงอีกหลายร้าน รวมถึงร้านขายสินค้านานาชาติ ร้านรับบริการต่าง ๆ ถนนข้าวสารจึงนับเป็นแหล่งสังสรรค์ที่ได้รับความนิยมมากแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในกรุงเทพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศพร ภาวะสกุล (2558) ที่ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจและทัศนคติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวประเทศไทย ซึ่งได้สรุปปัจจัยที่ทำให้ชาวจีนเลือกมาประเทศไทย คือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานวิจัยของ สุทธิ

ชิตชอบ (2548) ที่ได้ศึกษาถึงทัศนคติและความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ด้านการบริการ ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง งานวิจัยของ จิรภา ศักดิ์กิตติมาลัย และมะณี สมรัก (2550) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมากเกี่ยวกับภัตตาคาร ร้านอาหาร รวมทั้งงานวิจัยของ สิริวรรณ คำนวนสินธุ์ (2548) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาคำพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอย่างมากต่อด้านความปลอดภัย

2. การศึกษาเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยยึดตามคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวชาวจีน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ในขณะที่ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม และปัจจัยด้านการให้บริการ ในการท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัย ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม และปัจจัยด้านการให้บริการ ในการท่องเที่ยวถนนข้าวสารในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวถนนข้าวสารเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ถือเป็นสถานที่ต่างถิ่นของนักท่องเที่ยวชาวจีน มีทั้งการท่องเที่ยวในเวลากลางวันและการท่องเที่ยวในเวลากลางคืน ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักจะเดินทางมาท่องเที่ยวในเวลากลางคืนมากกว่าเวลากลางวัน จึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวที่เป็นผู้หญิงมักจะต้องการความปลอดภัยในการท่องเที่ยวมากกว่าเพศชาย โดยเฉพาะการท่องเที่ยวในสถานบันเทิงบนถนนข้าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิตา เพชรภรณ์ (2549) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ผลการวิจัย พบว่า เพศ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวด้านสถานที่แตกต่างกัน งานวิจัยของ เลิศพร ภาระสกุล (2558) ซึ่งได้ทำการศึกษาแรงจูงใจและทัศนคติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ชาวจีนเลือกมาประเทศไทย คือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับการท่องเที่ยว งานวิจัยของ สุทธิ ชิตชอบ (2548) ที่ได้ศึกษาถึงทัศนคติและความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด ซึ่งพบว่า การให้บริการทั่วไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้อมูลสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางแก่การท่องเที่ยวชนชาวจีน กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญในเรื่องการรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลด้านความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวในเวลากลางคืน รวมทั้งการจัดให้มี รปภ. ในจุดที่สำคัญ เช่น ระหว่างทางเดินไปห้องสุขา ระหว่างร้านอาหารแต่ละร้าน เป็นต้น

2. ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตพื้นที่ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ควรเพิ่มกลยุทธ์ในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการจัดตั้งศูนย์บริการภาษาจีนในบริเวณพื้นที่ การสร้างจำนวนสุขาที่มีเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว การมีสถานที่จอดรถเพียงพอ รวมทั้งการมีตู้ ATM และเคาน์เตอร์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตพื้นที่ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานครอย่างเพียงพอและเหมาะสม

3. ผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ควรดำเนินธุรกิจโดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ครอบคลุมความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญต่อการสร้างความหลากหลายของสินค้าและบริการต่าง ๆ การจ้างพนักงานที่มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาจีนเพื่อให้การบริการด้านภาษาจีนแก่นักท่องเที่ยวชาวจีน รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การมีจำนวนที่นั่งที่เพียงพอในบริเวณร้านอาหาร การกำหนดให้มีบริการสั่งอาหาร และการรับจองคิวเพื่อใช้บริการร้านอาหารผ่านทางออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ให้บริการควรมีช่องทางชำระเงินหลากหลายวิธี

4. ผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับที่พัก ควรมุ่งเน้นและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รวมทั้งการกำหนดรูปแบบการให้บริการที่พักรูปแบบเกสต์เฮาส์ในเขตพื้นที่ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากรูปแบบของที่พักดังกล่าวเป็นรูปแบบการให้บริการที่ไม่ต้องใช้พื้นที่จำนวนมากในการก่อสร้างห้องพัก โดยสามารถสร้างห้องพักได้จากอาคารที่มีอยู่ในบริเวณถนนข้าวสาร และการให้บริการในรูปแบบดังกล่าวสามารถกำหนดราคาการให้บริการได้ต่ำกว่าราคาการให้บริการของโรงแรมต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะสามารถสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเกิดความต้องการใช้บริการได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นการช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายให้นักท่องเที่ยวได้ส่วนหนึ่ง

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

นักวิชาการ นักวิจัย หรือผู้ที่มีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร

หรือทำการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานครกับแหล่งท่องเที่ยวแหล่งอื่นในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังสามารถทำการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชนชาติอื่นที่มีต่อถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร เพิ่มเติมได้อีก เช่น นักท่องเที่ยวชาวยุโรป นักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน และนักท่องเที่ยวชาวเอเชียที่มาจากประเทศอื่น เป็นต้น เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของความพึงพอใจที่ต่อถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ในแต่ละชนชาติ

เอกสารอ้างอิง

- จิราภา ศักดิ์กิติมาลัย, และมะณี สมรัก . (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.
- จิราภา ธรรมรักษา. (2557). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์หอการค้าไทย.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์. (2531). การวางแผนและการพัฒนาตลาดท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2538). จิตวิทยาการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัชพร จันท์สว่าง. (2546). ความหมายของนักท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.