

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการท่องเที่ยวและบริการ
ในเขตพื้นที่ประตูท่าแพจังหวัดเชียงใหม่

TA Study of the Behavior and Satisfaction of Chinese Tourists Toward Tourism and
Services in the Tha Phae Gate Area, Chiang Mai Province

จิรเดช ศรีโพธิ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: s67563828010@ssru.ac.th

อัคราพร ศรีโพธิ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วีระ วีระโสภณ

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: weera.we@ssru.ac.th

บัว ศรีคช

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: bua.sr@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการท่องเที่ยวและบริการในเขตพื้นที่ประตูท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเยือนพื้นที่ดังกล่าว ในช่วงเวลา ข้อมูลที่ได้ถูกวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์การท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนมีแรงจูงใจหลักในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่ประตูท่าแพ ได้แก่ การสัมผัสวัฒนธรรมไทย การถ่ายภาพตามจุดสำคัญ และการทดลองอาหารท้องถิ่น ด้านความพึงพอใจพบว่าปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวก ได้แก่ ความเป็นมิตรของชาวเชียงใหม่ ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวก และบรรยากาศที่ดีที่มีเอกลักษณ์ อย่างไรก็ตาม มีปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบ เช่น ปัญหาด้านภาษา ความแออัดของนักท่องเที่ยว และราคาสินค้าและบริการบางประเภทที่สูงกว่าความคาดหมาย ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ประตูท่าแพ โดยควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่เป็นมิตรต่อชาวจีน การบริหารจัดการนักท่องเที่ยวให้สมดุล และการส่งเสริมเอกลักษณ์ท้องถิ่นเพื่อเพิ่มคุณค่าประสบการณ์การท่องเที่ยว

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยวชาวจีน, ประตูท่าแพ, ความพึงพอใจ, พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

Abstract

This research aims to study the behavior and satisfaction of Chinese tourists regarding tourism and services in the Tha Phae Gate area, Chiang Mai Province. A qualitative research method was employed, using in-depth interviews with Chinese tourists visiting the area. The collected data were analyzed using content analysis to identify key factors influencing their travel experiences. The findings reveal that the primary motivations for Chinese tourists visiting Tha Phae Gate include experiencing Thai culture, taking photographs at key landmarks, and trying local cuisine. Factors contributing to positive satisfaction include the friendliness of Chiang Mai residents, the convenience of tourist facilities, and the unique atmosphere of the area. However, negative factors were also identified, such as language barriers, overcrowding, and higher-than-expected prices for certain goods and services. The study highlights opportunities for improving tourism services in the Tha Phae Gate area. It suggests that emphasis should be placed on tourist-friendly communication for Chinese visitors, better crowd management, and promoting local identity to enhance the overall tourism experience.

Keywords: Chinese tourists, Tha Phae Gate, tourist behavior

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ หนึ่งในสถานที่ที่มีชื่อเสียงและเป็นจุดหมายสำคัญของนักท่องเที่ยวคือ ประตูท่าแพ ซึ่งถือเป็นศูนย์กลางทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และกิจกรรมท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัด พื้นที่ดังกล่าวไม่เพียงแต่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น แต่ยังเป็นจุดที่นักท่องเที่ยวชาวจีนให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากมีเสน่ห์ของสถาปัตยกรรมโบราณ การแสดงศิลปวัฒนธรรม และกิจกรรมถนนคนเดินที่ดึงดูดใจ อย่างไรก็ตาม แม้ว่านักท่องเที่ยวจีนจะเป็นกลุ่มตลาดหลักของจังหวัดเชียงใหม่ แต่ยังคงมีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของพวกเขาต่อบริการและประสบการณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่ จากสถิติของศูนย์วิจัยกสิกร (ศูนย์วิจัยกสิกร 2568) พบว่าประเทศจีนเป็นแหล่งนักท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดของไทย ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่าทั้งปี 2568 นักท่องเที่ยวจีนเที่ยวไทยจะมีจำนวน 7.5 ล้านคน เติบโต 11.4% จากปี 2567 หรือกลับมา 68% ของจำนวนนักท่องเที่ยวจีนเที่ยวไทยในปี 2562 (11.1 ล้านคน) โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวจีนที่ต้องการสัมผัสบรรยากาศเมืองเก่า ธรรมชาติ และวัฒนธรรมท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในพื้นที่อาจยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการ

ของนักท่องเที่ยวจีนได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้เกิดปัญหาทางด้านภาษา การสื่อสาร การรับรู้เกี่ยวกับบริการ และระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน งานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจีนในประเทศไทย เช่น งานของ (สุภาภรณ์ 2563) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวจีน พบว่าความสะดวกสบายของการเดินทาง บรรยากาศของสถานที่ และการบริการที่เป็นมิตรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ยังมีงานวิจัยเพียงไม่กี่ชิ้นที่ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีนที่มาเยือน ประตุท่าแพโดยเฉพาะ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเยือนพื้นที่ประตุท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยเน้นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวทั้งในแง่ของสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการของผู้ประกอบการท่องเที่ยว และปัจจัยทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษานักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่ประตุท่าแพ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมายังพื้นที่ดังกล่าว การศึกษานี้ครอบคลุมปัจจัยต่างๆ เช่น แรงจูงใจในการเดินทาง ความคาดหวังที่มีต่อสถานที่ ปัจจัยที่ส่งเสริมประสบการณ์ที่ดี และอุปสรรคที่พบเจอ งานวิจัยนี้อ้างอิงแนวคิดทางด้าน พฤติกรรมการท่องเที่ยว (Tourist Behavior) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่ช่วยอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังใช้ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Theory) เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบริการและประสบการณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่ ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ประตุท่าแพ หน่วยงานภาครัฐ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ทางการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดและรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีนได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการปรับปรุงด้านบริการ การสื่อสาร และการออกแบบประสบการณ์การท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจีนในพื้นที่อื่นของประเทศไทยเพื่อปรับปรุงคุณภาพการท่องเที่ยวในระดับประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเที่ยว ประตุท่าแพจังหวัดเชียงใหม่
2. ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเที่ยว ประตุท่าแพจังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของงานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษากิจกรรมและความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเยือนประตุท่าแพจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เพื่อให้เข้าใจถึงแรงจูงใจในการเดินทาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์การท่องเที่ยว และอุปสรรคที่พบเจอ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อช่วยพัฒนาบริการให้ตรง

กับความต้องการของนักท่องเที่ยวจีนมากขึ้น และเสริมสร้างศักยภาพของพื้นที่ประตูท่าแพให้เป็นจุดหมายปลายทางที่มีคุณภาพและสามารถแข่งขันในระดับสากลได้

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยเน้น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเยือนประตูท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่

1. ระเบียบวิธีการวิจัย ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกนักท่องเที่ยวจีนที่เคยมาเที่ยวที่ประตูท่าแพ ข้อมูลที่ได้ถูกวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. ขั้นตอนการวิจัย

- ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย
- ออกแบบคำถามสัมภาษณ์ที่ครอบคลุมหัวข้อสำคัญ
- ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวจีน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview)
- บันทึกข้อมูลด้วยการจดบันทึกและบันทึกเสียง (หากได้รับอนุญาต)
- สัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะมีความอิ่มตัว (ไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มเติม)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

- ถอดความข้อมูลจากการสัมภาษณ์
- จัดหมวดหมู่ข้อมูล (Coding) ตามหัวข้อ เช่น แรงจูงใจ ปัจจัยพึงพอใจ และอุปสรรค
- วิเคราะห์แนวโน้ม (Thematic Analysis) และเปรียบเทียบข้อมูลของผู้ตอบ
- สรุปผลและอภิปรายพร้อมให้ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. แรงจูงใจในการเดินทาง นักท่องเที่ยวจีนมาเยือนประตูท่าแพ เพื่อสัมผัสวัฒนธรรมไทย ถ่ายภาพ เช็คอินโซเชียล และลิ้มลองอาหารท้องถิ่นโดยเน้นการเดินทางแบบอิสระมากขึ้น

2. พฤติกรรมการท่องเที่ยว

- นิยมเดินทางแบบ Free Independent Travelers (FIT) มากกว่าใช้บริการบริษัททัวร์
- ใช้แอปพลิเคชันจีน เช่น WeChat, Xiaohongshu เพื่อค้นหาข้อมูล

- ใช้บริการ Grab หรือเช่ารถมอเตอร์ไซค์ เพื่อสะดวกเดินทางเดินทางในเขตเมือง
- 3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
 - บรรยากาศที่เป็นเอกลักษณ์ เช่นกำแพงเมืองเก่าและถนนคนเดิน
 - ความเป็นมิตรของคนเชียงใหม่ และการบริการที่ดี
 - สิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกสบาย และราคาสินค้าที่สมเหตุสมผล
- 4. อุปสรรคที่พบ
 - ปัญหาด้านภาษา ไม่มีป้ายบอกทางและข้อมูลท่องเที่ยวเป็นภาษาจีนที่เพียงพอ
 - ความแออัด นักท่องเที่ยวหนาแน่น โดยเฉพาะวันหยุด
 - การเดินทางภายในเมืองไม่สะดวก ขนส่งสาธารณะไม่รองรับนักท่องเที่ยวจีนดีพอ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยนี้พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนมาเยือนประจวบฯ เพื่อสัมผัสวัฒนธรรมไทย ถ่ายภาพ แอร์ลงโซเซียล และลิ้มลองอาหารท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและดิจิทัลของกลุ่มนักท่องเที่ยวจีนยุคใหม่ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวจีนมีแนวโน้ม เดินทางแบบอิสระ (FIT) มากขึ้น และใช้แอปพลิเคชันจีน ในการค้นหาข้อมูลและบริการท่องเที่ยว ด้านความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวจีนชื่นชอบบรรยากาศของสถานที่ ความเป็นมิตรของชาวเชียงใหม่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบโจทย์นักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ยังมีอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ ปัญหาด้านภาษา ความแออัดของนักท่องเที่ยว และความไม่สะดวกในการเดินทางภายในเมือง ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้ำชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาสื่อแปลภาษา ปรับปรุงระบบขนส่ง และการบริหารจัดการนักท่องเที่ยวในช่วง Overtourism จะช่วยเพิ่มคุณภาพประสบการณ์ท่องเที่ยวและดึงดูดนักท่องเที่ยวจีนให้มาเที่ยวได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการสื่อสารภาษาจีน
 - เพิ่มป้ายบอกทางภาษาจีนในจุดสำคัญ
 - สนับสนุนการใช้แอปแปลภาษาและพัฒนาคู่มือท่องเที่ยวให้เป็นภาษาจีน
2. ปรับปรุงการบริหารจัดการนักท่องเที่ยวในช่วง Overtourism
 - จัดระบบคิวในสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญเพื่อลดความแออัด
 - ส่งเสริมเส้นทางท่องเที่ยวทางเลือกเพื่อกระจายตัวนักท่องเที่ยว ลดความแออัดบริเวณประตูท่าแพ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (MOTS). (2566). รายงานภาวะการณ์ท่องเที่ยวของประเทศไทย. <https://www.mots.go.th>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (TAT). (2566). รายงานจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าไทย. <https://www.tourismthailand.org>
- วรรณภา จิตรมณี. (2565). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเชียงใหม่. วารสารการจัดการท่องเที่ยวและบริการ, 14(1), 45-60
- สุภาภรณ์ พรหมชัยศรี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวจีนในประเทศไทย. วารสารการท่องเที่ยวไทยและนานาชาติ, 16(2), 85-102.
- China National Tourism Administration (CNTA). (2023). Annual Report on Outbound Chinese Tourists. ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการเดินทางของนักท่องเที่ยวจีน
- WeChat & Xiaohongshu Travel Reports. (2023). Trends of Chinese Travelers' Preferences. รายงานแนวโน้มพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจีนผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลจีน.