

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับ คณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา
ชื่อผู้เขียน	ธัญวลัย ชุติมาวัฒนานันท์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. เลิศพร ภาระสกุล
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมากับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ทำการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางท่องเที่ยวกับคณะทัวร์ท่องเที่ยวในเมืองพัทยา เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการคำนวณของทาโรยามาเน จากจำนวนนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางท่องเที่ยวในเมืองพัทยา 1,200,000 คน ในปี 2556 เนื่องจากการศึกษามีทั้งศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ ดังนั้น เพื่อให้มีความตรงประเด็นในการศึกษาจึงได้สร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลไว้ 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวก่อนที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา ส่วนที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหลังจากที่เดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองช่วงจะเป็นนักท่องเที่ยวคนเดิม เนื้อหาทั้ง 2 ส่วนมีจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ด้านอาหาร ด้านที่พักแรม ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test วิเคราะห์ปัจจัย วิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ (IPA) และวิเคราะห์ขนาดอิทธิพล (Path Analysis) ผลการศึกษาที่สำคัญพอสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 51 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 2,001-5,000 หยวน ผู้ร่วมเดินทางส่วนใหญ่มากับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน มาท่องเที่ยวประเทศไทยและพัทยาเป็นครั้ง

แรก จำนวนวันที่พักทั้งหมดในประเทศไทย 6 วัน จำนวนวันที่พักในพัทยาส่วนใหญ่พัก 2 วัน ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าทัวร์ในขณะที่ท่องเที่ยวในเมืองพัทยาพบว่าใช้จ่ายเงินในระหว่างการท่องเที่ยว 1,001-2,000 หยวน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากมณฑลกว่างซู่

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนก่อนที่จะเดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยาพบว่า ด้านที่พักแรม ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ส่วนด้านทั่วไปของเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว และด้านอาหาร มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนหลังจากที่เดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยาพบว่า ด้านการให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านทั่วไปของเมืองพัทยา ด้านที่พักแรม ด้านความปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว และด้านอาหาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาพบว่า ด้านทั่วไปของเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ด้านอาหาร ด้านที่พักแรม และด้านความปลอดภัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้บริการ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาพบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและอิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อความภักดีมีค่าขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.91 และมีค่าเป็นบวก แสดงว่า หากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูง ก็จะส่งผลต่อความจงรักภักดีสูงขึ้นไปด้วย

Thesis Title	The Expectations and the Satisfaction of the Chinese Tourists Traveling with a Packaged Tour Group which Affected their Loyalty Towards Pattaya
Author	Thanwalai Chutimawattananan
Thesis Advisor	Associate professor Doctor Lertporn Parasakul
Department	Tourism Management
Academic Year	2015

ABSTRACT

The objective of this study was to examine the expectations and the satisfaction of the Chinese tourists traveling with a packaged tour group which affected their loyalty towards Pattaya. This quantitative research used self-administered questionnaires as tools for collecting the data from 400 Chinese tourists in Pattaya. This sample size was calculated according to Taro and Yamane's recommendation as the number of Chinese tourists visiting Pattaya in 2013 was 1.2 million. The questionnaire for each tourist sample consisted of two copies. The first copy which consisted of items measuring the tourist's expectations from Pattaya holiday was given to the tourist prior to their commencement of the tour upon their arrival to Thailand. The second copy which consisted of items measuring the tourist's satisfaction towards the holiday experience in Pattaya was distributed to them at the end of the tour. Both sets of the questionnaire were designed to measure the tourist's expectation and satisfaction levels towards six aspects of the Pattaya holiday: the general features of Pattaya, the environment, the food service, the accommodation, the safety and the service of the tour company. Descriptive statistics including frequencies, percentages, means, and standard deviations, as well as T-test and F-test were used for data analysis. Factor Analysis was also used to reduce the expectations and the satisfaction levels into manageable groups. The Importance-Performance Assessment (IPA), and the path analysis techniques were also employed.

The research findings revealed that most of the respondents were female, aged 51 years old and above. Most of the respondents received the education at the level lower than the Bachelor Degree. Most of them worked on the farm with an income of 2,001-5,000 yuan per month. Most of them were traveling with friends or colleagues and were first-time visitors to Pattaya and Thailand. The average length of stay in Thailand was 6 days and 2 days in Pattaya. Their average spending while in Thailand ranged from 1,001 to 2,000 yuan on top of the tour price. Most of the respondents were from Guongdong.

As to their expectations of their Pattaya holiday, the respondents placed the highest level of expectations on these aspects: accommodation, safety, and service of the tour company. They placed only the high level of expectations on the aspects of general features of Pattaya, the environment and the food provided.

With regards to the satisfaction of the tourist sample, they were most satisfied with the service provided by the tour company. They were just satisfied with the general features of Pattaya, the accommodation and the safety. They were moderately satisfied with the environment and the food provided.

As to the differences in the expectations and the satisfaction levels, there were significant differences in the aspects of the general features of Pattaya, the food provided, the accommodation and the safety. There was no significant difference in the aspect of general features of Pattaya. All the six aspects were significantly influential to the satisfaction towards Pattaya.

Furthermore, the satisfaction exerted strong influence on the loyalty towards Pattaya at the effect size of .91, which was close to 1.00 indicating very strong influence. This indicated that the more satisfied were the tourist, the more likely that they would be loyal to Pattaya.