

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.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร. เลิศพร ภาระสกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ จนกระทั่งลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อัสวิน แสงพิกุล ผู้อำนวยการหลักสูตร ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชียง เกาจิต ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติในการวิจัยที่คอยช่วยเหลือ และให้คำปรึกษา ขอขอบพระคุณ อาจารย์จริยา วาณิชวิริยะ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาจีนที่คอยช่วยเหลือเกี่ยวกับแบบสอบถามที่เป็นภาษาจีน ขอขอบพระคุณกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน และขอขอบพระคุณอาจารย์ในหลักสูตรทุกท่านที่ให้ความรู้ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ คุณสิงห์ชัย พรคุ้มเกล้า มัคคุเทศก์ภาษาจีนผู้ให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และคอยช่วยเหลือเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวจีนในหลายสิ่งหลายอย่าง และขอขอบพระคุณ นักท่องเที่ยวชาวจีนทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการท่องเที่ยวเพื่อตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้แล้ว ต้องขอขอบคุณ คุณฉัฐพร สุกุมารพันธุ์ เลขานุการหลักสูตร ในการให้คำปรึกษาแนะนำขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับการศึกษา ขอขอบคุณบรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกท่านที่คอยอำนวยความสะดวกในการหาข้อมูล และขอขอบคุณระบบการสื่อสารที่ช่วยในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

ท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษา หรือเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาในอนาคตต่อไป

ธัญวลัย ชุตินาวัฒน์นนท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ด
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	7
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	7
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	8
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
1.6 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย.....	11
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	11
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	13
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อการบริการ.....	37
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (IPA)	39
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
2.6 ข้อมูลทั่วไปของเมืองพัทยา.....	53
2.7 ข้อมูลทั่วไปของประเทศจีน.....	63
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	72
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	72
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
3.3 การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	74
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	77

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
4. ผลการวิจัย.....	81
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคล.....	82
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับ คณะทัวร์ ก่อนที่จะเดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	86
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ เดินทางกับคณะทัวร์ หลังจากเดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	90
ส่วนที่ 4 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ต่อการท่องเที่ยวเมือง พัทยา โดย IPA.....	95
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างเชิงเส้นอิทธิพลของปัจจัยแห่งความ พึงพอใจที่มีต่อความภักดี LISREL โมเดล.....	109
ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่เดินทางกับคณะทัวร์ต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	112
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	169
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	170
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	172
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	175
บรรณานุกรม.....	177
ภาคผนวก.....	185
ก. แบบสอบถามภาษาไทย.....	186
ข. แบบสอบถามภาษาจีน.....	196
ประวัติผู้เขียน.....	206

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติปี 2553 – 2556.....	2
1.2	จำนวนและรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติปี 2553 – 2556.....	2
1.3	5 อันดับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยือนประเทศไทยมากที่สุด ปี 2556.....	3
1.4	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนปี 2554 – 2556.....	4
1.5	10 อันดับสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมสำหรับชาวต่างชาติปี 2556 และ 2555.....	4
1.6	สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาพ.ศ. 2553 – 2556.....	5
3.1	ผลการสังเคราะห์เกณฑ์ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของ โมเดล.....	79
4.1	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	82
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวด้านทั่วไปของเมืองพัทยา.....	86
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว.....	87
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวด้านอาหาร.....	88
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวด้านที่พักแรม.....	88
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัย.....	89
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการ.....	90
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านทั่วไปของเมืองพัทยา.....	90
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว.....	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว ด้านอาหาร.....	92
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว ด้านที่พักแรม.....	92
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัย.....	93
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว ด้านการให้บริการ.....	94
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	94
4.15	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้ของนักท่องเที่ยว ชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	109
4.16	แสดงค่าอิทธิพลของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	110
4.17	ค่าสถิติเบื้องต้นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการกลับมา เยือนซ้ำ.....	110
4.18	ผลการทดสอบสมมติฐานของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อ การท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	112
4.19	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีน ด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกช่วงอายุ.....	114
4.20	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีน ด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกช่วงระดับการศึกษา.....	115
4.21	ผลการทดสอบสมมติฐานของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีน ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว.....	115
4.22	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีน ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกช่วงอายุ.....	118
4.23	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีน ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกช่วงระดับการศึกษา.....	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.24	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกช่วงอาชีพ.....	119
4.25	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกช่วงผู้ร่วมเดินทาง.....	120
4.26	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกช่วงจำนวนวันทั้งหมดที่พักในประเทศไทย.....	120
4.27	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกช่วงจำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา	121
4.28	ผลการทดสอบสมมติฐานของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านอาหาร.....	121
4.29	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านอาหาร จำแนกช่วงอายุ.....	124
4.30	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านอาหาร จำแนกช่วงระดับการศึกษา.....	124
4.31	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านอาหาร จำแนกช่วงผู้ร่วมเดินทาง.....	125
4.32	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านอาหาร จำแนกช่วงจำนวนวันทั้งหมดที่พักในประเทศไทย	125
4.33	ผลการทดสอบสมมติฐานของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านที่พักแรม	126
4.34	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านที่พักแรม จำแนกช่วงอายุ.....	129

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.35	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านที่พักแรม จำแนกช่วงระดับการศึกษา.....	129
4.36	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านที่พักแรม จำแนกช่วงอาชีพ.....	130
4.37	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านที่พักแรม จำแนกช่วงผู้ร่วมเดินทาง.....	130
4.38	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านที่พักแรม จำแนกช่วงจำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา.....	131
4.39	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านที่พักแรม จำแนกช่วงจำนวนวันทั้งหมดที่พักในประเทศไทย.....	131
4.40	ผลการทดสอบสมมติฐานของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านความปลอดภัย.....	132
4.41	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านความปลอดภัย จำแนกช่วงอายุ.....	134
4.42	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านความปลอดภัย จำแนกช่วงจำนวนวันทั้งหมดที่พักในประเทศไทย.....	135
4.43	ผลการทดสอบสมมติฐานของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านการให้บริการ.....	135
4.44	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านการให้บริการ จำแนกช่วงรายได้ต่อเดือน.....	138
4.45	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านการให้บริการ จำแนกช่วงผู้ร่วมเดินทาง.	138

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.46	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านการให้บริการ จำแนกช่วงจำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา.....	139
4.47	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านการให้บริการ จำแนกช่วงภูมิภาค/ภูมิภาค/ภูมิภาค.....	139
4.48	ผลการทดสอบสมมติฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	140
4.49	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกช่วงอายุ.....	143
4.50	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกช่วงอาชีพ.....	143
4.51	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกช่วงจำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา.....	144
4.52	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกช่วงภูมิภาค/ภูมิภาค/ภูมิภาค.....	144
4.53	ผลการทดสอบสมมติฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว.....	145
4.54	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกช่วงอายุ.....	148

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.55	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกช่วงอาชีพ.....	148
4.56	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกช่วงจำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา.....	149
4.57	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกช่วงภูมิภาค/ภูมิลำเนา.....	149
4.58	ผลการทดสอบสมมติฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านอาหาร.....	150
4.59	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านอาหาร จำแนกช่วงอายุ.....	153
4.60	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านอาหาร จำแนกช่วงอาชีพ.....	153
4.61	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านอาหาร จำแนกช่วงจำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา.....	154
4.62	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านอาหาร จำแนกช่วงจำนวนวันทั้งหมดที่พักในประเทศไทย.....	154
4.63	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านอาหาร จำแนกช่วงภูมิภาค/ภูมิลำเนา.....	155
4.64	ผลการทดสอบสมมติฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาด้านที่พักแรม.....	155
4.65	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านที่พักแรม จำแนกช่วงอายุ.....	158

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.66	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านที่พักแรม จำนวนช่วงจำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา.....	158
4.67	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านที่พักแรม จำนวนช่วงภูมิภาค/ภูมิภาค..	159
4.68	ผลการทดสอบสมมติฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านความปลอดภัย.....	160
4.69	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านความปลอดภัย จำนวนช่วงจำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา.....	162
4.70	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านความปลอดภัย จำนวนช่วงภูมิภาค/ภูมิภาค.....	163
4.71	ผลการทดสอบสมมติฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านการให้บริการ.....	163
4.72	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านการให้บริการ จำนวนช่วงจำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา.....	166
4.73	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านการให้บริการ จำนวนช่วงภูมิภาค/ภูมิภาค.....	167
4.74	ผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	167
5.1	ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ต่อการท่องเที่ยวพัทยา.....	171

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	Importance-Performance Matrix.....	40
2.2	กราฟเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละคุณสมบัติ ของนักท่องเที่ยว.....	42
2.3	แผนที่เมืองพัทยา.....	59
2.4	แผนที่สาธารณรัฐประชาชนจีน.....	64
2.5	แผนที่เขตการปกครองของจีน.....	65
2.6	ภาพธงชาติจีน.....	66
2.7	สกุลเงินของจีน.....	67
4.1	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านทั่วไปของเมืองพัทยา.....	95
4.2	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว.....	97
4.3	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านอาหาร.....	99
4.4	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านที่พักแรม.....	101
4.5	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านความปลอดภัย.....	103
4.6	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการให้บริการ.....	105
4.7	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวจีนต่อการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาในภาพรวม.....	107
4.8	ผลการวิเคราะห์หัตถิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อความภักดีของ นักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	111