

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในหลายด้าน เช่น ด้านเศรษฐกิจเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศช่วยลดปัญหาการขาดดุลการชำระเงินระหว่างประเทศช่วยสร้างอาชีพและการจ้างงานช่วยให้เกิดการกระจายรายได้ช่วยกระตุ้นให้เกิดการผลิตทางเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรมช่วยยกมาตรฐานการครองชีพของคนในท้องถิ่น ช่วยสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่สังคมช่วยอนุรักษ์และฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมช่วยก่อให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษาช่วยลดปัญหาความแออัดในเมืองหลวงช่วยให้เกิดการนำทรัพยากรที่ไร้ค่าในท้องถิ่นมาสร้างมูลค่าด้านการเมืองช่วยสร้างสันติภาพและความสามัคคีช่วยส่งเสริมความมั่นคงและภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ประกอบไปด้วยธุรกิจหลายประเภท ได้แก่ ด้านการขนส่ง ที่พัก อาหาร และธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น ผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรงคือบริการ สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างประเทศนั้นการท่องเที่ยวถือเป็นการส่งสินค้าออก

ในปี พ.ศ. 2556 ประเทศไทยได้มีโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 26,546,725 คน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2555 ถึง 18.76 % จากจำนวนนักท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2555 อยู่ที่ 22,353,903 คน รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปี พ.ศ. 2555 อยู่ที่ 983,928.36 ล้านบาท และปี พ.ศ. 2556 อยู่ที่ 1,207,145.82 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2557)

ตารางที่ 1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติปี 2553 – 2556

ปี	2553	2554	2555	2556
จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ	15,936,400	19,230,470	22,353,903	26,546,725

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว (สืบค้นวันที่ 9 ตุลาคม 2557)

ตารางที่ 1.2 จำนวนและรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติปี 2553 – 2556

ปี (พ.ศ.)	จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ		รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ	
	จำนวน (คน)	% $\Delta$	จำนวน (ล้านบาท)	% $\Delta$
2553	15,936,400	+12.63	592,794.09	+ 16.18
2554	19,230,470	+20.67	776,217.20	+ 30.94
2555	22,353,903	+16.24	983,928.36	+26.76
2556	26,546,725	+18.76	1,207,145.82	+22.69

หมายเหตุ. \* รวบรวมจากรายงานของแต่ละปี

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว (สืบค้นวันที่ 9 ตุลาคม 2557)

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้สรุปประเด็นเศรษฐกิจในรอบปี 2556 ด้านการท่องเที่ยวว่า นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดดพร้อมทั้งมีการปรับโครงสร้างของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จากเดิมที่กระจุกตัวในกลุ่มของยุโรปและสหรัฐอเมริกาเป็นนักท่องเที่ยวในกลุ่มอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะจีน รัสเซีย และเอเชียตะวันออก ถึงแม้ว่าจำนวนวันในการพักของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะสั้นกว่านักท่องเที่ยวจากยุโรปและอเมริกาแต่สามารถชดเชยด้วยจำนวนของนักท่องเที่ยวที่มากกว่า และไม่ได้ส่งผลให้รายรับจากการท่องเที่ยวของไทยลดลงแต่อย่างใด เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศตลาดเกิดใหม่ขยายตัวดีขึ้นส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีกำลังซื้อเพิ่มขึ้นและใช้จ่ายต่อวันมากขึ้น สะท้อนคุณภาพของนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่อยู่ในเกณฑ์ดีระดับหนึ่ง นอกจากนี้แล้ว การ

เพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ยังช่วยให้ภาคการท่องเที่ยวของไทยมีความผันผวนต่อปัจจัย ฤดูกาลน้อยลง โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากจีนที่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวไทยตลอดทั้งปี เป็นการ เติบโตอย่างมีเสถียรภาพของการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ที่มีการเติบโตและมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดคือ นักท่องเที่ยวจากจีน ประเทศจีนถือเป็นตลาดที่มีศักยภาพต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยเห็น ได้จากการขยายตัวทางเศรษฐกิจและจำนวนประชากรที่มาก อีกทั้งจากผลการสำรวจยังพบว่า ประเทศไทยเป็นจุดหมายที่นักท่องเที่ยวจีนสนใจเดินทางมาท่องเที่ยวในอนาคต (นิลเส็น คอม ปะณี, ม.ป.ป.) หลังจากที่รัฐบาลไทยและรัฐบาลจีนได้ทำความตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการ ท่องเที่ยวเมื่อ พ.ศ. 2536 เพื่อส่งเสริมความร่วมมือด้านการตลาดและส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่าง ประเทศ รัฐบาลจีนได้อนุญาตให้ชาวจีนได้เดินทางท่องเที่ยวนอกประเทศโดยให้อยู่ภายใต้การ ควบคุมของรัฐบาลจีนเท่านั้น และไทยก็เป็นกลุ่มประเทศแรกๆ ร่วมกับสิงคโปร์และมาเลเซียที่ ได้รับอนุญาตให้ชาวจีนเดินทางออกไปท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยว ในประเทศไทยช่วงปี พ.ศ. 2554-2556 โดยในปี พ.ศ. 2554 มีนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางมา ท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 1,721,247 คน ปี พ.ศ. 2555 จำนวน 2,786,860 คน และในปี พ.ศ. 2556 มีจำนวน 4,637,335 คน เพิ่มขึ้น 66.40 % จากปี พ.ศ. 2555 (กรมการท่องเที่ยว: ออนไลน์, 2557) ซึ่งจีนเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด (สถานเอกอัครราช ฑูต ณ กรุงปักกิ่ง, 2557)(ดูตารางที่ 1.3 และ 1.4 ประกอบ)

ตารางที่ 1.3 5 อันดับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยือนประเทศไทยมากที่สุด ปี 2556

อันดับ	จำนวน (คน)
1. จีน	4,637,335
2. มาเลเซีย	3,041,097
3. รัสเซีย	1,746,565
4. ญี่ปุ่น	1,536,425
5. เกาหลีใต้	1,295,432

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว (สืบค้นวันที่ 9 ตุลาคม 2557)

ตารางที่ 1.4 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนปี 2554 - 2556

ปี (พ.ศ.)	จำนวนนักท่องเที่ยวจีน	% $\Delta$
2554	1,721,247	53.38
2555	2,786,860	61.91
2556	4,637,335	66.40

หมายเหตุ. \* รวบรวมจากรายงานของแต่ละปี

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว (สืบค้นวันที่ 9 ตุลาคม 2557)

สำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่ชาวต่างชาตินิยมเที่ยวที่สุดในประเทศไทยจากผลสำรวจของโพลเทล์ ดอทคอมได้มีการจัดอันดับ 20 สถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมสำหรับชาวต่างชาติปี 2556 พบว่า กรุงเทพมหานครเป็นเมืองในประเทศไทยที่ชาวต่างชาตินิยมเที่ยวที่สุด รองลงมาคือ ภูเก็ต, เกาะสมุย, พัทยา, และกระบี่ (ดูตารางที่ 1.5 ประกอบ)

ตารางที่ 1.5 10 อันดับสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมสำหรับชาวต่างชาติปี 2556 และ 2555

อันดับในปี 2556	จังหวัด/เมือง/สถานที่ท่องเที่ยว	อันดับในปี 2555
1	กรุงเทพมหานคร	1
2	ภูเก็ต	2
3	เกาะสมุย	3
4	พัทยา	4
5	กระบี่	5
6	เชียงใหม่	6
7	หัวหิน	7
8	เกาะพะงัน	8
9	เกาะเต่า	11
10	บางพลี	9

ที่มา: ผู้จัดการออนไลน์ (สืบค้นเมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2557)

พัทยายเป็นเมืองท่องเที่ยวชายทะเลอ่าวไทยที่มีชายหาดเป็นสถานที่ตากอากาศที่ยาวติดต่อกัน 15 กิโลเมตร เป็นศูนย์กลางบริการที่ครบวงจรทั้งการท่องเที่ยวและธุรกิจที่มีลักษณะโดดเด่นด้วยสีสันที่หลากหลาย เป็นเมืองที่ท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้กับกรุงเทพมหานคร ใกล้สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ และใกล้สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา นอกจากแหล่งท่องเที่ยวแล้ว พัทยามีกิจกรรมหลายประเภทที่เป็นองค์ประกอบให้เมืองพัทยานั้นมีศักยภาพที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกให้มาท่องเที่ยว เช่น การแข่งขันกีฬาทางน้ำ งานเทศกาลดนตรีนานาชาติ (Pattaya International Music Festival) และการประชุมระดับนานาชาติ เป็นต้น ประกอบกับการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ผู้บริหารเมืองพัทยาได้กำหนดไว้ให้พัทยายเป็นเมืองมีชื่อเสียงระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ ที่น่าอยู่ของคนทั้งโลก จึงเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยาเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก

ตารางที่ 1.6 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา พ.ศ. 2553–2556

	ปี พ.ศ. 2553	ปี พ.ศ. 2554	ปี พ.ศ. 2555	ปี พ.ศ. 2556
นักท่องเที่ยวทั้งหมด	6.9	7.8	8.2	9.4
นักท่องเที่ยวต่างชาติ	5.2	6	5.8	N/A
นักท่องเที่ยวชาวไทย	1.7	1.8	2.3	3

หมายเหตุ. \* (หน่วย : ล้าน)

ที่มา: มติชนออนไลน์, เส้นทางเศรษฐกิจ (สืบค้นเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2557)

ในขณะที่การเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยวในเมืองพัทยานั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและขาดการวางแผนในการจัดการเมือง ทำให้เป้าหมายของการขยายตัวเน้นไปที่ตัวเลขปริมาณของเม็ดเงินที่ไหลเข้าสู่เศรษฐกิจ และจำนวนเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวโดยลงทุนในธุรกิจที่มีผลตอบแทนคืนเร็วเป็นหลัก อันได้แก่ธุรกิจท่องเที่ยวยามราตรี สถานเริงรมย์และแหล่งอโคจร ดังจะเห็นตัวอย่างที่ชัดเจนจากจำนวนบาร์เปลื้องผ้าในย่าน “ถนนคนเดิน” (Walking Street) ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และกระจายไปนอกเขต “ถนนคนเดิน” (Walking Street) ไปทั่วเมืองพัทยา ภาพลักษณ์ของเมืองจึง

เปลี่ยนไปเนื่องจากปัญหาสังคมและวัฒนธรรมที่ฉาบทั่วทุกมุมของเมือง โดยผ่านการรายงานข่าวตามสื่อต่างๆ แม้ว่าในระยะหลังการตื่นตัวของภาครัฐและองค์กรอิสระต่างๆ ที่พยายามส่งเสริมสนับสนุนการอนุรักษ์ธรรมชาติและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวที่เน้นศิลปะ วัฒนธรรม ที่สวยงามควบคู่ไปกับการพัฒนาเมืองพัทยา เพื่อปรับภาพลักษณ์ของเมืองให้ดูดีขึ้น แต่การส่งเสริมและสนับสนุนเป็นไปอย่างขาดความต่อเนื่อง การจำกัดเขตและจำนวนสถานอโคจรยังไม่ใช่คำตอบสุดท้ายของการฟื้นฟูเมืองอย่างยั่งยืน (วรรณ ศรีจิรกาล และ สราวุธ เปรมใจ, 2552) นอกจากนี้แล้ว พัทยายังมีปัญหที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวโดยตรง คือ ความเป็นปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว การหลอกลวงนักท่องเที่ยว ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในที่พัก ปัญหาการขายบริการทางเพศ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ยังคงเป็นปัญหาต่อภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาในปัจจุบันและรอการแก้ไขในอนาคต

พัทยายเป็นจุดหมายปลายทางหนึ่งที่นักท่องเที่ยวชาวจีนนิยมเดินทางท่องเที่ยวการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่แล้วจะเดินทางมาเป็นครั้งแรกและเลือกเดินทางมากับบริษัททัวร์ (น้ำฝน จันทน์นวล, 2556) เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ (Group Tour) เนื่องจากส่วนใหญ่ยังมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวจำกัดและยังขาดประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยว การเดินทางกับคณะทัวร์นั้นมีความสะดวกและมีความพร้อมในหลายด้าน เช่น มีโปรแกรมการเดินทางที่แน่นอน มีที่พักพร้อม มีมัคคุเทศก์นำเที่ยวและอำนวยความสะดวกทางด้านภาษาและช่วยในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว จึงเป็นทางเลือกที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวชาวจีนได้รับความสะดวกและรู้สึกปลอดภัยกว่าการเดินทางมาเอง (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย: ส่วนวิจัยธุรกิจ 1 ฝ่ายวิจัยธุรกิจ, 2556)

จากข้อมูลของส่วนวิจัยธุรกิจ 1 ฝ่ายวิจัยธุรกิจธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยยังพบว่า สิ่งที่น่าสนใจประการหนึ่งคือพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนก็กำลังเปลี่ยนไป จากเดิมที่การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนนั้นมีความรีบเร่งเพื่อให้ทันตามตารางเวลาของรายการท่องเที่ยว ได้เปลี่ยนมานั่งรถท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจมากขึ้น รวมทั้งมีแนวโน้มในการเพิ่มค่าใช้จ่ายสำหรับอาหารและที่พักมากขึ้น นอกจากนี้แล้วทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวจีนเองก็มีการเปลี่ยนไปโดยที่นักท่องเที่ยวสนใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง

เพิ่มขึ้น และการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวจีนมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้แต่ละประเทศนั้นมีการวางกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีนให้หลังไหลเข้าสู่ประเทศของตน ดังนั้นการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจจากนักท่องเที่ยวจีนจึงเป็นสิ่งสำคัญ

จากการศึกษาการเติบโตด้านการท่องเที่ยวเช่น ธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวและการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของเมืองพัทยาดังที่กล่าวข้างต้นจากเอกสารวรรณกรรมและงานวิจัยรวมทั้งผู้วิจัยเองได้เดินทางท่องเที่ยวกับคณะทัวร์เพื่อสังเกตการณ์ตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่คณะทัวร์ชาวจีนเดินทางไปท่องเที่ยว ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยาทั้งในลักษณะเชิงบวกและลักษณะเชิงลบตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางท่องเที่ยวแบบหมู่คณะ (Group Tour) ก่อนที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา และเมื่อได้ท่องเที่ยวในเมืองพัทยาแล้วนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในเมืองพัทยายังไงจึงเป็นที่มาของหัวข้อการวิจัย “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา”

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ต่อแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ต่อแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีสัมพันธ์ต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมากับคณะทัวร์ที่อยู่ในกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาแตกต่างกัน

2. นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมากับคณะทัวร์มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาแตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา

#### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมากับคณะทัวร์ที่จะส่งผลความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทำการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางท่องเที่ยวกับคณะทัวร์ (Group Tour) ที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา เนื่องจากการศึกษามีทั้งศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ ดังนั้น เพื่อให้มีความตรงประเด็นในการศึกษาจึงได้สร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลไว้ 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวก่อนที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา ส่วนที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหลังจากที่เดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยาแล้ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองช่วงจะเป็นจะเป็นนักท่องเที่ยวคนเดิม เนื้อหาทั้ง 2 ส่วนมีจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ด้านอาหาร ด้านที่พักแรม ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางท่องเที่ยวกับคณะทัวร์ท่องเที่ยวในเมืองพัทยาอายุ 20 - 60 ปี

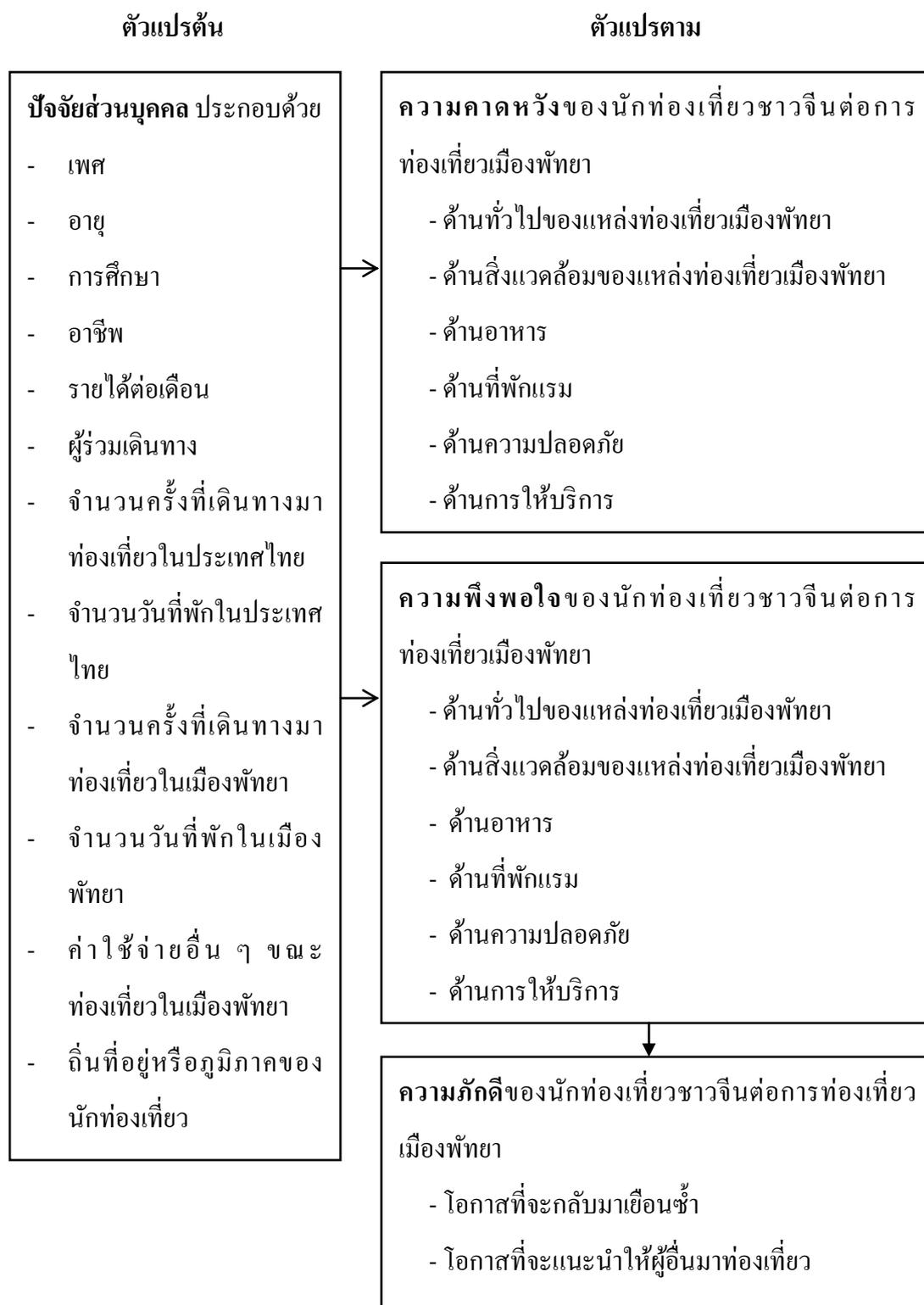
ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของเมืองพัทยาที่คณะทัวร์ของนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางไปท่องเที่ยวและใช้บริการ

ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้มีดังนี้

- 1) ตัวแปรต้น ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนวันที่พักในประเทศไทย จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองพัทยา จำนวนวันที่พักในเมืองพัทยา ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ขณะท่องเที่ยวในเมืองพัทยา และถิ่นที่อยู่หรือภูมิภาคของนักท่องเที่ยว

2) ตัวแปรตาม ความคาดหวังและความพึงพอใจ ประกอบด้วย ด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านอาหาร ด้านที่พักแรม ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ

### 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## 1.6 ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

เพื่อช่วยสนับสนุนทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนให้มีการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพการณ์ต่างๆ ที่มีผลต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยเช่น

1. ภาครัฐ สามารถนำผลที่ได้รับจากการศึกษามาประกอบเพื่อวางแผนทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเมืองพัทยาให้เป็นไปได้ไปอย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวในอนาคต

2. ภาคเอกชนหรือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา สามารถนำผลที่ได้รับจากการศึกษาไปประกอบในปรับปรุงแนวทางและวางกลยุทธ์ในธุรกิจการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

3. ผู้ที่ริเริ่มจะทำธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว สามารถนำผลที่ได้รับจากการศึกษาไปประกอบเป็นแนวทางในการตัดสินใจทำธุรกิจ

4. ผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากขึ้น

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

เมืองพัทยา หมายถึง เขตปกครองพิเศษเขตหนึ่งที่ตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยาดั้งเดิมวันที่ 29 พฤศจิกายนพ.ศ. 2521 (เทียบเท่าเทศบาลนคร) ประกอบด้วยพื้นที่ 4 ตำบลคือ

1. ตำบลนาเกลือหมู่ 1, 2, 3, 4, 5, 6 และ 7 (เกาะล้าน)
2. ตำบลหนองปรือหมู่ 5, 6, 9, 10, 11, 12 และ 13
3. ตำบลห้วยใหญ่หมู่ 4
4. ตำบลหนองปลาไหลหมู่ 6, 7 และ 8

แหล่งท่องเที่ยวในเมืองพัทยา หมายถึง แหล่งเที่ยวที่มีพื้นที่อยู่ภายใต้การปกครองและการควบคุมดูแลของเมืองพัทยา

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ท่องเที่ยวในเมืองพัทยา

**ความคาดหวัง** หมายถึง ความรู้สึก ความคิดหรือการคาดการณ์ต่อสถานการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งไว้ล่วงหน้า ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านที่พักแรม ด้านอาหาร ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านที่พักแรม ด้านอาหาร ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ

**ความภักดี** หมายถึง พฤติกรรมหรือทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่จะนำไปสู่โอกาสที่นักท่องเที่ยวที่จะกลับมาท่องเที่ยวหรือใช้บริการ โดยสามารถวัดได้จากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ โอกาสที่จะกลับมาเยือนซ้ำและโอกาสที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาท่องเที่ยว