

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยว  
เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

Chinese Tourists' Behaviour and Satisfaction with their Visit to Pattaya, Chon Buri Province

ปราศรัย ประวัตินำเรื่อง<sup>1</sup>

Zhu Chunping<sup>2</sup>

สาขาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ E-mail: [Chunping.zh@northbkk.ac.th](mailto:Chunping.zh@northbkk.ac.th)<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามภาษาจีน จำนวน 100 ชุด โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไป ปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวจากนั้นนำเสนอในรูปแบบของร้อยละซึ่งผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวชาวจีนให้มากที่สุดคือด้านสถานที่ท่องเที่ยว รองมาคือด้านที่พัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายในการมาเที่ยวเมืองพัทยา ด้านอภยาศัยและมิตรไมตรีคนท้องถิ่น และด้านระบบการคมนาคม/ขนส่ง ตามลำดับโดยความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจด้านสถานที่ให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยวบันเทิง ความหลากหลายของกิจกรรม และความสวยงามของสิ่งแวดล้อมทาง ธรรมชาติ ความพึงพอใจด้านที่พักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.697 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายในการมาเที่ยวเมืองพัทยาในครั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.695 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านอภยาศัย และมิตรไมตรีคนท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจด้านระบบการคมนาคม/ขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ซึ่งอยู่ในระดับมากโดยความพึงพอใจด้านระบบการคมนาคม/ขนส่งให้ความสำคัญในระดับมาก

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมนักท่องเที่ยว, ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยวชาวจีน, เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

### Abstract

The objective of this research was to study Chinese tourists' behavior and satisfaction with their visit to Pattaya, Chon Buri Province. In this study, 100 sets of the questionnaire were employed as a tool for data collection, and the Chinese tourists were selected as a sampling group. Then, descriptive statistics for the data analysis including percentage were conducted to evaluate factors that affect travel as well as the Chinese tourists' behavior and satisfaction. The findings of the research suggested that the Chinese Tourists' satisfaction with tourist attractions was at the highest level followed by satisfaction with accommodation, facilities, food and beverage, life and belongings safety, value for money, friendliness of the local people and public transportation system respectively. In relation to the satisfaction with tourist attractions, there was the mean score of 3.91 with the rating scale of the high level whereby the satisfaction included tourism entertainment activities, a wide variety of activities and natural beauty. In section of satisfaction with accommodation, it indicated that there was the mean score of 3.86 with the rating scale of the high level while there was the mean scores of 3.697 with the rating scale of the high level relating to satisfaction with life and belongings safety. Furthermore, the Chinese tourists' satisfaction with value for money in their visit to Pattaya was at the high level with the mean score of 3.695 while satisfaction with friendliness of the local people was at the high level with the mean score of 3.68. Finally, the Chinese tourists' satisfaction with public transportation system was at the high level with the mean score of 3.64

Keywords: Tourists' Behaviour, Satisfaction, Chinese Tourists, Pattaya, Chon Buri Province

### บทนำ

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เผยตัวเลขนักท่องเที่ยวต่างชาติในปี 2557 อย่างเป็นทางการ มีจำนวน 24.77 ล้านคน หดตัวร้อยละ 6.66 จากปี 2556 ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาในไตรมาส 4 ช่วยให้นักท่องเที่ยวตลอดทั้งปี หดตัวเพียงร้อยละ 6.66 จากที่ช่วง 6 เดือนแรกหดตัวกว่าร้อยละ 12 จากสถานการณ์ภายในประเทศ นับเฉพาะไตรมาสที่ 4 นักท่องเที่ยวต่างชาติขยายตัวถึง 7% โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจีนขยายตัวเกือบ 70 % สถิติการท่องเที่ยวไทยในปี 2557 อย่างเป็นทางการว่า มีนักท่องเที่ยว

ต่างชาติเข้ามาเที่ยวประเทศไทย จำนวน 24,779,768 คน ลดลงร้อยละ 6.66 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา นำรายได้เข้าประเทศถึง 1,147,653 ล้านบาท หดตัวร้อยละ 4.93 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา โดยภูมิภาคที่เข้ามาเที่ยวประเทศไทยมากที่สุด ได้แก่ นักท่องเที่ยวจากเอเชียตะวันออก จำนวน 14,561,527 คน สร้างรายได้ให้ประเทศ 489,243 ล้านบาท รองลงมาคือนักท่องเที่ยวจากยุโรป จำนวน 6,156,132 คน สร้างรายได้ 420,866 ล้านบาท และทวีปอเมริกา จำนวน 1,104,714 คน สร้างรายได้ 76,609 ล้านบาท ส่วนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวประเทศไทยมากที่สุด 3 ประเทศแรก ได้แก่ นักท่องเที่ยวจากประเทศจีน 4,623,806 คน ตามด้วยมาเลเซีย 2,644,052 คน และรัสเซีย 1,603,813 คน

ทั้งนี้ การขยายตัวของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยในไตรมาสที่ 4 ช่วยให้จำนวนนักท่องเที่ยวตลอดทั้งปี หดตัวเพียงร้อยละ 6.66 จากปี 2556 เพราะผลกระทบจากสถานการณ์ภายในประเทศมีผลให้นักท่องเที่ยวช่วง 6 เดือนแรกหดตัวกว่า ร้อยละ 12 และเมื่อเหตุการณ์ต่างๆ สิ้นสุดลง กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาและภาคส่วนต่างๆ ได้ร่วมกันฟื้นฟูความเชื่อมั่นและกระตุ้นการท่องเที่ยวด้วยมาตรการต่างๆ เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมวีซ่าให้นักท่องเที่ยวจีน เป็นต้น ทำให้นับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2557 เป็นต้นมา สถานการณ์ท่องเที่ยวปรับตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะช่วงไตรมาสที่ 4 ซึ่งเป็นฤดูกาลท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวจากหลายประเทศขยายตัวรวมถึง 7% โดยเฉพาะจีน ขยายตัวเกือบ 70% มีผลช่วยให้ภาคการท่องเที่ยวโดยรวมของปี 2557 ดีขึ้นสำหรับเดือนธันวาคม 2557 ที่ผ่านมานั้น พบว่ามีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 2,841,333 คน ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวประเทศไทยสูงสุด 10 อันดับแรก ได้แก่ จีน จำนวน 495,034 คน มาเลเซีย 410,795 คน รัสเซีย 184,252 คน สิงคโปร์ 135,712 คน ญี่ปุ่น 131,017 คน เกาหลี 114,015 คน สหราชอาณาจักร (อังกฤษ) 105,574 คน อินเดีย 93,184 คน สหรัฐอเมริกา 90,689 คน และเยอรมนี 90,097 คน โดยนักท่องเที่ยวชาวจีนมีอัตราการขยายตัวมากที่สุดถึงร้อยละ 86.50 สถานการณ์การท่องเที่ยวล่าสุดว่า นับตั้งแต่วันที่ 1-18 มกราคม 2558 พบว่ามีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 1,480,630 คน โดยขยายตัวจากช่วงเดียวกันของปีก่อนถึงร้อยละ 11.7 และคาดว่านักท่องเที่ยวจะเติบโตต่อเนื่องในอัตราดังกล่าวตลอดทั้งเดือน

แหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมจากการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ นั้นเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เช่น อันดับ 1 หมู่เกาะพีพี ที่กระบี่ อันดับ 2 เกาะเต่าที่สุราษฎร์ธานี และอันดับ 3 หาดพัทยาที่ชลบุรี เป็นต้น เนื่องจากเมืองพัทยานั้นอยู่ใกล้กรุงเทพมหานครทำให้การเดินทางคมนาคมสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้นักท่องเที่ยวต่างชาติที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยแล้ว ยังเป็นการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์หลากหลาย เช่น เพื่อการพักผ่อนทั่วไป ประชุมสัมมนา ดูกีฬา ซึ่งก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนภายในระบบเศรษฐกิจและส่งผลดีต่อภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย เมืองพัทลุงตั้งอยู่ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีพื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตตำบล หนองปรือและพื้นที่บางส่วน อยู่ในเขต

ตำบลนาเกลือ ตำบลห้วยใหญ่และตำบลหนองปลาไหล ลักษณะภูมิประเทศ เป็นที่เนิน มีที่ราบน้อย ที่ราบสำคัญ จะเป็นที่ตั้งของย่านพาณิชย์กรรมหรือแหล่งการค้า และบริเวณย่านที่พักอาศัยจะอยู่ถัดจากหาดพัทยาขึ้นไปทางตอนบนโดยที่ราบจะถูกล้อมรอบเนินเขาเตี้ยๆ นับตั้งแต่ทิศเหนือลงมาเป็นเนินเขาเตี้ยบริเวณถัดลงมาเป็นที่ราบน้อย เขาตาโลและเขาเสาธง แนวเขานี้แตกตัวออกไปต่อเนื่องกับเขาพัทยาทางด้านทิศตะวันตก ซึ่งติดกับชายฝั่งทะเล ซึ่งทำให้เกิดที่ราบระหว่างเชิงเขากับชายฝั่งทะเลอีก 2 แห่ง อยู่ทางตอนบน และตอนล่าง โดยที่ราบตอนบนส่วนใหญ่เป็นพื้นที่บริเวณนาเกลือ ซึ่งเป็นที่ตั้งของศูนย์กลาง ของชุมชนแถบนี้ ส่วนที่ราบตอนล่าง มีลักษณะเป็นแถบยาวขนานไปกับชายฝั่งทะเล ซึ่งห่างจากชายฝั่งทะเลประมาณ 1 กิโลเมตร และจากลักษณะของเนินเขาและที่ราบดังกล่าว ทำให้เกิดทางน้ำตามธรรมชาติ ลักษณะลำน้ำ โดยทั่วไปมีขนาดเล็กและตื้นเขินในช่วงฤดูแล้ง เช่นคลองนาเกลือ คลองเสือแก้ว คลองพัทยา เป็นต้น รวมทั้งในเขตการปกครองของเมืองพัทยา บางส่วนยังมี ลักษณะภูมิประเทศเป็นเกาะอยู่ห่างจากชายฝั่งทะเลประมาณ 8 กิโลเมตร เช่น เกาะล้าน เกาะครก และเกาะสาก(ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเมืองพัทยา, 2555) เมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมทั้ง นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ และเป็นเมืองที่ได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของภาคตะวันออกกิจกรรมทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่จึงเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการโดยประชากร ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพด้านการค้าและการบริการนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ เมืองพัทยาเป็นเมืองมีสถานที่ท่องเที่ยวทั้งทางบกและทางน้ำซึ่งอยู่ทางด้านตะวันออกของอ่าวไทย มีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย จึงมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมเข้ามาท่องเที่ยวที่พัทยาเป็นจำนวนมาก

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวชาวจีน
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารเมืองพัทยาเพื่อที่นำไปพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างด้านการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวรวมทั้งผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆในเมืองพัทยาด้วยและเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในด้านการนำข้อมูลไปพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดในส่วนของภาคการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเที่ยวเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการค้นคว้าวิจัย เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กำหนดรายละเอียดและขั้นตอนการวิจัยดังนี้

ในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดประชากรเป้าหมาย คือ จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในปี 2557 จำนวน 1,545,556 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ กำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของของ Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 90% ซึ่งยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการประเมินค่าสัดส่วนเกิดขึ้นในระดับ ร้อยละ 10 โดยมีวิธีการคำนวณตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างในที่นี่กำหนดให้เท่ากับ 0.1

N = ขนาดของนักท่องเที่ยวชาวจีนโดยรวมเท่ากับ 1,545,556 คน

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{1,545,556}{1 + (1,545,556)(0.1)^2}$$

$$n = 99.993$$

จากการคำนวณ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถามประมาณ 100 ตัวอย่าง โดยจะทำการสุ่มแบบบังเอิญจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เช่น ชายหาดพัทยาชายหาดจอมเทียนท่าเรือแหลมบาลีฮาย

### ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการได้รับข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม โดยการสุ่มแบบบังเอิญจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวจีนในการเดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแต่ละด้านของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเที่ยวเมืองพัทยา

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและข้อมูลพื้นฐานของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้น และเป็นแนวคิดพื้นฐานในการทำวิจัยโดยมีที่มาของแหล่งข้อมูลดังนี้คือ

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ธนาคารแห่งประเทศไทย
- เอกสารทางวิชาการ ได้แก่ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ
- สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นใช้แบบสอบถามซึ่งสามารถแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่ ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีของนักท่องเที่ยวชาวจีน

- ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ได้แก่ ความสวยงามของชายหาด และหมู่เกาะ ความหลากหลายของสถานบันเทิง เป็นต้น

- ราคา (Price) ได้แก่ ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไปในการใช้บริการที่พัก อาหาร ในการมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นต้น

- สถานที่ (Place) ได้แก่ เมืองพัทยานั้นตั้งอยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร ทำให้การเดินทางคมนาคมสะดวกและรวดเร็ว

- การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้แก่ ผู้บริหารเมืองพัทยาได้มีการจัดงานเทศกาลต่างๆ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา

- ประชาชน (People) ได้แก่ คนในท้องถิ่นเมืองพัทยานั้นมีอัธยาศัยและมิตรไมตรีที่ดี ทำให้ดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวเมืองพัทยาน่ามากขึ้น

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้แก่

- จุดประสงค์ในการมาท่องเที่ยว
- แหล่งข้อมูลในการมาท่องเที่ยว
- ลักษณะการมาท่องเที่ยว
- พาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว
- ระยะเวลาของการมาท่องเที่ยว
- ค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวครั้งนี้

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแต่ละด้านได้แก่

- ด้านที่พัก
- ด้านสถานที่ท่องเที่ยว
- ด้านอาหาร
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ
- ด้านระบบการคมนาคม/ขนส่ง
- ด้านอัธยาศัย และมิตรไมตรีของคนในท้องถิ่น
- ด้านความปลอดภัย
- ด้านความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายในการมาเที่ยวเมืองพัทยา

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาแยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัด ชลบุรีของนักท่องเที่ยวชาวจีนซึ่งประกอบด้วยปัจจัยในด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และประชาชนหรือคนในท้องถิ่น โดยให้ กลุ่มตัวอย่าง ตอบดังนี้

ทำการวัดระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ตามวิธี Likert scale โดยแบ่งการวัด เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย (Rating) แล้วแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้ คือ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.51-5.00	สำคัญมากที่สุด
3.51-4.50	สำคัญมาก
2.51-3.50	สำคัญปานกลาง
1.51-2.50	สำคัญน้อย
1.00-1.50	สำคัญน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 2 ในการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเที่ยวเมืองพัทยา

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดย แจกแจงความถี่อัตราร้อยละซึ่งประกอบด้วยจุดประสงค์ในการมาท่องเที่ยวแหล่งข้อมูลในการมาท่องเที่ยว ลักษณะการมาท่องเที่ยว พาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว ระยะเวลาของการมาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวครั้งนี้ เพศ อายุ ที่อยู่ ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

วัตถุประสงค์ที่ 3 ในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านที่พัก ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านอาหาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณะ ด้านระบบการคมนาคม/ขนส่ง ด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ด้านอสังหาริมทรัพย์ และมิติอื่นที่นักท่องเที่ยวและด้านความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายในการมาเที่ยวเมืองพัทยา โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบว่าปัจจัยข้างต้น มีความพึงพอใจในระดับใด ตามวิธี Likert scale โดยเรียงลำดับ ความพอใจ โดยแบ่งการวัดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย (Rating) แล้วแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้คือ

คะแนนเฉลี่ย	ลำดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.51-4.50	พึงพอใจมาก



2.51-3.50	พึงพอใจปานกลาง
1.51-2.50	พึงพอใจน้อย
1.00-1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด

## ผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีโดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามภาษาจีนจำนวน 100 ชุดโดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรีจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยวพฤติกรรมการท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวจากนั้นนำเสนอในรูปแบบของร้อยละซึ่งผลการศึกษารูปได้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรีของนักท่องเที่ยวชาวจีนกลุ่มตัวอย่างพบว่าปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือด้านสถานที่รองลงมาคือผลิตภัณฑ์และบริการด้านการส่งเสริมการตลาดด้านบุคลากรและด้านราคาตามลำดับโดยปัจจัยด้านสถานที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับได้ดังนี้การเดินทางคมนาคมสะดวกและสถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอจากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรีของนักท่องเที่ยวชาวจีนกลุ่มตัวอย่างพบว่าปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือด้านสถานที่รองลงมาคือผลิตภัณฑ์และบริการด้านการส่งเสริมการตลาดด้านบุคลากรและด้านราคาตามลำดับโดยปัจจัยด้านสถานที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับได้ดังนี้การเดินทางคมนาคมสะดวกและสถานที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ซึ่งอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับได้ดังนี้ความหลากหลายของสถานบันเทิงความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยวเครื่องเล่นกีฬาทางน้ำครบครันงานประเพณีต่างๆและความสวยงามของชายหาดและหมู่เกาะปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับได้ดังนี้มีการจัดงานเทศกาลต่างๆเช่นพัทยามิวสิคเฟสติวัลเป็นต้นและงานแข่งขันกีฬาต่างๆเช่นพัทยามาราธอนเป็นต้นปัจจัย

ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ซึ่งอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับได้ดังนี้คนในท้องถิ่นที่เมืองพัทยามีอสังหาริมทรัพย์และมิตรไมตรีที่ดีและการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐเช่นตำรวจท่องเที่ยวศูนย์ข้อมูลท่องเที่ยวเป็นต้นและปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ซึ่งอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยย่อยด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับได้ดังนี้ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไปในการใช้บริการที่พักรักษาความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไปในอาหารและเครื่องดื่มความเหมาะสมของราคาเดินทางชายหาดและเครื่องเล่นทางน้ำต่างๆความเหมาะสมของราคาบัตรผ่านเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนกลุ่มตัวอย่างที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรีพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรีในครั้งนี้เพื่อพักผ่อนร้อยละ 90 เดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับญาติ/พี่น้องร้อยละ 51 เดินทางมาโดยรถโดยสารทัวร์ร้อยละ 70 สถานที่ท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้คือหาดพัทยาร้อยละ 65 นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พักโรงแรมและรีสอร์ทร้อยละ 51 มีระยะเวลาของการมาท่องเที่ยวเฉลี่ย 1 วัน 1 คืนค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้อยู่ที่ 1,001-5,000 บาทร้อยละ 42 และแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการค้นหาในการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถามเพื่อน/คนสนิทร้อยละ 80

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในครั้งนี้ พบว่าความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวชาวจีนให้มากที่สุดคือด้านสถานที่ท่องเที่ยว รองมาคือด้านที่พัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายในการ มาเที่ยวเมืองพัทยา ด้านอสังหาริมทรัพย์และมิตรไมตรีคนท้องถิ่น และด้านระบบการคมนาคม/ขนส่ง ตามลำดับโดยความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจด้านสถานที่ให้ ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยวบันเทิง ความหลากหลายของกิจกรรม และความสวยงามของสิ่งแวดล้อมทาง ธรรมชาติ ความพึงพอใจด้านที่พักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจย่อย ด้านที่พักให้ความสำคัญ ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ความสะอาดสบายของที่พักและการต้อนรับและการให้บริการในที่พัก ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจย่อยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะให้ ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเช่นไฟฟ้า ประปาเป็นต้นและห้องสุขาอาบน้ำ ความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งอยู่ในระดับมากโดยความพึงพอใจย่อยด้านอาหารและเครื่องดื่มให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ มีความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่มต่างๆ และราคาคุ้มค่า

เหมาะสม ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.697 ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจอยู่ที่ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ในสถานที่พักแรมบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ บริเวณชายหาด และบริเวณสถานบันเทิง เช่น Walking Street เป็นต้น ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายในการมาเที่ยวเมืองพัทยาในครั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.695 ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจย่อยด้านความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายในการมาเที่ยวเมืองพัทยาในครั้งนี้ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายในการใช้บริการที่พักและความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายในอาหารและเครื่องดื่ม ความพึงพอใจด้านอสังหาริมทรัพย์ และมิตรไมตรีคนท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ซึ่งอยู่ในระดับมากโดยความพึงพอใจย่อยด้านอสังหาริมทรัพย์ และมิตรไมตรีคนท้องถิ่นให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้พนักงานบริการสถานที่ต่างๆ การต้อนรับของคนในท้องถิ่นเมืองพัทยา และเจ้าหน้าที่ของรัฐ และความพึงพอใจด้านระบบการคมนาคม/ขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ซึ่งอยู่ในระดับมากโดยความพึงพอใจย่อยด้านระบบการคมนาคม/ขนส่งให้ความสำคัญในระดับมากเรียง ตามลำดับดังนี้มีสถานที่จอดรถให้บริการและความคล่องตัวและการจราจรในเมืองพัทยา

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยได้หาข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวเมืองพัทยาที่ทำให้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาลหรือภาคเอกชนที่จะนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อไปซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1.จากการศึกษาพบว่าหาดพัทยาเป็นหาดที่ได้รับความนิยมมากที่สุดดังนั้นเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรีควรที่จะจัดกิจกรรมต่างๆ ในด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีมากขึ้นและมีความหลากหลายเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวเมืองพัทยาแห่งนี้
- 2.จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวมีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด โดยความสำคัญของความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยวบนเทินั้นมีความสำคัญมากที่สุดเนื่องจากเมืองพัทยาคือสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในด้านแหล่งบันเทิงที่สนุกสนานและเร้าใจของทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวจีนในระดับประเทศทำให้เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวดังนั้นควรดูแลสถานบันเทิงให้อยู่ในระดับมาตรฐานเพราะถือว่าการหารายได้เข้าเมืองพัทยาทงหนึ่เพื่อที่จะนำเงินเหล่านี้ไปพัฒนาเมืองให้น่าดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวยั่งยืนต่อไป

## บรรณานุกรม

- [1] กนกวรรณ สองสีโย. (2550). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.**
- [2] การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [3] กรมการท่องเที่ยว. (2555). **อัตราการเปลี่ยนแปลงของจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศของโลกและของไทยปี 2548-2553.**
- [4] ระบบออนไลน์แหล่งที่มา: [http:// http://www.tourism.go.th](http://www.tourism.go.th).
- [5] จุฑามาศ อ่วมประดิษฐ์.(2555).**พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.**
- [6] การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์บัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [7] ฉันทวีวรรณถนอม. (2552). **การวางแผนและการจัดการนำเที่ยว.** กรุงเทพฯ: บริษัทวิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- [8] ฉลองศรีพิมลสมพงศ์.(2546).**การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว.**กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [9] ด้อย ชุมสาย, ศ.ม.ล., ญิบพัน พรหมโยธี. (2547). **ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- [10] พัทธิรา เจริญถาวร. (2555). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกซื้อสินค้า ณ ศูนย์หัตถกรรมบ่อสร้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่.**
- [11] การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [12] ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเมืองพัทยา. (2555). **สถิติการท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวพัทยา**
- [13] ระบบออนไลน์แหล่งที่มา : <http://info.pattaya.go.th/>