

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยว ในเมืองพัทยา
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	กัญจน์พร ไชยคำ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อการบริการด้านการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบ และศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจำนวน 381 คน วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T - test และ One - way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี มากที่สุด ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยที่ระหว่าง 20,001 - 50,000 บาท ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสมรสแล้ว นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการพบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาด้านสถานที่พักมากที่สุด อันดับ 2 คือ ด้านความปลอดภัย อันดับ 3 คือด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ อันดับ 4 คือ ด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว อันดับ 5 คือ ด้านการคมนาคมขนส่ง อันดับ 6 คือ ด้านร้านขายของที่ระลึก และขายสินค้าพื้นเมือง อันดับ 7 คือ ด้านการเผยแพร่โฆษณา อันดับ 8 คือ ด้านการจัดบริการอื่น ๆ สำหรับนักท่องเที่ยว และอันดับ 9 คือ ด้านร้านอาหารและภัตตาคารเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาในแต่ละด้านกับข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านการท่องเที่ยวในเมืองเขตพัทยาไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ รายได้และสถานภาพการสมรสมีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวแตกต่างกัน และจากการสรุปข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต้องการให้ปรับปรุงด้านอาหารมากที่สุดรองลงมาคือ รายการนำเที่ยว ด้านมัคคุเทศก์ และต้องการให้เกิดการประสานงานระหว่างบริษัทนำเที่ยวในไทยกับบริษัทนำเที่ยวของญี่ปุ่นเห็นสมควรว่าเขตเมืองพัทยาคควรณรงค์เรื่องสถานที่พักให้คงรักษามาตรฐานไว้ ควบคุมการแสดงให้มีคุณภาพ ให้บริษัทนำเที่ยวประสานงานกับร้านอาหารและภัตตาคารให้ปรับปรุงด้านระยะเวลาในการรอรับประทานอาหารและบริการของพนักงาน เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวรู้จักเมืองพัทยาและแหล่งท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาให้มากขึ้น เพิ่มแหล่งบริการด้านข้อมูลข่าวสาร และศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่น ๆ ด้วย