



รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ
และสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและ
สำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและ
ชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในแต่ละประเด็น ปี 2562

ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ทำการสำรวจ

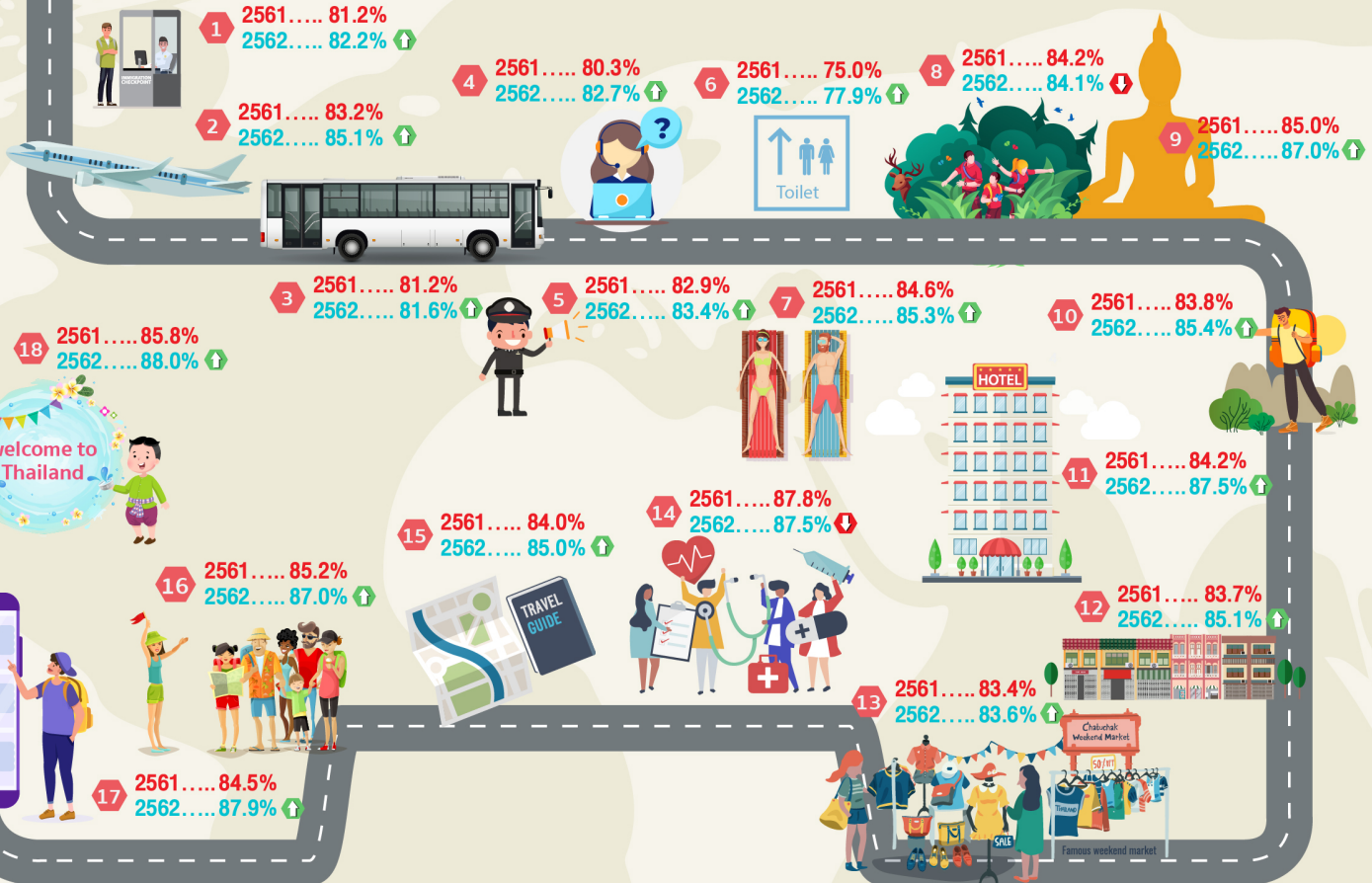
9,907 ราย



จังหวัดท่องเที่ยวหลักและจังหวัดท่องเที่ยวรอง 17 แห่ง
จำนวน 6,875 ราย

ด้านตรวจคนเข้าเมืองขาออก
3,032 ราย

ความพึงพอใจโดยรวม **↑ 88.5%**



ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีแผนที่จะกลับมาเที่ยวประเทศไทยอีกครั้ง **65.8%**

- | | | |
|--------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| 1 บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง | 7 แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด | 13 ร้านขายสินค้าและของที่ระลึก |
| 2 การบริการสนามบิน | 8 แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ | 14 บริการเชิงสุขภาพ |
| 3 รถโดยสารสาธารณะ | 9 แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ | 15 บริการนำเที่ยว |
| 4 ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว | 10 กิจกรรมพญูกภัย | 16 มัคคุเทศก์ |
| 5 ความปลอดภัย | 11 สถานที่พักผ่อน | 17 การใช้งาน Tourist Application |
| 6 ห้องน้ำสาธารณะ | 12 ภัตตาคาร/ร้านอาหาร | 18 ประชาชน |

ปัจจัยสำคัญที่ตัดสินใจมาเที่ยวประเทศไทย
5 อันดับแรก

- | | |
|--|-------|
| 1. แหล่งท่องเที่ยว/สถานที่ท่องเที่ยว..... | 87.3% |
| 2. ภาพลักษณ์ของประเทศไทย / คนไทย..... | 55.8% |
| 3. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาประเทศไทย..... | 45.1% |
| 4. ความหลากหลายในการจับจ่ายซื้อสินค้า..... | 29.9% |
| 5. ค่าใช้จ่ายในประเทศไทย..... | 19.1% |

การใช้แอปพลิเคชันต่างๆ
ในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย

กลุ่มแอปพลิเคชันซึ่งอำนวยความสะดวก
สำหรับการเดินทาง

Google (ใช้ Map,
Translate, Earth,
Scholar)

55.8%

กลุ่มแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการซื้อบริการต่างๆ
ของสถานที่พักแรม

30.3%

กลุ่มแอปพลิเคชันให้บริการข้อมูลด้านต่างๆ
แก่พลเมืองที่ออกเดินทางท่องเที่ยว

18.7%

ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในแต่ละประเด็น ปี 2562

ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจ

10,527 ราย



จังหวัดท่องเที่ยวหลัก 10 จังหวัด
มีจำนวนนักท่องเที่ยว 5,309 ราย

จังหวัดท่องเที่ยวรอง 24 จังหวัด
มีจำนวนนักท่องเที่ยว 5,218 ราย

ความพึงพอใจโดยรวม **83.9%**



- | | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| 1 การบริการสนามบิน | 7 แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ | 13 บริการเชิงสุขภาพ |
| 2 รถโดยสารสาธารณะ | 8 แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ | 14 บริการนำเที่ยว |
| 3 ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว | 9 กิจกรรมผจญภัย | 15 มัคคุเทศก์ |
| 4 ความปลอดภัย | 10 สถานที่พักผ่อน | 16 การใช้งาน Tourist Application |
| 5 ห้องน้ำสาธารณะ | 11 ภัตตาคาร/ร้านอาหาร | 17 ประชาชน |
| 6 แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด | 12 ร้านขายสินค้าและของที่ระลึก | |

ปัจจัยสำคัญที่ตัดสินใจมาเที่ยวประเทศไทย 5 อันดับแรก

1. แหล่งท่องเที่ยว/สถานที่ท่องเที่ยว.....	94.3%
2. ความสะดวกสบายในการเดินทาง.....	69.4%
3. ภาพลักษณ์ของจังหวัด.....	29.0%
4. ความพร้อมของสาธารณูปโภคในจังหวัด.....	26.6%
5. ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว.....	19.8%

การใช้แอปพลิเคชันต่างๆ ในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย

กลุ่มแอปพลิเคชันให้บริการข้อมูลด้านต่างๆ

Facebook, Line,
Skype, Whatsapp



52.0%

กลุ่มแอปพลิเคชันสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทาง

Google (เช่น Map, Translate, Earth,
Scholar)

50.6%

กลุ่มแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการซื้อบริการต่างๆ

แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการจอง
สถานที่พักผ่อน

22.3%

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

คำนำ

การจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดำเนินการต่อเนื่องมาเป็นเวลา 5 ปี นับตั้งแต่ปี 2557 ทำให้เกิดการพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวไปในทิศทางที่ดีขึ้นเป็นลำดับ โดยหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้นำข้อมูลที่ได้จากผลการสำรวจไปพัฒนาภายใต้ภารกิจที่หน่วยงานนั้นๆ มีหน้าที่รับผิดชอบ นับได้ว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับพัฒนาการท่องเที่ยวไทย

การดำเนินงานจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สามารถสำเร็จลุล่วงด้วยดี จากความร่วมมือจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งนักท่องเที่ยวทั้งชาวต่างชาติและชาวไทยที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี คณะที่ปรึกษาขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลจากการสำรวจในครั้งนี้ หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายและการพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

คณะที่ปรึกษา

ตุลาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)	1 - 22
1. ประเด็นที่สำคัญของรายงานผลการสำรวจ	1
1.1 พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว	1
1.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภาพรวม	2
1.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของกลุ่มที่มาครั้งแรก (First Visit) และกลุ่มที่กลับมาเที่ยวซ้ำ (Revisit)	4
1.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตามลักษณะการจัดการเดินทาง	4
1.5 การกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยอีกใน 3 ปีข้างหน้า	5
1.6 ความพึงพอใจในภาพรวมของ 10 ประเทศที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยว	5
1.7 ความพึงพอใจในภาพรวมของ 8 ภูมิภาคที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยว	7
1.8 ความพึงพอใจในภาพรวมของ 10 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก	9
1.9 ความพึงพอใจในภาพรวมของ 7 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง	10
2. สรุปผลการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทย	11
2.1 พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว	11
2.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย	11
3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยว	12

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

1. ประเด็นที่สำคัญของรายงานผลการสำรวจ

การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดำเนินการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน 2 ลักษณะ คือ (1) พื้นที่ตามแหล่งท่องเที่ยวเป็นรายจังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลักจำนวน 10 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี สุราษฎร์ธานี กระบี่ เชียงใหม่ สงขลา ประจวบคีรีขันธ์ พังงา และเชียงราย สามารถสำรวจได้จำนวน 5,474 ตัวอย่าง และจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง จำนวน 7 จังหวัด ได้แก่ สมุทรปราการ ตราด เพชรบุรี ระยอง พระนครศรีอยุธยา สุโขทัย และกาญจนบุรี สามารถสำรวจได้จำนวน 1,401 ตัวอย่าง รวมทุกจังหวัด 6,875 ตัวอย่าง และ (2) พื้นที่บริเวณด่านตรวจคนเข้าเมืองขาออกที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากในลำดับที่ 1-6 ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา และด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย สามารถสำรวจได้จำนวน 3,032 ตัวอย่าง โดยดำเนินการสำรวจระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2562 รวมจำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งสิ้น 9,907 ตัวอย่าง ผลการสำรวจโดยสรุปเป็นดังนี้

1.1 พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยเพื่อพักผ่อนในวันหยุดเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90.6) โดยในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาแนวโน้มเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 84.9 ในปี 2557 เป็น ร้อยละ 84.7 ร้อยละ 87.4 ร้อยละ 90.0 ร้อยละ 91.3 และร้อยละ 90.6 ในปี 2558 – ปี 2562 ตามลำดับ ซึ่ง 5 ปัจจัยหลักที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางท่องเที่ยว ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว / สถานที่ท่องเที่ยว, ภาพลักษณ์ของประเทศไทย / คนไทย, อาหาร, ความสะดวกสบายในการเดินทาง และความหลากหลายในการใช้จ่ายซื้อสินค้า

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยจากสื่อที่หลากหลาย โดยมี 3 สื่อหลักๆ ที่เข้าถึงได้มากที่สุด ได้แก่ การแนะนำของญาติ / เพื่อน เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว และสื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 62.0 ร้อยละ 58.3 และร้อยละ 32.2 ตามลำดับ) ทั้งนี้ในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา การรับรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จาก ร้อยละ 14.7 ในปี 2559 เป็น ร้อยละ 18.5 ร้อยละ 21.6 และร้อยละ 32.2 ในปี 2560 – ปี 2562 ตามลำดับ แสดงถึงการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตจะมีบทบาทมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มที่มาครั้งแรก (First Visit) มีสัดส่วนมากกว่ากลุ่มที่กลับมาเที่ยวซ้ำ (Revisit) (ร้อยละ 58.4 ต่อ ร้อยละ 41.6) โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63.4) จัดการเดินทางด้วยตนเอง เนื่องจากปัจจุบันมีแอปพลิเคชันต่างๆ ช่วยอำนวยความสะดวกทั้งด้านการจองตั๋ว

เครื่องบิน การจองสถานที่พัก การจองสถานที่ท่องเที่ยว และการค้นหาข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ นอกจากนี้บางส่วน (ร้อยละ 10.3) จัดการเดินทางด้วยตนเองและใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในประเทศ เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งไม่สะดวกในการเดินทาง ส่วนที่เหลือ (ร้อยละ 26.3) จัดการเดินทางผ่านบริษัทนำเที่ยว กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.7) เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยประเทศเดียว ในขณะที่บางส่วน (ร้อยละ 19.3) เดินทางไปประเทศอื่นด้วย ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในภูมิภาคอาเซียนเนื่องจากความสะดวกในการเดินทางระหว่างประเทศไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน

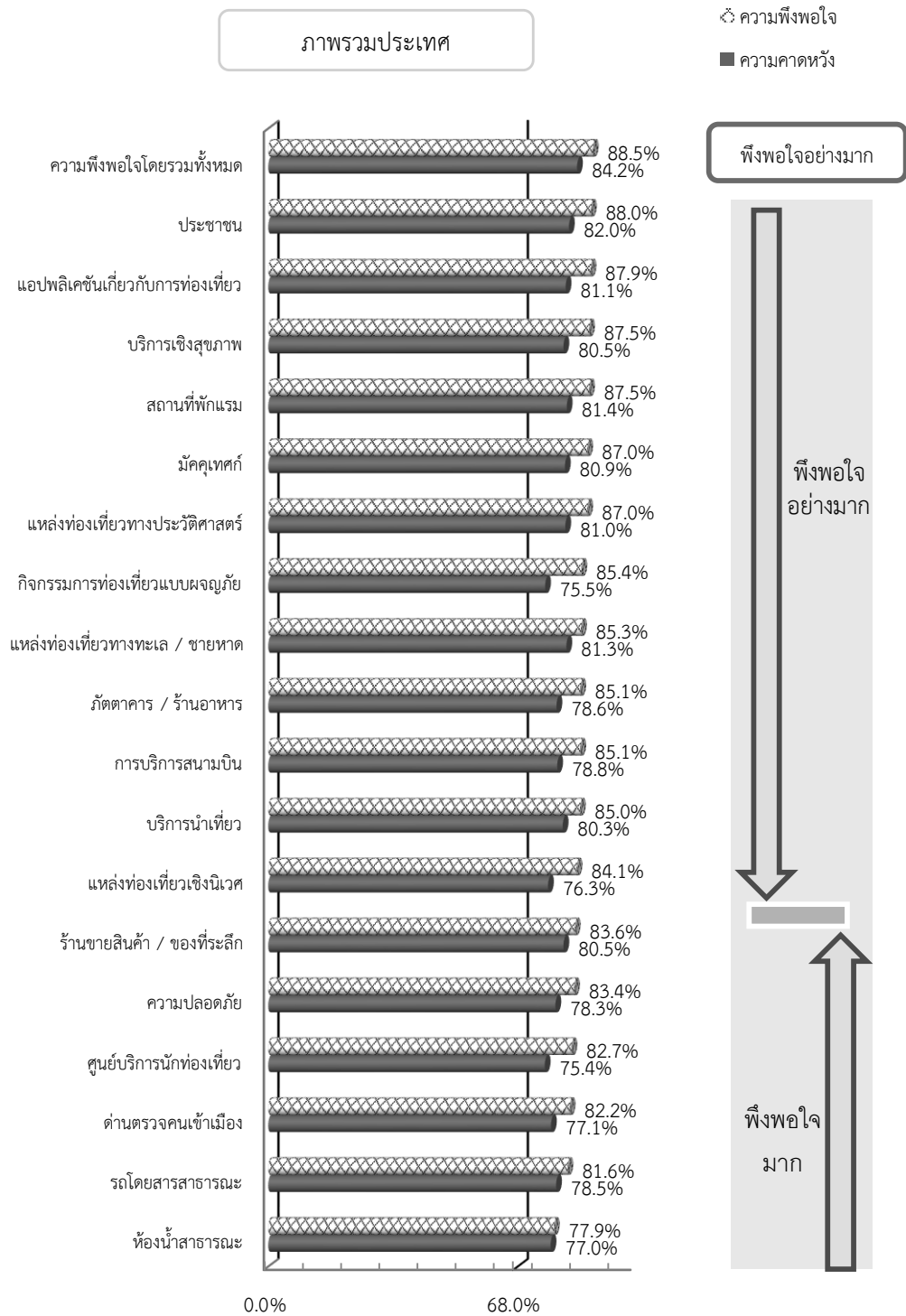
กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีวันพักเฉลี่ยในประเทศไทยอยู่ที่ 8.67 วัน และในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาแนวโน้มลดลง จาก 14.87 วัน ในปี 2557 เป็น 12.40 วัน 12.18 วัน 11.15 วัน 11.05 วัน และ 8.67 วัน ในปี 2558 - ปี 2562 ตามลำดับ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชีย ซึ่งไม่สามารถหยุดพักได้ยาวนานเหมือนนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคยุโรป และในการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนอยู่ที่ 23,965.30 บาท ลดลงจากปี 2561 ซึ่ง อยู่ที่ 26,890.11 บาท/คน เนื่องจาก จำนวนวันพักเฉลี่ยลดลง ประกอบกับการสำรวจครั้งนี้อยู่ในช่วง Low Season ทำให้มีค่าใช้จ่ายไม่สูงมาก กิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าร่วมมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การชิมอาหารไทย (ร้อยละ 92.7) การชมสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุและศาสนา (ร้อยละ 84.5) แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (ร้อยละ 70.4) การชมเมือง (ร้อยละ 64.7) และการใช้บริการสปาและนวดแผนไทย (ร้อยละ 56.8)

1.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภาพรวม

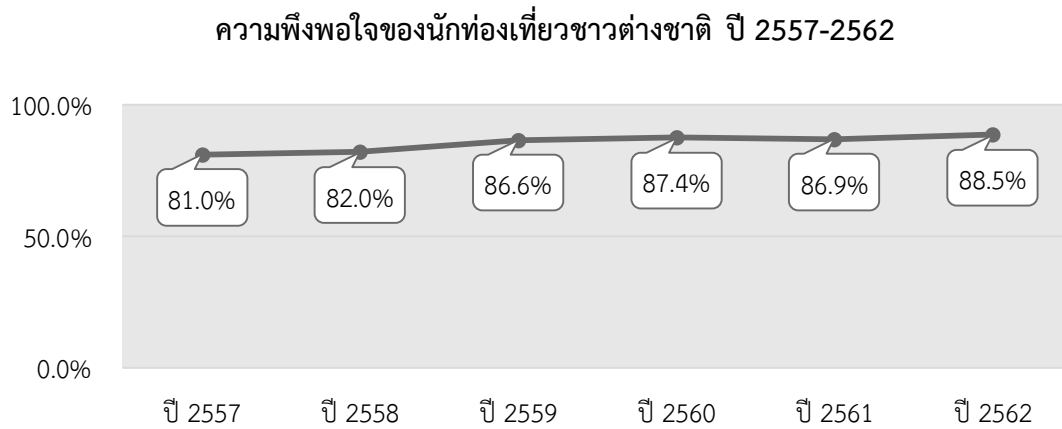
กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 88.5) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 84.2) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน (ร้อยละ 88.0) แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (ร้อยละ 87.9) บริการเชิงสุขภาพ (ร้อยละ 87.5) สถานที่พักผ่อน (ร้อยละ 87.5) และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (ร้อยละ 87.0) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 5 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ (ร้อยละ 77.9) บริการรถสาธารณะ (ร้อยละ 81.6) บริการตรวจคนเข้าเมือง (ร้อยละ 82.2) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 82.7) และความปลอดภัย (ร้อยละ 83.4) (แผนภูมิที่ 1) นอกจากนี้ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ความพึงพอใจในภาพรวมมีแนวโน้มสูงขึ้นจาก ร้อยละ 81.0 ในปี 2557 เป็น ร้อยละ 82.0 ร้อยละ 86.6 ร้อยละ 87.4 ร้อยละ 86.9 และ ร้อยละ 88.5 ในปี 2558 - ปี 2562 ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 2) แสดงถึงประเทศไทยได้มีการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง แต่ทั้งนี้ผลการประเมินด้านห้องน้ำสาธารณะและบริการรถโดยสารสาธารณะ ทั้ง 2 ประเด็นได้รับความพึงพอใจต่ำสุดต่อเนื่องมาโดยตลอดทุกปี

แผนภูมิที่ 1 ร้อยละค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยต่อบริการด้านการท่องเที่ยว ปี 2562 ในภาพรวม

ภาพรวมความคาดหวัง/ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นที่ประเมิน



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภาพรวม ปี 2557-2562



1.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของกลุ่มที่มาครั้งแรก (First Visit) และกลุ่มที่กลับมาเที่ยวซ้ำ (Revisit)

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มที่มาครั้งแรก (First Visit) และกลุ่มที่กลับมาเที่ยวซ้ำ (Revisit) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจพบว่า กลุ่มที่มาครั้งแรกมีความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่ากลุ่มที่กลับมาเที่ยวซ้ำ (Revisit) (ร้อยละ 88.8 ต่อ ร้อยละ 88.0) โดยทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่าโดยรวมยังมีความประทับใจ เนื่องจากทั้ง 2 กลุ่มไม่ได้มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่สูงมากนัก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทบริการพบว่าความพึงพอใจของกลุ่มที่มาครั้งแรกต่อแต่ละประเภทบริการสูงกว่ากลุ่มที่กลับมาเที่ยวซ้ำเป็นส่วนใหญ่

1.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตามลักษณะการจัดการเดินทาง

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มที่จัดการเดินทางด้วยตนเองและใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทยมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่จัดการเดินทางผ่านบริษัทนำเที่ยว และกลุ่มที่จัดการเดินทางด้วยตนเอง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มที่จัดการเดินทางผ่านบริษัทนำเที่ยว กลุ่มที่จัดการเดินทางด้วยตนเอง และกลุ่มที่จัดการเดินทางด้วยตนเองและใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทย มีความพึงพอใจในระดับอย่างมากทุกกลุ่ม เมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของทั้ง 3 กลุ่มพบว่า กลุ่มที่จัดการเดินทางด้วยตนเอง และใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทยมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่จัดการเดินทางผ่านบริษัทนำเที่ยวและกลุ่มที่จัดการเดินทางด้วยตนเอง (ร้อยละ 89.4 ต่อร้อยละ 89.3 ต่อ ร้อยละ 88.0 ตามลำดับ) โดย 2 กลุ่มมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ยกเว้นกลุ่มที่จัดการเดินทางด้วยตนเองที่ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่าการอำนวยความสะดวกของบริษัทนำเที่ยวสามารถสร้างความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากบริษัทนำเที่ยวได้มีการคัดเลือกผู้ให้บริการที่เหมาะสมกับราคา และมีการประสานงานล่วงหน้ากับผู้ให้บริการ รวมทั้งเป็นผู้ดำเนินการให้ในบางกรณี ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกได้ว่ามีความสะดวก

จึงมีความพึงพอใจมากกว่า ในขณะที่กลุ่มที่จัดการเดินทางด้วยตนเอง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องบริการด้วยตนเอง ต้องลองถูกลองผิด รวมทั้งต้องบริการตนเองทั้งหมดในทุกกระบวนการ ซึ่งอาจไม่ได้รับความสะดวกด้วยสาเหตุต่างๆ เช่น การรอคอย การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ เป็นต้น รวมทั้งประสบกับการบริการที่ไม่มีคุณภาพของผู้ประกอบการบางส่วน

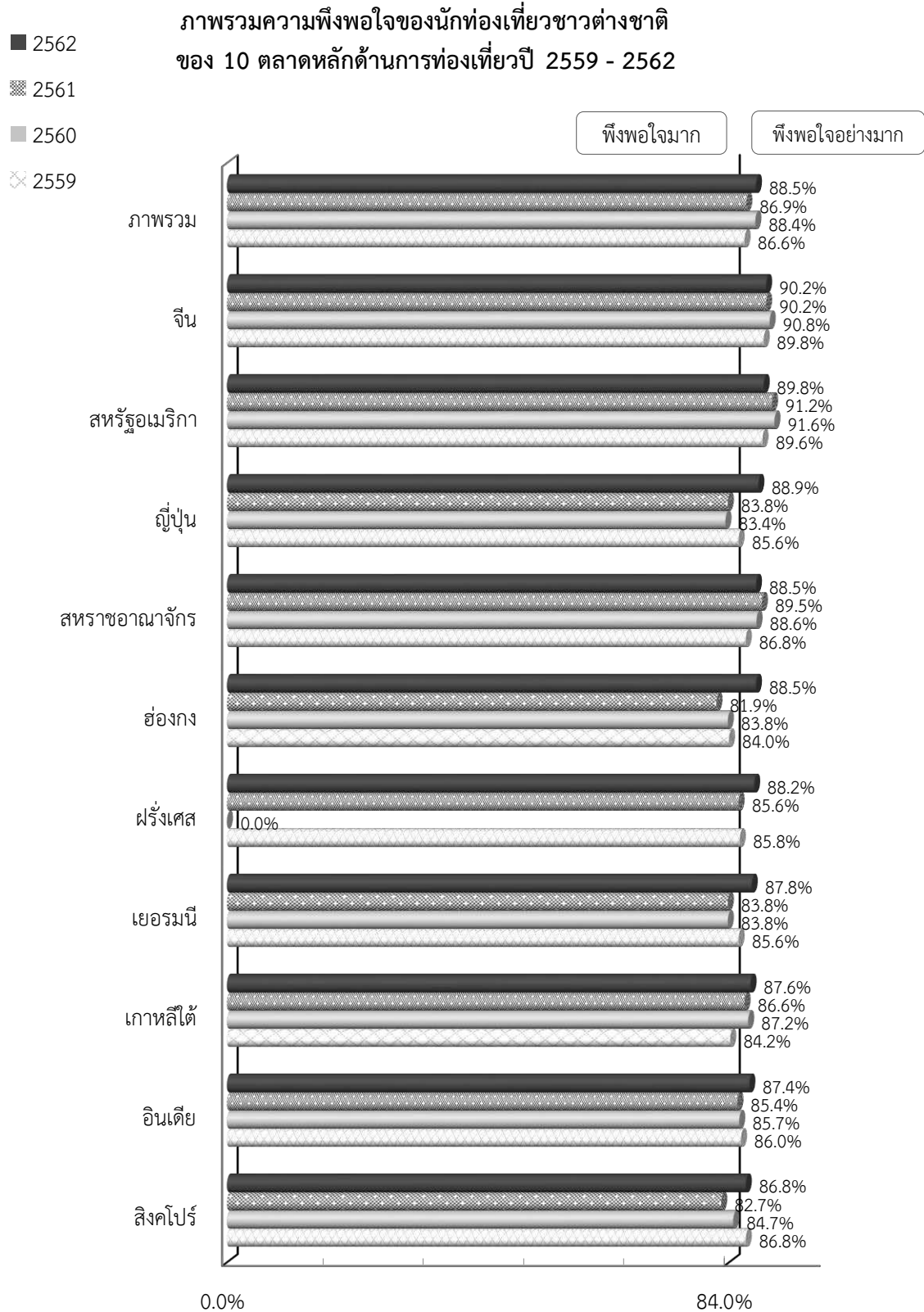
1.5 การกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยอีกใน 3 ปีข้างหน้า

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.8) มีความประทับใจในการมาท่องเที่ยวประเทศไทยในครั้งนี้ โดยจะกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยอีกภายใน 3 ปีข้างหน้า และมีแนวโน้มทรงตัวจากร้อยละ 65.5 ในปี 2558 เป็น ร้อยละ 66.6 ร้อยละ 67.3 ร้อยละ 66.4 และร้อยละ 65.8 ในปี 2559 ถึงปี 2562 ตามลำดับ โดยปัจจัยที่ดึงดูดให้กลับมา 3 อันดับแรกไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนักจากปี 2559 ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว/ สถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งมีหลากหลายและสวยงาม โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาด และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (ร้อยละ 48.4) อาหารซึ่งมีหลากหลายและเป็นที่ยอมรับของชาวต่างชาติ (ร้อยละ 41.5) และการซื้อสินค้าและของที่ระลึก (ร้อยละ 26.9) เนื่องจากมีสินค้าให้เลือกซื้อได้หลากหลายทั้งประเภท Brand name และสินค้า OTOP ซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวมีห้างสรรพสินค้า/ศูนย์การค้าหลายแห่งให้เลือกใช้บริการ

1.6 ความพึงพอใจในภาพรวมของ 10 ประเทศที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวทุกประเทศมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก โดยมีนักท่องเที่ยวจากจีนมีความพอใจสูงสุด (ร้อยละ 90.2) สำหรับประเทศที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สิงคโปร์ (ร้อยละ 86.8) เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจเฉลี่ยของทั้งประเทศ (ร้อยละ 88.5) พบว่า มี 3 ประเทศที่มีความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประเทศ ได้แก่ จีน สหรัฐอเมริกา และญี่ปุ่น และ 5 ประเทศที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประเทศ ส่วนที่เหลืออีก 2 ประเทศ มีความพึงพอใจเท่ากับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประเทศ โดยมีคะแนนความพึงพอใจค่อนข้างต่ำในประเด็นสำคัญที่ประเมิน ได้แก่ รถโดยสารสาธารณะ และห้องน้ำสาธารณะ ทั้งนี้ทุกประเทศมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง (แผนภูมิที่ 3)

แผนภูมิที่ 3 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของ 10 ประเทศที่เป็นตลาดหลัก ด้านการท่องเที่ยวในปี 2559 - 2562

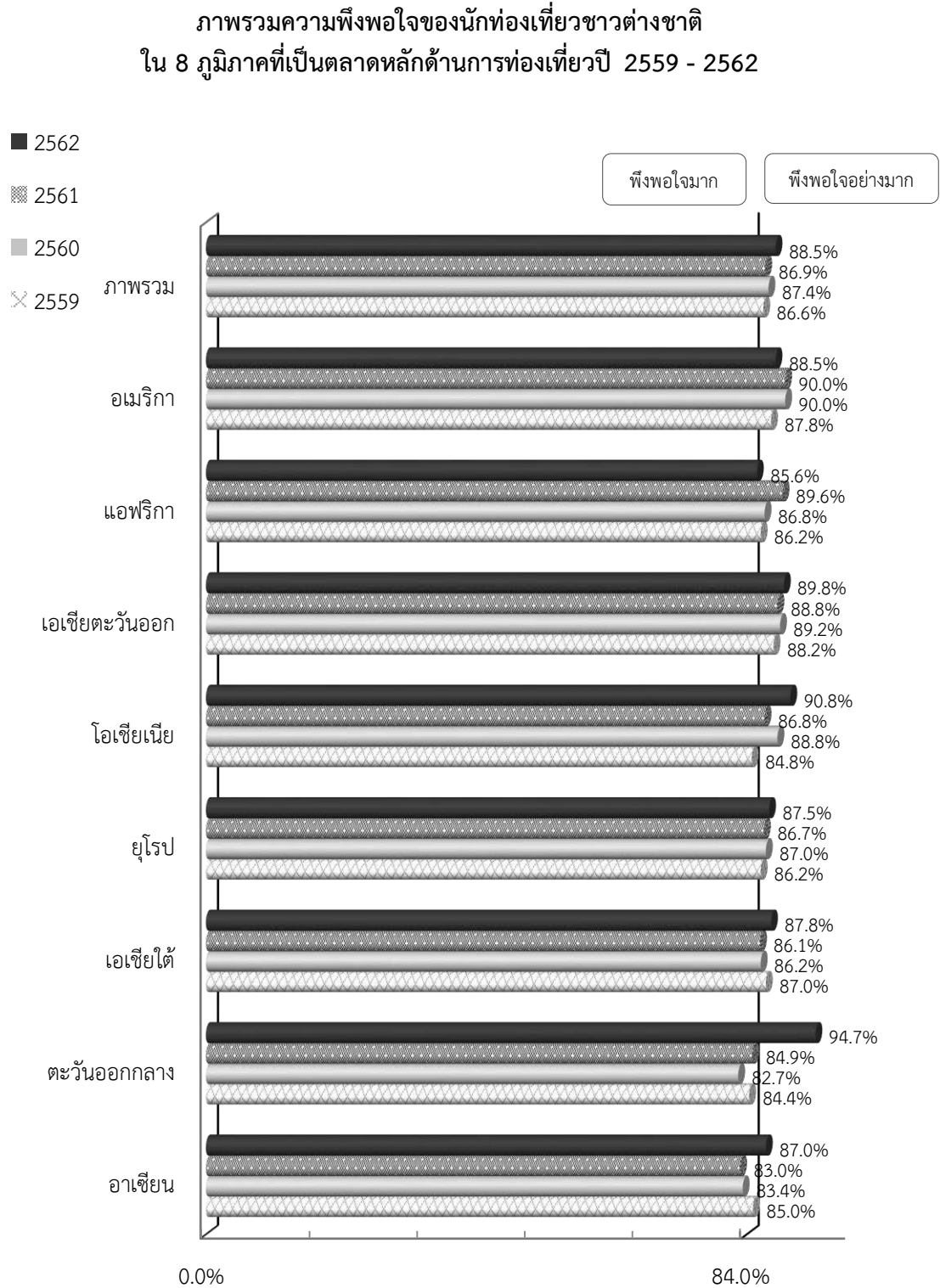


หมายเหตุ ประเทศฝรั่งเศสไม่ได้ประเมินในปี พ.ศ.2560

1.7 ความพึงพอใจในภาพรวมของ 8 ภูมิภาคที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในทุกภูมิภาคที่มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับพึงพอใจอย่างมาก โดยภูมิภาคที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ตะวันออกกลาง (ร้อยละ 94.7) ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจค่อนข้างสูง รองลงมาเป็น โอเชียเนีย (ร้อยละ 90.8) และเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจเฉลี่ยของทั้งประเทศ (ร้อยละ 88.5) พบว่า มี 4 ภูมิภาค ที่มีความพึงพอใจสูงกว่าความพึงพอใจเฉลี่ยของประเทศ ทั้งนี้ภูมิภาคอาเซียนซึ่งเป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุด แต่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทั้งประเทศ (แผนภูมิที่ 4) โดยส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากคะแนนความพึงพอใจของประเทศที่เป็นตลาดหลักในภูมิภาคนี้ได้แก่ มาเลเซียและสิงคโปร์ที่มีคะแนนความพึงพอใจในทุกประเด็นที่ประเมินค่อนข้างต่ำโดยเฉพาะในเรื่องของการบริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง การบริการสนามบิน การบริการรถโดยสารสาธารณะ และห้องน้ำสาธารณะ

แผนภูมิที่ 4 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของ 8 ภูมิภาคที่เป็นตลาดด้านการท่องเที่ยว ปี 2559 - 2562

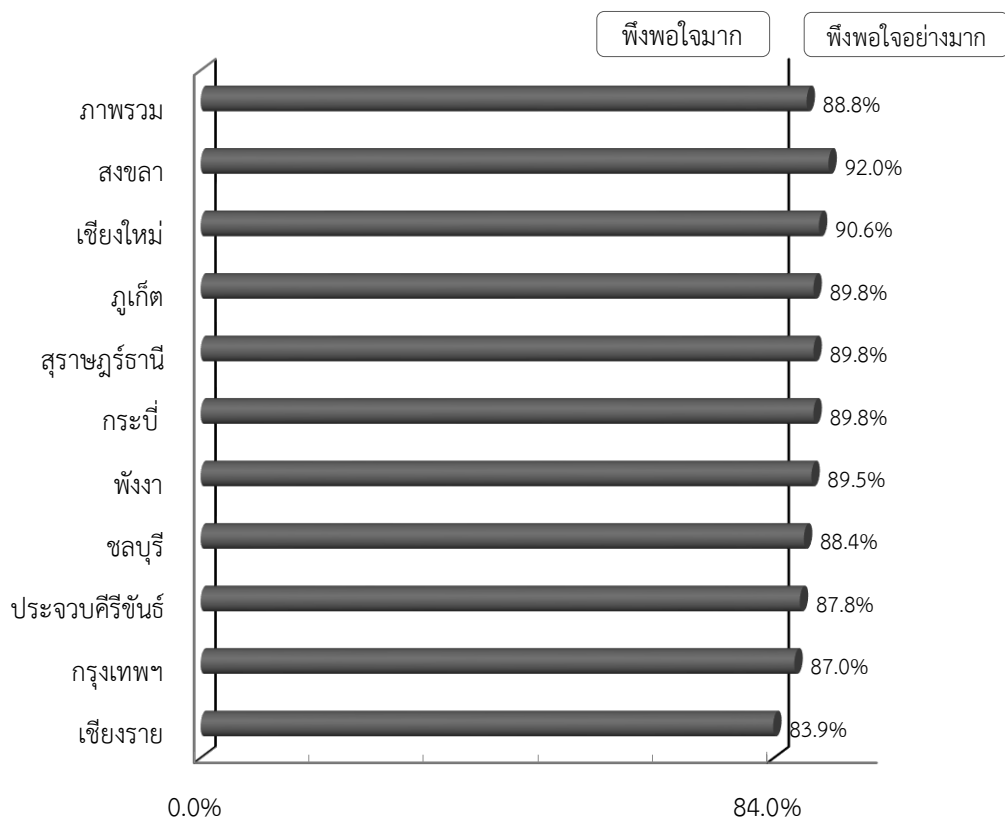


1.8 ความพึงพอใจในภาพรวมของ 10 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก

จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี สุราษฎร์ธานี เชียงใหม่ สงขลา กระบี่ ประจวบคีรีขันธ์ พังงา และเชียงราย พบว่า มี 9 จังหวัดที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยว อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก โดยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สงขลา (ร้อยละ 92.0) เชียงใหม่ (ร้อยละ 90.6) และกระบี่/สุราษฎร์ธานี/ภูเก็ต (ร้อยละ 89.8 เท่ากัน) ในขณะที่จังหวัดที่ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ เชียงราย (ร้อยละ 83.9) กรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 87.0) และประจวบคีรีขันธ์ (ร้อยละ 87.8) โดยประเด็นที่แต่ละจังหวัดได้รับความพึงพอใจสูงสุดเหมือนกัน เช่น ประชาชน แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ สถานที่พักผ่อน บริการเชิงสุขภาพ เป็นต้น ในขณะที่ประเด็นที่แต่ละจังหวัดได้รับความพึงพอใจต่ำสุดเหมือนกัน เช่น หอจมน้ำสาธารณะ บริการรถโดยสารสาธารณะ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ความปลอดภัย เป็นต้น (แผนภูมิที่ 5)

แผนภูมิที่ 5 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในภาพรวมของ 10 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก

ภาพรวมความพึงพอใจในภาพรวมของ 10 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก

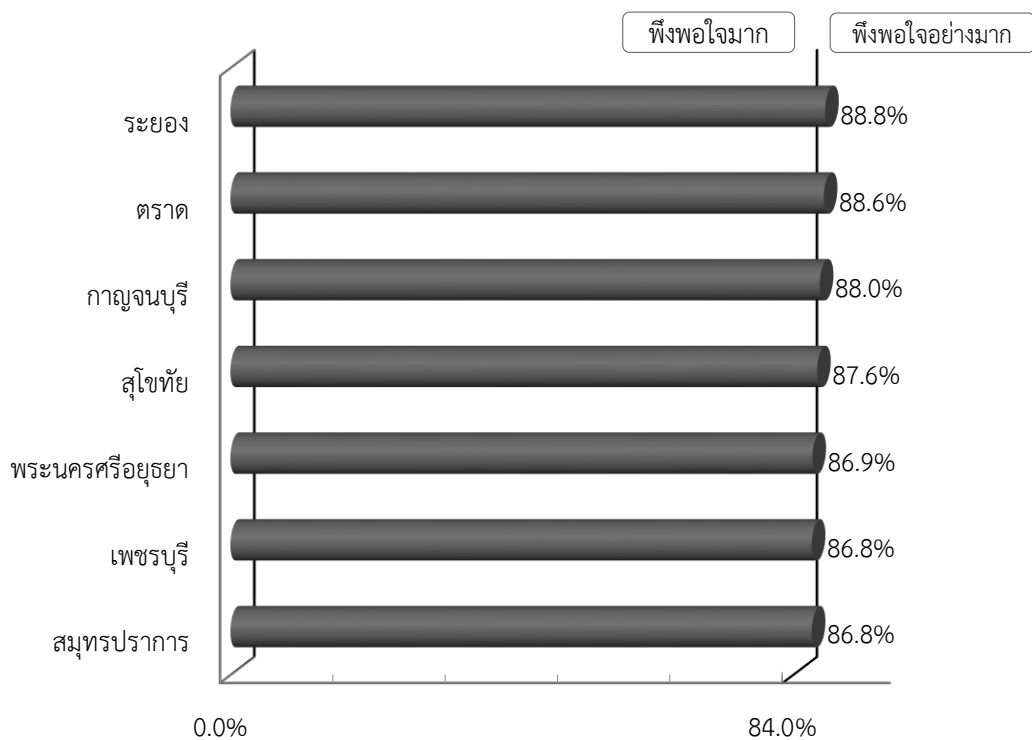


1.9 ความพึงพอใจในภาพรวมของ 7 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง

จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง ได้แก่ สมุทรปราการ ตราด เพชรบุรี ระยอง พระนครศรีอยุธยา สุโขทัย และกาญจนบุรี พบว่า ทุกจังหวัดกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก โดยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ระยอง (ร้อยละ 88.8) ตราด (ร้อยละ 88.6) และกาญจนบุรี (ร้อยละ 88.0) ในขณะที่จังหวัดที่มีความพึงพอใจน้อยสุด 3 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ สมุทรปราการ (ร้อยละ 86.8) เพชรบุรี (ร้อยละ 86.8) และพระนครศรีอยุธยา (ร้อยละ 86.9) (แผนภูมิที่ 6)

แผนภูมิที่ 6 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในภาพรวมของ 7 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง

ภาพรวมความพึงพอใจในภาพรวมของ 7 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง



2. สรุปผลการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทย

การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดำเนินการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยใน 2 ลักษณะ คือ (1) พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลักจำนวน 10 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ นครราชสีมา ชลบุรี ระยอง เพชรบุรี ภูเก็ต สงขลา ประจวบคีรีขันธ์ และกาญจนบุรี สามารถสำรวจได้จำนวน 5,309 ตัวอย่าง และ (2) พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง จำนวน 24 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น นครศรีธรรมราช เชียงราย อุตรธานี เพชรบูรณ์ สุราษฎร์ธานี กระบี่ พิษณุโลก อุบลราชธานี ตาก นครนายก สระบุรี จันทบุรี พระนครศรีอยุธยา นครปฐม หนองคาย เลย ลพบุรี ตราด ชุมพร นครสวรรค์ ตรัง สุพรรณบุรี และบุรีรัมย์ สามารถสำรวจได้จำนวน 5,218 ตัวอย่าง ดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม ถึงวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2562 รวมจำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งสิ้น 10,533 ราย ผลการสำรวจโดยสรุปเป็น ดังนี้

2.1 พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมเดินทางท่องเที่ยวในประเทศเฉลี่ย ปีละ 5.5 ครั้ง และมีวันหยุดเฉลี่ย ครั้งละ 3.2 วัน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพักผ่อนในวันหยุดเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 78.9) ซึ่ง 5 ปัจจัยหลักที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกจังหวัดในการเดินทางท่องเที่ยวได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว / สถานที่ท่องเที่ยว (ร้อยละ 94.3) ความสะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 69.4) ภาพลักษณ์ของจังหวัด (ร้อยละ 29.0) ความพร้อมของระบบสาธารณูปโภคในจังหวัด (ร้อยละ 26.6) และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว (ร้อยละ 19.8)

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย จากสื่อที่หลากหลาย โดยมี 2 สื่อหลักๆที่เข้าถึงได้มากที่สุด คือ จากการบอกเล่าแนะนำของเพื่อน และเว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว / สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 51.8 และร้อยละ 46.1 ตามลำดับ) แสดงถึงการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 93.9) จัดการเดินทางด้วยตนเอง และบางส่วน (ร้อยละ 4.1) จัดการเดินทางด้วยตัวเองและใช้บริการบางส่วนจากบริษัทนำเที่ยว ในขณะที่มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 2.0) ที่ใช้บริการบริษัทนำเที่ยว โดยกิจกรรมที่เข้าร่วมมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ชมสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณสถานโบราณวัตถุ และศาสนา (ร้อยละ 77.4) การชิมอาหารท้องถิ่น (ร้อยละ 69.7) แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (ร้อยละ 59.3) การชมเมือง (ร้อยละ 53.7) และสถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปะวัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิต และ (ร้อยละ 38.3) ซึ่งในการท่องเที่ยวครั้งนี้มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนอยู่ที่ 3,667.43 บาทต่อทริป

2.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 83.9) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 83.1) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน (ร้อยละ 84.8)

แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล / ชายหาด (ร้อยละ 84.7) แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (ร้อยละ 84.4) แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (ร้อยละ 83.6) และสถานที่พักผ่อน (ร้อยละ 83.2) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 5 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ (ร้อยละ 72.3) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 75.9) บริการขนส่งโดยรถโดยสารสาธารณะ (ร้อยละ 75.9) ความปลอดภัย (ร้อยละ 76.0) และบริการเชิงสุขภาพ (ร้อยละ 77.7) ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ประเด็นด้านห้องน้ำสาธารณะและบริการขนส่งโดยรถโดยสารสาธารณะได้รับความพึงพอใจต่ำ ทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ จึงจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยว

จากผลการประเมินความพึงพอใจนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับสูงและมีแนวโน้มดีขึ้น อย่างไรก็ตามพบว่ามีบริการด้านการท่องเที่ยวหลายรายการที่มีความพึงพอใจต่ำและเป็นต่อเนื่องหลายปี และในส่วนของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ผลการประเมินความพึงพอใจสูง หากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่ายังมีประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนั้น แนวทางการดำเนินการที่สำคัญคือการรักษาระดับคุณภาพบริการด้านการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูง และปรับปรุงประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำให้ดีขึ้น เพื่อให้ระดับความพึงพอใจสูงขึ้นอีก สำหรับในส่วนที่ความพึงพอใจต่ำอย่างต่อเนื่องจำเป็นต้องบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการกำหนดเป็น KPI ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้วย สำหรับแนวทางการพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยวมีรายละเอียดดังนี้

การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
นโยบาย		
	1. กำหนดให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเป็น KPI ของจังหวัด	
	2. กำหนดให้ความพึงพอใจในบริการด้านการท่องเที่ยวแต่ละประเภท เป็น KPI ของหน่วยงานหลักที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับบริการนั้นๆ	
	3. ยกระดับมาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยวในเมืองรองด้านการท่องเที่ยวทุกจังหวัด	
มาตรการระยะสั้น (ควรดำเนินการภายในระยะเวลา 1 ปี)		
1. ห้องน้ำสาธารณะ	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการบูรณาการของหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาห้องน้ำสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว โดยใช้มาตรฐาน IBC - ให้ผู้ประกอบการเข้าไปบริหารจัดการให้บริการห้องน้ำสาธารณะ เพื่อจะมีผู้ดูแลเรื่องความสะอาด โดยให้ได้ส่วนแบ่งรายได้จากค่าใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมการท่องเที่ยว - กรมอนามัย - กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น / องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) - กระทรวงมหาดไทย / ทุกจังหวัด) - กรุงเทพมหานคร - พัทยา

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการประเมินห้องน้ำสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว โดยพัฒนาระบบ Application สำหรับติดตามประเมินผล 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช - กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง - กรมศิลปากร - กรมการศาสนา - กรมการขนส่งทางบก - องค์การสวนสัตว์ - บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) - กรมท่าอากาศยาน - บริษัท ขนส่ง จำกัด - รถไฟฟ้า บีทีเอส - การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย - การรถไฟแห่งประเทศไทย
<p>2. รถโดยสารสาธารณะ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดระเบียบรถโดยสาร เพื่อป้องกันความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และควรกำหนดมาตรฐานราคาค่าโดยสารรถสาธารณะ เช่น ตุ๊กตุ๊ก รถจักรยานยนต์รับจ้าง รถสองแถว และกำหนดบทลงโทษให้นักหากมีการฝ่าฝืน - ตรวจสอบและจัดระเบียบมัคคุเทศก์เถื่อน ในรูปแบบรถโดยสาร รถสองแถว (ทั่วประเทศ) - ควรจัดฝึกอบรมผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะทั้งคนขับรถและพนักงานบริการประจำรถให้รู้จักวิธีการให้บริการ รวมทั้งฝึกการใช้ภาษาอังกฤษ อย่างต่อเนื่อง - ควรจัดกิจกรรมรณรงค์สร้างจิตสำนึกความเป็นเจ้าบ้านที่ดีให้แก่คนขับรถโดยสารสาธารณะ 	<ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงคมนาคม - กรมการขนส่งทางบก - สำนักงานตำรวจแห่งชาติ - กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว - บริษัท ขนส่ง จำกัด - รถไฟฟ้า บีทีเอส - การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย - องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ - การรถไฟแห่งประเทศไทย

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	<ul style="list-style-type: none"> - ควรจัดกิจกรรมตรวจสอบความพร้อมของรถโดยสารสาธารณะที่บริการนักท่องเที่ยว ในช่วงฤดูการท่องเที่ยว 	
<p>3. บริการตรวจคนเข้าเมือง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ควรเพิ่มช่องทางพิเศษสำหรับนักท่องเที่ยวที่เคยมาประเทศไทยแล้ว (Revisit) - ควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เพื่อสร้างความประทับใจมากขึ้นในด่านแรกที่เข้าสู่ประเทศไทย - ควรจัดฝึกอบรมภาษาต่างประเทศที่สำคัญๆ เช่น ภาษาจีน เกาหลี ญี่ปุ่น เป็นต้น ให้กับเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม - ในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันสงกรานต์ วันตรุษจีน วันคริสต์มาส ควรให้เจ้าหน้าที่ แต่งชุดตามเทศกาลนั้นๆ เพื่อสร้างบรรยากาศ การท่องเที่ยว ช่วงเทศกาล 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง - กระทรวงการต่างประเทศ - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
<p>4. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ควรอบรมเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวประเทศต่างๆ - ควรเพิ่มจำนวนป้ายบอกทางไปศูนย์บริการท่องเที่ยวให้มากขึ้น - ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้พื้นฐานด้านภาษาอังกฤษ และควรมีความรู้ภาษาจีน หรือภาษาอื่นๆ ตามความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด - สำนักงานจังหวัด - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
<p>5. ความปลอดภัย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - แหล่งท่องเที่ยวทุกแห่งควรมีมาตรการรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว - ควรจัดให้มีเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือและดูแลความปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานตำรวจแห่งชาติ - กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	<p>นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญๆ ทั่วประเทศ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช - กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง - หน่วยงานดูแลรับผิดชอบพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว
<p>6. ร้านขายสินค้าและของที่ระลึก</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้ใช้ระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว - ส่งเสริมให้ตระหนักถึงความซื่อสัตย์ต่อนักท่องเที่ยว ไม่เอาเปรียบ ไม่ขายเกินราคา ไม่นำของไม่มีคุณภาพมาจำหน่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงพาณิชย์ - กรมพัฒนาชุมชน - สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม - กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว - สมาคมของขวัญของชาวไทยและของตกแต่งบ้าน - สมาคมผู้ค้าอัญมณีไทยและเครื่องประดับ
<p>7. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ควรทำป้ายให้คำแนะนำในการเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช - กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
<p>8. บริการนำเที่ยว</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ควรให้บริการโดยเน้นคุณภาพ สามารถให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ไม่เอาเปรียบหรือมุ่งแสวงหากำไรจากนักท่องเที่ยว - ควรหาเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ๆ ที่ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติแต่ละประเทศ - ควรให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเที่ยวอย่างปลอดภัย คอยให้คำแนะนำ/เตือน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอันตราย 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมการท่องเที่ยว - สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ - สมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวไทย - สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว - สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวไทย

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
<p>9. สนามบิน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ควรเพิ่มร้านจำหน่ายอาหารให้มีความหลากหลายตามศาสนาต่างๆ - ควรปรับปรุงระบบ wifi ให้ใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ - ควรเพิ่มจุดสำหรับบริการชาร์จ แบตเตอรี่มือถือให้มากขึ้น - ควรเพิ่มร้านจำหน่ายสินค้า / ของ ที่ระลึกให้มีความหลากหลายเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะสินค้าที่ผลิตในประเทศไทย - ควรจัดมุมสำหรับให้นั่งพักผ่อนในช่วง รอขึ้นเครื่องบิน และเพิ่มที่นั่งรอให้มากขึ้น - ควรจัดฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศ ที่สำคัญเพิ่มเติมนอกจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีน เป็นต้น ให้กับเจ้าหน้าที่ต่างๆ - ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว โดยการใช้เครื่องอัตโนมัติต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมท่าอากาศยาน - บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) - กระทรวงคมนาคม
<p>10. ภัตตาคาร/ ร้านอาหาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้ภัตตาคาร / ร้านอาหารทุกแห่งโดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวมีการให้บริการ wifi ที่มีประสิทธิภาพ - ควรตรวจสอบควบคุมดูแลภัตตาคาร/ร้านอาหารให้มีความสะอาดถูกสุขลักษณะและมีคุณภาพ - ควรตรวจสอบควบคุมให้ภัตตาคาร/ร้านอาหารทุกแห่งติดป้ายแสดงราคา ค่าอาหาร และไม่ให้ตั้งราคาที่สูงเกินความเป็นจริงกับนักท่องเที่ยว - ส่งเสริมให้ภัตตาคาร / ร้านอาหารปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อมให้สวยงามและเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะ - ควรจัดทำรายการอาหารเป็นภาษาอังกฤษและภาษาจีน 	<ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงสาธารณสุข - กระทรวงพาณิชย์ - กรมการท่องเที่ยว - กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน - สมาคมภัตตาคารไทย - หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย - สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้ดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในช่วงระหว่างที่ลูกค้ามาใช้บริการมากๆ - ควรมีมาตรการส่งเสริมและพัฒนาร้าน Street food ให้สะอาด ถูกสุขลักษณะ ทั้งร้านค้า อุปกรณ์ โต๊ะเก้าอี้ การแต่งกาย เพื่อความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ Street food โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญๆ ทั่วประเทศ 	
<p>11. แหล่งท่องเที่ยว ด้านทะเลและ ชายหาด</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำเครื่องหมายเตือนอันตรายให้สามารถเห็นอย่างชัดเจนและมีคำเตือนเป็นภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาอื่นๆ และหากเป็นไปได้ควรทำรั้วหรือสิ่งกีดขวางไม่ให้นักท่องเที่ยวเข้าไปใกล้จุดอันตราย - ควรมีหน่วยกู้ภัยชายฝั่งที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้ความช่วยเหลือกรณีมีอุบัติเหตุทางทะเลในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญๆ - ควรจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวในการขึ้นไปท่องเที่ยวตามเกาะต่างๆ ไม่ให้มากเกินไปกว่าที่จะรองรับได้ และควรคำนึงถึงการไม่ให้อัดจนกระทั่งทำลายความสงบและความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว - ควรปิดแหล่งท่องเที่ยวบางแห่งที่กำลังทรุดโทรม เพื่อฟื้นฟูสภาพให้อยู่ในสภาพเดิม - รณรงค์ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวและร้านค้าร่วมกันดูแลความสะอาดของชายหาดและแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล 	<ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช - กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง - กรมเจ้าท่า

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
<p>12. กิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีระบบควบคุมมาตรฐานความปลอดภัย และตรวจประเมินเป็นประจำเพื่อสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว - ควรมีการจัดอบรมให้พนักงานมีความรู้ภาษาต่างประเทศ เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำการใช้บริการอย่างถูกต้อง และปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว - ควรจัดทำป้ายคำเตือนถึงอันตรายและป้ายแนะนำการใช้บริการเป็นภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงมหาดไทย - กรมการท่องเที่ยว - กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว - สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย
<p>13. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ควรจัดระเบียบในการเข้าชมตามสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ต่างๆ - ควรจัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์ให้สามารถอธิบายประวัติความเป็นมาของแต่ละสถานที่ได้ถูกต้อง - ควรส่งเสริมให้มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอธิบายให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว - ควรจัดทำระบบการชมแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถให้นักท่องเที่ยวเรียนรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างลึกซึ้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงวัฒนธรรม - กรมการท่องเที่ยว - สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย - สมาพันธ์มัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย
<p>14. สถานพักผ่อน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้สถานพักผ่อนทุกแห่ง โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวควรมีการให้บริการ wifi ที่มีประสิทธิภาพ - ควรจัดฝึกอบรมพนักงานให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาอื่นๆ - ควรตรวจสอบความปลอดภัยของสถานพักผ่อน โดยเฉพาะขนาดเล็กที่ไม่ได้มาตรฐานหรือบ้านพักที่นำมาให้บริการนักท่องเที่ยว - ควรควบคุมราคาที่พักในช่วงวันหยุดยาวและเทศกาลให้มีความเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงมหาดไทย - สมาคมโรงแรมไทย - หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย - สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
15. บริการเชิงสุขภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - ควรควบคุมดูแลสถานบริการสุขภาพให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสถานบริการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 - ส่งเสริมพัฒนาสถานบริการสุขภาพให้พัฒนามาตรฐานบริการและให้เป็นไปตามกฎหมาย - ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรสถานบริการสุขภาพในด้านการนัดและการใช้ภาษาต่างประเทศ - ส่งเสริมให้สถานบริการสุขภาพอธิบายให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับประโยชน์จากบริการสุขภาพที่นักท่องเที่ยวใช้บริการ - ควรกำหนดให้สถานบริการสุขภาพติดป้ายคำเตือนอันตรายสำหรับผู้ป่วยบางประเภทที่มาใช้บริการและควรมีกระบวนการคัดกรองเพื่อป้องกันการเกิดอันตราย - ส่งเสริมให้สถานบริการให้บริการ wifi ที่มีประสิทธิภาพ - ส่งเสริมให้ดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงสาธารณสุข - กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ - กรมการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก - สมาคมสปาไทย - สมาคมโรงแรมไทย
16. มัคคุเทศก์	<ul style="list-style-type: none"> - ควรพัฒนาและเพิ่มจำนวนมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญๆ ให้มีความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่น รวมทั้งฝึกอบรมภาษาต่างประเทศที่จำเป็น 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมการท่องเที่ยว - สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย - สมาพันธ์มัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย - มหาวิทยาลัย
17. ประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> - ควรรณรงค์การเป็นเจ้าบ้านที่ดีให้กับคนไทย เพื่อให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเยือนด้วยมิตรไมตรีและให้ความช่วยเหลือในกรณีจำเป็น 	<ul style="list-style-type: none"> - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
มาตรการระยะกลาง (ควรดำเนินการภายในระยะเวลา 3 ปี)		
1. ห้องน้ำสาธารณะ	<ul style="list-style-type: none"> - ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยวให้เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว - ควรให้ทุกจังหวัดจัดการให้ห้องน้ำสาธารณะเป็นวาระของจังหวัดในการปรับปรุงพัฒนาให้ได้มาตรฐาน - ผลักดันเรื่องห้องน้ำเป็น KPI หลักของทุกจังหวัด 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมการท่องเที่ยว - กรมอนามัย - กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น / องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) - กระทรวงมหาดไทย / ทุกจังหวัด) - กรุงเทพมหานคร - พัทยา - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช - กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง - กรมศิลปากร - กรมการศาสนา - กรมการขนส่งทางบก - องค์การสวนสัตว์ - บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) - กรมทำอากาศยาน - บริษัท ขนส่ง จำกัด - รถไฟฟ้า บีทีเอส - การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย - การรถไฟแห่งประเทศไทย
2. รถโดยสารสาธารณะ	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงการเชื่อมต่อรถโดยสารสาธารณะแต่ละประเภท และพัฒนาจุดขึ้นลงสำหรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้พิการที่ต้องใช้ทางลาดและ Wheelchair - ควรจัดทำแอปพลิเคชันสำหรับการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในแต่ละจังหวัด ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลัก - ควรจัดทำแอปพลิเคชันสำหรับให้ผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะสามารถร้องเรียน ตรวจสอบค่าโดยสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงคมนาคม - กรมการขนส่งทางบก - สำนักงานตำรวจแห่งชาติ - กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว - บริษัท ขนส่ง จำกัด - รถไฟฟ้า บีทีเอส - การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย - องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ - การรถไฟแห่งประเทศไทย

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. บริการตรวจคนเข้าเมือง	<ul style="list-style-type: none"> - ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้มากขึ้น โดยเฉพาะในด้านที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง - กระทรวงการต่างประเทศ - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
4. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none"> - ควรเพิ่มจำนวนศูนย์บริการนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะชาวต่างชาติ ให้ครบทุกพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ - ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลสำหรับอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว - ควรจัดทำแอปพลิเคชันให้นักท่องเที่ยวสามารถช่วยเหลือตนเองในเบื้องต้น ขอความช่วยเหลือ ร้องเรียน ติดตาม ผลการร้องเรียน เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด - สำนักงานจังหวัด - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีป้าย สัญญาณไฟ เพื่อเตือนจุดอันตรายในแหล่งท่องเที่ยว โดยป้ายควรมีหลากหลายภาษา รวมทั้งอาจทำเป็นเสียงเตือนเป็นอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่นๆ - ควรทำแอปพลิเคชันเพื่อให้สามารถแจ้งเตือนอันตรายและขอความช่วยเหลือเมื่อประสบอันตราย 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานตำรวจแห่งชาติ - กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว - กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว - กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช - กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง - หน่วยงานดูแลรับผิดชอบพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว
6. แอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวไทยร่วมกันจัดทำแอปพลิเคชันบริการด้านการท่องเที่ยว เช่น การจองสถานพักแรม เป็นต้น เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวไทยและในภูมิภาคอาเซียน - จัดทำ Application Visit Thailand เพื่อรวบรวมข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและบริการ ด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่ออำนวยความสะดวกและใช้ 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย - สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ในการสื่อสารข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว/ บริการท่องเที่ยวไทยไปยัง นักท่องเที่ยวทั่วโลก	



กลุ่มวิจัยและแผนพัฒนาเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา

โทร ๐๒๒๗๘๓ ๑๕๐๐ ต่อ ๑๕๓๖

Facebook Fanpage : กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา

Website : <https://secretary.mots.go.th/policy/>