



รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและ
สำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ประจำปี พ.ศ. 2561



กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและ
สำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
ประจำปี พ.ศ. 2561

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว และทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2561

โดย

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา





วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
2. เพื่อจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
3. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางการทบทวนยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยวของประเทศ





วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

จำนวน 9,864 ราย ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

17 จังหวัด

10 จังหวัด

กรุงเทพมหานคร
ภูเก็ต
ชลบุรี
สุราษฎร์ธานี
เชียงใหม่
สงขลา
กระบี่
ประจวบคีรีขันธ์
พังงา
เชียงราย

12 เมือง ต้องห้าม...พลาต + พลัส

(7 จังหวัด)

ลำปาง
สุรินทร์
นครปฐม
จันทบุรี
ตรัง
แพร่
ชุมพร

ด้านตรวจคนเข้าเมืองขาออก

6 ด้าน



- ด้านท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
- ด้านท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต
- ด้านท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
- ด้านท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่
- ด้านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา
- ด้านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย

มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
เดินทางมายังประเทศไทย

(ปี 2560p)

35,591,978 คน



%CH (Y-o-Y) +9.41%

ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยว

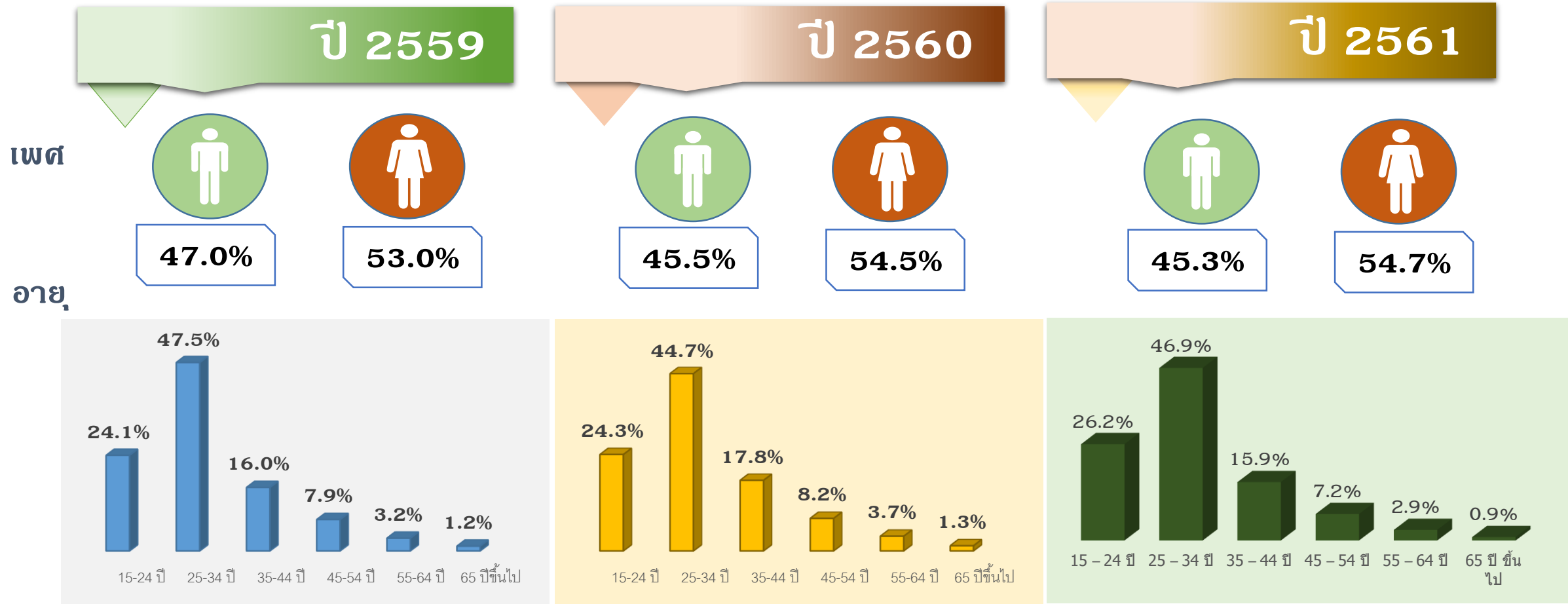
1,831,104 ล้านบาท



%CH (Y-o-Y) +12.10%

ที่มา : กองบริหารการท่องเที่ยวและกีฬา

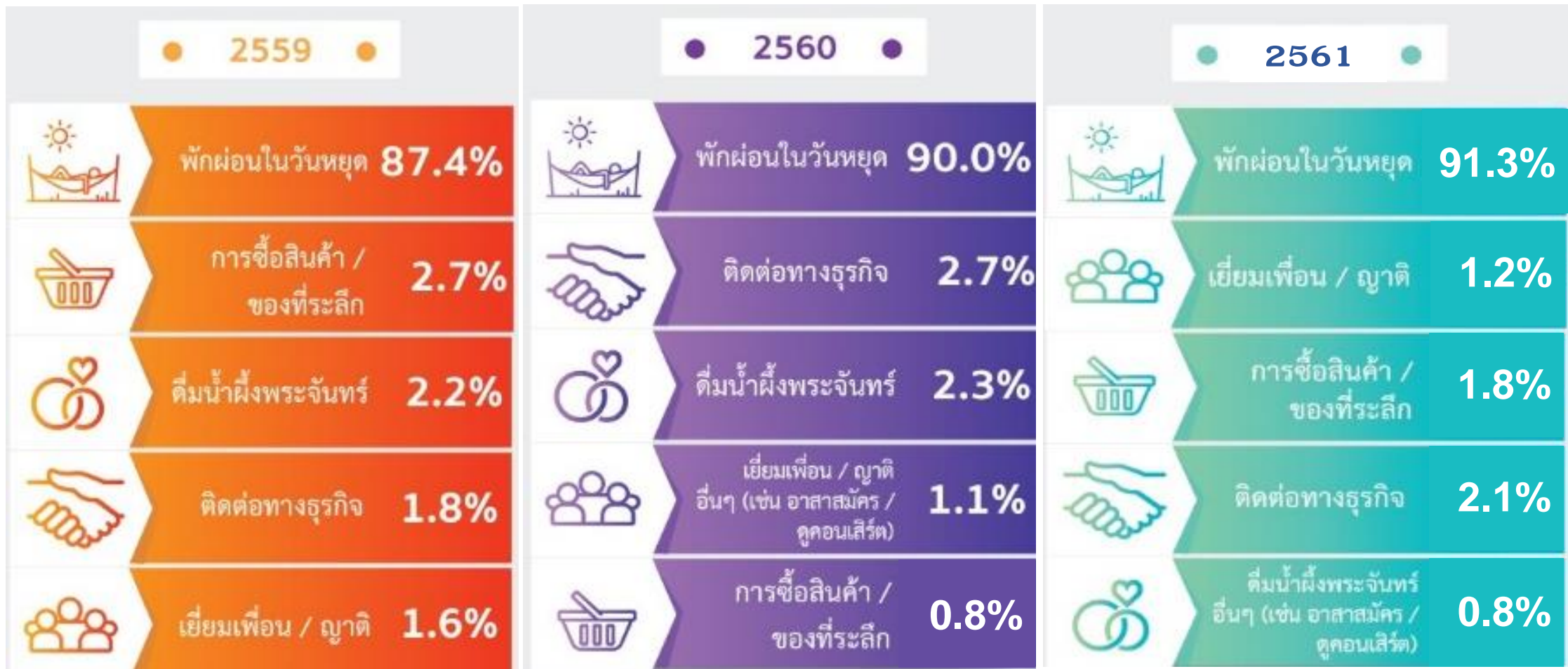
ลักษณะประชากรศาสตร์



โครงสร้างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สำรวจในปี 2559 - 2561 เป็นเพศหญิงในสัดส่วนมากกว่าเพศชาย และมีอายุในช่วง 25-34 ปี ในสัดส่วนมากที่สุด



วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาประเทศไทย ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในปี 2559-2561



ช่วงปี 2559 - 2561 นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาประเทศไทยเพื่อพักผ่อนในวันหยุด และมีแนวโน้มมากขึ้น



ปัจจัยสำคัญสำหรับประกอบการตัดสินใจเลือกประเทศไทย เพื่อการเดินทางท่องเที่ยว 5 อันดับแรก ในปี 2559-2561



ช่วงปี 2559 - 2561 ปัจจัย 4 อันดับแรกที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกมาประเทศไทยไม่เปลี่ยนแปลง ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว อาหาร ช้อปปิ้ง และความเป็นมิตรของประชาชน








กิจกรรมที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าร่วมมากที่สุด 5 อันดับแรก ในปี 2559-2561



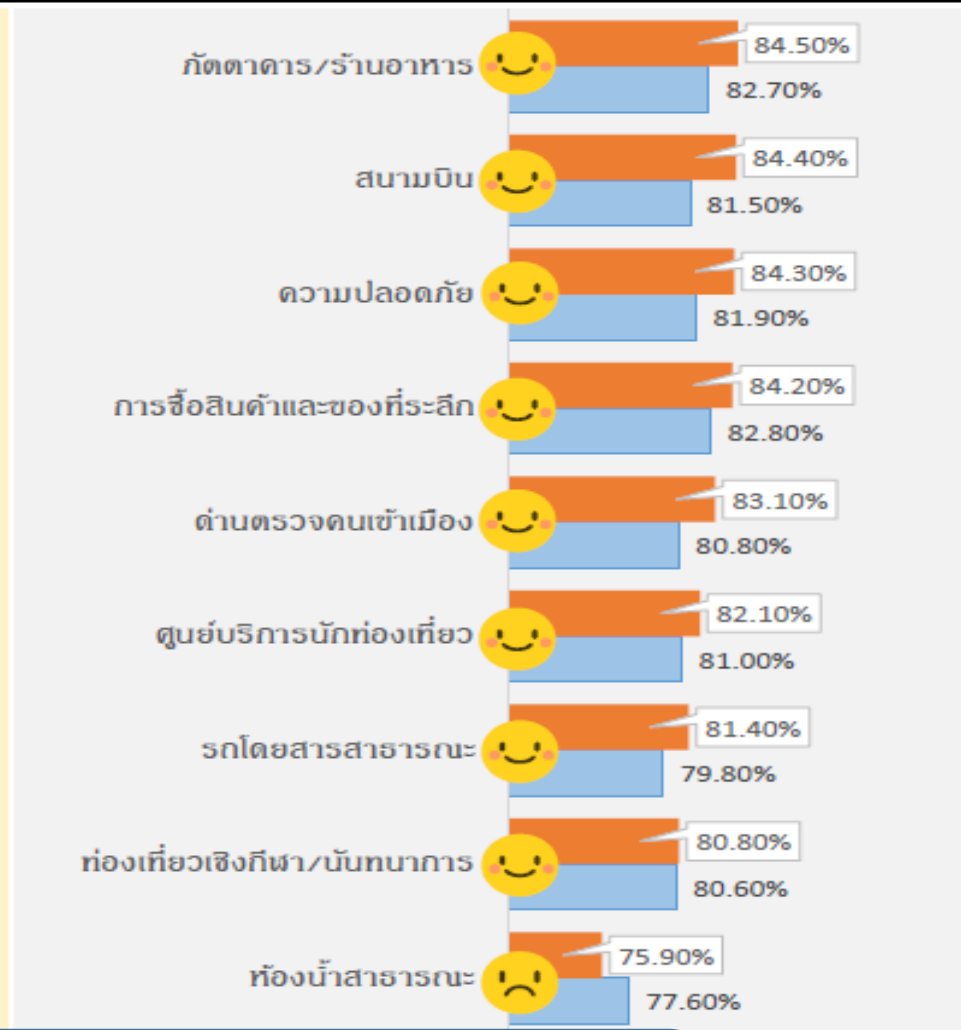
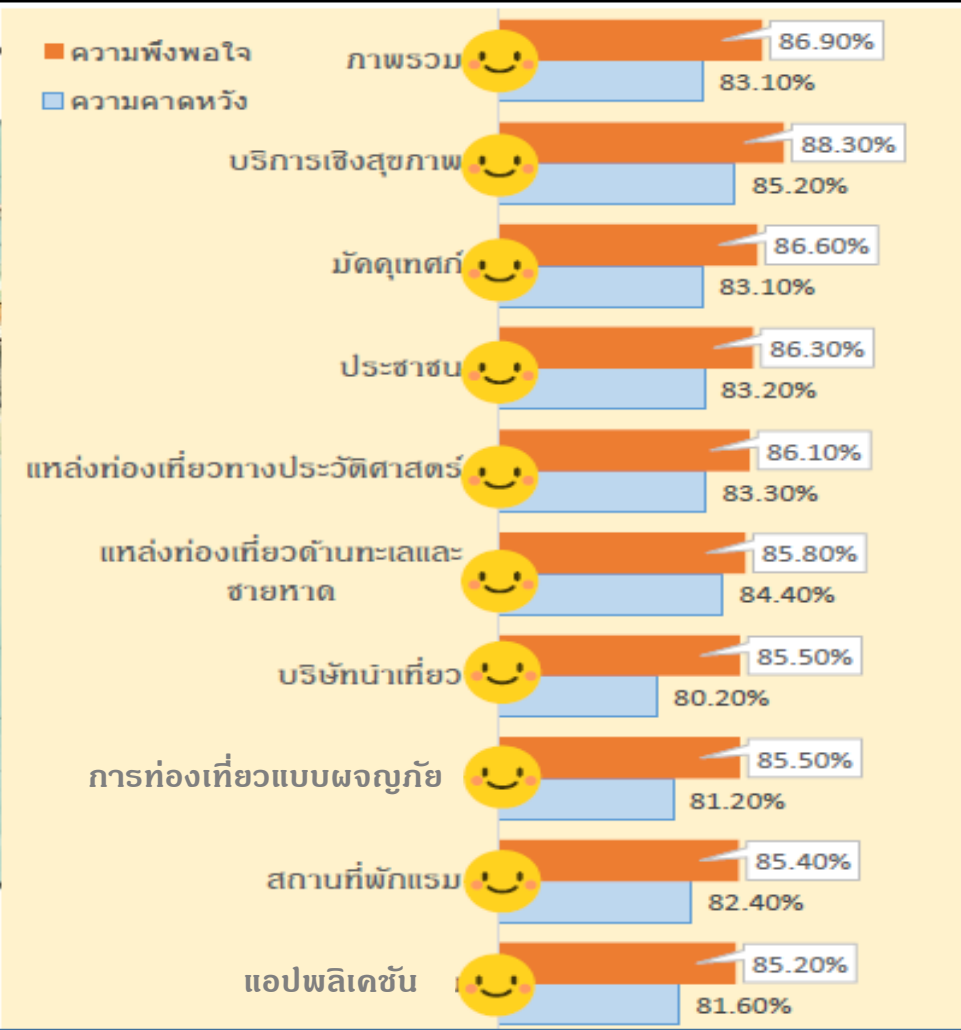
ช่วงปี 2559 - 2561 กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวเข้าร่วมมากที่สุด 5 อันดับแรกไม่เปลี่ยนแปลง ได้แก่ การรับประทานอาหารไทย ช้อปปี้ง การท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาด การท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และ การใช้บริการสปาและนวดแผนไทย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2561

การประเมินความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

- | | | |
|---|-------------------------|--|
|  | (1) ความพึงพอใจน้อยมาก | ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 20.0 - 36.0 |
|  | (2) ความพึงพอใจน้อย | ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 36.1 - 52.0 |
|  | (3) ความพึงพอใจปานกลาง | ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 52.1 - 68.0 |
|  | (4) ความพึงพอใจมาก | ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 68.1 - 84.0 |
|  | (5) ความพึงพอใจอย่างมาก | ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 84.1 - 100.0 |

ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในแต่ละประเด็น ปี 2561



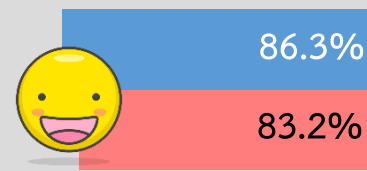
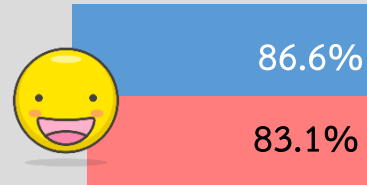
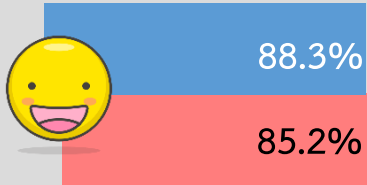
ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในปี 2561 อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก และสูงกว่าความคาดหวัง (86.9% ต่อ 83.1%) เกือบทุกประเด็นที่ประเมินความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ยกเว้นด้านห้องน้ำสาธารณะ และการท่องเที่ยวเชิงกีฬา/นันทนาการ ที่ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2561

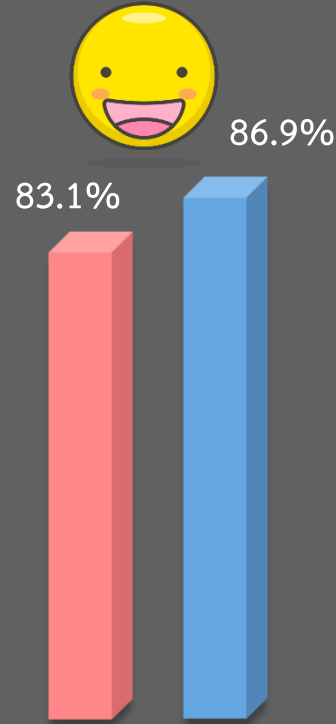
ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ

◆ ความคาดหวัง

◆ ความพึงพอใจ



◆ ความคาดหวัง ◆ ความพึงพอใจ

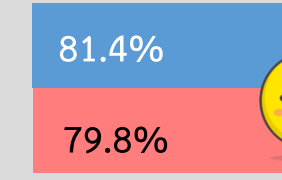
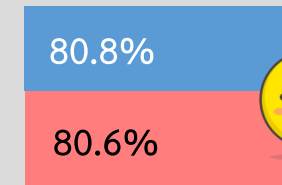
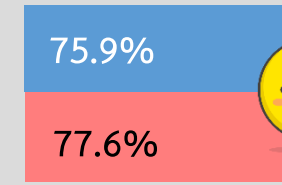


ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ

◆ ความคาดหวัง

◆ ความพึงพอใจ

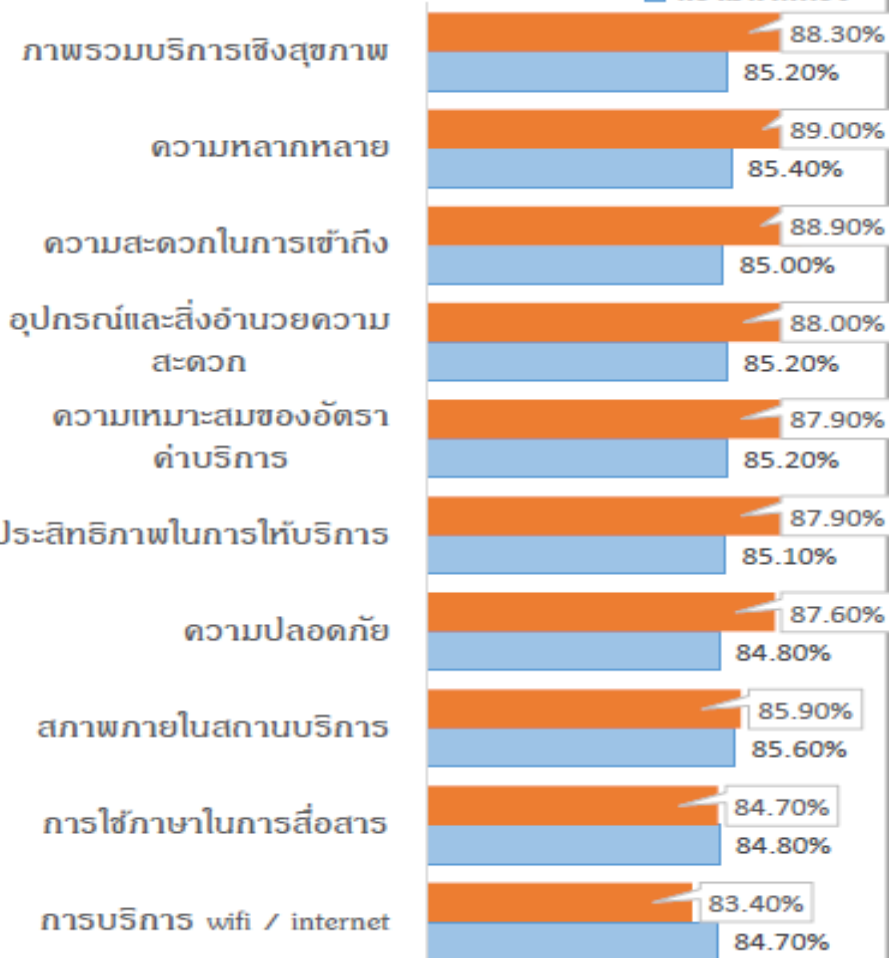


นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการเชิงสุขภาพมากที่สุด และสูงกว่าความคาดหวัง ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อห้องน้ำสาธารณะน้อยที่สุดและต่ำกว่าความคาดหวัง

บริการที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกในปี 2561

1 บริการเชิงสุขภาพ

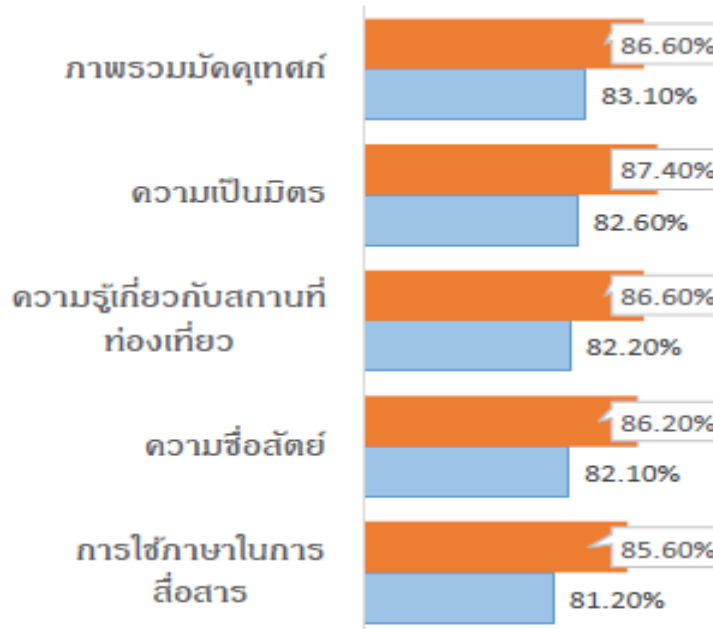
■ ความพึงพอใจ
■ ความคาดหวัง



3 อันดับแรก

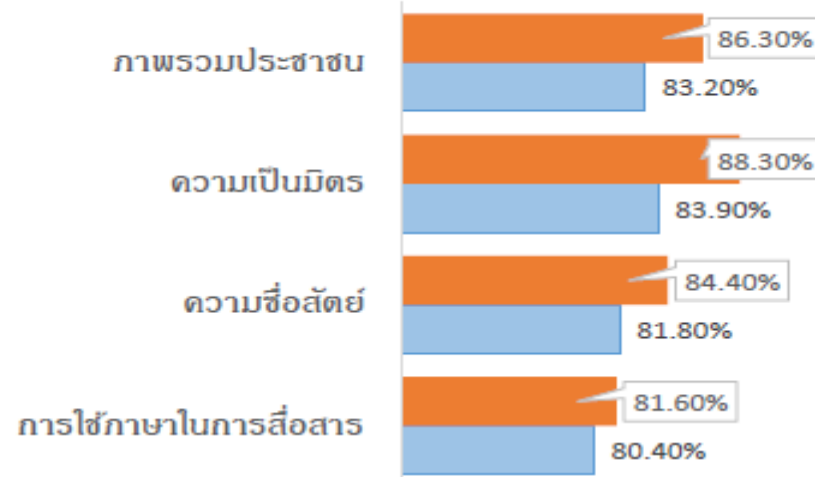
2 มัคคุเทศก์

■ ความพึงพอใจ
■ ความคาดหวัง



3 ประชาชน

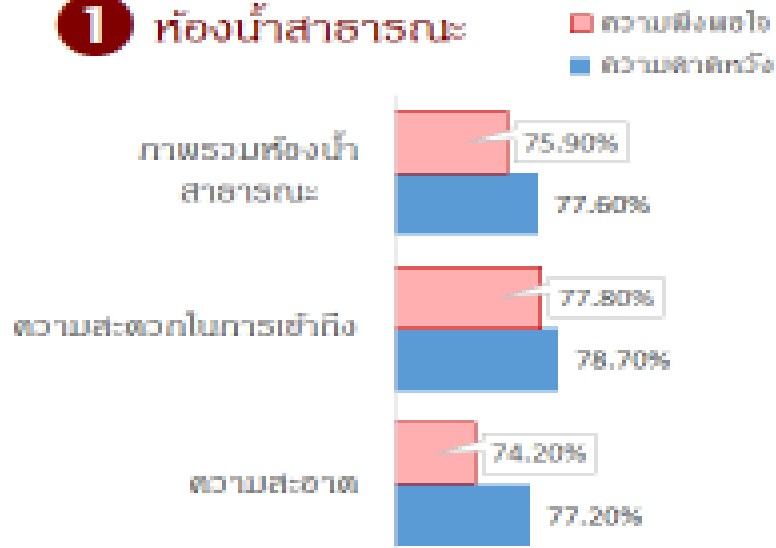
■ ความพึงพอใจ
■ ความคาดหวัง



นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการใช้ภาษาในการสื่อสารและบริการ wifi/internet ต่ำกว่าความคาดหวัง ในด้านบริการเชิงสุขภาพ ส่วนด้านมัคคุเทศก์และประชาชนมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในทุกประเด็นย่อยที่ประเมิน

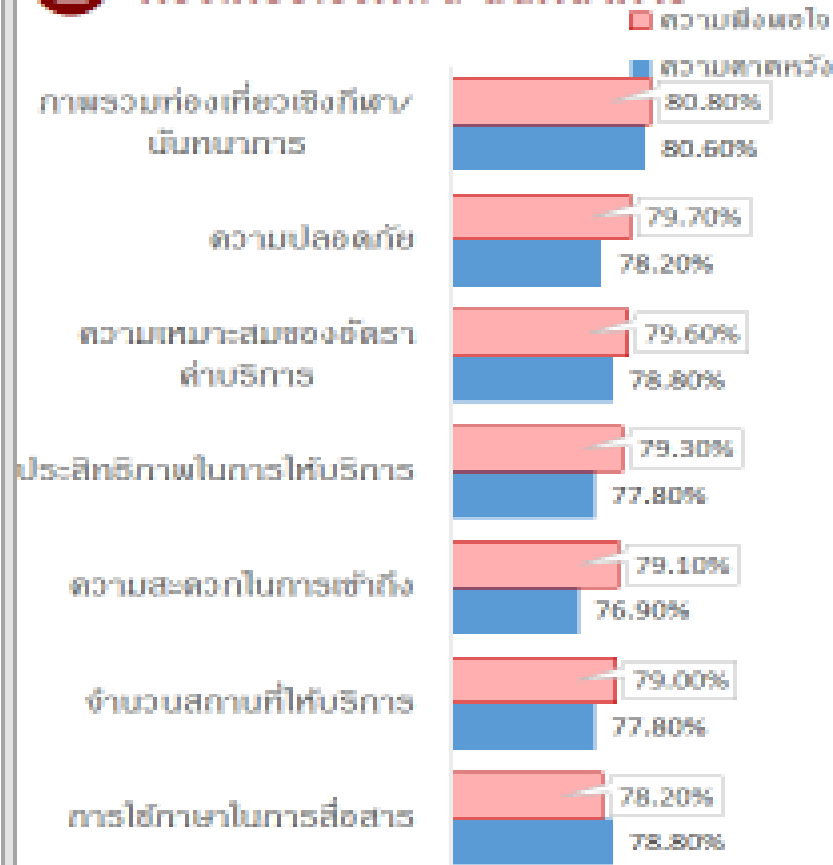
บริการที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรกในปี 2561

1 ห้องน้ำสาธารณะ

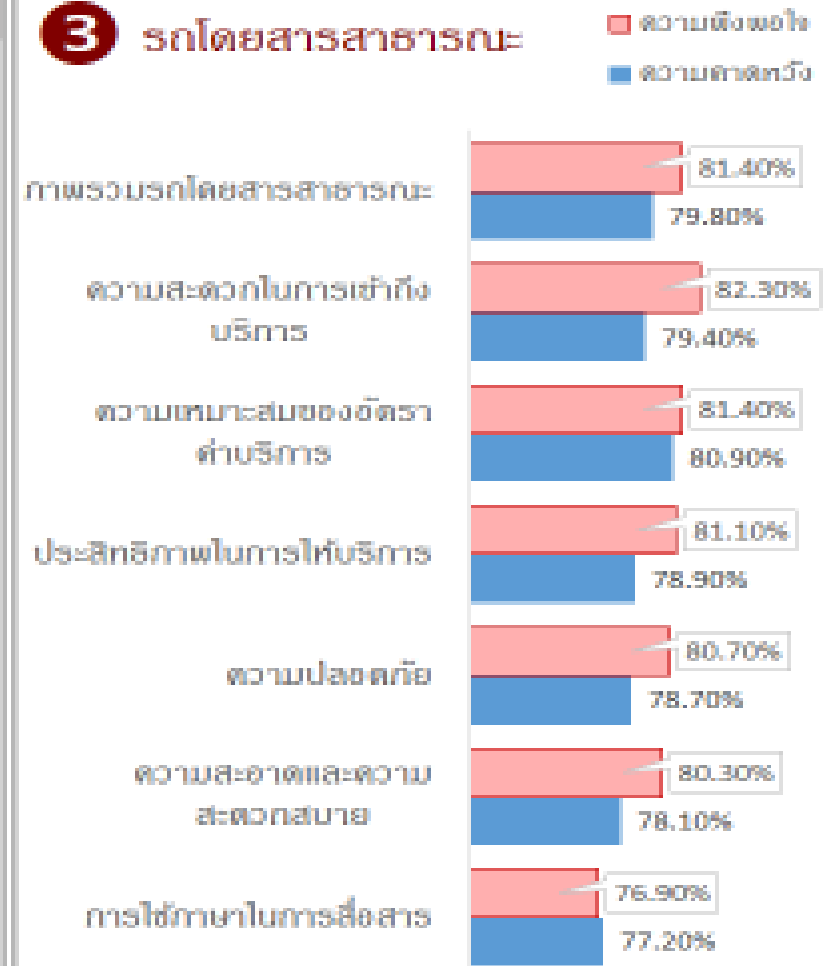


3 อันดับสุดท้าย

2 ห้องเที่ยวเชิงกีฬา/นันทนาการ



3 รถโดยสารสาธารณะ



นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในทุกประเด็นย่อยที่ประเมินของห้องน้ำสาธารณะ และการใช้ภาษาในการสื่อสารของการท่องเที่ยวเชิงกีฬา/นันทนาการ และบริการรถโดยสารสาธารณะ



เปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2558-2561

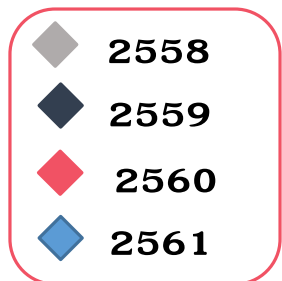


นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจโดยรวมมีแนวโน้มดีขึ้นนับตั้งแต่ปี 2558 - 2560 ในขณะที่ปี 2561 ความพึงพอใจในภาพรวมลดลงเล็กน้อยจากปี 2560 แต่ยังอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก

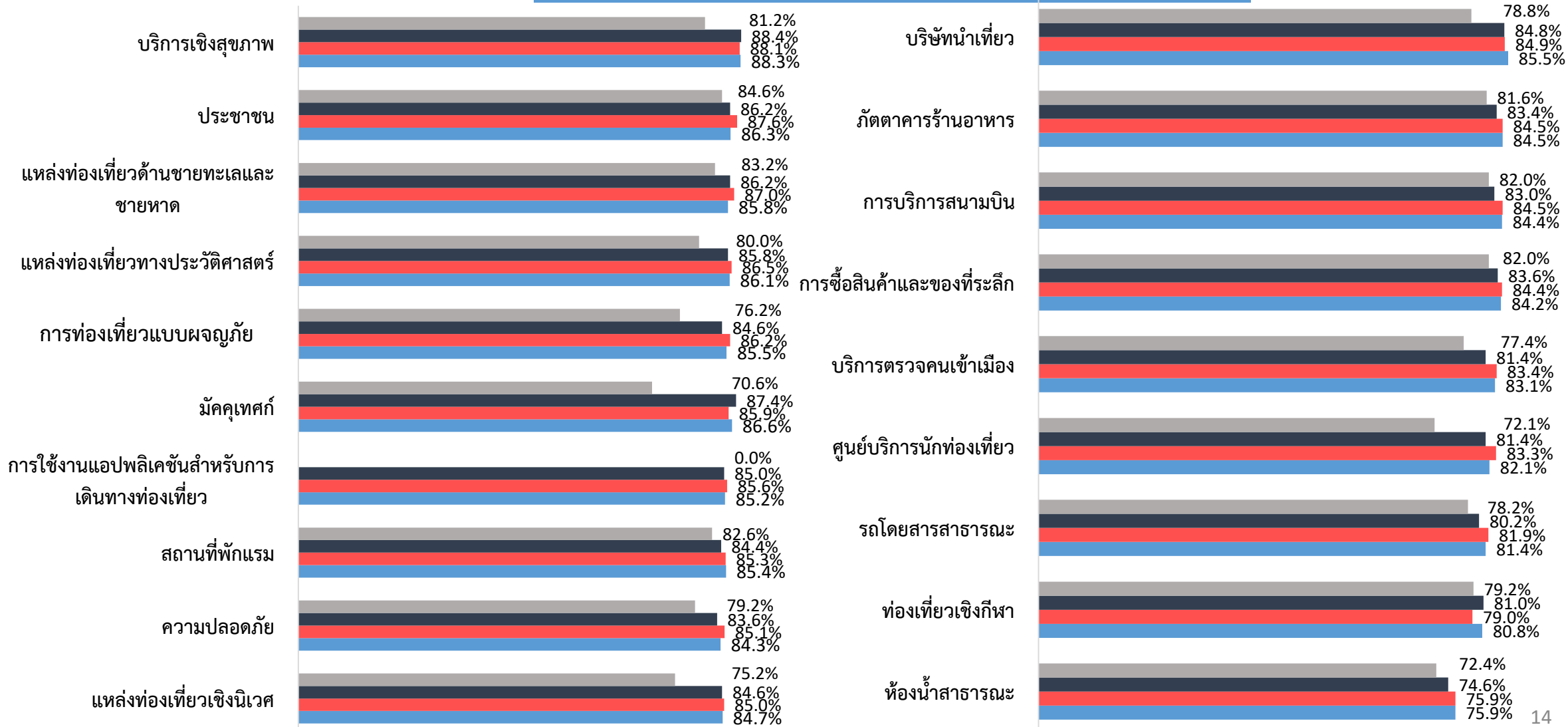


เปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในแต่ละประเด็น

ปี 2558-2561



ความพึงพอใจโดยรวม





ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่อ



บริการสนามบิน



ด่านตรวจคนเข้าเมือง

สนามบินสุวรรณภูมิ

สนามบินดอนเมือง

สนามบินภูเก็ต

สนามบินเชียงใหม่

ด่านตรวจคนเข้าเมือง

ด่านตรวจคนเข้าเมือง

หนองคาย

สะเดา

ภาพรวม

2559

85.0%

82.2%

ภาพรวม

2560

85.4%

87.4%

ภาพรวม

2561

84.8%

83.0%

ปี 2559

ปี 2560

ปี 2561



86.4% 84.0%



84.2% 81.8%



79.6% 79.6%



79.0% 77.8%



83.0%



73.6%



85.7% 83.7%



83.4% 83.8%



85.8% 86.1%



86.0% 88.6%



84.9%



77.8%



85.4% 83.4%



80.6% 81.5%



85.5% 85.2%



90.9% 90.9%



84.6%



71.6%



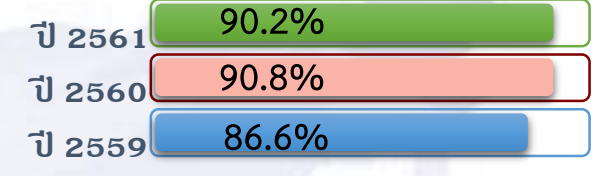
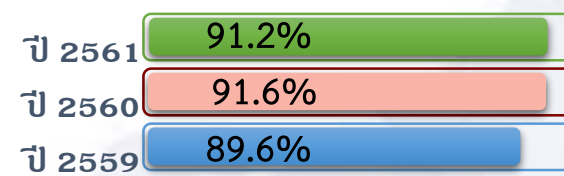
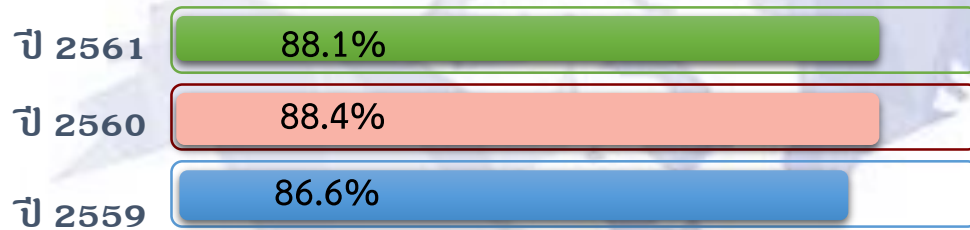
นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการสนามบินเชียงใหม่ และด่านตรวจคนเข้าเมือง
สนามบินเชียงใหม่ มีแนวโน้มดีขึ้นตลอด นับตั้งแต่ปี 2559 - 2561

ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 10 สัญชาติที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยว ในปี 2559-2561



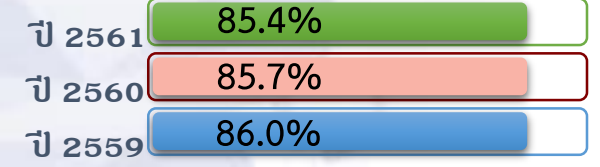
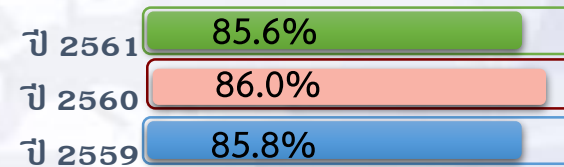
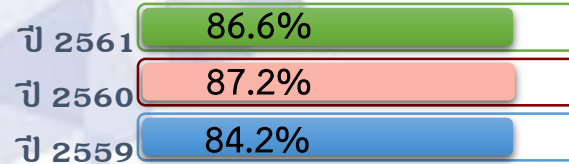
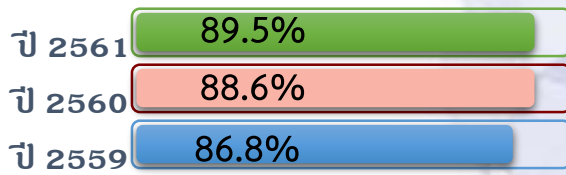
สำรวจรวม 9,864 ราย

ภาพรวมทั้ง 10 ประเทศที่เป็นตลาดหลัก



สหรัฐอเมริกา

จีน

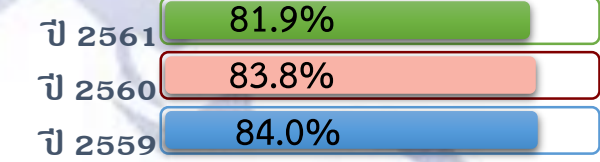
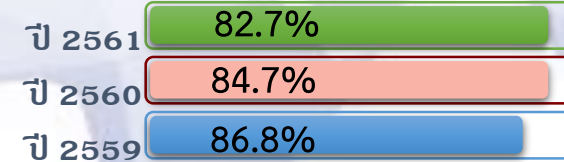
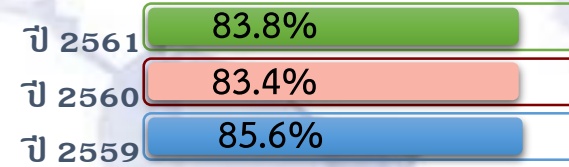
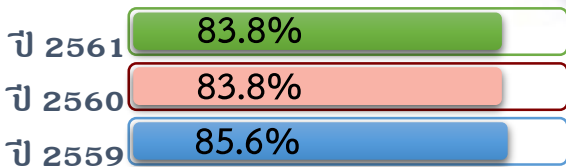


สหราชอาณาจักร

เกาหลีใต้

ฝรั่งเศส

อินเดีย



เยอรมนี

ญี่ปุ่น

สิงคโปร์

ฮ่องกง

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน 10 ประเทศที่เป็นตลาดหลัก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง (พึงพอใจอย่างมาก) นับตั้งแต่ปี 2559 - 2561



การสำรวจความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2561

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10,200 ราย ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%



34 จังหวัด

ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยว
ของไทยเที่ยวไทย **989** พันล้านบาท

10 จังหวัด

- กรุงเทพมหานคร
- ชลบุรี
- เชียงใหม่
- นครราชสีมา
- ระยอง
- ภูเก็ต
- สงขลา
- กาญจนบุรี
- ขอนแก่น
- นครศรีธรรมราช

12 เมือง ต้องห้าม...พลาต + พลัส (24 จังหวัด)

1. ราชบุรี	13. สุพรรณบุรี
2. สมุทรสงคราม -	14. นครปฐม
3. จันทบุรี	15. สระแก้ว
4. ตราด	16. ระยอง
5. เพชรบูรณ์	17. ลำพูน
6. ลำปาง	18. แพร่
7. น่าน	19. พิษณุโลก
8. เลย	20. ชัยภูมิ
9. บุรีรัมย์	21. สุรินทร์
10. ชุมพร	22. ระนอง
11. นครศรีธรรมราช	23. พัทลุง
12. ตรัง	24. สตูล





วัตถุประสงค์การเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ในปี 2561

ปัจจัยสำคัญที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ประกอบการตัดสินใจ เลือกจังหวัดท่องเที่ยว 5 อันดับแรก ปี 2561

	พักผ่อนในวันหยุด	80.0%
	เยี่ยมเพื่อน / ญาติ	6.1%
	ร่วมประชุม/การท่องเที่ยวเพื่อ เป็นรางวัล/การประชุมสัมมนา/ การร่วมงานแสดงสินค้า	3.8%
	การนั่งสมาธิ/ ทำบุญ	3.6%
	ติดต่อธุรกิจ	2.4%
	การซื้อสินค้า/ของที่ระลึก	0.7%
	ดื่มน้ำผึ้งพระจันทร์	0.6%
	การแข่งขันกีฬา/การเล่นกีฬา	0.5%
	การรักษาทางการแพทย์/การ รักษาสุขภาพ	0.2%
	อื่นๆ	2.1%



สถานที่ท่องเที่ยว

86.2%

การซื้อสินค้า

26.4%

อาหารท้องถิ่น

24.2%

ระยะทาง

17.8%

วัฒนธรรมท้องถิ่น

17.2%

กิจกรรมที่มียกนักท่องเที่ยวชาวไทยเข้าร่วมมากที่สุด 5 อันดับแรก

รับประทานอาหารไทย

82.0%

ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

66.9%

การซื้อสินค้า

66.0%

ท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์

58.6%

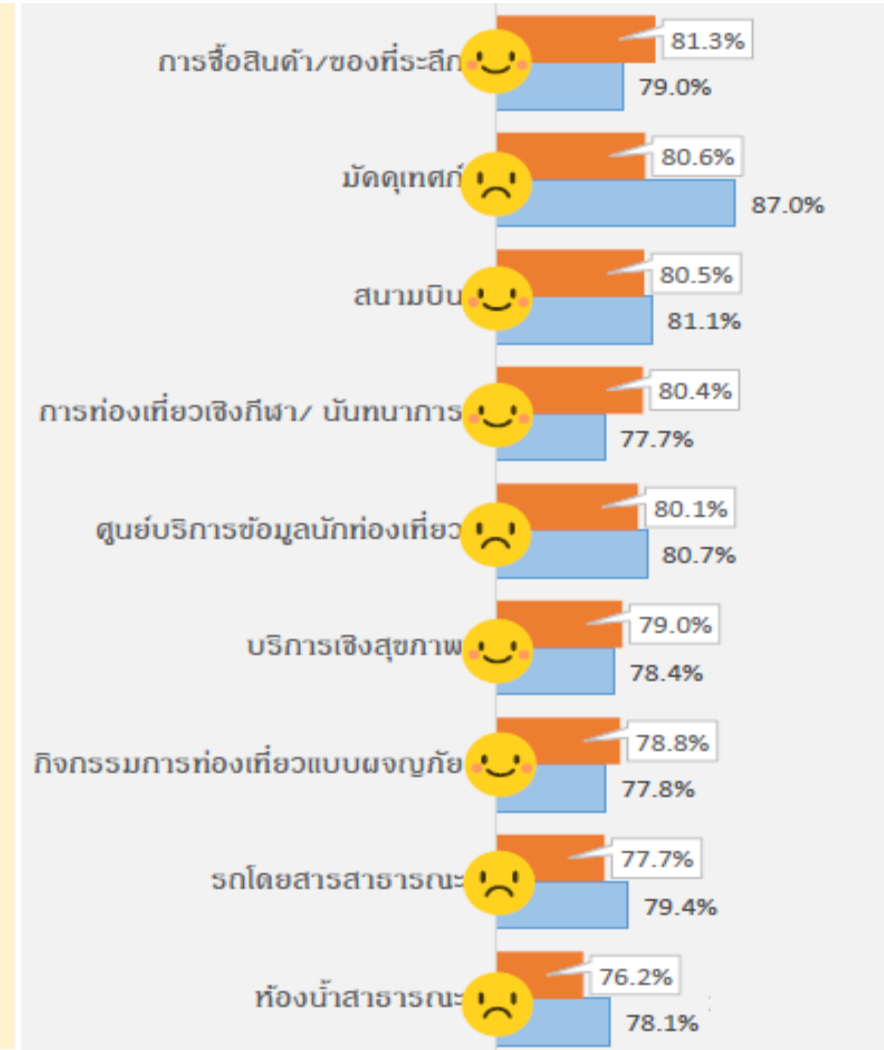
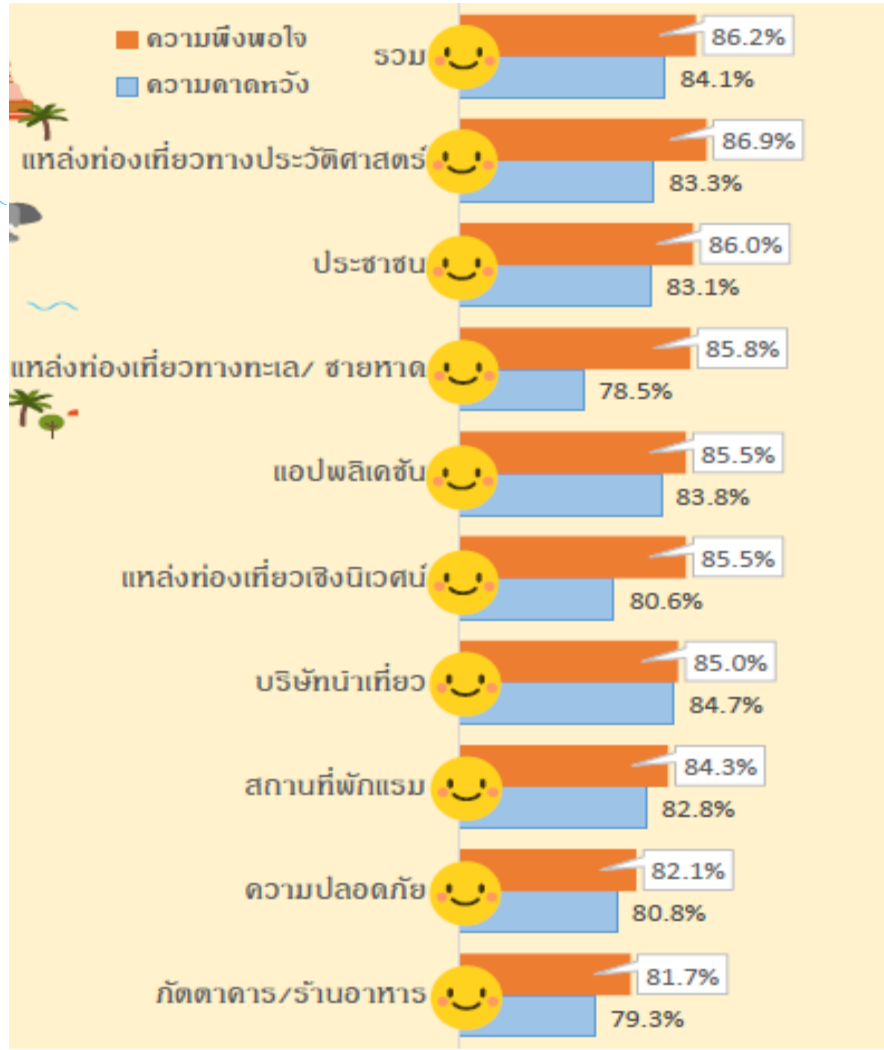
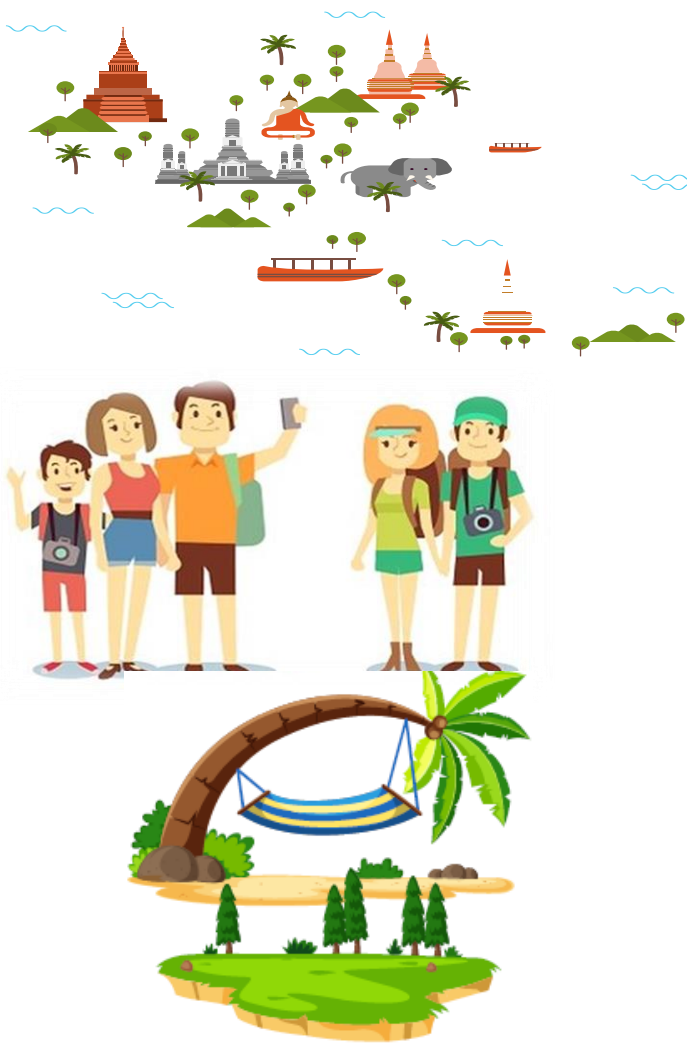
ท่องเที่ยวทะเลชายหาด

34.1%

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนในวันหยุดเป็นส่วนใหญ่ โดยเลือกสถานที่ท่องเที่ยวเป็นปัจจัยหลักในการเลือกจังหวัดที่จะไปท่องเที่ยว



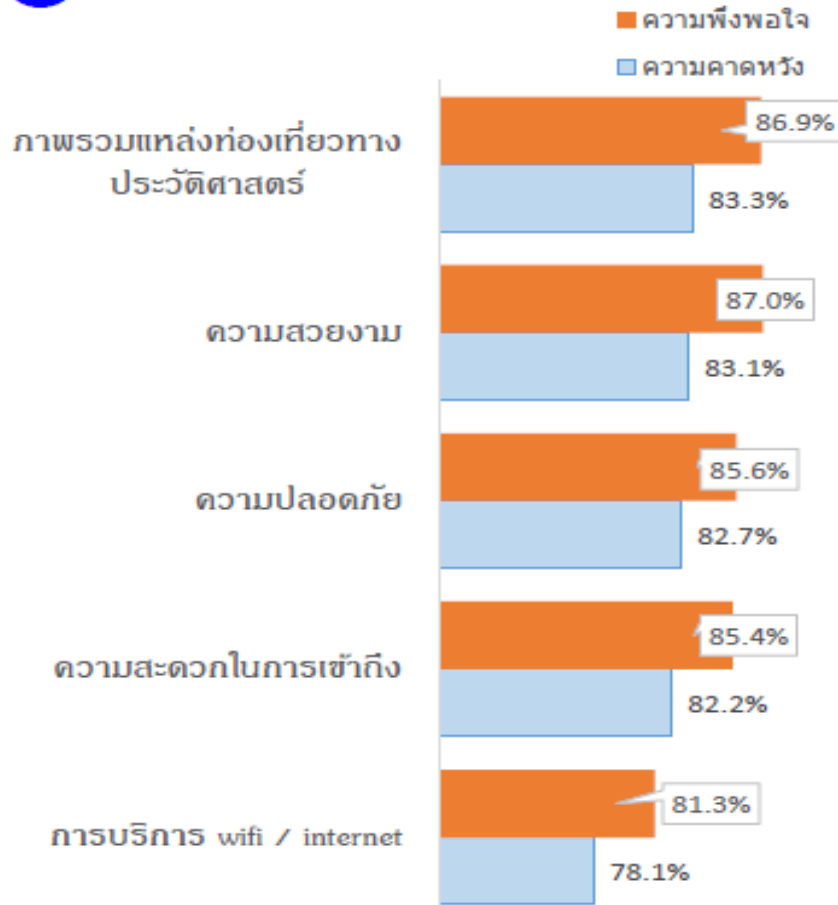
ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแต่ละประเด็น ปี 2561



นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมากและสูงกว่าความคาดหวัง

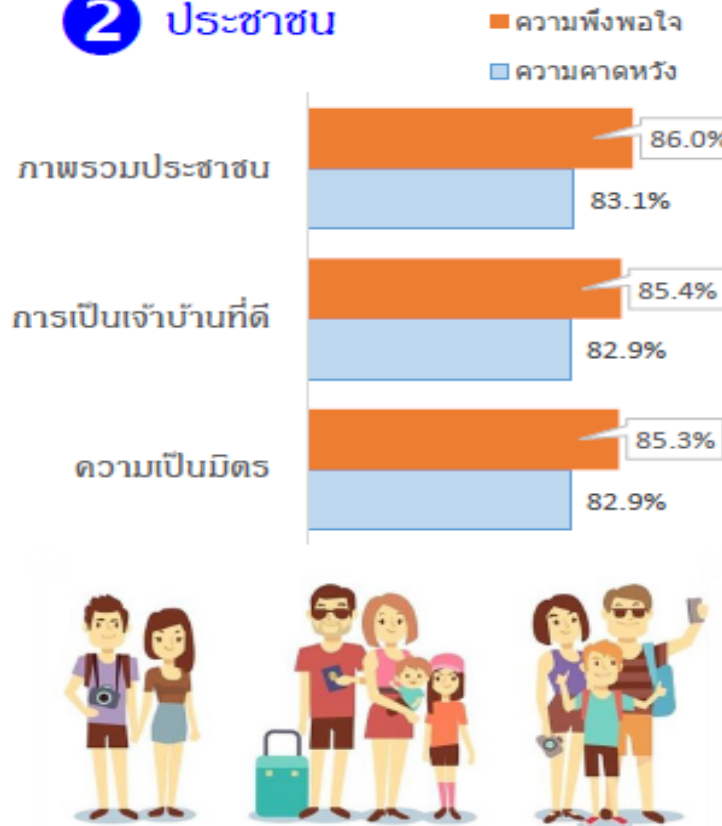
บริการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกในปี 2561

1 แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

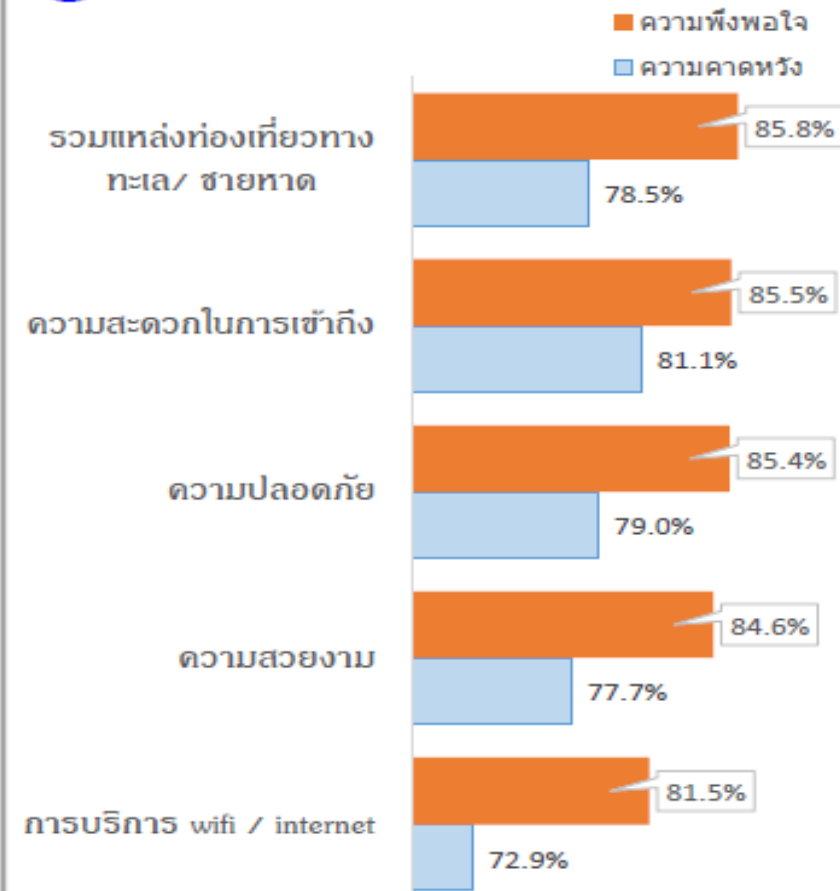


3 อันดับแรก

2 ประชาชน



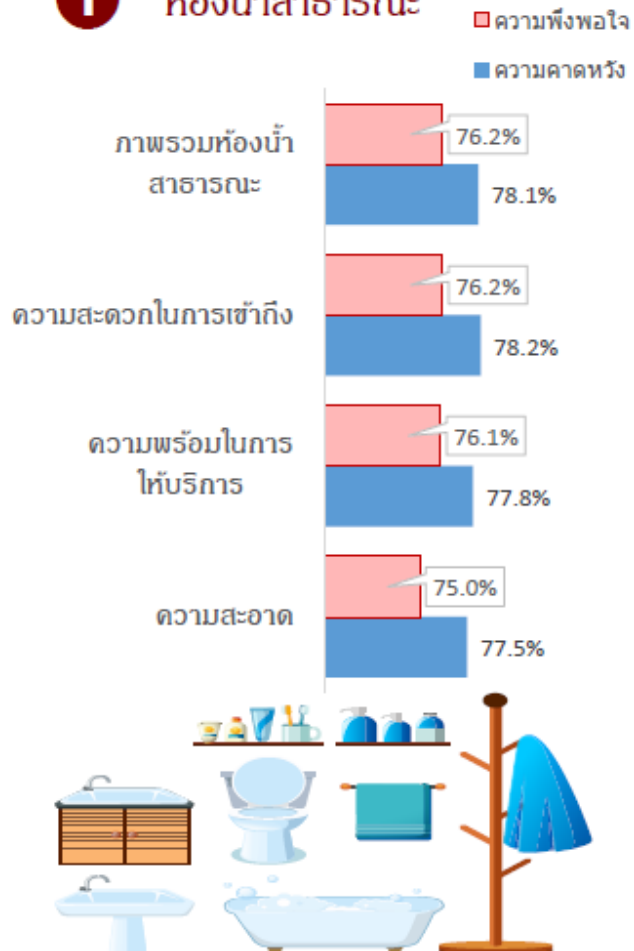
3 แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ ชายหาด



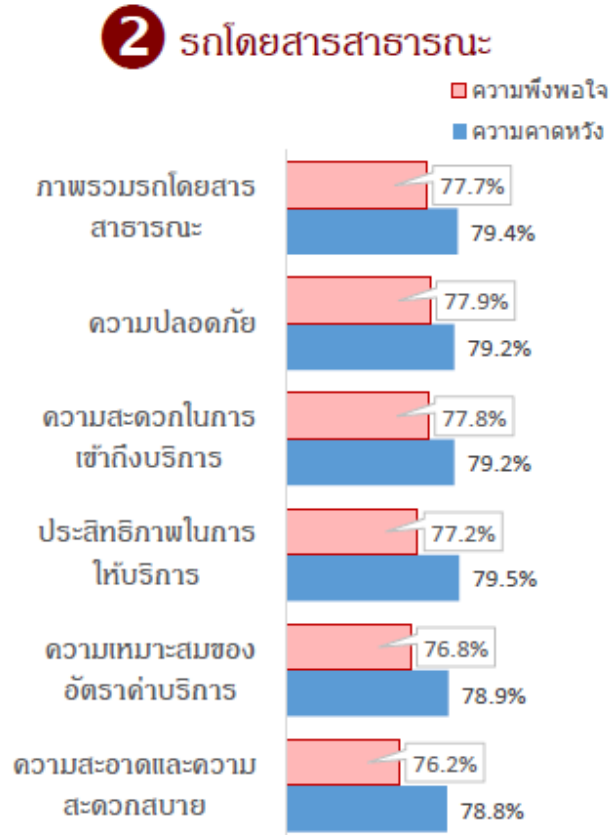
นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในทุกประเด็นย่อยที่ประเมินของบริการด้านการท่องเที่ยวใน 3 อันดับแรก ที่พึงพอใจสูงสุด

บริการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรกในปี 2561

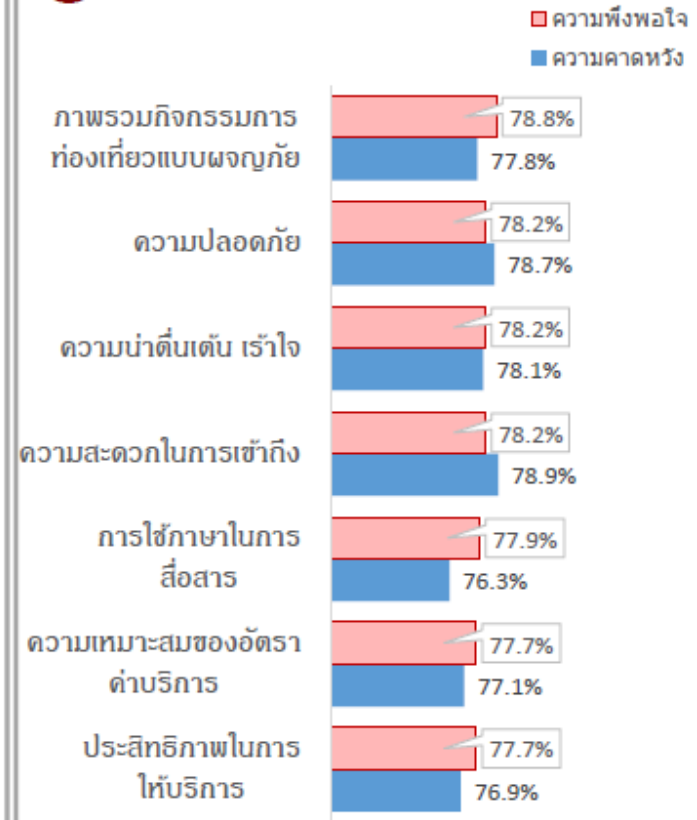
1 ห้องน้ำสาธารณะ



2 รกโดยสาธารณะ



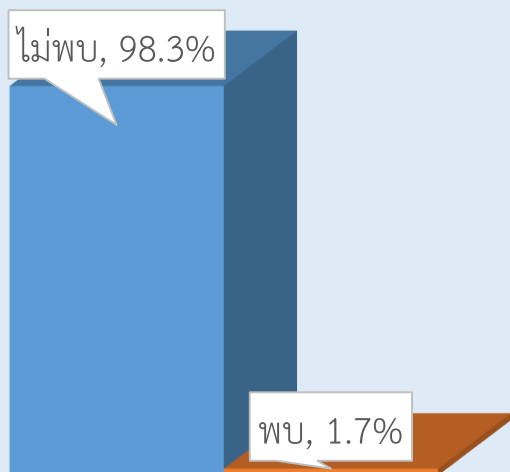
3 กิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัย



นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในทุกประเด็นย่อยที่ประเมิน
ของบริการห้องน้ำสาธารณะ และบริการรถโดยสารสาธารณะ

ปัญหาที่นักท่องเที่ยวชาวไทยประสบ ในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว

สัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่พบปัญหา
ในระหว่างท่องเที่ยว



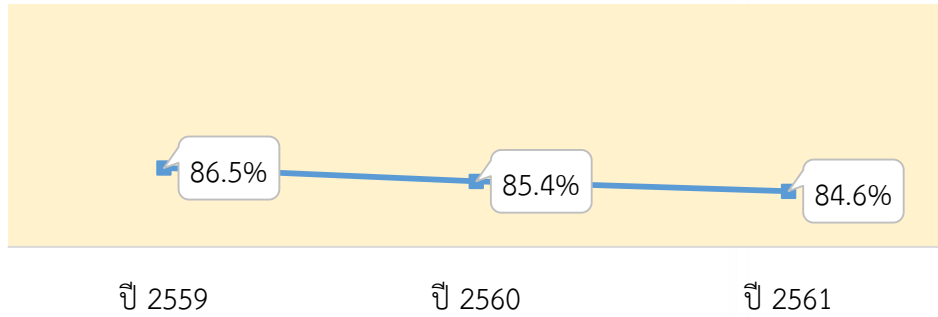
ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
1. ด้านสถานที่ท่องเที่ยว <ol style="list-style-type: none"> 1) การจราจรติดขัดในระหว่างเดินทาง 2) มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าไปในสถานที่ท่องเที่ยวมากเกินไปจนจะรองรับได้ 3) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอในช่วงเทศกาล 4) พื้นที่บางจุดไม่ปลอดภัย 5) ห้องน้ำสาธารณะมีน้อยและหายาก 6) สถานที่บางแห่งมีขยะมาก ขาดการดูแลทำความสะอาด 7) ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน 	1. ด้านสถานที่ท่องเที่ยว <ol style="list-style-type: none"> 1) ควรมีตำรวจจราจรอำนวยความสะดวก 2) ควรจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวในการเข้าชม หรือจัดเป็นรอบในการเข้าชม 3) ควรเพิ่มที่จอดรถ แล้วจัดให้มีรถรับ-ส่ง 4) ควรมีป้ายเตือนอันตรายต่างๆ 5) ควรมีป้ายบอกทางไปห้องน้ำสาธารณะ 6) ควรเพิ่มถังขยะและเพิ่มคนดูแลทำความสะอาด หรือใช้จิตอาสา 7) ควรเพิ่มป้ายบอกทางตามทางแยกต่างๆ
2. ด้านบุคลากรการท่องเที่ยว <ol style="list-style-type: none"> 1) ผู้ให้บริการรถสาธารณะไม่สุภาพทั้งวาจาและกริยา 2) มัคคุเทศก์บางคนยังขาดความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว 3) คนขับรถโดยสารสาธารณะเช่น แท็กซี่ ตุ๊กตุ๊ก รถสองแถว เป็นต้น คิดค่าโดยสารแพงกว่าปกติ 	2. ด้านบุคลากรการท่องเที่ยว <ol style="list-style-type: none"> 1) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ ด้านการให้บริการ 2) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในเชิงลึก 3) ควรมีการกำหนดราคาค่าโดยสารให้เป็นมาตรฐาน
3. ด้านสินค้าและบริการ <ol style="list-style-type: none"> 1) ราคาอาหารทะเลแพงมาก 2) ไม่มีป้ายติดแสดงราคาสินค้าและบริการ 	3. ด้านสินค้าและบริการ <ol style="list-style-type: none"> 1) ควรมีการกำหนดราคาอาหารที่เหมาะสม 2) ควรกวดขันให้ผู้ประกอบการติดป้ายแสดงราคาสินค้าและบริการ



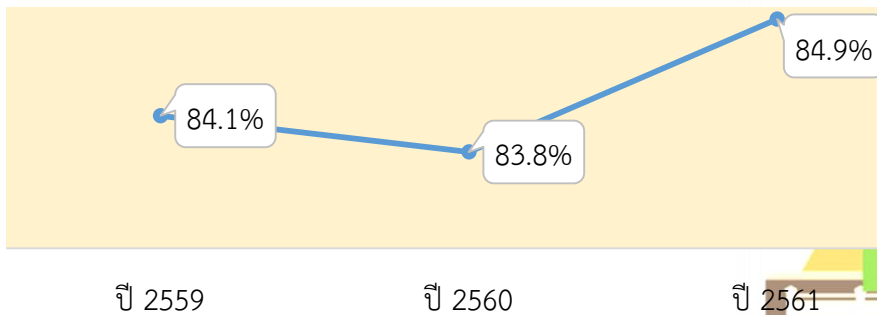
ตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว

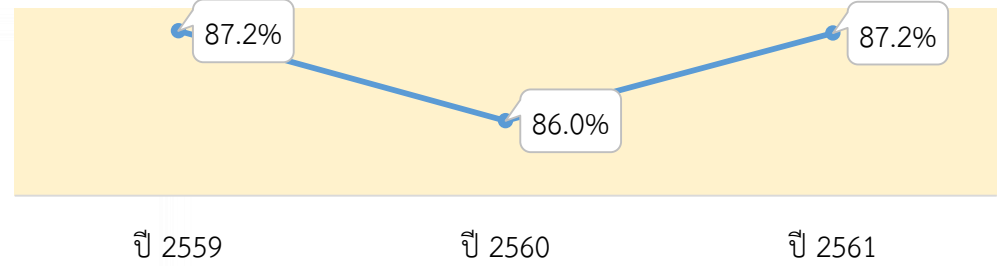
Top 2 Box ความพึงพอใจโดยรวม



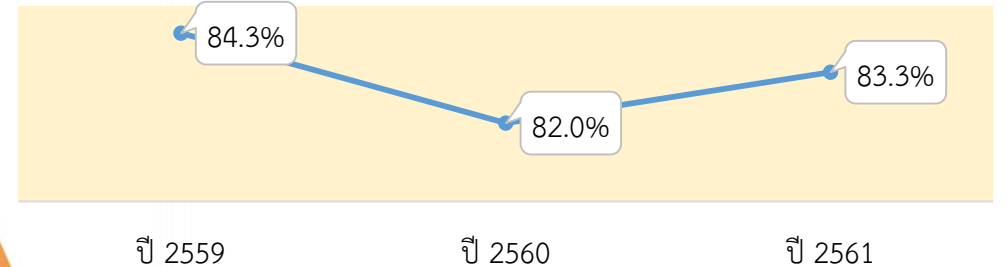
Top 2 Box ความพึงพอใจต่อภัตตาคาร/ร้านอาหาร



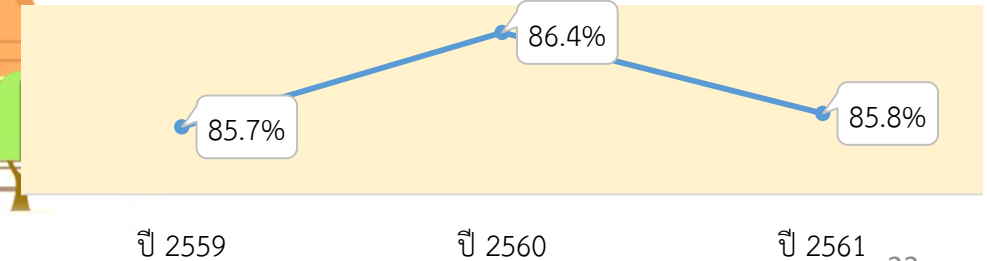
Top 2 Box ความพึงพอใจต่อสถานที่พักผ่อน



Top 2 Box ความพึงพอใจต่อการซื้อสินค้าและของที่ระลึก



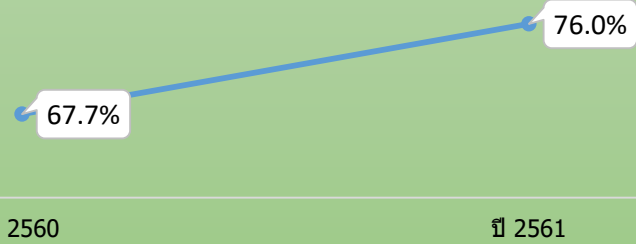
Top 2 Box ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวแบบผจญภัย



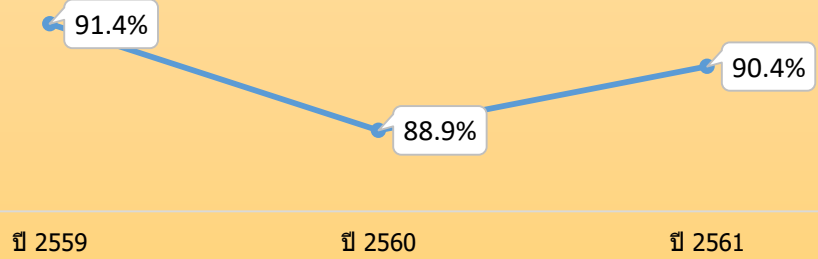


ตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ต่อ)

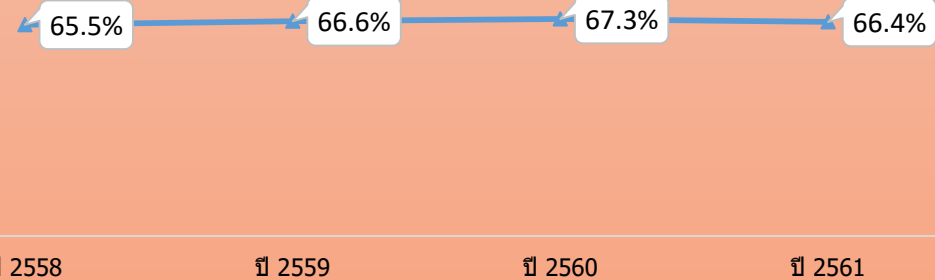
Top 2 Box ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬา/
นันทนาการ



Top 2 Box ความพึงพอใจต่อบริการเชิงสุขภาพ



การกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยในอีก 3 ปีข้างหน้า

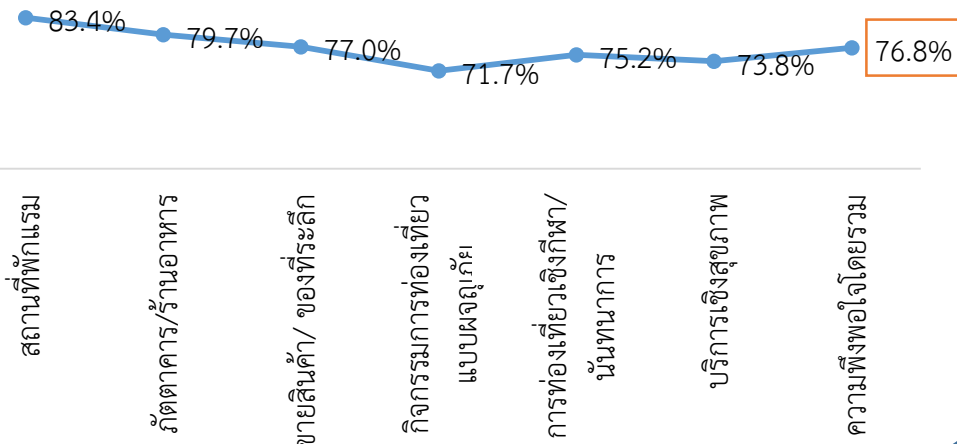




ตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว

ค่า Top 2 Box ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวโดยภาพรวม



ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการด้านสถานที่พักแรม

(Top 2 Box) โดยในปี 2561 นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความพึงพอใจต่อสถานที่พักแรม อยู่ที่ร้อยละ 83.4

ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการด้านภัตตาคาร/ร้านอาหาร

(Top 2 Box) โดยในปี 2561 นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความพึงพอใจต่อภัตตาคาร/ร้านอาหาร อยู่ที่ร้อยละ 79.7

ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการด้านการซื้อสินค้า/ของที่ระลึก

(Top 2 Box) โดยในปี 2561 นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความพึงพอใจต่อการซื้อสินค้า/ของที่ระลึก อยู่ที่ร้อยละ 77.0

ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวแบบผจญภัย

(Top 2 Box) โดยในปี 2561 นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวผจญภัย อยู่ที่ร้อยละ 71.7

ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการด้านบริการเชิงสุขภาพ

(Top 2 Box) โดยในปี 2561 นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความพึงพอใจต่อบริการเชิงสุขภาพ อยู่ที่ร้อยละ 73.8

ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬา/นันทนาการ

(Top 2 Box) โดยในปี 2561 นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬา/นันทนาการ อยู่ที่ร้อยละ 75.2



ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

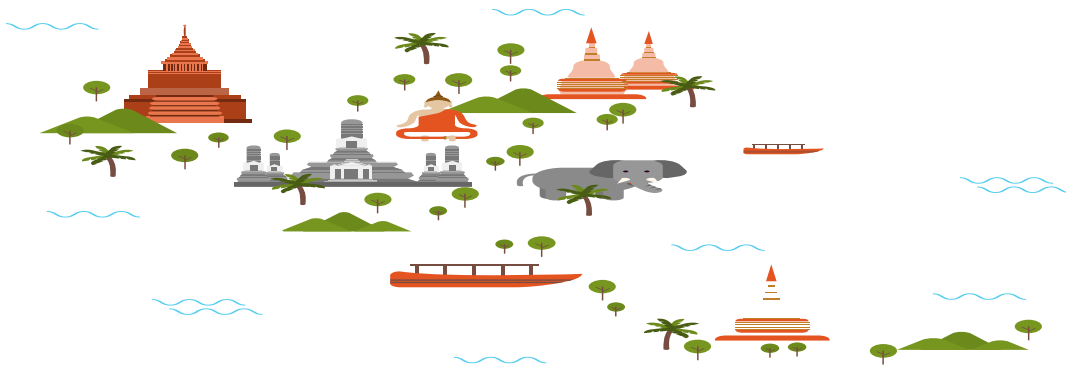
- ✧ พัฒนาให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพในระดับโลกในด้าน บริการเชิงสุขภาพ อาหาร ชีอปปิ้ง แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์วัฒนธรรม
- ✧ พัฒนาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวโดยการบูรณาการระหว่างหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ ประชาชนในพื้นที่ และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ
- ✧ นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะ ด้านตรวจคนเข้าเมือง และสนามบินต่าง ๆ





ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- ✧ พัฒนาศูนย์บริการห้องน้ำสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว โดยจัดทำมาตรฐานห้องน้ำสาธารณะ และให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่/เจ้าของพื้นที่ ซึ่งเป็นที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว มีหน้าที่จัดให้มีและรักษามาตรฐาน รวมทั้งกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดของจังหวัด
- ✧ การรณรงค์ให้ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวให้ความสำคัญในการจัดให้มีห้องน้ำที่ได้มาตรฐานสำหรับบริการลูกค้า
- ✧ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะในเมืองท่องเที่ยวทั่วประเทศ ทั้งในด้านเส้นทาง สภาพรถ มารยาท และความปลอดภัยในการขับรถ ราคาค่าโดยสาร เป็นต้น โดยการบูรณาการความร่วมมือกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และให้มีการจดทะเบียนรถโดยสารสาธารณะที่ให้บริการนักท่องเที่ยว





ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

✧ จัดทำ Application ให้นักท่องเที่ยวสามารถเรียกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งให้สามารถร้องเรียนถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการ Rating ผู้ให้บริการ

✧ พัฒนาศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว โดยการจัดทำ Application และระบบสารสนเทศ ที่ให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ข้อมูลเตือนภัยต่าง ๆ และสามารถใช้ในการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในระดับพื้นที่ได้โดยตรง



Q & A



รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

การจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ในปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทย จัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทย และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางการทบทวนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ รวมทั้งจัดทำฐานข้อมูลทัศนคติความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยพร้อมนำเข้าคลังข้อมูล Tourism Intelligent Center : TIC ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผลการสำรวจในแต่ละกลุ่มโดยสรุป ดังนี้

1. ผลการสำรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

การสำรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติดำเนินการในหลายพื้นที่ ประกอบด้วย 10 จังหวัดหลักที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุดในปี 2560 ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี สุราษฎร์ธานี สงขลา กระบี่ ประจวบคีรีขันธ์ พังงา และเชียงราย จังหวัดที่เป็นตัวแทนใน 12 เมืองต้องห้าม...พลาด+พลัส (แหล่งท่องเที่ยวรอง) 7 จังหวัด ได้แก่ ลำปาง สุรินทร์ นครปฐม จันทบุรี ตรัง แพร่ และชุมพร และด่านตรวจคนเข้าเมืองที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้บริการมากที่สุด จำนวน 6 ด่าน ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย และด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา (จังหวัดสงขลา) สามารถเก็บรวบรวมตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ทั้งสิ้น 9,864 ตัวอย่าง ผลการสำรวจโดยสรุป ดังนี้

ด้านประชากรศาสตร์ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงานฐานะการเงินระดับต้นถึงปานกลาง และเป็นนักท่องเที่ยวระยะใกล้ (Short haul) จากภูมิภาคเอเชียด้วยกัน การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวโดยรวมควรตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักเหล่านี้ และคำนึงถึงความคุ้มค่าเงิน (Value for money) รวมทั้งการใช้ช่องทางสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นกลุ่มใหม่ที่อยู่ในบริบทที่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงานและการดำรงชีพ

ปัจจัยและแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศและเดินทางมาประเทศไทย (Motivation) ในปี 2561 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเฉลี่ยปีละ 2.58 ครั้ง โดยเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศปีละ 1 ครั้ง ในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 41.0) ในขณะที่กลุ่มที่เดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศปีละ 3 ครั้งขึ้นไป มีสูงถึง ร้อยละ 30.4 ถือเป็นกลุ่มที่ชื่นชอบการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ และกลุ่มที่เดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศปีละ 2 ครั้ง มีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 28.6) ซึ่งในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2558 – 2560 มีสัดส่วนใกล้เคียงไปในแนวทางเดียวกับปี พ.ศ. 2561

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีวันพักเฉลี่ย 10.36 วัน/ครั้ง ในการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่จะพักไม่เกิน 15 วัน โดยอยู่ในช่วง 6-10 วัน มากที่สุด (ร้อยละ 44.4) ในขณะที่กลุ่มที่มีวันพักมากกว่า 15 วันขึ้นไป มีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 10.8) เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เดินทางมาจากภูมิภาคเอเชีย จึงมีเวลาพักร้อนสั้นกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาจากภูมิภาคยุโรป ซึ่งในช่วง 4 ปี ที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2558 - 2561 จำนวนวันพักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศมีแนวโน้มลดลง จากปี พ.ศ.2558 อยู่ที่ 12.22 วัน เป็น 12.05 วัน 11.31 วัน และ 10.36 วัน ในปี พ.ศ.2559 - 2561 ตามลำดับ ทำนองเดียวกับกลุ่มที่มีวันพักมากกว่า 15 วัน มีแนวโน้มลดลงจากปี 2558 อยู่ที่ร้อยละ 19.9 เป็นร้อยละ 15.1 ร้อยละ 12.7 และร้อยละ 10.8 ในปี พ.ศ.2559 - 2561 ตามลำดับ เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจากภูมิภาคยุโรปลดลง ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจากภูมิภาคเอเชียเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาประเทศไทย

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีวัตถุประสงค์หลักที่หลากหลายในการเดินทางมาประเทศไทย โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 91.3) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อมาพักผ่อนในวันหยุด ในขณะที่มาเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ มีสัดส่วนค่อนข้างน้อยไม่ถึงร้อยละ 3 เช่น การมาเพื่อติดต่อธุรกิจ การมาเพื่อดื่มน้ำผึ้งพระจันทร์ (ร้อยละ 2.1 และร้อยละ 1.8 ตามลำดับ) เป็นต้น ซึ่งในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาประเทศไทยเพื่อพักผ่อนในวันหยุด มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 84.7 ในปี พ.ศ.2558 เป็นร้อยละ 87.4 ร้อยละ 90.0 และร้อยละ 91.3 ในปี พ.ศ.2559 - 2561 ตามลำดับ เนื่องจาก ประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลายและสวยงาม มีความสงบ รวมทั้งมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงนิยมเดินทางมาประเทศไทยเพื่อพักผ่อนในวันหยุด

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกประเทศไทยเพื่อการท่องเที่ยว

ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางท่องเที่ยวมีหลากหลาย โดยปัจจัยสำคัญมากที่สุด คือ สถานที่ท่องเที่ยว (ร้อยละ 78.1) รองลงมา 5 อันดับ ได้แก่ อาหาร การช้อปปิ้งและของที่ระลึก ความเป็นมิตรของผู้คนในประเทศ ราคา/การส่งเสริมการขาย และวัฒนธรรมท้องถิ่น (ร้อยละ 68.2 ร้อยละ 50.9 ร้อยละ 45.1 ร้อยละ 36.0 และร้อยละ 34.7 ตามลำดับ) ซึ่งในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2558 - 2561 ปัจจัย 4 อันดับแรกไม่มีการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว อาหาร การช้อปปิ้งและของที่ระลึก และความเป็นมิตรของผู้คนในประเทศ เนื่องจากเป็นจุดเด่นของประเทศไทยในการที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลายและสวยงาม มีอาหารนานาชาติให้เลือกรับประทาน มีสินค้าและของที่ระลึกที่หลากหลายให้เลือกซื้อ รวมทั้งผู้คนในประเทศมีความเป็นมิตร จึงถือว่าปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาประเทศไทย

สื่อที่ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารก่อนการเดินทางมาประเทศไทย

นักท่องเที่ยวต่างชาติก่อนเดินทางมาประเทศไทยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยผ่านสื่อต่างๆ ที่หลากหลาย โดยมี 2 สื่อ ที่ทำให้รับรู้ข้อมูลมากที่สุด คือ เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว และการบอกเล่า/การแนะนำของเพื่อน/ญาติ (สื่อบุคคล) (ร้อยละ 59.7 และ 50.9 ตามลำดับ) ซึ่งในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2561 สื่อทั้ง 2 ประเภทยังคงเป็นสื่อหลักๆ ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยก่อนเดินทางมาประเทศไทย ในขณะที่การรับรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น จากร้อยละ 15.3 ในปี พ.ศ.2558 เป็นร้อยละ 18.1 ร้อยละ 19.4 และร้อยละ 24.6 ในปี พ.ศ.2559 – 2561 ตามลำดับ เนื่องจากสื่อทางอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันสามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว จึงเป็นที่นิยมใช้กันมากขึ้น

พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.1) จัดการเดินทางด้วยตนเอง เนื่องจากปัจจุบันมีแอปพลิเคชันที่ใช้เกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวที่หลากหลายสะดวกและใช้งานง่าย ทำให้มีความง่ายในการจัดการเดินทางด้วยตนเอง โดยกลุ่มที่กลับมาเที่ยวใหม่ (Revisit) จะมีสัดส่วนในการจัดการเดินทางด้วยตนเองสูงกว่ากลุ่มที่มาครั้งแรก (First visit) (ร้อยละ 71.8 ต่อร้อยละ 60.5) เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาประเทศไทยแล้ว ซึ่งกลุ่มที่มาครั้งแรก (First Revisit) มีสัดส่วนสูงกว่ากลุ่มที่กลับมาเที่ยวใหม่ (Revisit) (ร้อยละ 58.7 ต่อร้อยละ 41.3) โดยกลุ่มที่กลับมาเที่ยวใหม่ (Revisit) มีแนวโน้มทรงตัว จากปี 2557 อยู่ที่ร้อยละ 41.7 เป็นร้อยละ 42.4 ร้อยละ 58.0 ร้อยละ 41.0 และร้อยละ 41.3 ในปี 2558-2561 ตามลำดับ

วันพักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย ในภาพรวมวันพักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ที่ 11.08 วัน และมีแนวโน้มลดลง จากปี 2557 อยู่ 14.87 วัน เป็น 12.40 วัน 12.18 วัน 11.15 วัน และ 11.08 วัน ในปี 2558-2561 ตามลำดับ เนื่องจาก นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มาจากภูมิภาคเอเชีย และมีสัดส่วนเพิ่มมากขึ้นต่อเนื่องมาตลอด ประกอบกับการเดินทางในภูมิภาคเอเชียที่มีความสะดวกมากขึ้นทั้งทางอากาศและทางบก

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่อทริป ในปี 2561 อยู่ที่ 26,890.11 บาท/คน ลดลงจากปี 2560 ซึ่งอยู่ที่ 30,116.60 บาท/คน

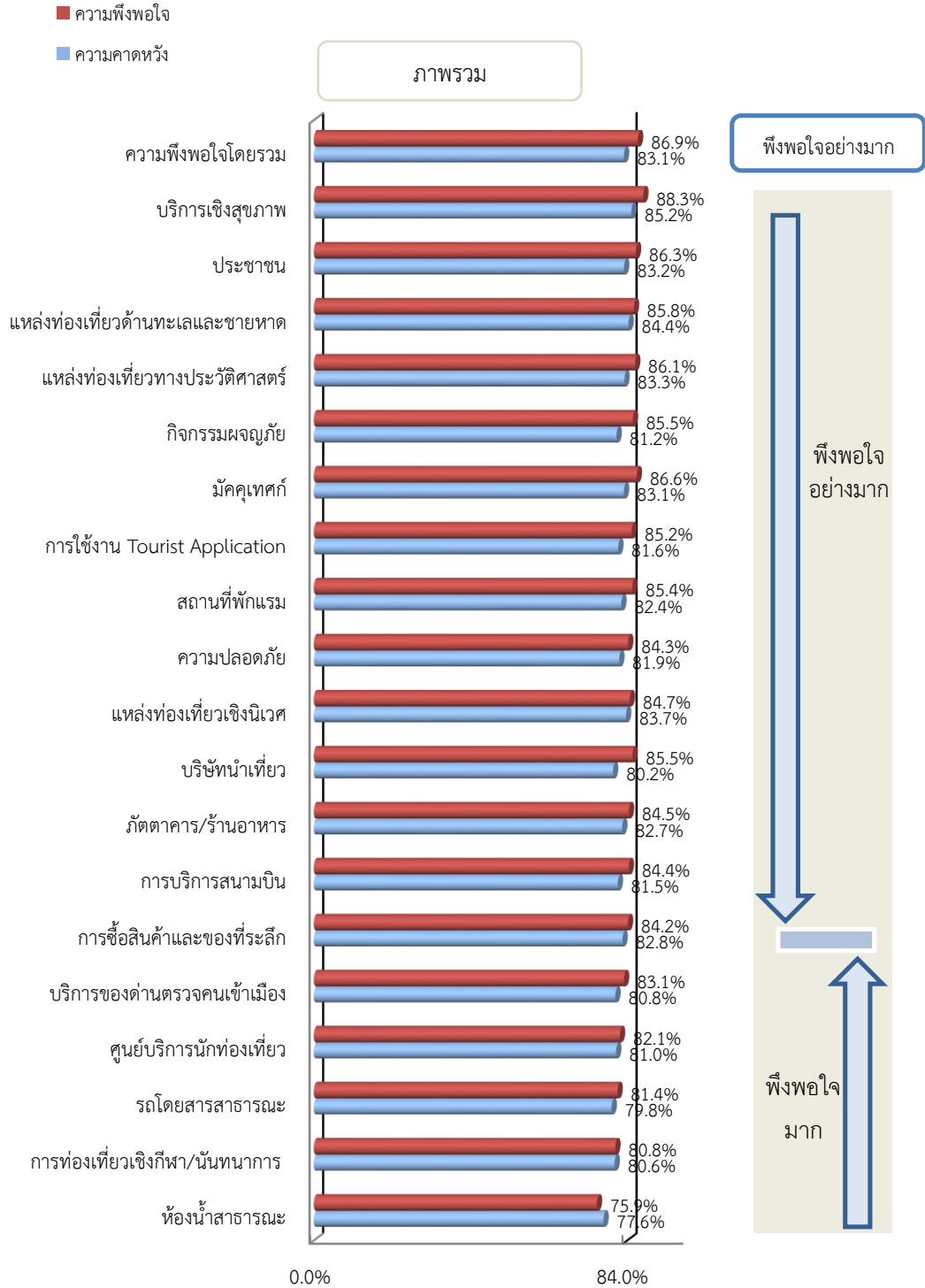


1.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยรวม

นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในปี 2561 อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 86.9) และสูงกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการ (ร้อยละ 83.1) แสดงถึงความประทับใจในการใช้บริการ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในภาพรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นนับตั้งแต่ปี 2557 จนถึงปี 2560 และในปี 2561 ความพึงพอใจลดลงมาเล็กน้อย โดยในปี 2558 ความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ 82.0 เป็นร้อยละ 86.6 ร้อยละ 87.4 และร้อยละ 86.9 ในปี 2559 – ปี2561 ตามลำดับ

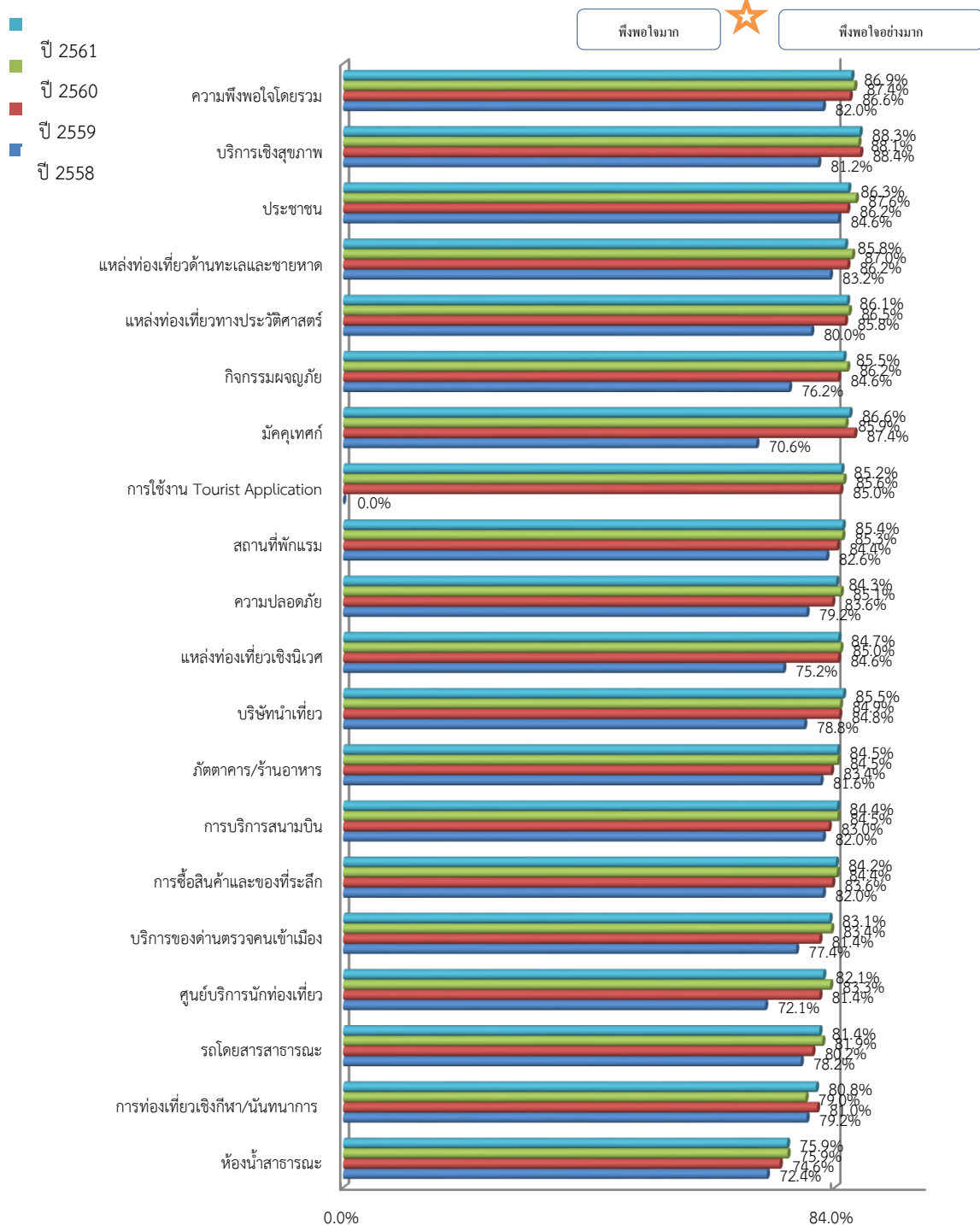
แผนภูมิที่ 1 ภาพรวมความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทาง
ท่องเที่ยวในประเทศไทยต่อบริการด้านการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2561

**ภาพรวมความคาดหวัง/ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
ในแต่ละประเด็นที่ประเมิน ปี พ.ศ. 2561**



**แผนภูมิที่ 2 ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
ต่อบริการด้านการท่องเที่ยว ระหว่างปี พ.ศ. 2558-2561**

**ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแต่ละประเด็นที่ประเมิน
ปี พ.ศ. 2558 ถึง 2561**



หมายเหตุ : ตั้งแต่ปี 2559 มีการประเมินแอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มเติม

ความพึงพอใจในบริการด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญ

1) บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการ เชิงสุขภาพ มัคคุเทศก์ และประชาชน

(1) **บริการเชิงสุขภาพ** (เช่น สปา นวดแผนไทย เป็นต้น) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 88.3) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 85.2) ซึ่งถือว่าการให้บริการที่โดดเด่น แต่ยังไม่สามารถเป็นวัตถุประสงค์หลัก หรือปัจจัยหลักที่เดินทางมาประเทศไทย เนื่องจากเมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยแล้ว จึงไปใช้บริการภายหลัง ทั้งนี้ บริการเชิงสุขภาพของไทยมีความโดดเด่นตรงที่มีความสะดวกในการเข้าถึงมีความหลากหลายให้เลือก สภาพภายในสถานบริการมีความสะอาดสวยงาม พนักงานมีประสิทธิภาพในการให้บริการ มีความปลอดภัย และมีความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ แต่ยังมีจุดที่จะต้องพัฒนาปรับปรุงคือ ด้านการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร และบริการ wifi/internet รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ทราบก่อนที่จะเดินทางมาประเทศไทย และปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการบริการเชิงสุขภาพทั้งด้านการทำมาตรฐาน การขึ้นทะเบียนสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ การจัดฝึกอบรมสัมมนาให้ความรู้ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เป็นต้น ถือได้ว่าเป็นการเสริมจุดแข็งเพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากขึ้น โดยในปีนี้ ด้านการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารสามารถสร้างความพึงพอใจได้อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก

(2) **มัคคุเทศก์** นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 86.6) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 83.1) ซึ่งถือมีความโดดเด่นมากในปี 2561 นี้ โดยสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้มากเป็นลำดับที่สอง เนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการกวาดค้นจับกุมมัคคุเทศก์เถื่อนตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ รวมทั้งมัคคุเทศก์ได้มีการพัฒนาตนเองขึ้นมากทั้งในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ และการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ จนทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากขึ้น

(3) **ประชาชน** นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 86.3) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 83.2) ค่อนข้างมากซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่โดดเด่นและเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้ประกอบการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย จึงต้องรักษาความโดดเด่นนี้ไว้ตลอดไป โดยกลุ่มที่มาครั้งแรก มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่กลับมาเที่ยวใหม่ (ร้อยละ 86.8 ต่อร้อยละ 85.8) ทั้งนี้จุดเด่นของคนไทย คือ ความเป็นมิตรและความซื่อสัตย์ ในขณะที่ในด้านการใช้ภาษาในการสื่อสาร ยังจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ซึ่งในช่วงที่ผ่านมากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดกิจกรรมการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ในการต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ความมีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้และการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสินค้า/บริการบนพื้นฐานของมรดก และวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมทั้งจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมทักษะธุรกิจพื้นฐานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2) บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรกจากท้ายสุด ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ การท่องเที่ยวเชิงกีฬา/นันทนาการ และรถโดยสารสาธารณะ

(1) **ห้องน้ำสาธารณะ** เป็นสิ่งที่มักถูกมองข้ามความสำคัญ ทั้งจากหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว และผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวต่างๆ จึงมักปรากฏให้เห็นว่ามีห้องน้ำสาธารณะค่อนข้างน้อยในแหล่งท่องเที่ยว และสกปรก ทั้งนี้ห้องน้ำสาธารณะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการท่องเที่ยว ซึ่งจากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการห้องน้ำสาธารณะในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 75.9) และต่ำกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ร้อยละ 77.6) โดยคะแนนความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ โดยสิ่งที่เป็นจุดอ่อน ได้แก่ ความสะอาดในการเข้าถึงและความสะอาด ดังนั้นกรมการท่องเที่ยวจึงควรร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการกระตุ้นให้แหล่งท่องเที่ยวและสถานบริการด้านการท่องเที่ยวต่างๆ เห็นถึงความสำคัญของการจัดให้มีบริการห้องน้ำสาธารณะที่มีคุณภาพและเพียงพอรวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างห้องน้ำสาธารณะที่ได้มาตรฐาน และการดูแลรักษาความสะอาดโดยควรมีทั้งมาตรการบังคับและมาตรการส่งเสริมควบคู่กันไป ทั้งนี้กรมการท่องเที่ยวและกระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานห้องน้ำสาธารณะไว้แล้ว

(2) **การท่องเที่ยวเชิงกีฬา/นันทนาการ** นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 80.8) และสูงกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ร้อยละ 80.6) ทั้งนี้เนื่องจากยังมีปัญหาในหลาย ๆ ด้าน เช่น จำนวนสนามไม่เพียงพอ ต้องใช้เวลาในการรอคอย การใช้ภาษาในการสื่อสาร เป็นต้น ดังนั้นภาคเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านกีฬา/นันทนาการจำเป็นต้องเร่งปรับปรุงแก้ไข เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้น

(3) **รถโดยสารสาธารณะ** นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 81.4) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 79.8) เนื่องจากยังไม่มีกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐานสำหรับรถสาธารณะบางประเภท เช่น รถตุ๊กตุ๊ก จักรยานยนต์รับจ้าง รถสองแถว เป็นต้น ซึ่งรถโดยสารสาธารณะเหล่านี้มักจะเรียกค่าโดยสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสูงกว่าปกติ และรถแท็กซี่บางคันไม่ใช้มิเตอร์ ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถูกเอารัดเอาเปรียบมาโดยตลอด ขาดการแก้ไขปรับปรุง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรต้องเร่งหาทางแก้ไข ทั้งนี้กรมการขนส่งทางบกได้เปิดสายด่วน 1584 เพื่อรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ รวมทั้งการติดตั้งระบบ GPS ในรถโดยสารสาธารณะซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอาจไม่ทราบบริการดังกล่าว ทั้งนี้ในช่วงที่ผ่านมาตำรวจท่องเที่ยวได้ร่วมกับผู้แทนการทำอากาศยาน กรมการขนส่งทางบก กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กองทัพภาคที่ 1 และตัวแทนผู้ประกอบการรถแท็กซี่ กำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาจราจรแท็กซี่ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย โดยดำเนินการกวดขันจับกุมอย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบถึงวิธีการและขั้นตอนในการโดยสารรถแท็กซี่ จัดทำระบบเชื่อมโยงการจับกุมจากทุกหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ทราบการกระทำความผิดซ้ำซากต่อเนื่องในการเพิ่มบทลงโทษเพิกถอนใบอนุญาตต่อไป

ความประทับใจในการมาท่องเที่ยวประเทศไทย ความต้องการกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยในอีก 3 ปีข้างหน้า/ปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลับมา โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66.4) มีความประทับใจในการมาท่องเที่ยวประเทศไทยในครั้งนี้ โดยจะกลับมา

ท่องเที่ยวประเทศไทยอีกภายใน 3 ปีข้างหน้า และมีแนวโน้มทรงตัวต่อเนื่องจาก ร้อยละ 65.5 ในปี 2558 เป็น ร้อยละ 66.6 ร้อยละ 67.3 และร้อยละ 66.4 ในปี 2559 ถึงปี 2561 ตามลำดับ โดยปัจจัยที่ดึงดูดให้กลับมา 3 อันดับแรกไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนักจากปี 2559 ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว/ สถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งมีหลากหลายและสวยงาม โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล และชายหาด (ร้อยละ 49.0) อาหารซึ่งมีหลากหลายและเป็นที่ยอมรับของชาวต่างชาติ (ร้อยละ 42.2) และการจับจ่ายซื้อสินค้า เนื่องจากมีสินค้าให้เลือกซื้อได้หลากหลายทั้งประเภท Brand name และสินค้า OTOP ซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว มีห้างสรรพสินค้า/ศูนย์การค้าหลายแห่งให้เลือกใช้บริการ (ร้อยละ 31.9) ดังนั้น ประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวเหล่านี้ให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาปัจจัยดึงดูดเหล่านี้ให้คงอยู่ตลอดไป ทั้งนี้บางส่วน (ร้อยละ 31.4) ที่ไม่แน่ใจว่าจะกลับมาอีก และร้อยละ 2.3 ที่ไม่กลับมา เนื่องจากหลายสาเหตุ เช่น ต้องการไปท่องเที่ยวประเทศอื่นบ้าง ความไม่ปลอดภัย ผู้ประกอบการบางรายขาดความซื่อสัตย์ เอาไรต์เอาเปรียบนักท่องเที่ยว ถูกหลอกลวง เป็นต้น จึงไม่อยากกลับมาอีก

การชักชวนเพื่อน/ญาติ/คนรู้จักให้มาท่องเที่ยวประเทศไทย ซึ่งเป็นการบอกต่อและเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุดโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย โดยจากการสำรวจครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 98.7) จะชักชวนเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก ให้มาท่องเที่ยวในประเทศไทยเนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม มีอาหารอร่อย และผู้คนเป็นมิตร ในขณะที่มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 1.3) ที่จะไม่แนะนำ เนื่องจากไม่ประทับใจเพราะถูกเอาไรต์เอาเปรียบจากผู้ประกอบการบางราย

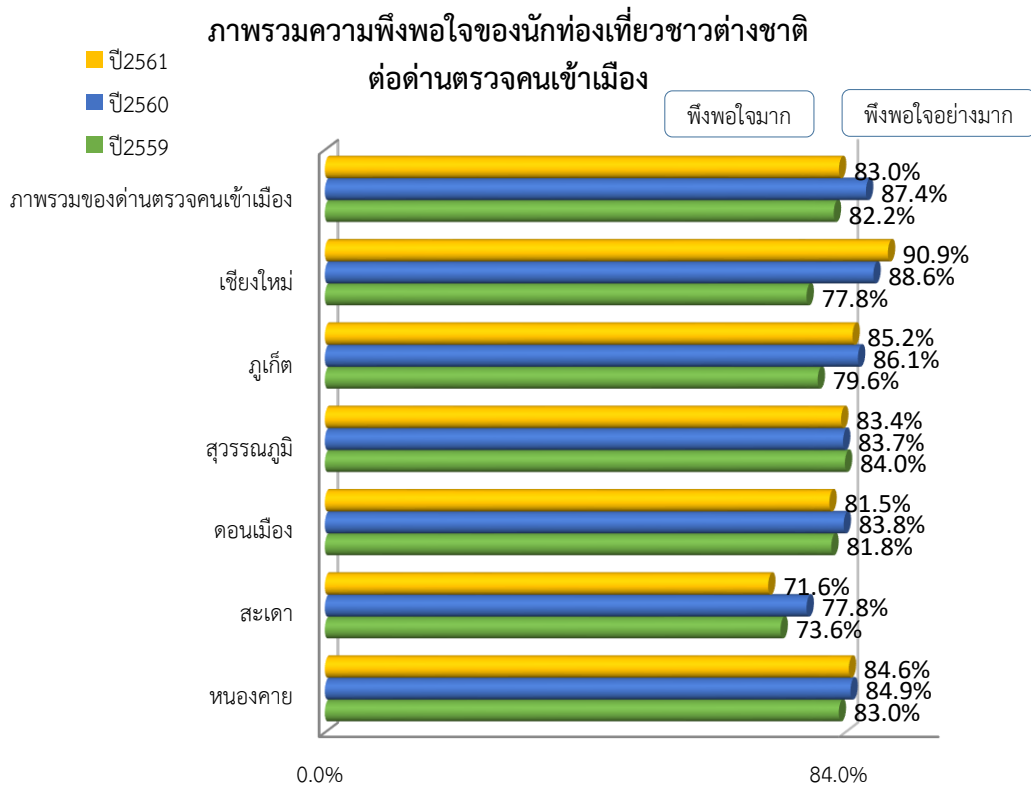
1.2 ความพึงพอใจในบริการด้านตรวจคนเข้าเมืองที่สำคัญ

ในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการด้านตรวจคนเข้าเมืองในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 83.0) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 81.8) โดยกลุ่มที่มาครั้งแรกมีความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ สูงกว่ากลุ่มที่กลับมาเที่ยวใหม่ สำหรับประเด็นที่ควรปรับปรุง ได้แก่ การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร ขั้นตอนการให้บริการ/ความรวดเร็ว ความสะอาดสบาย และความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อด่านตรวจคนเข้าเมืองที่สำรวจ ประเทศไทยมีด่านตรวจคนเข้าเมืองอยู่ด้วยกัน 58 ด่าน (ข้อมูลจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง) โดยด่านที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้บริการมากที่สุด 6 อันดับแรก และใช้เป็นตัวแทนในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา (สงขลา) และด่านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ซึ่งจากการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านทั้ง 6 ด่าน ดังกล่าว พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 83.0) นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจเฉลี่ยของทุกด่าน พบว่า มีเพียง 4 ด่านที่มีความพึงพอใจสูงกว่า/เท่ากับค่าเฉลี่ยในภาพรวม ในขณะที่อีก 2 ด่านมีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวม โดยมี 1 ด่านที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยค่อนข้างมาก ได้แก่ ด่านตรวจ

คนเข้าเมืองสะเดา (สงขลา) (ร้อยละ 71.6) แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในท่าอากาศยานมีความแตกต่างกับด่านตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นด่านเดินเท้า ซึ่งจำเป็นที่จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้น

แผนภูมิที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามด่านตรวจคนเข้าเมือง ปี พ.ศ. 2559 – 2561

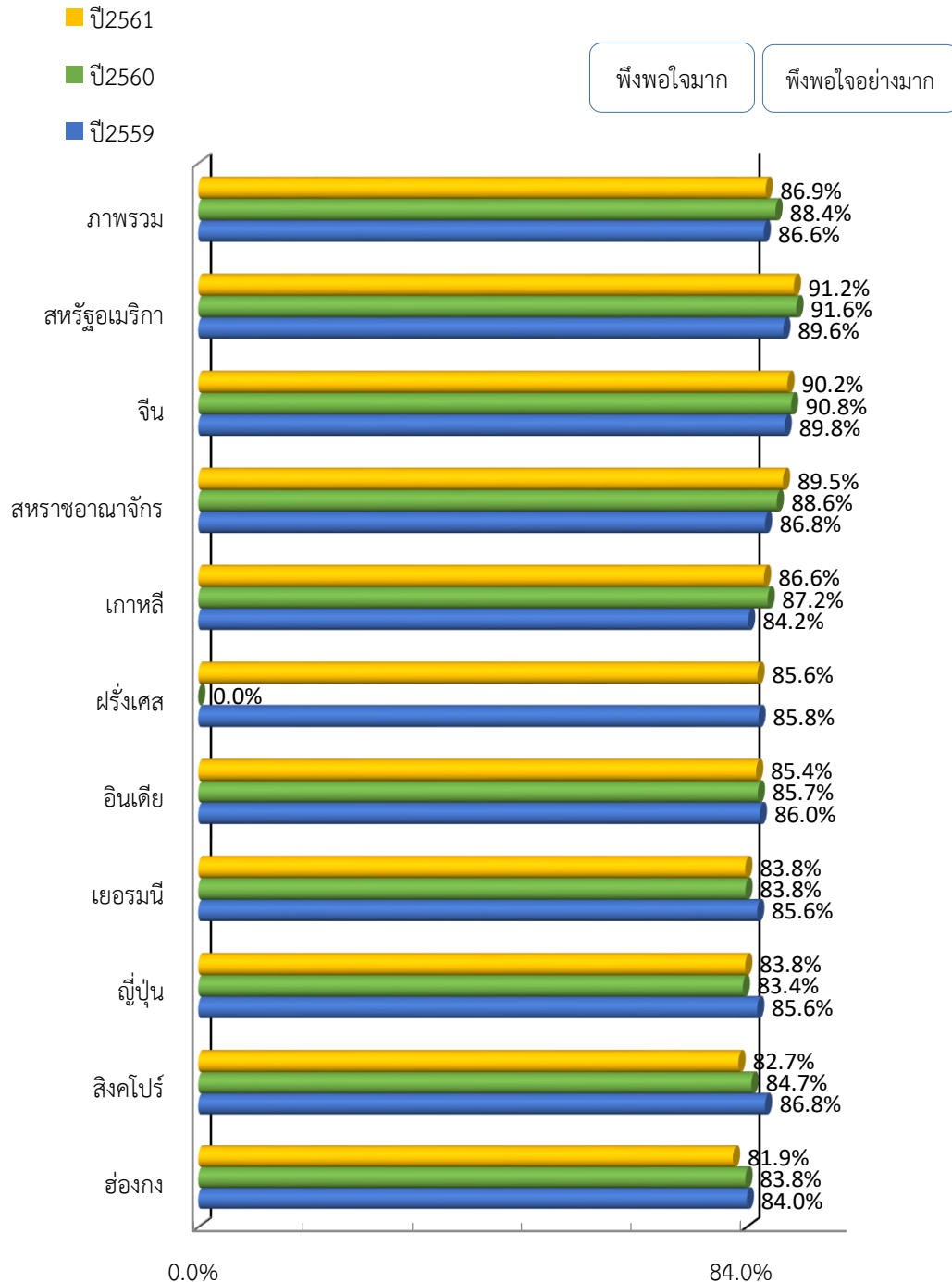


1.3 ความพึงพอใจในภาพรวมของ 10 ประเทศที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยว

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่ามีนักท่องเที่ยวถึง 6 ประเทศที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก ได้แก่ สหรัฐอเมริกา จีน สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส เกาหลีใต้ และอินเดีย โดยมีนักท่องเที่ยวจากสหรัฐอเมริกามีความพอใจสูงสุด (ร้อยละ 91.2) สำหรับอีก 4 ประเทศที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ญี่ปุ่น เยอรมนี สิงคโปร์และฮ่องกง เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจเฉลี่ยของทั้งประเทศ (ร้อยละ 86.9) พบว่า มี 3 ประเทศที่มีความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประเทศ ได้แก่ จีน สหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักร โดยที่เหลืออีก 7 ประเทศที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประเทศ โดยมีคะแนนความพึงพอใจค่อนข้างต่ำในประเด็นสำคัญที่ประเมิน ได้แก่ รถโดยสารสาธารณะ และห้องน้ำสาธารณะ โดยเกือบทุกประเทศมีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าคะแนนความคาดหวัง ยกเว้นฮ่องกงที่คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง

แผนภูมิที่ 4 ความพึงพอใจในภาพรวมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน 10 ประเทศที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2559 – 2561

ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน 10 ประเทศที่เป็นตลาดหลัก ปี พ.ศ. 2559-2561



หมายเหตุ : ในปี 2560 นักท่องเที่ยวจากประเทศฝรั่งเศสไม่ติด 1 ใน 10 ประเทศ ที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยว

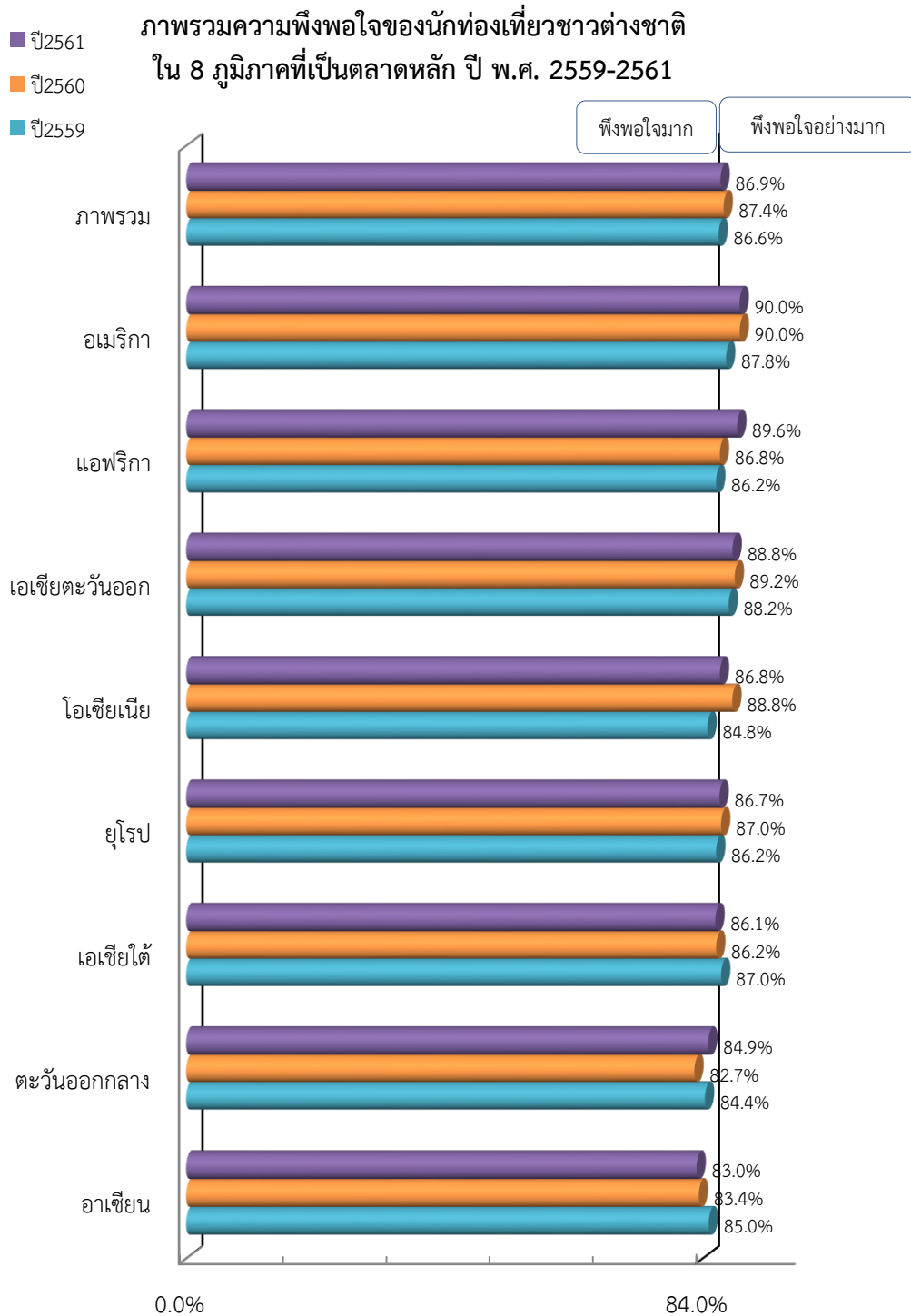
1.4 ความพึงพอใจในภาพรวมของ 8 ภูมิภาคที่เป็นตลาดด้านการท่องเที่ยว

จากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สำรวจในปี พ.ศ. 2561 จำนวน 9,864 คนนั้น ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาจากภูมิภาคสำคัญ 8 ภูมิภาค ได้แก่ เอเชียตะวันออก (ร้อยละ 36.1) อาเซียน (ร้อยละ 22.6) ยุโรป (ร้อยละ 23.4) อเมริกา (ร้อยละ 8.2) เอเชียใต้ (ร้อยละ 4.0) โอเชียเนีย (ร้อยละ 4.6) ตะวันออกกลาง (ร้อยละ 0.6) และแอฟริกา (ร้อยละ 0.5)

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในทุกภูมิภาคเดินทางมาประเทศไทย เพื่อพักผ่อนในวันหยุด เป็นส่วนใหญ่ โดยกิจกรรมที่เข้าร่วมในสัดส่วนที่สูง ได้แก่ การรับประทานอาหารไทย การท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาด การท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ การใช้บริการเชิงสุขภาพ การซื้อสินค้า และของที่ระลึก และการใช้ชีวิตยามค่ำคืน

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่า เกือบทุกภูมิภาคที่มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับพึงพอใจอย่างมาก ยกเว้นภูมิภาคอาเซียนที่มีความพึงพอใจภาพรวมในระดับพึงพอใจมาก โดยภูมิภาคที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ อเมริกา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจค่อนข้างสูง รองลงมาเป็นแอฟริกา และเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจเฉลี่ยของทั้งประเทศ (ร้อยละ 86.9) พบว่า มี 3 ภูมิภาคเท่านั้น ที่มีความพึงพอใจสูงกว่าความพึงพอใจเฉลี่ยของประเทศ ทั้งนี้ภูมิภาคอาเซียนซึ่งเป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุด แต่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทั้งประเทศค่อนข้างมาก โดยส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากคะแนนความพึงพอใจของประเทศที่เป็นตลาดหลักในภูมิภาคนี้ ได้แก่ มาเลเซียและสิงคโปร์ที่มีคะแนนความพึงพอใจในทุกประเด็นที่ประเมินค่อนข้างต่ำโดยเฉพาะในเรื่องของการบริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง การบริการสนามบิน การบริการรถโดยสารสาธารณะ การท่องเที่ยวเชิงกีฬา/นันทนาการ และห้องน้ำสาธารณะ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเชิงลึกเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในประเทศในกลุ่มนี้ให้มากขึ้น

แผนภูมิที่ 5 ความพึงพอใจในภาพรวมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน 8 ภูมิภาค ที่เป็นตลาดหลัก
ด้านการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2559 - 2561



ตารางที่ 1 สรุปประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ต่อบริการด้านการท่องเที่ยว จาก 19 ประเด็นที่ประเมินในภาพรวม

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นความพึงพอใจสูงกว่า ร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
1. ประชาชน	1) ความเป็นมิตร 2) ความซื่อสัตย์	- การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร	- การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. สนามบิน	1) ความปลอดภัย 2) ความเป็นมิตรของพนักงาน 3) ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก	1) การให้บริการ Wi-Fi และอินเทอร์เน็ต 2) มีร้านอาหารที่หลากหลาย 3) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร 4) มีร้านขายสินค้าที่หลากหลาย 5) ประสิทธิภาพในการให้บริการ 6) ป้ายบอกทาง 7) ความสะอาดสบาย	1) ความไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต 2) ไม่มีร้านอาหารแบบนานาชาติ เช่น ร้านอาหารอิสลาม เป็นต้น 3) การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) สินค้ามีให้เลือกซื้อน้อยประเภท 5) การให้บริการที่ล่าช้า 6) ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน 7) ไม่มีจุดพักผ่อน/ที่นั่งไม่เพียงพอ
3. แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด	1) ความสวยงาม 2) ความหลากหลาย 3) ความสะดวกในการเข้าถึง 4) ความปลอดภัย	- การให้บริการ Wi-Fi และอินเทอร์เน็ต	- ความไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต
4. สถานที่พักผ่อน	1) ความสะดวกในการเข้าถึง 2) ความปลอดภัย 3) ประสิทธิภาพในการให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	1) การให้บริการ Wi-Fi และอินเทอร์เน็ต 2) สภาพภายในสถานที่พัก 3) การใช้ภาษาในการสื่อสาร	1) ความไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต 2) อุปกรณ์ภายในห้องพักชำรุดใช้งานไม่ได้ 3) การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 2 สรุปประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจาก 19 ประเด็นที่ประเมินในภาพรวม (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นความพึงพอใจสูงกว่า ร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
4. สถานที่พักแรม (ต่อ)	5) ความหลากหลายของประเภทสถานที่พักแรม 6) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ		
5. การซื้อสินค้าและของที่ระลึก	1) ความหลากหลายของประเภทร้านค้า 2) ความสะดวกในการเข้าถึง 3) ความหลากหลายของประเภทสินค้า 4) ความสะดวกในการซื้อ	1) การให้บริการ Wi-Fi และอินเทอร์เน็ต 2) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร 3) ความเหมาะสมของราคาสินค้า 4) คุณภาพสินค้า 5) ประสิทธิภาพในการให้บริการ 6) ความปลอดภัย	1) ความไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต 2) การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) สินค้าชนิดเดียวกันแต่ราคาขายไม่เท่ากัน 4) การนำสินค้าคุณภาพต่ำมาจำหน่าย โดยตั้งราคาไว้สูง 5) การให้บริการล่าช้า 6) การชำระสินค้าเป็นเงินสด
6. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร	1) ความหลากหลายของประเภทภัตตาคาร/ร้านอาหาร 2) ความสะดวกในการเข้าถึง	1) การให้บริการ Wi-Fi และอินเทอร์เน็ต 2) สภาพภายในภัตตาคาร/ร้านอาหาร 3) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร 4) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ 5) คุณภาพของอาหาร 6) ประสิทธิภาพในการให้บริการ	1) ความไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต 2) ความไม่สะอาด/ความไม่เป็นระเบียบภายในภัตตาคาร/ร้านอาหาร 3) การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) ราคาอาหารสูงเกินจริง 5) ใช้วัตถุดิบที่ขาดคุณภาพ 6) การให้บริการล่าช้า

ตารางที่ 2 สรุปประเด็นที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจาก 19 ประเด็นที่ประเมินในภาพรวม (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นความพึงพอใจสูงกว่า ร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
7. บริการเชิงสุขภาพ (สปาและนวดแผนไทย)	1) ความสะดวกในการเข้าถึง 2) ความหลากหลายในการให้บริการ 3) ความปลอดภัย 4) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ 5) อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 6) ประสิทธิภาพในการให้บริการ 7) สภาพภายในสถานบริการ 8) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร	- การให้บริการ Wi-Fi และอินเทอร์เน็ต	- ความไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต
8. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์	1) ความสวยงาม 2) ความหลากหลาย 3) ความสะดวกในการเข้าถึง 4) ความปลอดภัย	- การให้บริการ Wi-Fi และอินเทอร์เน็ต	- ความไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต
9. มัคคุเทศก์	1) ความซื่อสัตย์ 2) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว 3) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร 4) ความเป็นมิตร		
10. การท่องเที่ยวเชิงกีฬา/นันทนาการ		1) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ 2) ความปลอดภัย 3) ความสะดวกในการเข้าถึง	1) ไม่มีมาตรฐานของอัตราค่าบริการ 2) ไม่มีป้ายบอกจุดอันตราย

ตารางที่ 2 สรุปประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจาก 19 ประเด็นที่ประเมินใน ภาพรวม (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นความพึงพอใจ สูงกว่า ร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจ ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อ ความพึงพอใจ
10. การท่องเที่ยวเชิงกีฬา/ นันทนาการ (ต่อ)		4) จำนวนสนามกีฬา ที่ให้บริการ 5) ประสิทธิภาพ ในการให้บริการ 6) การใช้ภาษา ในการติดต่อสื่อสาร	3) ไม่ทราบว่ามีสนาม กีฬา ตั้งอยู่ที่ใดบ้าง 4) ต้องรอคิวนาน 5) พนักงานไม่เพียงพอใน การให้บริการ 6) การไม่สามารถสื่อสาร กับชาวต่างชาติได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
11. ความปลอดภัย		1) การให้ข้อมูลสัญญาณเตือนภัย 2) การติดตั้งกล้อง CCTV ใน แหล่งท่องเที่ยว 3) จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย	1) ไม่ทราบรูปแบบ สัญญาณเตือนภัย 2) ไม่มีกล้อง CCTV ใน จุดอันตราย 3) ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัยในจุด ที่เป็นอันตราย
12. บริษัทนำเที่ยว	1) ความเหมาะสม ของอัตราค่าบริการ 2) การใช้ภาษา ในการติดต่อสื่อสาร 3) ประสิทธิภาพ ในการให้บริการ 4) ความหลากหลาย		
13. รถโดยสารสาธารณะ		1) การใช้ภาษา ในการติดต่อสื่อสาร 2) ความปลอดภัย 3) ความสะอาดและความ สะดวกสบาย 4) ประสิทธิภาพ ในการให้บริการ 5) ความเหมาะสม ของอัตราค่าบริการ	1) การไม่สามารถสื่อสาร กับชาวต่างชาติได้ อย่างมีประสิทธิภาพ 2) สภาพรถเก่า/ชำรุดเร็ว 3) สภาพรถทั้งภายใน และภายนอกสกปรก 4) ต้องรอคิวนาน/ใช้เวลา รอคายนาน

ตารางที่ 2 สรุปประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจาก 19 ประเด็นที่ประเมินใน ภาพรวม (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นความพึงพอใจ สูงกว่า ร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจ ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อ ความพึงพอใจ
13. รถโดยสาร สาธารณะ (ต่อ)		6) ความสะดวกในการเข้าถึง	5) ไม่มีมาตรฐานราคา เช่น รถจักรยานยนต์ รับจ้าง รถตุ๊กตุ๊ก เป็นต้น 6) ทารถโดยสาร สาธารณะยาก
14. บริการตรวจคน เข้าเมือง	-	1) การใช้ภาษา ในการติดต่อสื่อสาร 2) ขั้นตอนการบริการ/ความ รวดเร็ว 3) ความสะดวกสบาย 4) ความเป็นมิตร ของเจ้าหน้าที่	1) การไม่สามารถสื่อสาร กับชาวต่างชาติได้ อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ใช้เวลาดำเนินการ นาน/คิวยาว 3) การแสดงออกและ น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นมิตร
15. กิจกรรมผจญภัย	1) ความน่าตื่นเต้น 2) ความหลากหลาย ในการให้บริการ 3) ความสะดวก ในการเข้าถึง 4) ประสิทธิภาพ ในการให้บริการ 5) ความเหมาะสม ของอัตราค่าบริการ	1) การใช้ภาษาในการ ติดต่อสื่อสาร 2) ความปลอดภัย	1) การไม่สามารถสื่อสาร กับชาวต่างชาติได้ อย่างมีประสิทธิภาพ2) อุปกรณ์/เครื่องเล่น ต่างๆ ไม่มีมาตรฐาน
16. แหล่งท่องเที่ยวเชิง นิเวศ	1) ความสวยงาม 2) ความปลอดภัย	1) การให้บริการ Wi-Fi และอินเทอร์เน็ต 2) ความสะดวกในการเข้าถึง 3) ความหลากหลาย	1) การไม่สามารถสื่อสาร กับชาวต่างชาติได้ อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ไม่ทราบแหล่งที่ตั้ง 3) มีแหล่งท่องเที่ยวเชิง นิเวศน้อย

ตารางที่ 2 สรุปประเด็นที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจาก 19 ประเด็นที่ประเมินในภาพรวม (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นความพึงพอใจสูงกว่า ร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
17. ห้องน้ำสาธารณะ		1) ความสะอาด 2) ความสะดวกในการเข้าถึง	1) สภาพภายในสกปรก/อุปกรณ์บางอย่างชำรุดใช้งานไม่ได้ รวมทั้งไม่มีคนทำความสะอาด 2) ไม่มีป้ายบอก/หายากและจำนวนห้องน้อย
18. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว		1) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร 2) ประสิทธิภาพในการให้บริการ 3) การให้ความช่วยเหลือ 4) ความสะดวกในการเข้าถึง	1) การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ให้ข้อมูลน้อย 3) ขาดการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ 4) ไม่มีป้ายบอก
19. แอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย	1) ความสะดวกในการใช้บริการ 2) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล 3) การใช้ประโยชน์ของข้อมูล		

2. ผลการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทย

การสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยดำเนินการในหลายพื้นที่ ประกอบด้วย 10 จังหวัดหลัก ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยมากที่สุดในปี 2559 ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี เชียงใหม่ นครราชสีมา ระยอง ภูเก็ต สงขลา กาญจนบุรี ขอนแก่น และนครศรีธรรมราช และจังหวัดที่เป็นตัวแทนใน 12 เมืองต้องห้าม...พลาด+พลัส (แหล่งท่องเที่ยวรอง) 24 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี สมุทรสงคราม จันทบุรี ตรัง เพชรบูรณ์ ลำปาง น่าน เลย บุรีรัมย์ ชุมพร นครศรีธรรมราช ตรัง สุพรรณบุรี นครปฐม สระแก้ว ระยอง ลำพูน แพร่ พิษณุโลก ชัยภูมิ สุรินทร์ ระนอง พัทลุง และสตูล สามารถเก็บรวบรวมตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งสิ้น จำนวน 10,224 ตัวอย่าง ผลการสำรวจ โดยสรุป ดังนี้

ด้านประชากรศาสตร์ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน และฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

ปัจจัยและแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย พบว่า จำนวนครั้งของการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยเฉลี่ยต่อปีอยู่ที่ 5.72 ครั้ง และมีวันหยุดเฉลี่ยครั้งละ 2.98 วัน และมีถึงร้อยละ 72.9 ที่นิยมเดินทางท่องเที่ยวในประเทศปีละ 3 ครั้งขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า เกือบ 3 ใน 4 ของนักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นกลุ่มที่ชื่นชอบการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพักผ่อนในวันหยุดเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.0)

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกจังหวัดในการเดินทางท่องเที่ยว ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกจังหวัดเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวมีหลากหลาย โดยปัจจัยสำคัญที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว/สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดนั้น ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว และการซื้อสินค้า/ของที่ระลึก (ร้อยละ 86.2 ร้อยละ 29.6 และร้อยละ 26.4 ตามลำดับ)

สื่อที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้สื่อหลัก 2 สื่อในการค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ สื่อบุคคล คือ จากการบอกเล่า/แนะนำของเพื่อนมากที่สุด (ร้อยละ 56.8) และเว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว/สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 39.6)

พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.4) จัดการเดินทางด้วยตนเอง โดยจะซื้อบริการด้านการท่องเที่ยวผ่านทางออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 74.8) และนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 76.8) ใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการเดินทาง

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่อทริป นักท่องเที่ยวชาวไทยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อทริป อยู่ที่คนละ 2,577.83 บาท

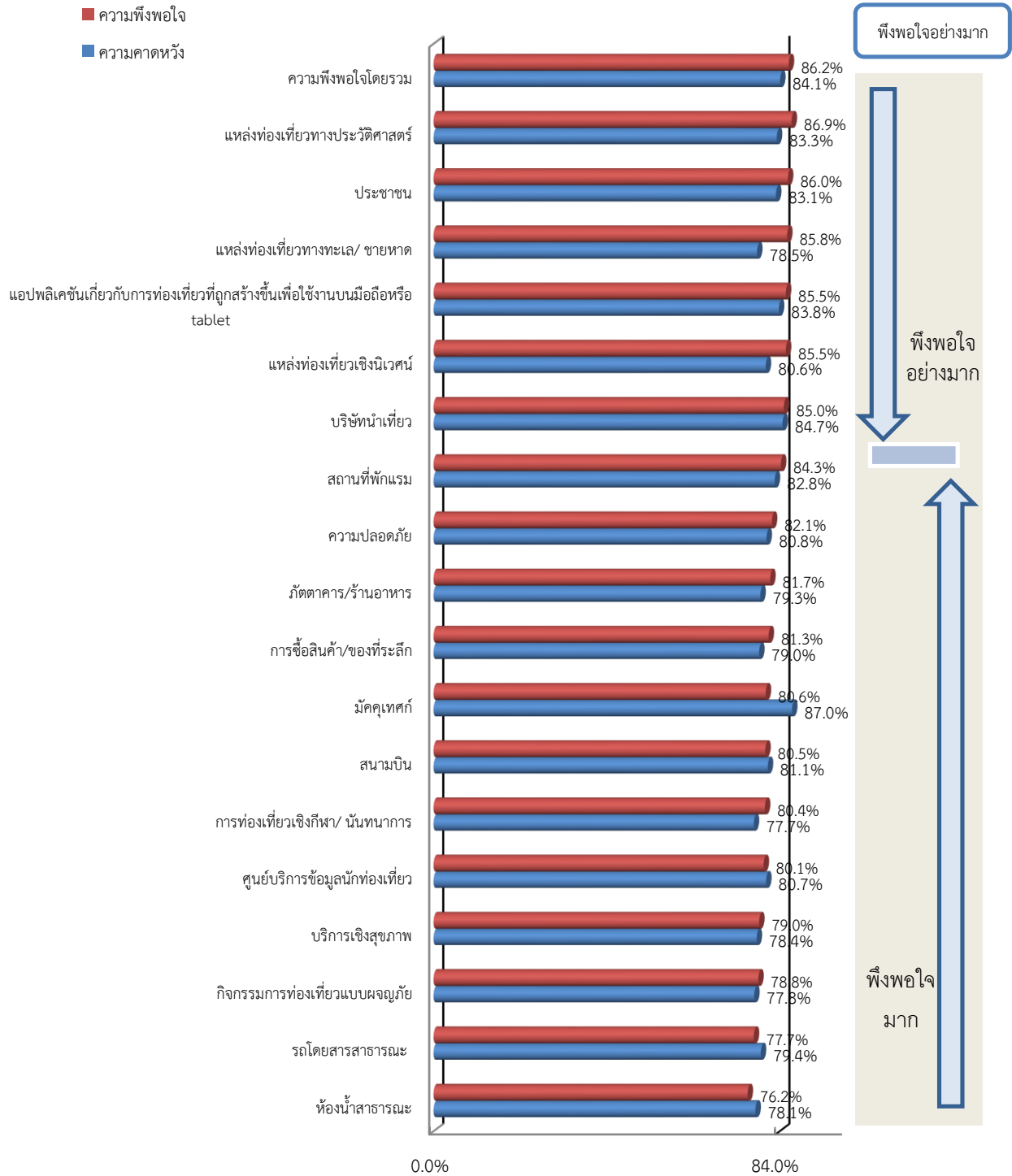
2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยรวม

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 86.2) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 84.1) ก่อนใช้บริการ จาก 18 ประเภทบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก 7 ประเด็น และทุกประเด็นมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 86.9) รองลงมา ประชาชน แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาด แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้งานบนโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต บริษัทนำเที่ยวและสถานที่พักแรม (ร้อยละ 86.0, 85.8, 85.5, 85.5, 85.0 และ 84.3 ตามลำดับ)

สำหรับอีก 12 ประเด็น ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ห้องน้ำสาธารณะ และต่ำกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 76.2 ต่อ ร้อยละ 78.1 ตามลำดับ) สอดคล้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีความพึงพอใจต่อห้องน้ำสาธารณะต่ำสุด รองลงมา ได้แก่ บริการรถโดยสารสาธารณะ การท่องเที่ยวแบบผจญภัย บริการเชิงสุขภาพ และศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว เป็นต้น (ร้อยละ 77.7, 78.8, 79.0, และ 80.1 ตามลำดับ)

แผนภูมิที่ 6 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามบริการ ด้านการท่องเที่ยว

ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามบริการด้านการท่องเที่ยว



ความพึงพอใจในการบริการด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญ

1) บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ประชาชน และแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาด

(1) แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 86.9) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 83.3) โดยปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจอย่างมาก ได้แก่ ความสวยงาม ความปลอดภัยและความสะดวกในการเข้าถึง ในขณะที่ประเด็นด้านบริการ Wi-Fi/Internet ควรจะต้องมีการปรับปรุงเนื่องจากมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

(2) ประชาชน กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อประชาชนอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 86.0) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 83.1) โดยปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจอย่างมาก ได้แก่ การเป็นเจ้าบ้านที่ดี และความเป็นมิตร

(3) แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาด กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาดอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 85.8) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 78.5) โดยปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจอย่างมาก ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง ความปลอดภัย และความสวยงาม ในขณะที่ประเด็นด้านบริการ Wi-Fi/Internet ควรจะต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2) บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ รถโดยสารสาธารณะ และการท่องเที่ยวแบบผจญภัย

(1) ห้องน้ำสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการห้องน้ำสาธารณะอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 76.2) และต่ำกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 78.1) โดยสิ่งที่เป็นจุดอ่อน ได้แก่ ความสะอาด ความพร้อมในการให้บริการ และความสะดวกในการเข้าถึง

(2) รถโดยสารสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการรถโดยสารสาธารณะอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 77.7) และต่ำกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 79.4) โดยสิ่งที่เป็นจุดอ่อน ได้แก่ ความสะอาดและความสะดวกสบาย ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ความสะดวกในการเข้าถึง และความปลอดภัย

(3) การท่องเที่ยวแบบผจญภัย กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการท่องเที่ยวแบบผจญภัยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 78.8) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 77.8) โดยสิ่งที่เป็นจุดอ่อน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ การใช้ภาษาในการสื่อสาร ความสะดวกในการเข้าถึง ความน่าตื่นเต้นเร้าใจ และความปลอดภัย

การแนะนำเพื่อน/ญาติ/คนรู้จักให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดที่ท่องเที่ยวอยู่

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 99.4) จะแนะนำเพื่อน/ญาติ/คนรู้จักให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดที่ท่องเที่ยวอยู่ แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความประทับใจจึงทำให้เกิดการแนะนำบอกต่อ มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 0.6) ที่ไม่แนะนำ เนื่องจากประสบปัญหาต่างๆ ทำให้ไม่ประทับใจ

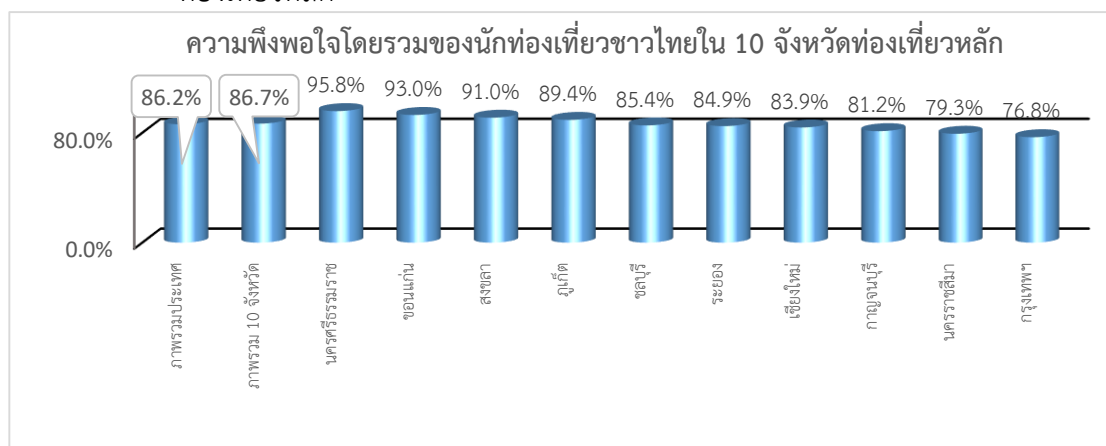
2.2 ความพึงพอใจในภาพรวมของ 10 จังหวัด ที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก

กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวใน 10 จังหวัด ที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี ระยอง นครราชสีมา ขอนแก่น เชียงใหม่ กาญจนบุรี นครศรีธรรมราช ภูเก็ต และสงขลา ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนในวันหยุด โดยปัจจัยหลักที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกจังหวัดที่ท่องเที่ยว คือ แหล่งท่องเที่ยว/สถานที่ท่องเที่ยว และกิจกรรมที่เข้าร่วมส่วนใหญ่เป็นการชิมอาหารท้องถิ่น การซื้อสินค้า/ของที่ระลึก และท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์/ชมเมือง

จากการประเมินความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละจังหวัด พบว่า จังหวัดที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก มี 6 จังหวัด ได้แก่ นครศรีธรรมราช ขอนแก่น สงขลา ภูเก็ต ชลบุรี และระยอง นอกนั้นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในภาพรวมของประเทศ พบว่า จังหวัดที่มีความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมของประเทศ มี 4 จังหวัด โดยส่วนใหญ่เป็นจังหวัดในภาคใต้ ได้แก่ นครศรีธรรมราช ขอนแก่น สงขลา และภูเก็ต

จาก 18 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุดเหมือนกันทุกจังหวัด ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ และบริการรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งมีความพึงพอใจต่ำสุดเช่นกัน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะต้องเร่งปรับปรุงการให้บริการทั้ง 2 ประเด็นโดยเร่งด่วน

แผนภูมิที่ 7 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน 10 จังหวัด ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลัก



รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

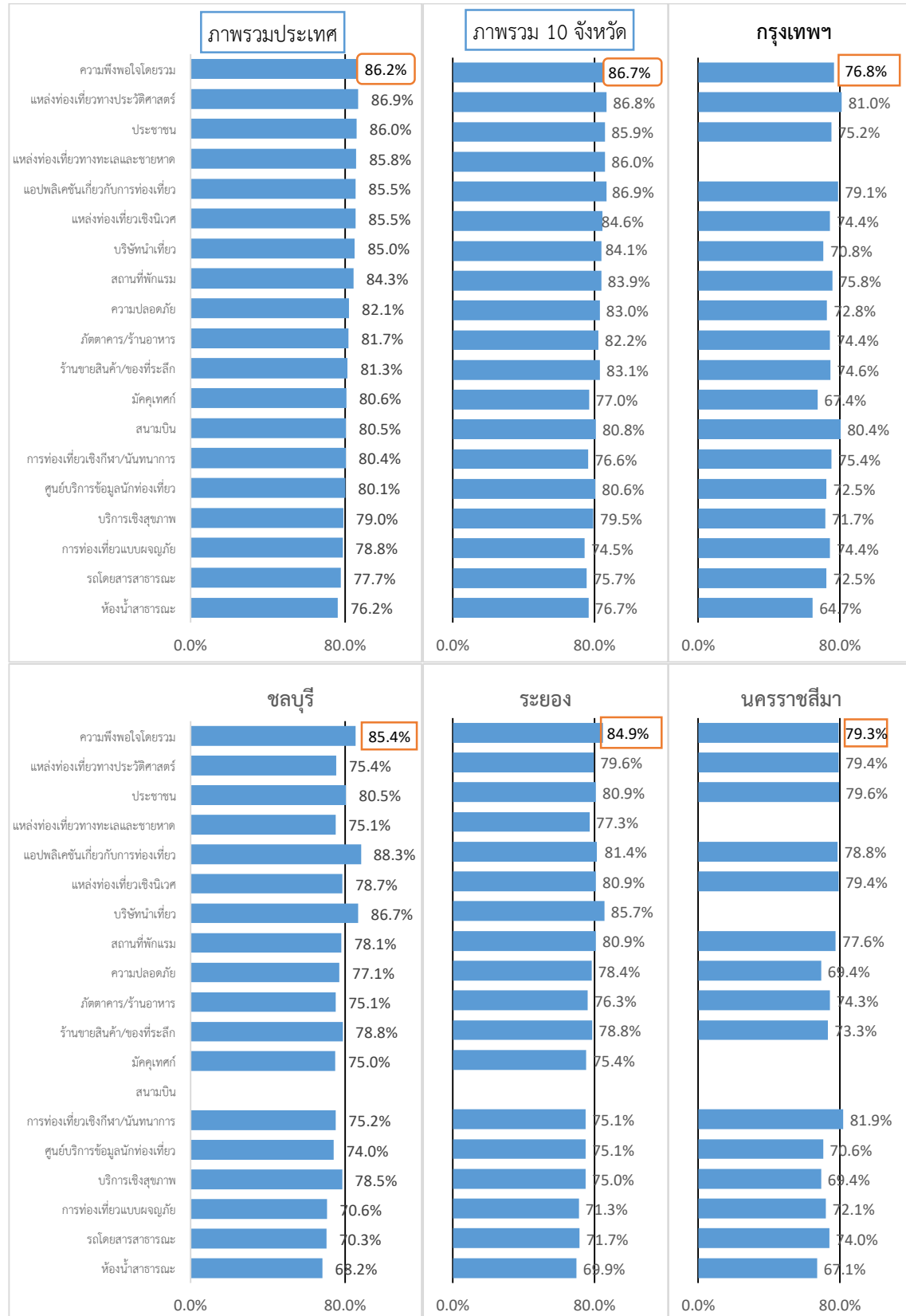
โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2561

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

แผนภูมิที่ 8 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน 10 จังหวัด ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลัก
จำแนกตามบริการด้านการท่องเที่ยว

หน่วย : ร้อยละ



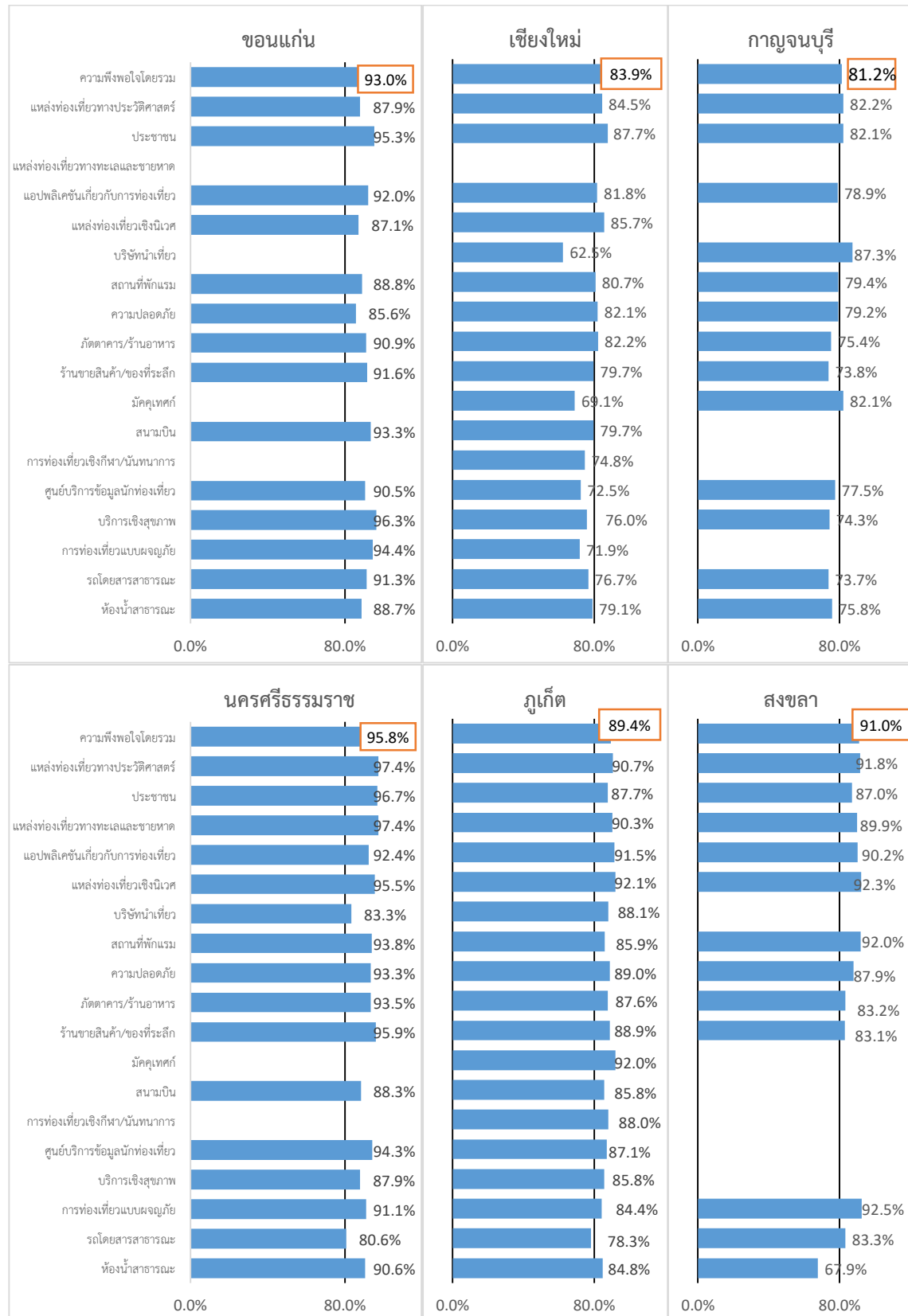
รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2561

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

แผนภูมิที่ 8 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน 10 จังหวัด ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลัก
จำแนกตามบริการด้านการท่องเที่ยว (ต่อ) หน่วย : ร้อยละ



ตารางที่ 2 สรุปประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจาก 18 ประเด็นที่ประเมินในภาพรวม

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นความพึงพอใจสูงกว่า ร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
1. ประชาชน	1) ความเป็นมิตร	-	-
	2) การเป็นเจ้าของบ้านที่ดี	-	-
2. สนามบิน	-	1) ป้ายบอกทาง	-
	-	2) ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก	-
	-	3) ความสะดวกสบาย	-
	-	4) ร้านขายอาหารที่หลากหลาย	-
	-	6) ความเป็นมิตรของพนักงาน	-
	-	7) บริการ Wi-Fi/ Internet	-
	-	8) ความปลอดภัย	-
	-	9) ประสิทธิภาพในการให้บริการ	-
	3. รถโดยสารสาธารณะ	-	1) ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ
-		2) ความสะอาดและความสะดวกสบาย	2) สภาพรถเก่า
-		3) ความปลอดภัย	3) การขับรถด้วยความเร็ว
-		4) ประสิทธิภาพในการให้บริการ	4) ใช้เวลารอคอยนาน
-		5) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	5) ไม่มีราคาที่เป็นมาตรฐาน
4. สถานที่พักผ่อน	-	1) ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	1) สถานที่พักอยู่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยว
	-	2) ความหลากหลายของประเภทสถานพักผ่อน	2) มีสถานที่พักให้เลือกน้อย
	-	3) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	3) อุปกรณ์/เครื่องใช้ชำรุดใช้งานไม่ได้
	-	4) สภาพภายในสถานที่พัก	4) สภาพภายในที่พักเก่าขาดการดูแล
	-	5) ประสิทธิภาพในการให้บริการ	5) มีพนักงานให้บริการน้อย

ตารางที่ 2 สรุปประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจาก 18 ประเด็นที่ประเมินในภาพรวม (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นความพึงพอใจสูงกว่า ร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
4. สถานที่พักแรม (ต่อ)		6) ความปลอดภัย	6) ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
		7) บริการ Wi-Fi/ Internet	7) ไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต
		8) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	8) ราคาสูงในขณะที่บริการไม่ดี
5. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร	-	1) ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	1) ร้านอาหารที่มีคุณภาพหายาก
		2) ความหลากหลายของประเภทภัตตาคาร/ร้านอาหาร	2) มีร้านอาหารให้เลือกน้อย
		3) สภาพภายในภัตตาคาร/ร้านอาหาร	3) สภาพภายในร้านอาหารไม่เป็นระเบียบ
		4) คุณภาพของอาหาร	4) วัตถุดิบที่ใช้ปรุงอาหาร ขาดความสดใหม่และสะอาด
		5) ประสิทธิภาพในการให้บริการ	5) ให้บริการล่าช้า
		6) บริการ Wi-Fi/ Internet	6) ไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต
		7) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	7) ราคาสูงเกินคุณภาพอาหาร
		8) ความถูกสุขลักษณะ	8) อุปกรณ์เครื่องใช้ขาดการทำความสะอาด
6. ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก	-	1) ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	1) ร้านที่ต้องการหายาก
		2) ความหลากหลายของประเภทร้านค้า	2) มีร้านค้าให้เลือกน้อย
		3) ความหลากหลายของประเภทสินค้า	3) มีสินค้าให้เลือกซื้อน้อย

ตารางที่ 2 สรุปประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจาก 18 ประเด็นที่ประเมินในภาพรวม (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นความพึงพอใจสูงกว่า ร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
		4) คุณภาพสินค้า	4) สินค้าชำรุด/ไม่สวยงาม
		5) ความสะดวกในการหาซื้อ	5) ต้องใช้เวลานานในการเดินทาง
		6) ประสิทธิภาพในการให้บริการ	6) ให้บริการล่าช้า
		7) ความปลอดภัย	7) ต้องใช้เงินสดชำระสินค้า
		8) บริการ Wi-Fi/ Internet	8) ไม่มีอินเทอร์เน็ตให้บริการ
		9) ความเหมาะสมของราคาสินค้า/บริการ	9) ราคาสินค้า/บริการค่อนข้างสูง
7. แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล และชายหาด	1) ความสะดวกในการเข้าถึง 2) ความสวยงาม 3) ความปลอดภัย	บริการ Wi-Fi/ Internet	ไม่มีอินเทอร์เน็ตให้บริการ
8. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	1) ความสะดวกในการเข้าถึง 2) ความสวยงาม 3) ความปลอดภัย	บริการ Wi-Fi/ Internet	ไม่มีอินเทอร์เน็ตให้บริการ
9. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์	1) ความสะดวกในการเข้าถึง 2) ความสวยงาม 3) ความปลอดภัย	บริการ Wi-Fi/ Internet	ไม่มีอินเทอร์เน็ตให้บริการ
10. การท่องเที่ยวผจญภัย	-	1) ความสะดวกในการเข้าถึง 2) ความน่าตื่นเต้นเร้าใจ 3) การใช้ภาษาในการสื่อสาร 4) ประสิทธิภาพในการให้บริการ	1) ถนนทางเข้าขาดการดูแลรักษา 2) ไม่สามารถทำให้ตื่นเต้นได้ 3) เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจภาษาไทย 4) ต้องใช้เวลารอคอยนาน

ตารางที่ 2 สรุปประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจาก 18 ประเด็นที่ประเมินในภาพรวม (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นความพึงพอใจสูงกว่า ร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
		5) ความปลอดภัย	5) เครื่องเล่น/อุปกรณ์ค่อนข้างเก่า
		6) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	6) ราคาค่อนข้างสูงเกินการให้บริการ
11. การท่องเที่ยวเชิงกีฬา/นันทนาการ	-	1) ความสะดวกในการเข้าถึง	1) สถานที่ให้บริการหายาก
		2) ความหลากหลายที่ให้บริการ	2) มีกิจกรรมให้เลือกน้อย
		3) ประสิทธิภาพในการให้บริการ	3) ต้องใช้เวลารอคายนาน
		4) ความปลอดภัย	4) เครื่องมือ/อุปกรณ์ค่อนข้างเก่า
		5) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	5) ราคาสูงเกินเมื่อเทียบกับการให้บริการ
12. บริการเชิงสุขภาพ	-	1) ความสะดวกในการเข้าถึง	1) สถานที่ให้บริการหายาก
		2) ความหลากหลาย	2) มีสถานบริการให้เลือกน้อย
		3) อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก	3) อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ
		4) สภาพภายในสถานบริการ	4) สภาพภายในขาดการดูแล
		3) อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก	3) อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ
		4) สภาพภายในสถานบริการ	4) สภาพภายในขาดการดูแล
		5) ประสิทธิภาพในการให้บริการ	5) ต้องใช้เวลารอคายนาน

ตารางที่ 2 สรุปประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจาก 18 ประเด็นที่ประเมินในภาพรวม (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นความพึงพอใจสูงกว่า ร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
12. บริการเชิงสุขภาพ (ต่อ)		6) ความถูกสุขลักษณะ	6) เครื่องมือต่างๆ ขาดการทำมาสะอาด
		7) บริการ Wi-Fi/ Internet	7) ไม่มีอินเทอร์เน็ต
		8) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	8) ราคาสูงเกินเมื่อเทียบกับบริการ
13. บริษัทนำเที่ยว		1) ความหลากหลาย	1) มีบริษัทฯ ให้เลือกน้อย
		2) ประสิทธิภาพในการให้บริการ	2) ขาดความชำนาญในการนำเที่ยว
		3) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	3) ราคาสูงเกินเมื่อเทียบกับบริการ
14. ห้องน้ำสาธารณะ	-	1) ความสะดวกในการเข้าถึง	1) หาห้องน้ำสาธารณะยาก
		2) ความสะอาด	2) ขาดการทำมาสะอาด
		3) ความพร้อมในการให้บริการ	3) อุปกรณ์ต่างๆ ขาดรุ่ยใช้งานไม่ได้
15. ศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว	-	1) ความสะดวกในการเข้าถึง	1) ไม่มีป้ายบอก
		2) ประสิทธิภาพในการให้บริการ	2) มีข้อมูลน้อย
		3) การให้ความช่วยเหลือ	3) ขาดการให้คำแนะนำ
16. มัคคุเทศก์	-	1) ความเป็นมิตร	1) การใช้ภาษาไม่สุภาพ
		2) ความซื่อสัตย์	2) คิดค่าบริการสูงเกิน
		3) ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	3) มีความรู้น้อยอธิบายไม่ชัดเจน
17. ความปลอดภัย	-	1) การติดตั้งกล้อง CCTV ในแหล่งท่องเที่ยว	1) ไม่มีกล้อง CCTV ในจุดอันตราย
		2) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	2) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยน้อย
		3) ควรให้ข้อมูลสัญญาณเตือนภัย	3) ไม่มีป้ายเตือนภัย

ตารางที่ 2 สรุปประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจาก 18 ประเด็นที่ประเมินในภาพรวม (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นความพึงพอใจสูงกว่า ร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
18. แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	1) ความสะดวกในการค้นหา	-	-
	2) ความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล		
	3) การใช้ประโยชน์ของข้อมูล		

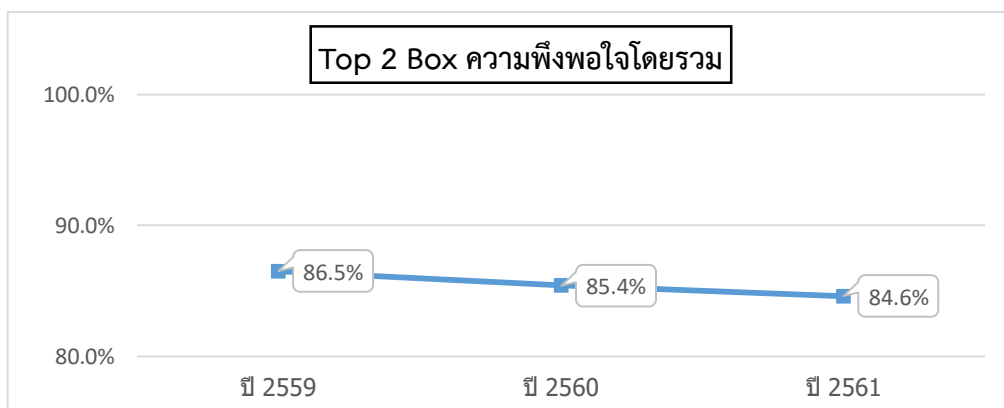
3. ตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

3.1 ตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภาพรวม มีดังนี้

(1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว คำนวณจากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับ 4 และ 5 คะแนน รวมกันเทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมด (Top 2 Box) โดยความพึงพอใจโดยรวม มีแนวโน้มชะลอตัวลงจาก ร้อยละ 86.5 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 85.4 และร้อยละ 84.6 ในปี 2560 และปี 2561 ตามลำดับ (แผนภาพที่ 9)

แผนภูมิที่ 9 ค่า Top 2 Box ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวในภาพรวม ปี 2559-2561

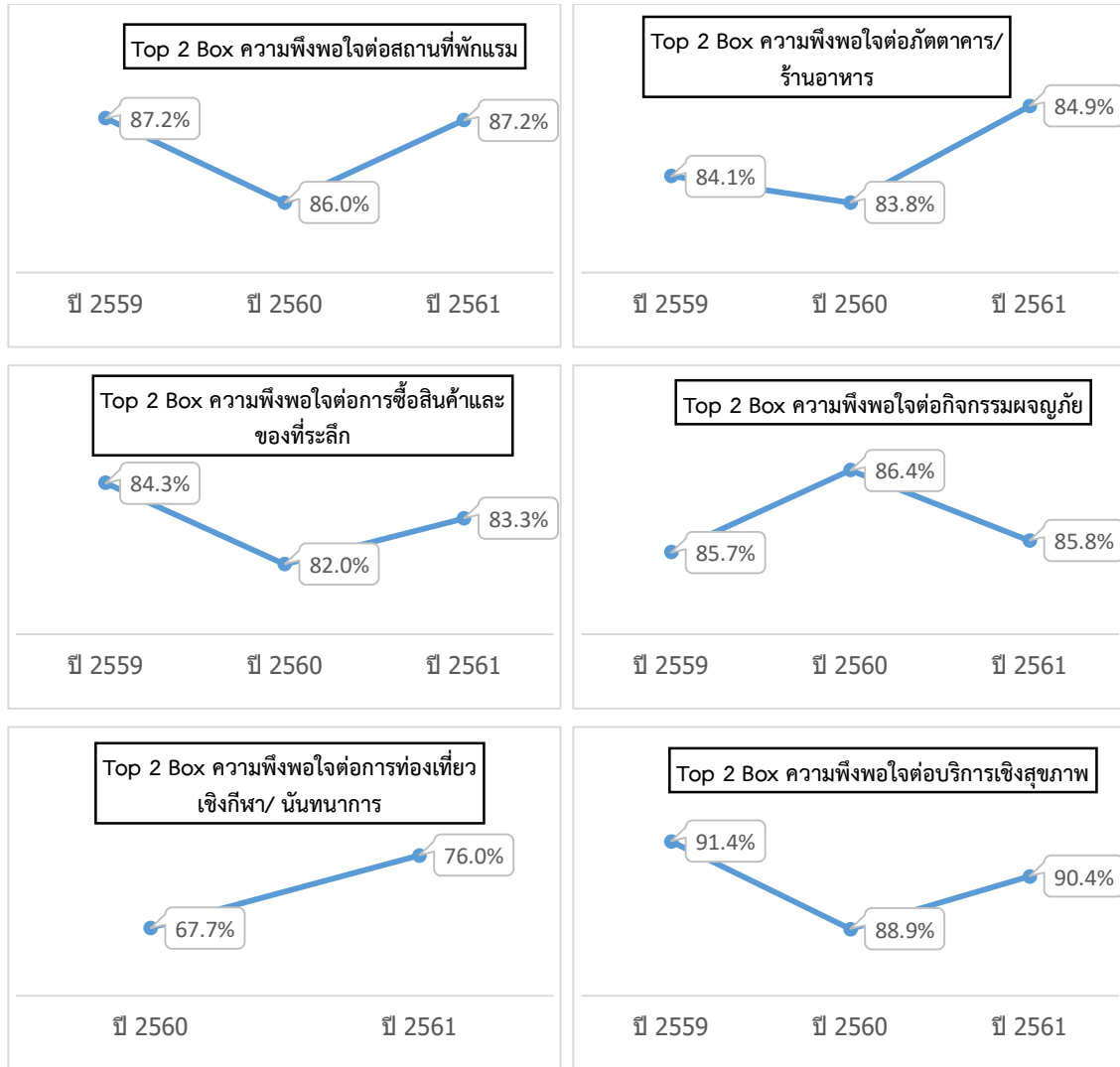


รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการจัดทำตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

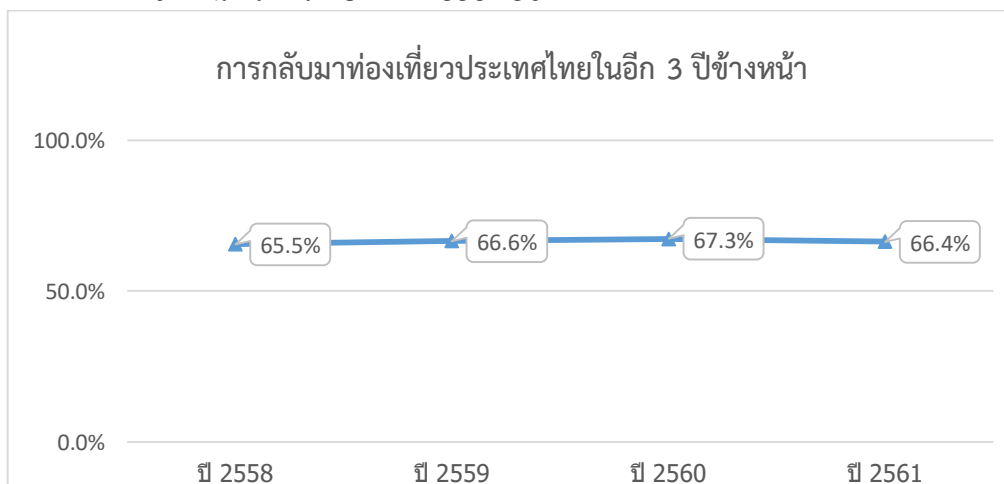
ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2561

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



(2) การกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยอีกใน 3 ปีข้างหน้า

แผนภูมิที่ 10 สัดส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยอีกภายใน 3 ปีข้างหน้า ระหว่างปี พ.ศ. 2558-2561

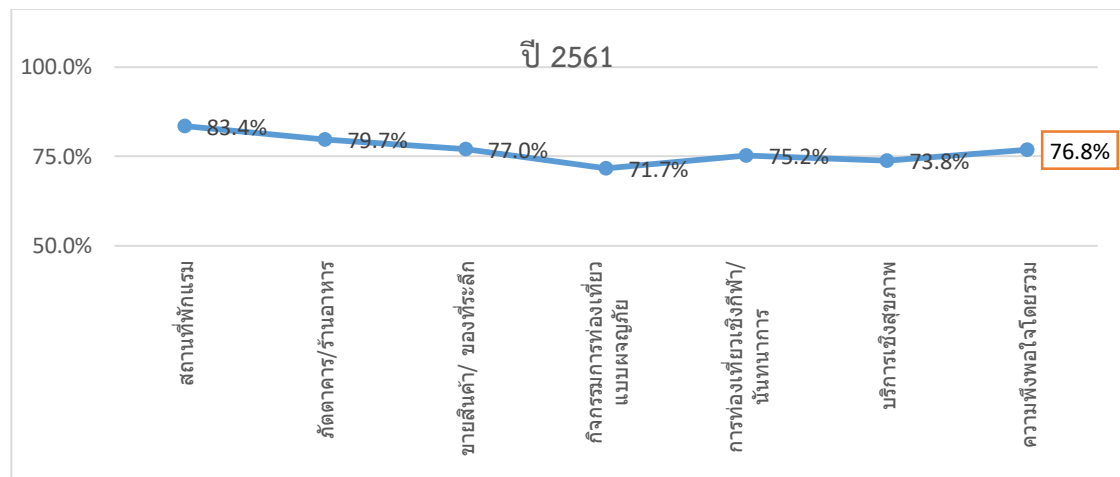


3.2 ตัวชี้วัดภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในภาพรวม มีดังนี้

(1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว
ในภาพรวม คำนวณจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับ 4 และ 5 คะแนน
รวมกันเทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมด (Top 2 Box) โดยในปี 2561 นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความ
พึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ร้อยละ 76.8 (แผนภาพที่ 11)

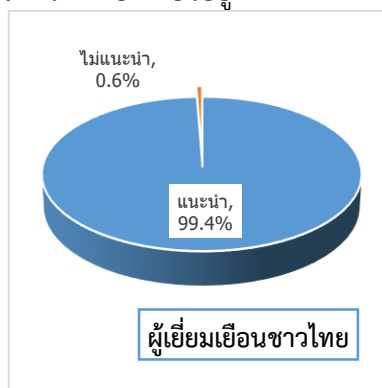
แผนภูมิที่ 11 ค่า Top 2 Box ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว
จำแนกตามประเด็นสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ปี 2561



(2) การแนะนำเพื่อน/ญาติ/คนรู้จักให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดที่ท่องเที่ยวอยู่

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 99.4) จะแนะนำเพื่อน/
ญาติ/คนรู้จักให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดที่ท่องเที่ยวอยู่ เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยมาท่องเที่ยวแล้ว
เกิดความประทับใจ จึงทำให้เกิดการแนะนำบอกต่อ (แผนภูมิที่ 6-23)

แผนภาพที่ 12 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามการแนะนำเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก
ให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดที่ท่องเที่ยวอยู่



4. ข้อเสนอแนะ

4.1. ข้อเสนอแนะนโยบายการท่องเที่ยว

- ✧ พัฒนาให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพในระดับโลกในด้าน บริการเชิงสุขภาพ อาหาร ช็อปปิ้ง แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์วัฒนธรรม
- ✧ พัฒนาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวโดยการบูรณาการระหว่างหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ ประชาชนในพื้นที่ และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ
- ✧ นำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาพัฒนาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะตามด่านตรวจคนเข้าเมืองและสนามบินต่างๆ
- ✧ พัฒนาบริการห้องน้ำสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว โดยจัดทำมาตรฐานห้องน้ำสาธารณะ และให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่/เจ้าของพื้นที่ ซึ่งเป็นที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว มีหน้าที่จัดให้มีและรักษามาตรฐาน รวมทั้งกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดของจังหวัด
- ✧ การรณรงค์ให้ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวให้ความสำคัญในการจัดให้มีห้องน้ำที่ได้มาตรฐานสำหรับบริการลูกค้า
- ✧ ยกระดับคุณภาพการให้บริการของรถโดยสารสาธารณะในเมืองท่องเที่ยวทั่วประเทศ ทั้งในด้านเส้นทาง สภาพรถ มารยาทและความปลอดภัยในการขีรถราคาค่าโดยสาร เป็นต้น โดยการบูรณาการความร่วมมือกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และให้มีการจดทะเบียนรถโดยสารสาธารณะที่ให้บริการนักท่องเที่ยว
- ✧ จัดทำ Application ให้นักท่องเที่ยวสามารถเรียกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งให้สามารถร้องเรียนถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการ Rating ผู้ให้บริการ
- ✧ พัฒนาศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว โดยการจัดทำ Application และระบบสารสนเทศ ที่ให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการเดินทางท่องเที่ยวท่องเที่ยวในประเทศไทย ข้อมูลเตือนภัยต่างๆ และสามารถใช้ในการติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในระดับพื้นที่ได้โดยตรง

4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการด้านการท่องเที่ยว 19 ด้าน

1) สนามบิน

- ควรปรับปรุงระบบ wifi ให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ควรเพิ่มร้านจำหน่ายอาหารให้มีความหลากหลายตามศาสนาต่างๆ

- ควรเพิ่มร้านจำหน่ายสินค้า / ของที่ระลึกให้มีความหลากหลายเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะสินค้าที่ผลิตในประเทศไทย
 - ควรเพิ่มจำนวนป้ายบอกทางต่างๆ ให้เห็นได้ชัดเจน
 - ควรจัดมุมสำหรับให้นั่งพักผ่อนในช่วงรอขึ้นเครื่องบิน
 - ควรจัดฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศที่สำคัญเพิ่มเติมนอกจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาจีน เป็นต้น ให้กับเจ้าหน้าที่ต่างๆ
 - ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยการใช้เครื่องอัตโนมัติต่างๆ
- 2) บริการตรวจคนเข้าเมือง
- ให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส
 - ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวใหม่ (Revisit)
 - ควรจัดฝึกอบรมภาษาต่างประเทศที่สำคัญๆ เช่น ภาษาจีน เป็นต้น ให้กับเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม
- 3) รถโดยสารสาธารณะ
- ควรจัดทำแอปพลิเคชันสำหรับการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะในแต่ละจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลัก
 - ควรมีระบบ GPS ติดตั้งบนรถโดยสารสาธารณะทุกคันและทุกประเภท
 - ควรจัดฝึกอบรมผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะทั้งคนขับรถและพนักงานบริการประจำรถให้รู้จักวิธีการให้บริการ รวมทั้งฝึกการใช้ภาษาอังกฤษ
 - ให้ทุกจังหวัดกวดขันดูแลสภาพรถ รวมทั้งคนขับรถให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โดยเฉพาะในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว
- 4) สถานพักผ่อน
- สถานพักผ่อนทุกแห่งโดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวควรมีการให้บริการ wifi
 - ควรจัดฝึกอบรมพนักงานในการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนเพิ่มเติม
 - ควรตรวจสอบสภาพของอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 5) ภัตตาคาร / ร้านอาหาร
- ภัตตาคาร / ร้านอาหารทุกแห่งโดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวควรมีการให้บริการ wifi
 - วัตถุดิบที่ใช้ในการปรุงอาหารควรจะต้องสะอาดถูกสุขลักษณะและมีคุณภาพ
 - ภัตตาคาร / ร้านอาหารทุกแห่งจะต้องติดป้ายแสดงราคาอาหาร และไม่ควรคิดราคาสูงเกินความเป็นจริงกับนักท่องเที่ยว

- สภาพภายในภัตตาคาร / ร้านอาหาร จะต้องมีความเป็นระเบียบสะอาด ถูกสุขลักษณะ
 - ควรจัดฝึกอบรมพนักงานในการใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาจีนเพิ่มเติม
- 6) **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว**
- เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับนักท่องเที่ยว รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในบางกรณีที่เป็น
 - ควรเพิ่มจำนวนป้ายบอกทางไปศูนย์บริการนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น
 - ควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนเพิ่มเติม
- 7) **บริษัทนำเที่ยว**
- ควรหาเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ๆ ในการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติแต่ละประเทศ
 - ควรให้บริการที่หลากหลาย เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวใช้บริการที่เดียวครบ
- 8) **ประชาชน**
- ควรให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเยือนด้วยมิตรไมตรีและให้ความช่วยเหลือในบางกรณีที่เป็น
- 9) **แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด**
- ควรมีการกำหนดช่วงเวลาใดควรให้ออกเรือช่วงเวลาใดไม่ควรออกเรือ
 - ควรมีหน่วยกู้ภัยชายฝั่งที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้ความช่วยเหลือกรณีมีอุบัติเหตุทางทะเลในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญๆ
 - ควรจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวในการขึ้นไปท่องเที่ยวตามเกาะต่างๆ ไม่ให้มากเกินไปเกินกว่าที่จะรองรับได้
- 10) **แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ**
- ควรทำป้ายให้คำแนะนำในการเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
- 11) **แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์**
- ควรจัดระเบียบในการเข้าชมตามสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ต่างๆ
 - ควรจัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์ให้สามารถอธิบายประวัติความเป็นมาของแต่ละสถานที่ได้ถูกต้อง
- 12) **ห้องน้ำสาธารณะ**
- ควรให้ทุกจังหวัดจัดการให้ห้องน้ำสาธารณะเป็นวาระของจังหวัดในการปรับปรุงพัฒนาให้ได้มาตรฐาน

13) มัคคุเทศก์

- ควรพัฒนาและเพิ่มจำนวนมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญๆ ให้มีความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่น รวมทั้งฝึกอบรมภาษาต่างประเทศที่จำเป็น

14) กิจกรรมผจญภัย

- ควรมีระบบควบคุมมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว

15) บริการเชิงสุขภาพ

- พนักงานให้บริการทุกคนจะต้องมีความรู้ในด้านการให้บริการอย่างถูกวิธี เพื่อให้ผู้ใช้บริการบาดเจ็บ
- สภาพภายในสถานบริการรวมถึงอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ จะต้องได้มาตรฐาน ถูกสุขลักษณะ
- สถานบริการทุกแห่งควรมีบริการ wifi ให้กับนักท่องเที่ยว

16) การท่องเที่ยวเชิงกีฬา / นันทนาการ

- ควรประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบว่าประเทศไทยมีกีฬาประเภทอะไรบ้างที่น่าสนใจ

17) การซื้อสินค้าและของที่ระลึก

- ควรพัฒนาระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือให้กับทุกร้านค้า เพื่อลดการใช้เงินสด

18) ความปลอดภัย

- ควรทำแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือเมื่อประสบอันตราย

19) แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

- ควรปรับปรุงแอปพลิเคชันให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมทั้งพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว