



รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

ประจำปี 2560

โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย



สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
ประจำปี 2560

โดย

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



ผลการสำรวจ

ทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี พ.ศ.2560

โดย

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา





การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6,857 ราย

17 จังหวัด

10 จังหวัด

กรุงเทพมหานคร

ภูเก็ต

ชลบุรี

สุราษฎร์ธานี

กระบี่

เชียงใหม่

สงขลา

พระนครศรีอยุธยา

พังงา

สมุทรปราการ

7 เมืองต้องห้ามพลาด

ตราด

ระยอง

เลย

นครศรีธรรมราช

ระนอง

พิษณุโลก

น่าน

ด้านตรวจคนเข้าเมืองขาออก

6 ด้าน

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

(ปี 2560P) มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
เดินทางมายังประเทศไทย



35,381,210

%CH (Y-o-Y) +11.66

ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยว

1,824,042.35

ล้านบาท



%CH (Y-o-Y) +7.91%

ที่มา : กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา



วัตถุประสงค์หลัก



● 2558 ●



● 2559 ●



● 2560 ●





ปัจจัยสำคัญสำหรับประกอบการตัดสินใจเลือกประเทศไทย 5 อันดับแรก



2558



สถานที่ท่องเที่ยว

อันดับ 1

75.6%



อาหาร

อันดับ 2

67.6%



ช้อปปิ้ง

อันดับ 3

54.9%



ความเป็นมิตรของคนไทย

อันดับ 4

49.4%



การส่งเสริมการขาย

อันดับ 5

42.4%

2559



สถานที่ท่องเที่ยว

อันดับ 1

79.6%



อาหาร

อันดับ 2

66.8%



ช้อปปิ้ง

อันดับ 3

52.0%



ความเป็นมิตรของคนไทย

อันดับ 4

49.8%



การส่งเสริมการขาย

อันดับ 5

36.0%

2560



สถานที่ท่องเที่ยว

อันดับ 1

80.4%



อาหาร

อันดับ 2

64.5%



ช้อปปิ้ง

อันดับ 3

49.6%



ความเป็นมิตรของคนไทย

อันดับ 4

42.2%



การส่งเสริมการขาย

อันดับ 5

35.4%



การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กิจกรรมที่มีนักท่องเที่ยวเข้าร่วมมากที่สุด 5 อันดับแรก

ปี 2560



ปี 2559



ปี 2558





ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2560



ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก

◆ ความคาดหวัง ◆ ความพึงพอใจ

88.1%

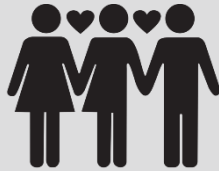
84.2%



บริการเชิงสุขภาพ

87.6%

83.3%



ประชาชน

87.0%

83.7%



แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล
และชายหาด

87.4%

83.2%

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ

◆ ความคาดหวัง ◆ ความพึงพอใจ



ห้องน้ำสาธารณะ

75.9%

75.8%



สนามกอล์ฟ

79.0%

78.6%



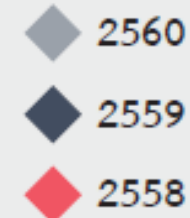
รถโดยสารสาธารณะ

77.9%

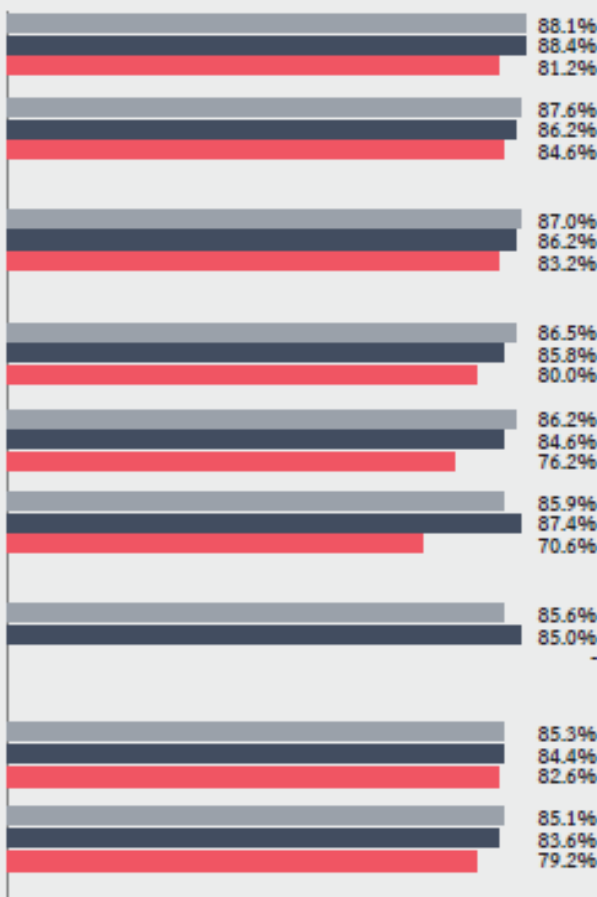
81.9%



เปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในแต่ละประเด็น ปี 2558 - 2560

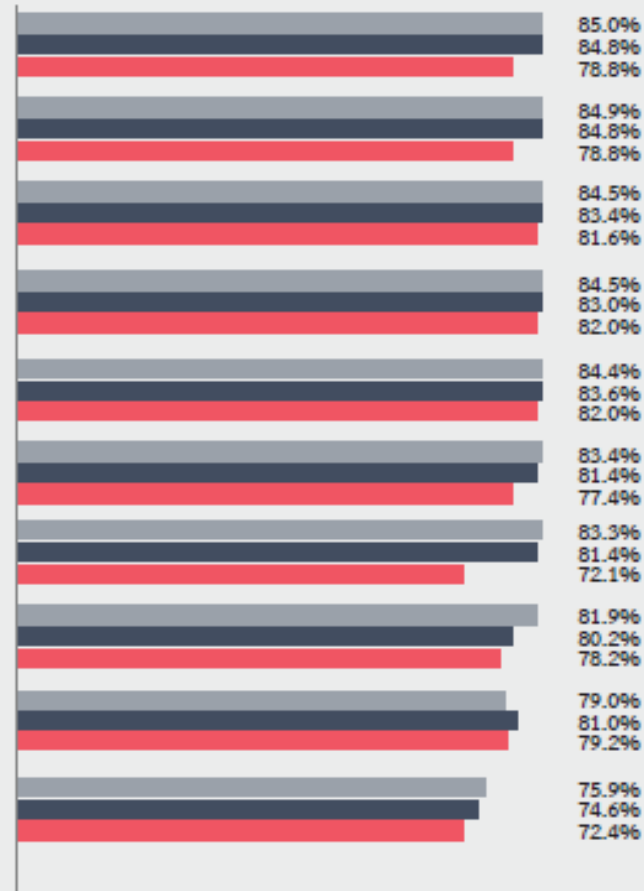


บริการเชิงสุขภาพ
ประชาชน
แหล่งท่องเที่ยวด้านชายทะเล
และชายหาด
แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์
กิจกรรมผจญภัย
มัคคุเทศก์
การใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับ
การเดินทางท่องเที่ยว
สถานที่พักผ่อน
ความปลอดภัย



พึงพอใจมาก พึงพอใจอย่างมาก

แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
บริษัทนำเที่ยว
ภัตตาคารร้านอาหาร
การบริการสนามบิน
การซื้อสินค้าและของที่ระลึก
บริการตรวจคนเข้าเมือง
ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว
รถโดยสารสาธารณะ
สนามกอล์ฟ
ห้องน้ำสาธารณะ



พึงพอใจมาก พึงพอใจอย่างมาก



ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อด่าน



บริการสนามบิน



ด้านตรวจคนเข้าเมือง

สนามบินสุวรรณภูมิ

สนามบินดอนเมือง

สนามบินภูเก็ต

สนามบินเชียงใหม่

ด้านตรวจคนเข้าเมือง
หนองคาย

ด้านตรวจคนเข้าเมือง
ส-เอนา

ค่าเฉลี่ยรวม

2560



ค่าเฉลี่ยรวม

2559



ค่าเฉลี่ยรวม

2558



ปี 2560

ปี 2559

ปี 2558

86.4%

84.0%

83.4%

83.8%

85.8%

86.1%

86.0%

88.6%

84.9%

77.8%

86.4%

84.0%

84.2%

81.8%

79.6%

79.6%

79.0%

77.8%

83.0%

73.6%

84.0%

78.0%

82.8%

82.0%

83.6%

85.2%

79.2%

77.2%

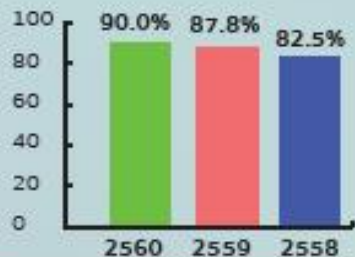
65.4%

68.8%

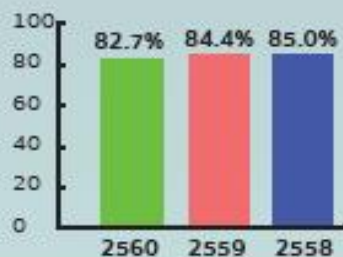


8 ภูมิภาคที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยว

อเมริกา



ตะวันออกกลาง



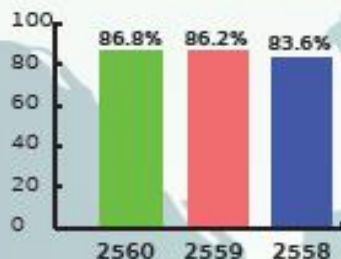
เอเชียใต้



เอเชียตะวันออก



แอฟริกา



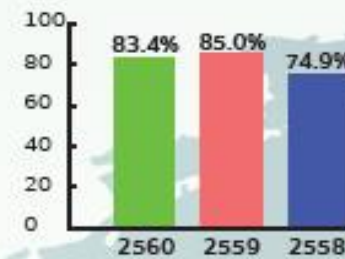
ยุโรป



โอเชียเนีย



อาเซียน



ภาพรวม



- ปี 2560
- ปี 2559
- ปี 2558

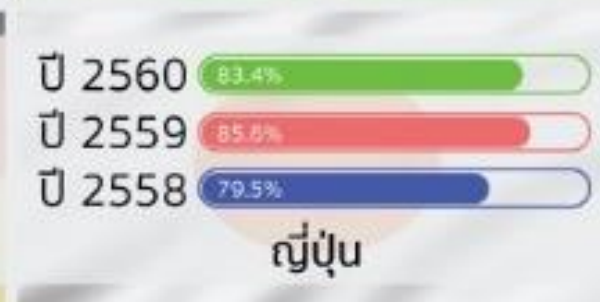
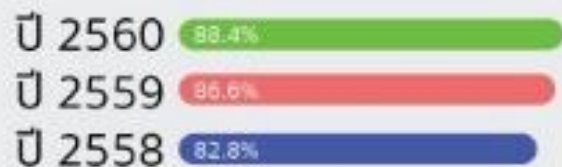


ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จำนวนคำถาม 10 สัญชาติแรกที่เดินทางผ่านท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ปี 2559

สำรวจรวม 4,231 ราย

ภาพรวมทั้ง 10 ประเทศที่เป็นตลาดหลัก





ข้อเสนอแนะนโยบายการท่องเที่ยว

การพัฒนาการบริการท่องเที่ยว 19 ด้านของไทย ที่ได้มาจากผลการสำรวจความพึงพอใจนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปี 2560 ที่ควรปรับปรุงมีรายละเอียดดังนี้

01

สนามบิ๊น ได้แก่ การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ

- ตู้น้ำดื่มบางตู้ในสนามบิ๊นสุวรรณภูมิไม่มีภาชนะสำหรับใช้รองรับน้ำดื่ม ควรมีภาชนะสำหรับรองรับน้ำดื่มหรืออาจเป็นแก้วกระดาษไว้บริการติดตั้งควบคู่ไปด้วย
- เครื่องทำน้ำร้อนมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร (สนามบิ๊นสุวรรณภูมิ และสนามบิ๊นภูเก็ต) โดยเฉพาะช่วงเวลาที่มียานพาหนะผู้โดยสารจำนวนมาก ควรเพิ่มเครื่องทำน้ำร้อนเพื่อรองรับผู้โดยสารที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น
- ผู้โดยสารจำนวนหนึ่งที่ต้องการสูบบุหรี่ ให้ความคิดเห็นว่า พื้นที่/ห้องสูบบุหรี่มีจำนวนน้อย โดยเฉพาะในส่วนของ Domestic หายากมาก ควรจัดพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนเฉพาะ และมีป้ายบอกทางชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการในสนามบิ๊นบางคนไม่สนใจและเอาใจใส่ผู้โดยสารเท่าที่ควร จับกลุ่มคุยกัน ก้มหน้าเล่นโทรศัพท์มือถือตลอดเวลา ควรผลักดันให้รักและใส่ใจในงานบริการ
- สนามบิ๊นกระบี่ ในพื้นที่พักผ่อนรอขึ้นเครื่อง ไม่มีการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศทำให้ไม่สามารถใช้งานได้อยู่บ่อยครั้ง พื้นที่ดังกล่าวจึงมีอากาศร้อน
- สนามบิ๊นภูเก็ตเจ้าหน้าที่เก็บรถเข็นบางคนพูดจาไม่สุภาพต่อนักท่องเที่ยว ควรมีการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



ข้อเสนอแนะนโยบายการท่องเที่ยว

02

บริการตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพกับนักท่องเที่ยวที่ทำผิด หรือไม่ทราบหรือไม่เข้าใจในกฎเกณฑ์หรือข้อบังคับ ควรแนะนำด้วยความสุภาพ
- การรอคิวในการตรวจใช้เวลานานมาก เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ บางเคาน์เตอร์ไม่เปิดทำการ ทำให้เกิดความล่าช้า ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาเร่งด่วนให้เพียงพอ
- บริการตรวจคนเข้าเมือง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ (ทุกพื้นที่) พูดจาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้ม ควรติดตามดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และใส่ใจในการบริการ
- สถานที่คับแคบ ควรเปิดช่องบริการเพิ่ม เพื่อจะได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ลดความแออัดของนักท่องเที่ยวที่ยืนรอ



ข้อเสนอแนะนโยบายการท่องเที่ยว

03

รถโดยสารสาธารณะ ได้แก่

- รถโดยสารสาธารณะทุกพื้นที่ในจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญ ไม่มีป้ายแสดงถึงเส้นทางผ่านเป็นภาษาต่างประเทศ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าใช้บริการค่อนข้างลำบาก ควรจัดหาป้าย ติดป้ายแสดงเส้นทางเป็นภาษาสากล
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรถสาธารณะในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวสำคัญ ส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ ควรรณรงค์การใช้ภาษาโดยผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น อบรมภาษาที่ใช้ในการบริการผ่านคลื่นวิทยุ เป็นต้น
- นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการให้มีรถไฟฟ้าเชื่อมระหว่างสนามบินสุวรรณภูมิกับสนามบินดอนเมือง ควรมีการตรวจตรา หากกระทำความผิด พ.ร.บ. ที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องปฏิบัติให้รับโทษอย่างจริงจัง
- ราคาค่ารถแท็กซี่ไม่คิดตามมิเตอร์ โดยบังคับให้จ่ายในระบบเหมาจ่าย โดยเฉพาะรถแท็กซี่ย่านถนนสุขุมวิท
- คนขับรถตุ๊กตุ๊กในกรุงเทพฯ มีความประมาทในการขับขี่ ใช้ความเร็วสูงเกินไป ทำให้รู้สึกไม่ปลอดภัยในการใช้บริการ
- นักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งให้ข้อมูลว่ารถแท็กซี่ บริการไม่สุภาพ ทึ่งผู้โดยสารกลางทาง เนื่องจากสื่อสารเรื่องราคาไม่เข้าใจ
- รถสองแถวประจำทางที่เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีรอนานมาก บางครั้งนักท่องเที่ยวให้ข้อมูลว่ารอนาน 2-3 ชั่วโมง ควรจัดสรรจำนวนรถสองแถวในช่วงเวลาเร่งด่วนให้มากขึ้น



ข้อเสนอแนะนโยบายการท่องเที่ยว

04

สถานพักแรม ได้แก่

- นักท่องเที่ยวบางรายให้ข้อมูลว่าเมื่อเห็นที่พัก มีสภาพจริงต่างกับรูปภาพที่ลงไว้ในอินเทอร์เน็ตมาก โดยนักท่องเที่ยวหลายรายอยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาตรวจสอบ หรือประชาสัมพันธ์จุดร้องเรียนหากเกิดขึ้นอีก โดยเฉพาะห้องพักที่เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดเชียงใหม่
- นักท่องเที่ยวจากภูมิภาคยุโรป เห็นว่าการมีถุงหรือแมลงตัวเล็กอยู่ในห้องพัก ถือว่าเป็นเรื่องใหญ่เนื่องจากกลัวโรคติดต่อ โดยสถานที่พักที่พบปัญหาบ่อยจะอยู่ที่จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดน่าน ควรมีการสุ่มตรวจสถานที่พักแรม



ข้อเสนอแนะนโยบายการท่องเที่ยว

05

ภัตตาคาร/ร้านอาหาร ได้แก่

- นักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ชาวบรูไน และอินโดนีเซียจะมีปัญหามากในการหาร้านอาหารที่มีฮาลาลของอิสลามที่เคร่งครัด มีจำนวนน้อย หาได้ยากมาก โดยเฉพาะร้านอาหารที่อยู่จังหวัดตราด ระยอง น่าน พิษณุโลก และพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ ควรพัฒนาศักยภาพร้านอาหารอิสลามที่มีอยู่ในพื้นที่ให้ได้มาตรฐาน
- ร้านอาหารที่รองรับนักท่องเที่ยวที่หลากหลายมีน้อย ควรมีความหลากหลายเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคต่างๆ



ข้อเสนอแนะนโยบายการท่องเที่ยว

06

ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ได้แก่

- หาดนพรัตน์ สระมรกต จังหวัดกระบี่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวบางวันไม่มีคนอยู่ แม้เป็นเวลากลางวัน ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ
- ผู้ให้บริการข้อมูลไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวมากพอในการเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวประทับใจ ควรให้ความรู้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ และสร้างนิสัยรักการบริการ

07

บริษัทนำเที่ยว ได้แก่

- บริษัทนำเที่ยวนิยมนักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้า จากร้านที่มีราคาแพง และให้ใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับร้านค้าแทนสถานที่ท่องเที่ยว
- บริษัทนำเที่ยวพาไปซื้อวัตถุมงคลที่มีราคาแพง โดยเฉพาะที่จังหวัดภูเก็ต
- บริษัทนำเที่ยวหลายบริษัทที่ให้บริการนักท่องเที่ยวจากจีน นิยมใช้ไกด์ที่เป็นชาวจีน (ไกด์เถื่อน) เป็นตัวหลักในการให้บริการท่องเที่ยว และจ้างไกด์คนไทยไปด้วยเพื่อคอยรับหน้าหากมีเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบ ไกด์ที่เป็นชาวจีนส่วนมากจะไม่รู้ขนบธรรมเนียมของไทยมากนัก โดยเฉพาะเข้าไปเยี่ยมชมในสถานที่ทางศาสนา ทำให้ไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของลูกทัวร์ในการเข้าเยี่ยมชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์หรือเป็นที่เคารพนับถือของคนไทยได้ไม่ดีเท่าที่ควร



ข้อเสนอแนะนโยบายการท่องเที่ยว

08

ประชาชน ได้แก่

- นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติผู้หญิงบางคนให้ข้อมูลว่า ไม่ชอบให้ผู้ชายไทยมองในเวลาที่ใช้กางเกงสั้น
- ในจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญ คนในพื้นที่ส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือหรือแนะนำนักท่องเที่ยวได้เท่าที่ควร

09

แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด ได้แก่

- จังหวัดกระบี่มีนักท่องเที่ยวโดนขโมยทรัพย์สินที่วางไว้ที่ชายหาด เพื่อลงไปเล่นน้ำในทะเล ควรมีกioskวงจรปิดหรือเจ้าหน้าที่คอยตรวจตราบริเวณชายหาดมากกว่านี้



ข้อเสนอแนะนโยบายการท่องเที่ยว

10

แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่ การทำป่าให้คำแนะนำวิธีการเข้าชม เพื่อไม่ให้กระทบกับสิ่งแวดล้อม

11

แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ การจัดระเบียบในการเข้าชม รวมทั้งควบคุมปริมาณนักท่องเที่ยวให้เหมาะสมในแต่ละสถานที่

12

ห้องน้ำสาธารณะ ได้แก่

- ห้องน้ำมีจำนวนไม่เพียงพอ การดูแลทำความสะอาดไม่ทั่วถึง และมีบางครั้งมีกุญแจล็อกไว้ไม่ให้ใช้ ทั้งที่เป็นห้องน้ำสาธารณะ
- ห้องน้ำสาธารณะสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญมักเก็บค่าใช้บริการ อาทิ จุดชมวิวแหลมพรหมเทพ จังหวัดภูเก็ต



ข้อเสนอแนะนโยบายการท่องเที่ยว

13

มัคคุเทศก์ ได้แก่ การพัฒนามัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวของท้องถิ่น รวมทั้งภาษาต่างประเทศที่สำคัญ

14

กิจกรรมผจญภัย ได้แก่ การยกระดับมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัย

15

บริการเชิงสุขภาพ (สปาและนวดแผนไทย) ได้แก่

- บางครั้งนักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บจากการใช้บริการสปา ทำให้นักท่องเที่ยวไม่แน่ใจว่าได้มีการคัดเลือกหมอนวดแผนโบราณที่มีการเรียนมาถูกต้องหรือไม่

16

สนามกอล์ฟ ได้แก่ การทำแอปพลิเคชันสนามกอล์ฟ



ข้อเสนอแนะนโยบายการท่องเที่ยว

17

การซื้อขายและของที่ระลึก ได้แก่ การยกระดับการให้บริการและความปลอดภัย

18

ความปลอดภัย ได้แก่ การจัดทำโครงการอาสาสมัครรักษาความปลอดภัยชุมชน และจัดฝึกอบรมการดูแลความปลอดภัย รวมทั้งการช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน

19

แอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ การพัฒนาแอปพลิเคชันให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

End of presentation



รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศมาอย่างต่อเนื่อง โดยในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศนับล้านล้านบาท โดยในปี 2560 ช่วงเดือนมกราคม - กันยายน มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 26.1 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 5.40 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา สร้างรายได้จากการท่องเที่ยว จำนวน 1.3 ล้านล้านบาท¹ ขยายตัวร้อยละ 7.91 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา และมีจำนวนนักท่องเที่ยวไทยเที่ยวไทย ในช่วงเดือนมกราคม - สิงหาคม 2560 จำนวน 96.13 ล้านคน - ครั้ง ขยายตัว ร้อยละ 3.38 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา สร้างรายได้ 6 แสนล้านบาท ขยายตัว ร้อยละ 7.18 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา ส่งผลให้เกิดรายได้รวมจากการท่องเที่ยว จำนวน 1.9 ล้านล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 7.69 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา และคาดว่าเมื่อสิ้นปี พ.ศ. 2560 จะมีรายได้รวมจากการท่องเที่ยว จำนวนถึง 2.7 ล้านล้านบาท และเนื่องจากมีธุรกิจให้บริการนักท่องเที่ยวตั้งแต่เริ่มออกเดินทางไปท่องเที่ยวจนกลับถึงที่พัก จึงทำให้มีธุรกิจที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่จำนวนมาก ประกอบด้วยธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว การเดินทางระหว่างประเทศ โรงแรมและที่พัก และธุรกิจรอง ได้แก่ ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก ร้านอาหาร และการเดินทางในประเทศ นอกจากนี้ยังช่วยกระตุ้นให้เกิดอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่นๆ ด้วย เช่น อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมการก่อสร้างและพัฒนาที่ดิน ทั้งนี้ จากรายได้รวมของภาคการท่องเที่ยวในปี 2559 กว่า 2.5 ล้านล้านบาท ภาคการท่องเที่ยวได้สร้างมูลค่าเพิ่มแก่เศรษฐกิจไทยคิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 17.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) เป็นแหล่งสร้างการจ้างงานที่สำคัญกว่า 4.23 ล้านคน สร้างรายได้ภาษีแก่รัฐ ประมาณ 64,200 ล้านบาท และก่อให้เกิดมูลค่าการลงทุนในประเทศอีก ประมาณ 93,600 ล้านบาท

จากข้อมูลการเติบโตทางการท่องเที่ยวด้านรายได้ทางการท่องเที่ยวเป็นการวัดการเติบโตทางการท่องเที่ยวในเชิงปริมาณ แต่การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของประเทศไทย ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพนอกเหนือจากตัวชี้วัดในเชิงปริมาณด้านจำนวนและรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งทำให้ทราบถึงปัจจัยหรือแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศและเดินทางมาประเทศไทย เป็นแหล่งข้อมูล การรับรู้ข่าวสารข้อมูลการท่องเที่ยว ทัศนคติ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวไทย แนวโน้มการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยในอนาคต รวมทั้งข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการทบทวนนโยบาย ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนการตลาดท่องเที่ยวของประเทศ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แต่ละกลุ่มตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกและปัจจัยต่างๆ เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมถึงเหตุการณ์ก่อการร้าย

¹ การแถลงข่าวสถานการณ์ท่องเที่ยว เดือนกันยายน 2560 โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

และภัยพิบัติทางธรรมชาติทั้งประเทศต้นทาง และประเทศไทย ให้เกิดความสอดคล้องในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพสามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืนต่อไป

การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย แนวทางการทบทวนยุทธศาสตร์การพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวของประเทศ รวมทั้งจัดทำฐานข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และนำเข้าคลังข้อมูล Tourism Intelligent Center: TIC ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อีกทั้งเพื่อกำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย การสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติดำเนินการในหลายพื้นที่ ประกอบด้วย 10 จังหวัดหลักที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุดในปี 2559 ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี สุราษฎร์ธานี กระบี่ เชียงใหม่ สงขลา พระนครศรีอยุธยา พังงา และสมุทรปราการ จังหวัดที่เป็นตัวแทนใน 12 เมืองต้องห้าม...พลาด+พลัส (แหล่งท่องเที่ยวรอง) 7 จังหวัด ได้แก่ ตรัง ระยอง เลย นครศรีธรรมราช ระนอง พิชณุโลก และน่าน และด้านตรวจคนเข้าเมืองที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้บริการมากที่สุด 6 ด้าน ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ด้านตรวจคนเข้าเมืองสะเตา ด้านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย และท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ สามารถเก็บรวบรวมตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ทั้งสิ้น จำนวน 6,857 ตัวอย่าง ผลการสำรวจโดยสรุป ดังนี้

ผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น นำมาสู่ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด พบว่า

ด้านประชากรศาสตร์ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทยโดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงานฐานะการเงินระดับต้นถึงปานกลาง และเป็นนักท่องเที่ยวระยะใกล้ (Short haul) จากภูมิภาคเอเชียด้วยกัน การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวโดยรวมควรตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักเหล่านี้ และคำนึงถึงคุณค่าเงิน (Value for money) รวมทั้งการใช้ช่องทางสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นคอนเทนต์ใหม่ที่อยู่ในบริบทที่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงานและการดำรงชีพ

ปัจจัยและแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศและเดินทางมาประเทศไทย (Motivation) ในปี 2560 พบว่า จำนวนครั้งของการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเฉลี่ยต่อปีมีแนวโน้มลดลง (ปี 2559 จำนวน 2.79 ครั้ง ลดลงเป็น 2.52 ครั้ง) และจำนวนวันพักเฉลี่ย (ปี 2559 จำนวน 12.05 วัน ลดลงเป็น 11.31 วัน) เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวและการเดินทางที่สะดวกขึ้นไม่ต้องเสียเวลาการเดินทางมากนัก ประกอบกับกลุ่มที่มาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีรายได้ระดับต้นถึงปานกลางจึงต้องควบคุมงบประมาณการใช้จ่าย และเป็นกลุ่มที่อยู่ในวัยทำงานที่ไม่สามารถหยุดพักระยะเวลานานๆ เหมือนในประเทศทางตะวันตก ดังนั้น สิ่งที่ควรดำเนินการ คือ การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ เพื่อให้เกิดการใช้จ่ายให้มากขึ้น

ภายในระยะเวลาที่จำกัด เช่น การจัดเสนอเส้นทางท่องเที่ยวที่ใช้ระยะเวลาเดินทางน้อย และนำเสนอผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ หรือ Application แนะนำการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถระบุวัตถุประสงค์ เงื่อนไขความต้องการ งบประมาณ เวลา สถานที่ที่เคยไปมาแล้ว เป็นต้น

กลุ่มที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอันดับแรก ในปี 2560 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เดินทางมาประเทศไทย มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพักผ่อนในวันหยุด (เมื่อเทียบกับปี 2559 ร้อยละ 87.4 เพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 90.0) แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยมีจุดดึงดูดที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาประเทศไทยเพื่อการพักผ่อน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องกำกับดูแลสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญเพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

กลุ่มที่มีแนวโน้มลดลงอันดับแรก ในปี 2560 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีวัตถุประสงค์หลักในการมาซื้อสินค้าและของที่ระลึก (เมื่อเทียบกับปี 2559 ร้อยละ 2.7 ลดลงเป็น ร้อยละ 0.9) แสดงถึงภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลงต่อเนื่อง

กลุ่มที่ไม่เปลี่ยนแปลง ในปี 2560 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีวัตถุประสงค์อื่นๆ เช่น การฝึกจิต/สมาธิ การเล่นกีฬา เป็นต้น มีการเปลี่ยนแปลงไม่มากนัก

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกประเทศไทยเพื่อการท่องเที่ยว ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวมีหลากหลาย โดยปัจจัยสำคัญที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว อาหาร และการซื้อสินค้าและของที่ระลึก (Shopping) ไม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 80.4 64.5 และ 49.6 ตามลำดับ) นั่นคือว่าประเทศไทยมีจุดแข็งทั้ง 3 ด้าน อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันพบว่าแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมาก โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ มีนักท่องเที่ยวเข้าไปท่องเที่ยวจำนวนมากเกินกว่ากำลังความสามารถในการรองรับ (Carrying Capacity) ซึ่งเกิดจากผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวจำนวนหนึ่งขาดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากร มุ่งแต่แสวงหากำไรโดยไม่คำนึงถึงความเสี่ยง ในขณะที่ยังขาดหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องบางส่วนยังไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่นักท่องเที่ยวยังขาดจิตสำนึกการอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชนจะต้องร่วมมือในการจัดการการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติโดยไม่ให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรักษาจุดแข็งเหล่านี้ให้ยั่งยืนตลอดไป โดยเน้นให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมากขึ้น และการพัฒนาระบบสำหรับติดตามจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นไปตาม Carrying Capacity โดยจัดตั้งหน่วยงานอิสระเพื่อทำหน้าที่ติดตามสำหรับด้านอาหารนั้นประเทศไทยมีจุดแข็งในด้านรสชาติและความหลากหลาย มีร้านอาหารไทยในต่างประเทศจำนวนมาก อาหารหลายประเภทมีชื่อเสียงระดับโลก เช่น ผัดไทย ต้มยำกุ้ง ส้มตำ เป็นต้น เป็นที่นิยมของชาวต่างประเทศ อย่างไรก็ตามจากการสำรวจพบว่ามีปัญหาด้านความสะอาดและราคาที่สูงเกินจริง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องร่วมมือกับภาคเอกชนในการควบคุมให้เป็นไปตามมาตรฐานของกฎหมาย ในขณะที่ในด้านการซื้อสินค้าและของที่ระลึกหรือ Shopping นั้นแม้ประเทศไทยมีความหลากหลายทั้งด้านชนิด คุณภาพ และราคา รวมทั้งมีสินค้า OTOP กระจายอยู่ทั่วประเทศให้นักท่องเที่ยวเลือกซื้อได้ตามความสนใจ อย่างไรก็ตามจากการสำรวจ พบว่า ยังมี

ปัญหาด้านการหลอกลวงขายสินค้าในราคาเกินจริง สินค้าไม่มีคุณภาพ และมีปัญหาด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ จึงจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการพัฒนาสินค้าใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น

สื่อที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ในช่วงก่อนมาประเทศไทยมี 2 สื่อ ที่สำคัญ ได้แก่ เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยวและสื่อบุคคล คือ การบอกเล่า/การแนะนำของเพื่อน/ญาติ (ร้อยละ 59.1 และ 52.2 ตามลำดับ) และในระหว่างเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย มี 2 สื่อที่สำคัญ เช่นกัน ได้แก่ เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว และสื่อบุคคล ได้แก่ การบอกเล่า/การแนะนำของเพื่อน/ญาติ (ร้อยละ 60.0 และ 41.0 ตามลำดับ) อันเป็นผลจากการพัฒนาด้านอินเทอร์เน็ตและความก้าวหน้าของการสื่อสารผ่านอุปกรณ์ต่างๆ เช่น IPAD และ Smart Phone เป็นต้น รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการเอกชนให้ความสนใจในการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์และบริการต่างๆ สำหรับสื่อบุคคลที่มีการบอกต่ออันนั้นถือว่าเป็นสื่อที่ประหยัดที่สุดไม่ต้องลงทุนใดๆ อย่างไรก็ตาม การบอกต่อของนักท่องเที่ยวจะต้องเกิดจากความประทับใจในบริการที่ได้รับจึงมีการแนะนำต่อให้เพื่อน ญาติ และคนรู้จักมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นต้องพัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสาร และบริการด้านการท่องเที่ยวผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพและดึงดูด โดยให้มีหลากหลายภาษา ทั้งนี้ภาครัฐควรมีมาตรการกระตุ้นให้ภาคเอกชนพัฒนาบริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น ให้สามารถนำค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบทางอินเทอร์เน็ตหักภาษีได้ 2 เท่า เป็นต้น

พฤติกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มที่มาครั้งแรก (First Visit) มีสัดส่วนมากกว่ากลุ่มที่กลับมาเที่ยวใหม่ (Revisit) (ร้อยละ 59.0 ต่อ ร้อยละ 41.0) โดยกลุ่มที่กลับมาเที่ยวใหม่ (Revisit) เริ่มมีแนวโน้มชะลอลง จากปี 2557 อยู่ที่ ร้อยละ 41.7 เป็น ร้อยละ 42.4 ร้อยละ 58.0 และร้อยละ 41.0 ในปี 2558 ปี 2559 และปี 2560 ตามลำดับ ผลการสำรวจดังกล่าวสามารถสะท้อนให้เห็นว่า ภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวทำให้นักท่องเที่ยวจากยุโรปชะลอการท่องเที่ยวลง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรต้องหาแนวทางในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยวใหม่ เช่น การให้สิทธิพิเศษต่างๆ สำหรับนักท่องเที่ยวที่มาประเทศไทยหลายครั้งในการอำนวยความสะดวกด้านการตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น

วันพักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในภาพรวมในปี 2560 มีวันพักเฉลี่ย 11.15 วัน และมีแนวโน้มลดลง จากปี 2557 อยู่ที่ 14.87 วัน เป็น 12.40 วัน 12.18 วัน และ 11.15 วัน ในปี 2558 ปี 2559 และ ปี 2560 ตามลำดับ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวลงประกอบกับการเดินทางที่สะดวกขึ้น นอกจากนี้พบว่ากลุ่มที่กลับมาเที่ยวใหม่ มีจำนวนวันพักเฉลี่ยครั้งนี้้น้อยกว่าครั้งล่าสุดเล็กน้อย (วันพักเฉลี่ย 11.06 วันต่อ 11.89 วัน ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยส่งผลให้วันพักไม่น้อยลงมากนักกว่าครั้งที่ผ่านมา ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐด้านการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการภาคเอกชนด้านการท่องเที่ยวควรประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทย รวมทั้งควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวกลุ่มที่กลับมาเที่ยวใหม่

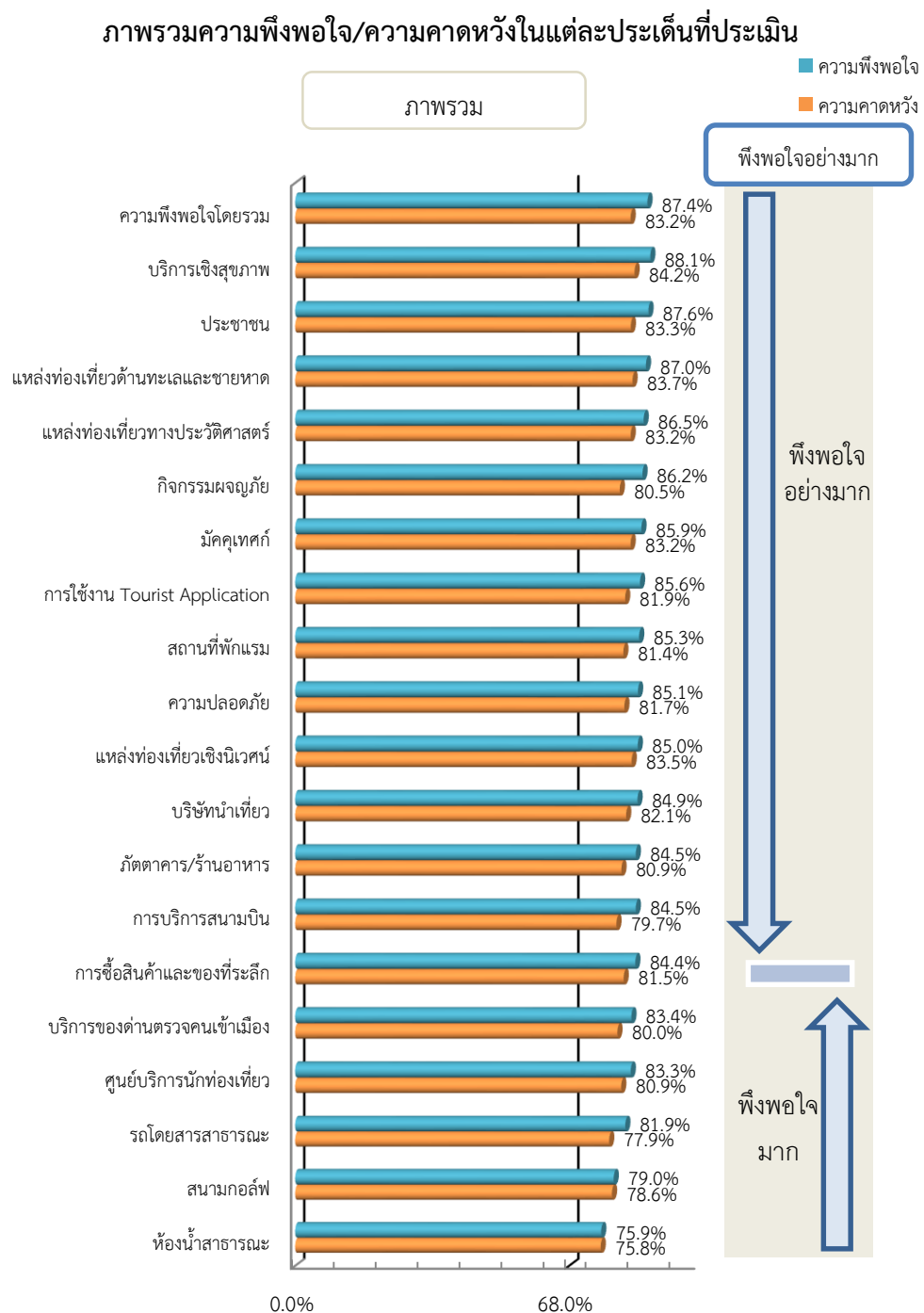
ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่อทริป ในปี 2560 อยู่ที่ 30,116.60 บาท/คน สูงขึ้นจากปี 2559 อยู่ที่ 26,316.06 บาท/คน เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่เริ่มฟื้นตัวขึ้น



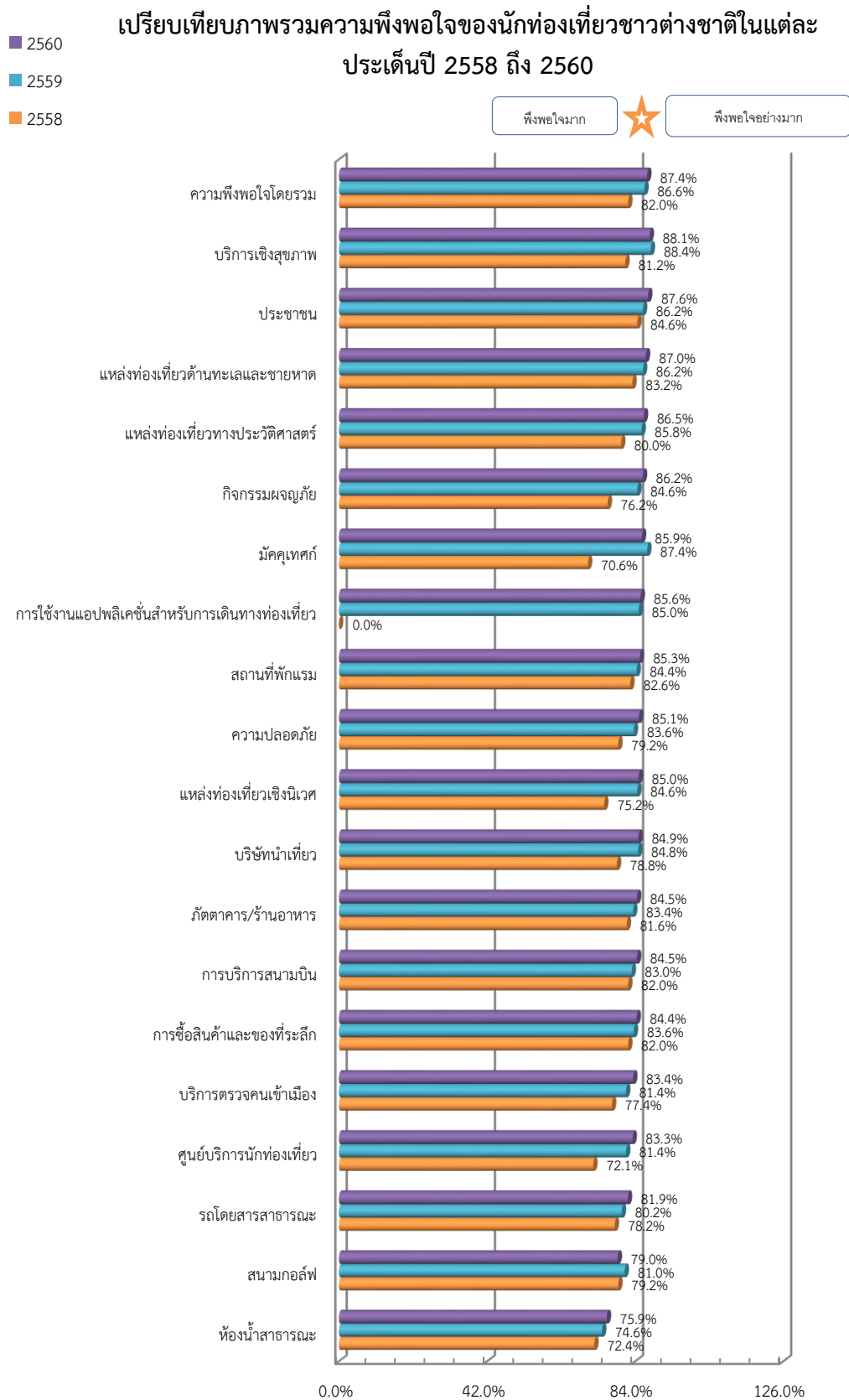
1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยรวม

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก และสูงกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมาตลอด จากปี 2557 อยู่ที่ ร้อยละ 81.0 เป็น ร้อยละ 82.0 ร้อยละ 86.6 และ ร้อยละ 87.4 ในปี 2558 ปี 2559 และปี 2560 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 1 ภาพรวมความพึงพอใจ/ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแต่ละประเด็น



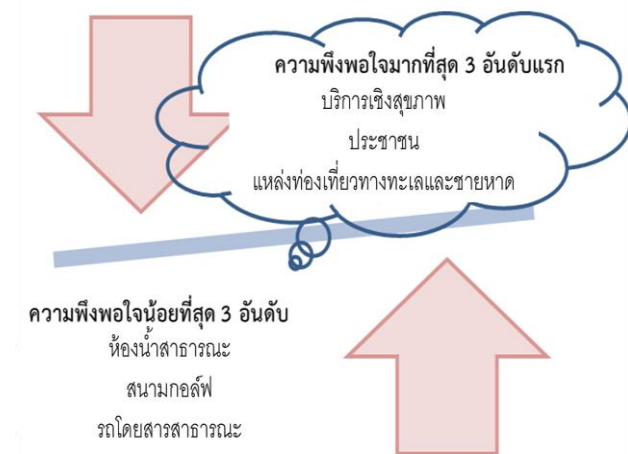
แผนภาพที่ 2 เปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ปี 2558-2560



หมายเหตุ : ตั้งแต่ปี 2559 มีการประเมินแอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มเติม

ความพึงพอใจในบริการด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญ

1) บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการเชิงสุขภาพ ประชาชน แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด (ร้อยละ 88.1 87.6 และ 87.0 ตามลำดับ)



บริการเชิงสุขภาพ (เช่น สปา นวดแผนไทย เป็นต้น) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก ซึ่งถือว่าเป็นการให้บริการที่โดดเด่น แต่ยังไม่สามารถเป็นวัตถุประสงค์หลัก หรือปัจจัยหลักที่เดินทางมาประเทศไทย เนื่องจากเมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยแล้ว จึงไปใช้บริการภายหลัง แต่ยังมีจุดที่ต้องพัฒนาปรับปรุง คือ ด้านการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร และบริการ

wifi/internet รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ทราบก่อนที่จะเดินทางมาประเทศไทย และปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการบริการเชิงสุขภาพทั้งด้านการทำมาตรฐาน การขึ้นทะเบียนสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ การจัดฝึกอบรมสัมมนาให้ความรู้ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เป็นต้น เป็นการเสริมจุดแข็งเพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากขึ้น

ประชาชน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่โดดเด่นและเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้ประกอบการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย จึงต้องรักษาความโดดเด่นนี้ไว้ตลอดไป ทั้งนี้จุดเด่นของคนไทย คือ ความเป็นมิตรและความซื่อสัตย์ ในขณะที่ในด้านการใช้ภาษาในการสื่อสาร ยังจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ซึ่งในช่วงที่ผ่านมากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดกิจกรรมการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ในการต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ความมีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้และการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสินค้า/บริการบนพื้นฐานของมรดก และวัฒนธรรมท้องถิ่น

แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด โดยที่สถานที่ท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่นักท่องเที่ยวใช้ในการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย และสถานที่ท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาดเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าไปท่องเที่ยวมากที่สุด เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามานั้นจะยังอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์หรือไม่ นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กลุ่มที่กลับมาเที่ยวใหม่พบว่า ต่ำกว่ากลุ่มที่มาครั้งแรก แสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงที่กลุ่มที่กลับมาเที่ยวใหม่จะไม่กลับมาอีก เนื่องจากระดับความพึงพอใจลดลงประกอบกับในช่วงที่ผ่านมาได้เกิดอุบัติเหตุทางทะเลกับนักท่องเที่ยวหลายครั้ง ส่งผลให้นักท่องเที่ยวขาดความมั่นใจในความปลอดภัย ดังนั้น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงจำเป็นต้องประสานความร่วมมือกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาด ทั้งในด้านการจัดระเบียบของชายหาด การดูแลด้านความปลอดภัยนักท่องเที่ยว การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการบริการ wifi ในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งในช่วงที่ผ่านมา กรมการท่องเที่ยวได้จัดทำมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทชายหาดและประเภทเกาะ อีกทั้งทำมาตรฐานการจัดกิจกรรมเจ็ทสกีเพื่อการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ตำรวจท่องเที่ยวได้ดำเนินการจัดระเบียบแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เช่น จัดโซนนิ่ง จุดจอดเรือ จุดจำหน่ายเครื่องดื่มจัดกิจกรรมทางน้ำ กำหนด Sea Lane และจำกัดความเร็วเรือ เป็นต้น พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบใบอนุญาตผู้ประกอบการทางน้ำ ตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยของเรือ ตรวจสอบข้อมูลประกันภัยและฝึกซ้อมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการกู้ภัย

2) บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ สนามกอล์ฟ และรถโดยสารสาธารณะ (ร้อยละ 75.8 79.0 และ 81.9 ตามลำดับ)

ห้องน้ำสาธารณะ เป็นสิ่งที่มักถูกมองข้ามความสำคัญ ทั้งจากหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว และผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวต่างๆ จึงมักปรากฏให้เห็นว่ามีห้องน้ำสาธารณะค่อนข้างน้อยในแหล่งท่องเที่ยว และสกปรก ทั้งที่ห้องน้ำสาธารณะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการท่องเที่ยว โดยสิ่งที่เป็นจุดอ่อน ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง และความสะอาด ดังนั้น กรมการท่องเที่ยวจึงควรร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการกระตุ้นให้แหล่งท่องเที่ยวและสถานบริการด้านการท่องเที่ยวต่างๆ เห็นถึงความสำคัญของการจัดให้มีบริการห้องน้ำสาธารณะที่มีคุณภาพและเพียงพอ รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างห้องน้ำสาธารณะที่ได้มาตรฐาน และการดูแลรักษาความสะอาดโดยควรมีทั้งมาตรการบังคับและมาตรการส่งเสริมควบคู่กันไป ทั้งนี้กรมการท่องเที่ยวและกระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานห้องน้ำสาธารณะไว้แล้ว

สนามกอล์ฟ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความต้องการใช้เฉพาะกลุ่ม แต่ยังมีปัญหาในหลายๆ ด้าน เช่น จำนวนสนามไม่เพียงพอ ต้องใช้เวลาในการรอคอย การใช้ภาษาในการสื่อสาร เป็นต้น ดังนั้นภาคเอกชนที่ประกอบธุรกิจสนามกอล์ฟจำเป็นต้องเร่งปรับปรุงแก้ไข เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้น

รถโดยสารสาธารณะ เนื่องจากยังไม่มีกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐานสำหรับรถโดยสารสาธารณะบางประเภท เช่น รถตุ๊กตุ๊ก รถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง รถสองแถว เป็นต้น ซึ่งรถโดยสารสาธารณะเหล่านี้มักจะเรียกค่าโดยสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงกว่าปกติ และรถแท็กซี่บางคันไม่ใช้มิเตอร์ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถูกเอารัดเอาเปรียบมาโดยตลอด ขาดการแก้ไขปรับปรุง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรต้องเร่งหาทางแก้ไข ทั้งนี้กรมการขนส่งทางบกได้เปิดสายด่วน 1584 เพื่อรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ รวมทั้งการติดตั้งระบบ GPS ในรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอาจไม่ทราบบริการดังกล่าว ทั้งนี้ในช่วงที่ผ่านมาตำรวจท่องเที่ยวได้ร่วมกับผู้แทนการทำอากาศยาน กรมการขนส่งทางบก กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กองทัพภาคที่ 1 และตัวแทนผู้ประกอบการรถแท็กซี่กำหนดมาตรการแก้ไขปัญหารถแท็กซี่ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย โดยดำเนินการกวดขันจับกุมอย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบถึงวิธีการและขั้นตอนในการโดยสารรถแท็กซี่ จัดทำ

ระบบเชื่อมโยงการจับกุมจากทุกหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ทราบการกระทำความผิดซ้ำซาก ต่อเนื่องในการเพิ่มบทลงโทษเพิกถอนใบอนุญาตต่อไป

ความประทับใจในการมาท่องเที่ยวประเทศไทย ความต้องการกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยในอีก 3 ปีข้างหน้า/ปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่กลับมา (ร้อยละ 67.3) มีความประทับใจในการมาท่องเที่ยวประเทศไทยในครั้งนี้ โดยจะกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยอีกภายใน 3 ปีข้างหน้า และมีแนวโน้มที่จะกลับมาเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 51.6 ในปี 2557 เป็น ร้อยละ 65.5 ร้อยละ 66.6 และร้อยละ 67.3 ในปี 2558 ถึงปี 2560 ตามลำดับ โดยปัจจัยที่ดึงดูดให้กลับมา 3 อันดับแรกไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนักจากปี 2559 ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว/ สถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งมีหลากหลายและสวยงาม โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาด (ร้อยละ 50.0) อาหารซึ่งมีหลากหลายและเป็นที่ยอมรับของชาวต่างชาติ (ร้อยละ 38.4) และการจับจ่ายซื้อสินค้า เนื่องจากมีสินค้าให้เลือกซื้อได้หลากหลายทั้งประเภท Brand name และสินค้า OTOP ซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว มีห้างสรรพสินค้า/ศูนย์การค้าหลายแห่งให้เลือกใช้บริการ (ร้อยละ 31.0) ดังนั้นประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวเหล่านี้ให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาปัจจัยดึงดูดเหล่านี้ให้คงอยู่ตลอดไป ทั้งนี้บางส่วน (ร้อยละ 30.6) ที่ไม่แน่ใจว่าจะกลับมาอีก และร้อยละ 2.1 ที่ไม่กลับมา เนื่องจากหลายสาเหตุ เช่น ต้องการไปท่องเที่ยวประเทศอื่นบ้าง ความไม่ปลอดภัย ผู้ประกอบการบางรายขาดความซื่อสัตย์ เอาัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ถูกหลอกลวง เป็นต้น จึงไม่อยากจะกลับมาอีก

การชักชวนเพื่อน/ญาติ/คนรู้จักให้มาท่องเที่ยวประเทศไทย ซึ่งเป็นการบอกต่อและเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุดโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย โดยจากการสำรวจครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 98.6) จะชักชวนเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก ให้มาท่องเที่ยวในประเทศไทยเนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม มีอาหารอร่อย และผู้คนเป็นมิตร ในขณะที่มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 1.0) ที่จะไม่แนะนำ เนื่องจากไม่ประทับใจเพราะถูกเอาัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการบางราย

2. ความพึงพอใจในบริการด้านตรวจคนเข้าเมืองที่สำคัญ

ในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการด้านตรวจคนเข้าเมืองในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 83.8) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 81.2) โดยกลุ่มที่มาครั้งแรกมีความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ สูงกว่ากลุ่มที่กลับมาเที่ยวใหม่ สำหรับประเด็นที่ควรปรับปรุง ได้แก่ การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร ขั้นตอนการให้บริการ/ความรวดเร็ว ความสะอาดสบาย และความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อด้านตรวจคนเข้าเมืองที่สำคัญ ประเทศไทยมีด่านตรวจคนเข้าเมืองอยู่ด้วยกัน 58 ด่าน (ข้อมูลจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง) โดยด่านที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติใช้บริการมากที่สุด 6 อันดับแรก และใช้เป็นตัวแทนในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ด่านตรวจคน

เข้าเมืองท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา (สงขลา) และด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดหนองคาย ซึ่งจากการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านทั้ง 6 ด้าน ดังกล่าว พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 85.4) นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจเฉลี่ยของทุกด้าน พบว่า มีเพียง 4 ด้านที่มีความพึงพอใจสูงกว่า/เท่ากับค่าเฉลี่ยในภาพรวม ในขณะที่อีก 2 ด้านมีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวม โดยมี 1 ด้านที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยค่อนข้างมาก ได้แก่ ด้านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา (สงขลา) (แผนภาพที่ 3) แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมืองในท่าอากาศยานมีความแตกต่างกับด้านตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นด่านเดินเท้า ซึ่งจำเป็นที่จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้น

แผนภาพที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกตามด้านตรวจคนเข้าเมือง



3. ความพึงพอใจในภาพรวมของ 10 ประเทศ ที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยว

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่า มีนักท่องเที่ยวถึง 8 ประเทศ ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก ได้แก่ จีน อินเดีย สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ เกาหลีใต้ และฮ่องกง โดยมีนักท่องเที่ยวจากจีนและสหรัฐอเมริกามีความพอใจสูงสุด สำหรับอีก 2 ประเทศที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ญี่ปุ่น และเยอรมนี เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจเฉลี่ยของทั้งประเทศ (ร้อยละ 87.4) พบว่า มี 4 ประเทศที่มีความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประเทศ ได้แก่ จีน สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย และสหราชอาณาจักร โดยที่เหลืออีก 6 ประเทศที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประเทศ โดยมีคะแนนความพึงพอใจค่อนข้างต่ำในประเด็นสำคัญที่ประเมิน ได้แก่ สนามบิน บริการตรวจคนเข้าเมือง

บริษัทนำเที่ยว รถโดยสารสาธารณะ และห้องน้ำสาธารณะ โดยทุกประเทศมีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าคะแนนความคาดหวัง (แผนภาพที่ 4)

แผนภาพที่ 4 ความพึงพอใจในภาพรวมของ 10 ประเทศที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยวในปี 2559



4. ความพึงพอใจในภาพรวมของ 8 ภูมิภาคที่เป็นตลาดด้านการท่องเที่ยว

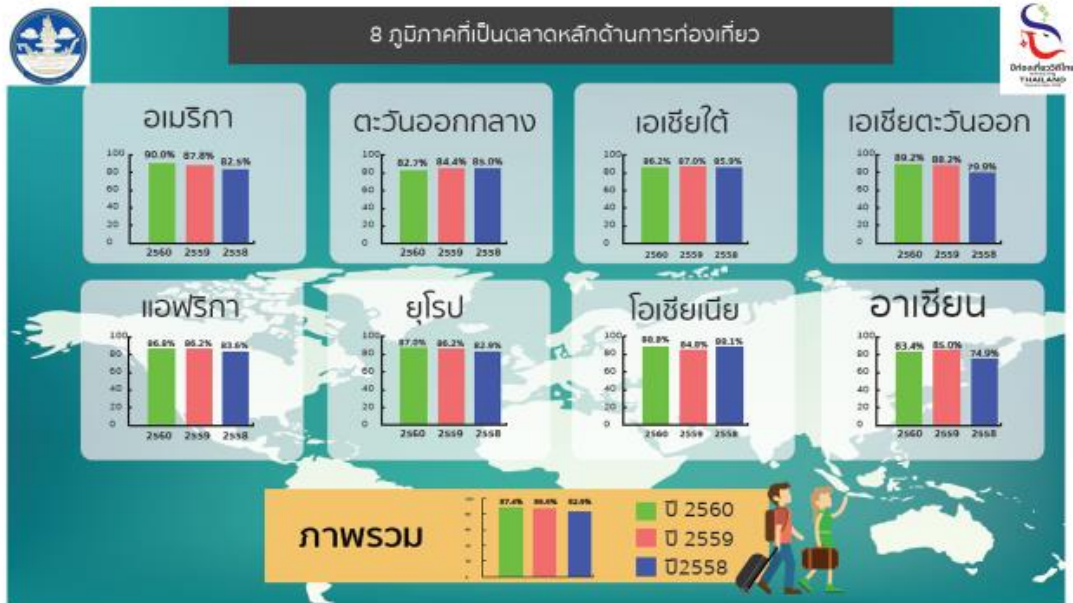
จากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สำรวจในปี พ.ศ. 2559 จำนวน 6,857 คน นั้น ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาจากภูมิภาคสำคัญ 8 ภูมิภาค ได้แก่ เอเชียตะวันออก (ร้อยละ 37.4) เอเชีย (ร้อยละ 20.0) ยุโรป (ร้อยละ 23.2) อเมริกา (ร้อยละ 8.8) เอเชียใต้ (ร้อยละ 3.6) โอเชียเนีย (ร้อยละ 5.6) แอฟริกา (ร้อยละ 0.8) และตะวันออกกลาง (ร้อยละ 0.6)

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

จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ทุกภูมิภาคที่มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับพึงพอใจอย่างมาก โดยภูมิภาคที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เอเชียตะวันออก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากจีน ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจค่อนข้างสูง รองลงมาเป็นอเมริกา และเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจเฉลี่ยของทั้งประเทศ (ร้อยละ 87.4) พบว่า มี 3 ภูมิภาคเท่านั้นที่มีความพึงพอใจสูงกว่าความพึงพอใจเฉลี่ยของประเทศ ทั้งนี้ภูมิภาคอาเซียนซึ่งเป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุด แต่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทั้งประเทศค่อนข้างมาก (แผนภาพที่5) โดยส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากคะแนนความพึงพอใจของประเทศที่เป็นตลาดหลักในภูมิภาคนี้ ได้แก่ มาเลเซียและสิงคโปร์ที่มีคะแนนความพึงพอใจในทุกประเด็นที่ประเมินค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะในเรื่องของการบริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง การบริการสนามบิน การบริการ

รถโดยสารสาธารณะ สนามกอล์ฟ และห้องน้ำสาธารณะ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเชิงลึกเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในประเทศไทยในกลุ่มนี้ให้มากขึ้น

แผนภาพที่ 5 ความพึงพอใจในภาพรวมของ 8 ภูมิภาคที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยว



5. สรุปประเด็นที่ระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ของบริการด้านการท่องเที่ยวในภาพรวมประเทศไทย

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นที่ความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
1. ประชาชน	1) ความเป็นมิตร 2) ความซื่อสัตย์	การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร	การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. สนาบบิน	1) ความปลอดภัย 2) ความเป็นมิตรของพนักงาน 3) ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก	1) การให้บริการ wifi 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 5) ความหลากหลายของประเภทสถานที่พักผ่อน 6) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	1) การให้บริการ Wi-Fi และอินเทอร์เน็ต 2) สภาพภายในสถานที่พัก 3) การใช้ภาษาในการสื่อสาร	1) ความไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต 2) อุปกรณ์ภายในห้องพักชำรุดใช้งานไม่ได้ 3) การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปประเด็นที่ระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ของบริการด้านการท่องเที่ยวในภาพรวมประเทศไทย (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นที่ความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
5. การซื้อสินค้าและของที่ระลึก	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความหลากหลายของประเภทร้านค้า 2) ความสะดวกในการเข้าถึง 3) ความหลากหลายของประเภทสินค้า 4) ความสะดวกในการซื้อ 5) ความปลอดภัย 	<ol style="list-style-type: none"> 1) การให้บริการ Wi-Fi และอินเทอร์เน็ต 2) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร 3) ความเหมาะสมของราคาสินค้า 4) คุณภาพสินค้า 5) ประสิทธิภาพในการให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต 2) การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) สินค้าชนิดเดียวกัน แต่ราคาขายไม่เท่ากัน 4) การนำสินค้าคุณภาพต่ำมาจำหน่าย โดยตั้งราคาไว้สูง 5) การให้บริการล่าช้า
6. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความหลากหลายของประเภทภัตตาคาร/ร้านอาหาร 2) ความสะดวกในการเข้าถึง 	<ol style="list-style-type: none"> 1) การให้บริการ Wi-Fi และอินเทอร์เน็ต 2) สภาพภายในภัตตาคาร/ร้านอาหาร 3) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร 4) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ 5) คุณภาพของอาหาร 6) ประสิทธิภาพในการให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต 2) ความไม่สะอาด/ความไม่เป็นระเบียบภายในภัตตาคาร/ร้านอาหาร 3) การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) ราคาอาหารสูงเกินจริง 5) ใช้วัตถุดิบที่ขาดคุณภาพ 6) การให้บริการล่าช้า
7. บริการเชิงสุขภาพ (สปาและนวดแผนไทย)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความสะดวกในการเข้าถึง 2) ความหลากหลายในการให้บริการ 3) ความปลอดภัย 4) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ 5) อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 6) ประสิทธิภาพในการให้บริการ 7) สภาพภายในสถานบริการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1) การให้บริการ Wi-Fi และอินเทอร์เน็ต 2) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร 	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต 2) การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปประเด็นที่ระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ของบริการด้านการท่องเที่ยวในภาพรวมประเทศไทย (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นที่ความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
8. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความสวยงาม 2) ความหลากหลาย 3) ความสะดวกในการเข้าถึง 4) ความปลอดภัย 	<p>การให้บริการ Wi-Fi และอินเทอร์เน็ต</p>	<p>ความไม่สะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต</p>
9. มัคคุเทศก์	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความซื่อสัตย์ 2) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว 3) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร 4) ความเป็นมิตร 	-	-
10. สนามกอล์ฟ	-	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ 2) ความปลอดภัย 3) ความสะดวกในการเข้าถึง 4) จำนวนสนามกอล์ฟที่ให้บริการ 5) ประสิทธิภาพในการให้บริการ 6) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร 	<ol style="list-style-type: none"> 1) ไม่มีมาตรฐานของอัตราค่าบริการ 2) ไม่มีป้ายบอกจุดอันตราย 3) ไม่ทราบว่า มีสนามกอล์ฟ ตั้งอยู่ที่ใดบ้าง 4) ต้องรอคิวนาน 5) พนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการ 6) การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
11. ความปลอดภัย	<ol style="list-style-type: none"> 1) การให้ข้อมูลสัญญาณเตือนภัย 2) การติดตั้งกล้อง CCTV ในแหล่งท่องเที่ยว 3) จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย 	-	-
12. บริษัทนำเที่ยว	<ol style="list-style-type: none"> 1) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ 2) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร 	-	-

สรุปประเด็นที่ระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ของบริการด้านการท่องเที่ยวในภาพรวมประเทศไทย (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นที่ความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
	3) ประสิทธิภาพในการให้บริการ 4) ความหลากหลาย		
13. รถโดยสารสาธารณะ	-	1) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร 2) ความปลอดภัย 3) ความสะอาดและความสะดวกสบาย 4) ประสิทธิภาพในการให้บริการ 5) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ 6) ความสะดวกในการเข้าถึง	1) การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) สภาพรถเก่า/ขับเร็ว 3) สภาพรถทั้งภายในและภายนอกสกปรก 4) ต้องรอคิวนาน/ใช้เวลารอคายนาน 5) ไม่มีมาตรฐานราคา เช่น รถจักรยานยนต์รับจ้าง รถตุ๊กตุ๊ก เป็นต้น 6) หารถโดยสารสาธารณะยาก
14. บริการตรวจคนเข้าเมือง	-	1) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร 2) ขั้นตอนการบริการ/ความรวดเร็ว 3) ความสะดวกสบาย 4) ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่	1) การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ใช้เวลาดำเนินการนาน/คิวยาว 3) การแสดงออกและน้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นมิตร
15. กิจกรรมผจญภัย	1) ความน่าตื่นเต้น 2) ความหลากหลายในการให้บริการ 3) ความสะดวกในการเข้าถึง 4) ความปลอดภัย 5) ประสิทธิภาพในการให้บริการ 6) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร	การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปประเด็นที่ระดับความพึงพอใจสูง/ต่ำกว่า ร้อยละ 84.1 (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป คือ พึงพอใจอย่างมาก) ของบริการด้านการท่องเที่ยวในภาพรวมประเทศไทย (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ประเด็นที่ความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ 84.1	ประเด็นที่ความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 84.1	ปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจ
16. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	1) ความสวยงาม 2) ความหลากหลาย 3) ความปลอดภัย 4) ความสะดวกในการเข้าถึง	การให้บริการ Wi-Fi และอินเทอร์เน็ต	การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
17. ห้องน้ำสาธารณะ	-	1) ความสะอาด 2) ความสะดวกในการเข้าถึง	1) สภาพภายในสกปรก/อุปกรณ์บางอย่างชำรุดใช้งานไม่ได้ รวมทั้งไม่มีคนทำความสะอาด 2) ไม่มีป้ายบอก/หายาก และจำนวนห้องน้อย
18. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	-	1) การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร 2) ประสิทธิภาพในการให้บริการ 3) การให้ความช่วยเหลือ 4) ความสะดวกในการเข้าถึง	1) การไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ให้ข้อมูลน้อย 3) ขาดการให้คำแนะนำที่ประโยชน์ 4) ไม่มีป้ายบอก
19. แอปพลิเคชันสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย	1) ความสะดวกในการใช้บริการ 2) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล 3) การใช้ประโยชน์ของข้อมูล	-	-

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะนโยบายการท่องเที่ยว

การกำหนดนโยบายให้ประเทศไทยเป็น “สุดยอดจุดหมายปลายทางระดับโลก” (World Class Destination) เช่น ด้านอาหาร ด้านสุขภาพ ด้านประเพณี/วัฒนธรรม เป็นต้น

6.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการด้านการท่องเที่ยว 19 ด้าน

(1) สนามบิน ได้แก่ การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ

- ตู้น้ำดื่มบางตู้ในสนามบินสุวรรณภูมิไม่มีภาชนะสำหรับใช้รองรับน้ำดื่ม ควรมีภาชนะสำหรับรองรับน้ำดื่มหรืออาจเป็นแก้วกระดาษไว้บริการติดตั้งควบคู่ไปด้วย
- เครื่องทำน้ำร้อนมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสาร (สนามบินสุวรรณภูมิ และสนามบินภูเก็ต) โดยเฉพาะช่วงเวลาที่มียานพาหนะผู้โดยสารจำนวนมาก ควรเพิ่มเครื่องทำน้ำร้อนเพื่อรองรับผู้โดยสารที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น
- ผู้โดยสารจำนวนหนึ่งที่ต้องการสูบบุหรี่ ให้ความคิดเห็นว่า พื้นที่/ห้องสูบบุหรี่มีจำนวนน้อย โดยเฉพาะในส่วนของ Domestic หายากมาก ควรจัดพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนเฉพาะ และมีป้ายบอกทางชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการในสนามบินบางคนไม่สนใจและเอาใจใส่ผู้โดยสารเท่าที่ควร จับกลุ่มคุยกัน ก้มหน้าเล่นโทรศัพท์มือถือตลอดเวลา ควรผลักดันให้รักและใส่ใจในงานบริการ
- สนามบินกระบี่ ในพื้นที่พักผ่อนรอขึ้นเครื่อง ไม่มีการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศทำให้ไม่สามารถใช้งานได้อยู่บ่อยครั้ง พื้นที่ดังกล่าวจึงมีอากาศร้อน
- สนามบินภูเก็ตเจ้าหน้าที่เก็บรถเข็นบางคนพูดจาไม่สุภาพต่อนักท่องเที่ยว ควรมีการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(2) บริการตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ตรวจพูดจาสุภาพกับนักท่องเที่ยวที่ทำผิด หรือไม่ทราบหรือไม่เข้าใจในกฎเกณฑ์หรือข้อบังคับ ควรแนะนำด้วยความสุภาพ
- การรอคิวในการตรวจใช้เวลาานานมาก เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ บางเคาน์เตอร์ไม่เปิดทำการ ทำให้เกิดความล่าช้า ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาเร่งด่วนให้เพียงพอ
- บริการตรวจคนเข้าเมือง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ (ทุกพื้นที่) พูดจาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้ม ควรติดตามดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และใส่ใจในการบริการ

- สถานที่คับแคบ ควรเปิดช่องบริการเพิ่ม เพื่อจะได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ลดความแออัดของนักท่องเที่ยวที่ยืนรอ

(3) รถโดยสารสาธารณะ ได้แก่

- รถโดยสารสาธารณะทุกพื้นที่ในจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญ ไม่มีป้ายแสดงถึงเส้นทางผ่านเป็นภาษาต่างประเทศ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าใช้บริการค่อนข้างลำบาก ควรจัดหาป้าย ติดป้ายแสดงเส้นทางเป็นภาษาสากล
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรถสาธารณะในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวสำคัญ ส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ ควรณรงค์การใช้ภาษาโดยผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น อบรมภาษาที่ใช้ในการบริการผ่านคลื่นวิทยุ เป็นต้น
- นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการให้มีรถไฟฟ้าเชื่อมระหว่างสนามบินสุวรรณภูมิกับสนามบินดอนเมือง ควรมีการตรวจตรา หากกระทำความผิด พ.ร.บ. ที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องปฏิบัติให้รับโทษอย่างจริงจัง
- ราคาค่ารถแท็กซี่ไม่คิดตามมิเตอร์ โดยบังคับให้จ่ายในระบบเหมาจ่าย โดยเฉพาะรถแท็กซี่ย่านถนนสุขุมวิท
- คนขับรถตุ๊กตุ๊กในกรุงเทพฯ มีความประมาทในการขับขี่ ใช้ความเร็วสูงเกินไป ทำให้รู้สึกไม่ปลอดภัยในการใช้บริการ
- นักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งให้ข้อมูลว่ารถแท็กซี่ บริการไม่สุภาพ ทั้งผู้โดยสารกลางทาง เนื่องจากสื่อสารเรื่องราคาไม่เข้าใจ
- รถสองแถวประจำทางที่เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีรอนานมาก บางครั้งนักท่องเที่ยวให้ข้อมูลว่ารอนาน 2-3 ชั่วโมง ควรจัดสรรจำนวนรถสองแถวในช่วงเวลาเร่งด่วนให้มากขึ้น

(4) สถานพักผ่อน ได้แก่

- นักท่องเที่ยวบางรายให้ข้อมูลว่าเมื่อเห็นที่พัก มีสภาพจริงต่างกับรูปภาพที่ลงไว้ในอินเทอร์เน็ตมาก โดยนักท่องเที่ยวหลายรายอยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาตรวจสอบ หรือประชาสัมพันธ์จุดร้องเรียนหากเกิดขึ้นอีก โดยเฉพาะห้องพักที่เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดเชียงใหม่
- นักท่องเที่ยวจากภูมิภาคยุโรป เห็นว่าการมีธงหรือแมลงตัวเล็กอยู่ในห้องพัก ถือเป็นเรื่องใหญ่เนื่องจากกลัวโรคติดต่อ โดยสถานที่พักที่พบปัญหาบ่อยจะอยู่ที่จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดน่าน ควรมีการสุ่มตรวจสถานที่พักผ่อน

(5) ภัตตาคาร/ร้านอาหาร ได้แก่

- นักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ชาวบรูไน และอินโดนีเซียจะมีปัญหามากในการหาร้านอาหารที่มีฮาลาลของอิสลามที่เคร่งครัด มีจำนวนน้อย หาได้ยากมาก

โดยเฉพาะร้านอาหารที่อยู่จังหวัดตราด ระยอง น่าน พิษณุโลก และพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ ควรพัฒนาศักยภาพร้านอาหารอิสลามที่มีอยู่ในพื้นที่ให้ได้มาตรฐาน

- ร้านอาหารที่รองรับนักท่องเที่ยวที่หลากหลายมีน้อย ควรมีความหลากหลายเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคต่างๆ

(6) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ได้แก่

- หาดนพรัตน์ สระมรกต จังหวัดกระบี่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวบางวันไม่มีคนอยู่แม้เป็นเวลากลางวัน ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ
- ผู้ให้บริการข้อมูลไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวมากพอในการเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวประทับใจ ควรให้ความรู้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ และสร้างนิสัยรักการบริการ

(7) บริษัทนำเที่ยว ได้แก่

- บริษัทนำเที่ยวนิยมพานักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้า จากร้านที่มีราคาแพง และให้ใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับร้านค้าแทนสถานที่ท่องเที่ยว
- บริษัทนำเที่ยวพาไปซื้อวัตถุดิบที่มีราคาแพง โดยเฉพาะที่จังหวัดภูเก็ต
- บริษัทนำเที่ยวหลายบริษัทที่ให้บริการนักท่องเที่ยวจากจีน นิยมใช้ไกด์ที่เป็นชาวจีน (ไกด์เถื่อน) เป็นตัวหลักในการให้บริการท่องเที่ยว และจ้างไกด์คนไทยไปด้วยเพื่อคอยรับหน้าหากมีเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบ ไกด์ที่เป็นชาวจีนส่วนมากจะไม่รู้ขนบธรรมเนียมของไทยมากนัก โดยเฉพาะเข้าไปเยี่ยมชมในสถานที่ทางศาสนา ทำให้ไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของลูกทัวร์ในการเข้าเยี่ยมชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์หรือเป็นที่เคารพนับถือของคนไทยได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร

(8) ประชาชน ได้แก่

- นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติผู้หญิงบางคนให้ข้อมูลว่า ไม่ชอบให้ผู้ชายไทยมองในเวลาที่ใช้กางเกงขาสั้น
- ในจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญ คนในพื้นที่ส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือหรือแนะนำนักท่องเที่ยวได้เท่าที่ควร

(9) แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด ได้แก่ จังหวัดกระบี่มีนักท่องเที่ยวโดนขโมยทรัพย์สินที่วางไว้ที่ชายหาด เมื่อลงไปเล่นน้ำในทะเล ควรมีกioskวงจรปิดหรือเจ้าหน้าที่คอยตรวจตราบริเวณชายหาดมากกว่านี้

(10) แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่ การทำป้ายให้คำแนะนำวิธีการเข้าชม เพื่อไม่ให้กระทบกับสิ่งแวดล้อม

(11) แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ การจัดระเบียบในการเข้าชม รวมทั้งควบคุมปริมาณนักท่องเที่ยวให้เหมาะสมในแต่ละสถานที่

(12) ห้องน้ำสาธารณะ ได้แก่

- ห้องน้ำมีจำนวนไม่เพียงพอ การดูแลทำความสะอาดไม่ทั่วถึง และมีบางครั้งมีกลิ่นแจ๊สออกไว้มือให้ใช้ ทั้งที่เป็นห้องน้ำสาธารณะ
- ห้องน้ำสาธารณะสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญมักเก็บค่าใช้บริการ อาทิ จุดชมวิว แหลมพรหมเทพ จังหวัดภูเก็ต

(13) มัคคุเทศก์ ได้แก่ การพัฒนามัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวของท้องถิ่น รวมทั้งภาษาต่างประเทศที่สำคัญ

(14) กิจกรรมผจญภัย ได้แก่ การยกระดับมาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัย

(15) บริการเชิงสุขภาพ (สปาและนวดแผนไทย) ได้แก่ บางครั้งนักท่องเที่ยวได้รับบาดเจ็บจากการใช้บริการสปา ทำให้นักท่องเที่ยวไม่แน่ใจว่าได้มีการคัดเลือกพนักงานนวดแผนโบราณที่มีการเรียนมาถูกต้องหรือไม่

(16) สนามกอล์ฟ ได้แก่ การทำแอปพลิเคชันสนามกอล์ฟ

(17) การซื้อสินค้าและของที่ระลึก ได้แก่ การยกระดับการให้บริการและความปลอดภัย

(18) ความปลอดภัย ได้แก่ การจัดทำโครงการอาสาสมัครรักษาความปลอดภัยชุมชน และจัดฝึกอบรมการดูแลความปลอดภัย รวมทั้งการช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน

(19) แอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ การพัฒนาแอปพลิเคชันให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว