



ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์
สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กทม. 10110

โทร. 0-2350-3500 ต่อ 776 โทรสาร 0-2350-3667

<http://research.bu.ac.th> E-mail : research@bu.ac.th

พฤติกรรม และระดับความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อกรุงเทพมหานคร
(ครั้งที่ 3)

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ เพื่อต้องการทราบถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อกรุงเทพมหานคร ในประเด็นหลัก ๆ ดังนี้

- วัตถุประสงค์ของการเดินทาง
- ช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร
- ระดับความพึงพอใจ ทั้งกับสถานที่พัก ความปลอดภัย ความสะอาด อาหาร/เครื่องดื่ม
- ความคาดหวังก่อนการเดินทาง
- การเดินทางกลับมาอีกครั้ง ในอนาคต
- และ การบอกต่อให้ผู้อื่นได้ทราบเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร และประเทศไทย

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสุ่มตัวอย่าง

การสำรวจครั้งนี้ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่กำลังเดินทางออกนอกประเทศ ณ บริเวณขาออก ของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง) ได้ตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 469 คน

ความคลาดเคลื่อน (Margin of Error)

ในการประมาณการขนาดตัวอย่างใช้ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชากรเป้าหมายที่สุ่มได้ในเรื่อง “พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 3)”

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ● 7 กันยายน 2547

วันที่เผยแพร่ผลการสำรวจ ● 28 ตุลาคม 2547

โดย ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

โทร. 0-2350-3500 ต่อ 1776 <http://research.bu.ac.th>

ผลการสำรวจ

เพื่อให้ทราบถึงความพฤติกรรม และ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ ทางทีมนักวิจัยจึงทำการสอบถามความเห็นของนักท่องเที่ยวที่กำลังจะเดินทางกลับไปยังประเทศของตน หรือ เดินทางไปยังประเทศอื่น ๆ ในทุก ๆ 3 เดือน ซึ่งครั้งนี้ นับเป็นครั้งที่ 3 ของการสำรวจ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ บริเวณอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง) ได้กลุ่มตัวอย่างที่มาจากทวีปเอเชีย ร้อยละ 58.8 ทวีปยุโรป ร้อยละ 21.7 ทวีปอเมริกา ร้อยละ 7.0 ทวีปโอเชียเนีย ร้อยละ 5.0 และอื่น ๆ ร้อยละ 8.6

ในด้านข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่ทำการสำรวจครั้งนี้ พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 58.2 เพศหญิง ร้อยละ 41.8 เป็นนักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปีมากที่สุด คือ ร้อยละ 33.5 ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุซึ่ง มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 6.2 โดยทั้งนี้ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ (ร้อยละ 85.1) คือ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

นักท่องเที่ยวร้อยละ 34.3 เดินทางมาประเทศไทยเป็นครั้งแรก ซึ่งมีจำนวนเท่ากับนักท่องเที่ยวที่ระบุว่า มาประเทศไทยมากกว่า 3 ครั้ง โดยร้อยละ 26.1 ทราบข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยการบอกต่อจากเพื่อน/ญาติ รองลงมา ร้อยละ 20.3 ทราบจากบริษัทท่องเที่ยว จากอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 14.5 และจากโทรทัศน์ ร้อยละ 13.1

วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาประเทศไทยนั้น ส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อพักผ่อน/ท่องเที่ยว ร้อยละ 69.6 รองลงมา คือ เพื่อติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 14.8 โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 76.7 จะพักในโรงแรมในระหว่างอยู่ในกรุงเทพฯ

จังหวัด หรือ สถานที่ที่นักท่องเที่ยวเหล่านี้ นิยมไปเที่ยวมากที่สุด คือ กรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 84.0) ตามด้วยภูเก็ต (ร้อยละ 3.8) และ พัทยา (ร้อยละ 3.6)

เมื่อสอบถามความคาดหวังในการเดินทางมากรุงเทพฯ นักท่องเที่ยวร้อยละ 34.3 ให้ความเห็นว่าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก่อนที่จะเดินทางมากรุงเทพฯ ร้อยละ 34.7 ระบุว่า ดีกว่าที่คาดหวังไว้มาก ร้อยละ 28.6 ระบุว่า ดีกว่าที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 1.7 ระบุว่า แย่กว่าที่คาดหวัง และอีกร้อยละ 0.6 ระบุว่า แย่กว่าที่คาดหวังมาก

โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวต่างชาติ ร้อยละ 63.3 มีความพึงพอใจต่อการมากรุงเทพมหานคร ร้อยละ 35.2 มีความพึงพอใจมาก แต่ยังคงมีนักท่องเที่ยวที่ไม่พึงพอใจอยู่ ร้อยละ 1.5

เมื่อท่องเที่ยวอยู่ในกรุงเทพฯ สิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติ นึกถึงและประทับใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 13.4) แหล่งช้อปปิ้ง (ร้อยละ 11.9) ประทับใจคนไทย (ร้อยละ 9.8) และประทับใจในความมีมิตรไมตรีที่ได้รับ (ร้อยละ 7.2)

โดย 3 อันดับแรกของสิ่งที่ไม่พอใจมากที่สุดยังคงเป็นปัญหาจราจรติดขัด ร้อยละ 13.4 ตามมาด้วย ปัญหามลภาวะ และความสกปรก ร้อยละ 3.0 เท่ากัน

เมื่อการมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครนี้ มีทั้งสิ่งที่ประทับใจ และไม่ประทับใจ แต่นักท่องเที่ยวร้อยละ 89.8 ก็บอกว่า จะมาเที่ยวกรุงเทพอีกในอนาคต และร้อยละ 89.8 จะแนะนำผู้อื่นให้มาเที่ยวกรุงเทพอีกด้วย มีเพียงร้อยละ 0.6 เท่านั้นที่บอก จะไม่มากรุงเทพอีก และเพียงร้อยละ 2.8 ที่จะไม่แนะนำผู้อื่นมาเที่ยวกรุงเทพ

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร คิดเป็นค่าคะแนนจาก 100 คะแนน มีดังนี้

- นักท่องเที่ยวพอใจมากที่สุด คือ ความมีมิตรไมตรีของคนไทย 87.3 คะแนน
รองลงมา คือ วัด พระราชวัง พิพิธภัณฑสถานที่เที่ยวที่น่าสนใจ 84.6 คะแนน
ความคุ้มค่าเงินต่อบริการต่างๆ ที่ได้รับ 84.2 คะแนน และ
ความหลากหลายและคุณภาพของแหล่งช้อปปิ้ง 84.0 คะแนน
- นักท่องเที่ยวให้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ป้ายบอกทางหรือบอกสถานที่ 74.7 คะแนน และ
ความสะอาดของถนนหนทาง 75.1 คะแนน

ตารางแสดงผลการสำรวจ

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างแยกตามภูมิภาค

	จำนวน	ร้อยละ
ทวีปเอเชีย	276	58.8
ทวีปยุโรป	102	21.7
ทวีปอเมริกา	27	5.8
ทวีปโอเชียเนีย	22	4.7
อื่นๆ	42	9.0

ตารางที่ 2 :

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	273	58.2
หญิง	196	41.8
อายุ		
15-24 ปี	107	22.8
25-34 ปี	157	33.5
35-44 ปี	108	23.0
45-54 ปี	68	14.5
55-64 ปี	22	4.7
มากกว่า 64 ปี	7	1.5
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	70	14.9
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	399	85.1

ตารางที่ 3 : ท่านเคยมาประเทศไทยกี่ครั้ง

	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	161	34.3
1 – 3 ครั้ง	147	31.3
มากกว่า 3 ครั้ง	161	34.3

ตารางที่ 4 : ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยจากแหล่งใด

	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อนหรือญาติ	184	26.1
บริษัทท่องเที่ยว	143	20.3
อินเทอร์เน็ต	102	14.5
โทรทัศน์	92	13.1
นิตยสาร	57	8.1
หนังสือพิมพ์	40	5.7
แผ่นพับโฆษณา	40	5.7
อื่น ๆ	46	6.5

ตารางที่ 5 : วัตถุประสงค์หลักของการมาเมืองไทย

	จำนวน	ร้อยละ
พักผ่อน / ท่องเที่ยว	357	69.6
ธุรกิจ	76	14.8
เยี่ยมญาติ / เพื่อน	23	4.5
ประชุม / สัมมนา	6	1.2
ราชการ	5	1.0
ทัศนศึกษา / ดูงาน	5	1.0
อื่น ๆ	41	8.0

ตารางที่ 6 : ท่านพักที่ไหนระหว่างที่อยู่ในกรุงเทพฯ

	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรม / โมเต็ล	389	76.7
บังกะโล / รีสอร์ท	24	4.7
ญาติ / เพื่อน	21	4.1
เกสต์เฮาส์	41	8.1
อพาร์ทเมนท์ / คอนโด	11	2.2
อื่น ๆ	21	4.1

ตารางที่ 7 : เมืองหลัก ๆ ในประเทศไทยที่ท่านไป

	จำนวน	ร้อยละ
อันดับที่ 1 : กรุงเทพฯ	394	84.0
อันดับที่ 2 : ภูเก็ต	18	3.8
อันดับที่ 3 : พัทยา	17	3.6

ตารางที่ 8 : หากเปรียบเทียบกับความคาดหวังของท่าน กรุงเทพฯ เมื่อท่านได้มาเห็นเป็นเช่นไร

	จำนวน	ร้อยละ
ดีกว่าที่คาดหวังมาก	163	34.7
ดีกว่าที่คาดหวัง	134	28.6
ตามที่คาดหวัง	161	34.3
แย่กว่าที่คาดหวัง	8	1.7
แย่กว่าที่คาดหวังมาก	3	0.6

ตารางที่ 9 : โดยรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อการมากรุงเทพฯ อย่างไร

	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจมาก	165	35.2
พึงพอใจ	297	63.3
ไม่พึงพอใจ	6	1.3
ไม่พึงพอใจเลย	1	0.2

ตารางที่ 10 : จากประสบการณ์ที่มาเยี่ยมกรุงเทพฯ ท่านมีระดับความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้แค่ไหน

	ดัชนี
ความมีมิตรไมตรี	87.3
วัด พระราชวัง พิพิธภัณฑ และสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ	84.6
ความคุ้มค่าเงินต่อบริการต่าง ๆ ที่ได้รับ	84.2
ความหลากหลายและคุณภาพของแหล่งช้อปปิ้ง	84.0
สถานที่รับประทานอาหาร	82.6
สถานที่พักอาศัย	82.5
แหล่งบันเทิงและการท่องเที่ยวยามราตรี	80.7
ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	80.2
ความสะอาดและปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่ม	79.8
กิจกรรมหรืองานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	79.4
การเดินทางโดยแท็กซี่ รถโดยสารประจำทาง และรถไฟฟ้า	79.1
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมต่าง ๆ	78.9
มัคคุเทศก์	77.2
ความสะอาดของถนนหนทาง	75.1
ป้ายบอกทางหรือบอกสถานที่	74.7

ตารางที่ 11 : ให้ท่านเขียนคำหนึ่งคำ ที่แสดงถึงสิ่งที่ท่าน ประทับใจมากที่สุด ระหว่างอยู่ในกรุงเทพฯ

	จำนวน	ร้อยละ
อาหารไทย	63	13.4
ช้อปปิ้ง	56	11.9
คนไทย	46	9.8
มิตรไมตรี	34	7.2
วัด	18	3.8
อื่น ๆ	252	53.9

ตารางที่ 12 : ให้ท่านเขียนคำหนึ่งคำ ที่แสดงถึงสิ่งที่ท่าน ไม่ประทับใจมากที่สุด ระหว่างอยู่ในกรุงเทพ

	จำนวน	ร้อยละ
จราจรติดขัด	63	13.4
มลภาวะ	19	4.1
ความสกปรก	19	4.1
ภาษา	14	3.0
คนขับแท็กซี่	14	3.0
อื่น ๆ	340	72.4

ตารางที่ 13 : ในอนาคต ท่านจะมากกรุงเทพฯ อีก หรือไม่

	จำนวน	ร้อยละ
มา	421	89.8
ไม่มา	3	0.6
ไม่แน่ใจ	45	9.6

ตารางที่ 14 : ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาเที่ยวกรุงเทพ หรือไม่

	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	421	89.8
ไม่แนะนำ	13	2.8
ไม่แน่ใจ	35	7.5