



ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพล์
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 และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อการเดินทางมากรุงเทพมหานคร (สำรวจครั้งที่ 5)

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ เพื่อต้องการทราบถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมากรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับผลการสำรวจในครั้งก่อน ๆ (ครั้งที่ 1 สำรวจเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ ครั้งที่ 2 เมื่อเดือนพฤษภาคม ครั้งที่ 3 เมื่อเดือนกันยายน และครั้งที่ 4 เมื่อเดือนธันวาคม 2547) รวมถึงเปรียบเทียบความเห็นของนักท่องเที่ยว ก่อนและหลังการเกิดเหตุการณ์คลื่นยักษ์สึนามิ โดยมีประเด็นดังนี้

- จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย
- วัตถุประสงค์ของการเดินทาง
- ช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเทศไทย
- ความคาดหวังก่อนการเดินทางมากรุงเทพมหานคร
- ระดับความพึงพอใจ ต่อบริการที่ได้รับ ได้แก่ สถานที่พัก ความปลอดภัย ความสะอาด อาหาร/เครื่องดื่ม
- ความเห็นต่อสถานการณ์ความไม่สงบภายในประเทศไทย และความมั่นใจในระบบเตือนภัยชายฝั่งทะเล

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสุ่มตัวอย่าง

การสำรวจครั้งนี้ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่กำลังจะเดินทางออกนอกประเทศ ณ บริเวณขาออก ของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง) ได้ตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 520 คน

โดยร้อยละ 52.7 มาจากเอเชียใต้ ร้อยละ 21.0 ทวีปยุโรป ร้อยละ 5.2 มาจากทวีปอเมริกา ร้อยละ 9.2 จากเอเชียใต้ ร้อยละ 8.1 จากโอเชียเนีย ร้อยละ 2.5 จากตะวันออกกลาง และอื่น ๆ ร้อยละ 1.3 เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.7 เพศหญิง ร้อยละ 36.3 โดยมากที่สุด คือ ร้อยละ 37.3 มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และร้อยละ 80.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ความคลาดเคลื่อน (Margin of Error)

ในการประมาณการขนาดตัวอย่างใช้ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชากรเป้าหมายที่สุ่มได้
ในเรื่อง “ พฤติกรรม และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการเดินทางมากรุงเทพมหานคร (สำรวจครั้งที่ 5) ”

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล • 24 พฤษภาคม 2548

วันที่เผยแพร่ผลการสำรวจ • 10 มิถุนายน 2548

โดย ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

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

ผลการสำรวจ

1. นักท่องเที่ยวร้อยละ 38.3 เคยเดินทางมาประเทศไทยแล้วมากกว่า 3 ครั้ง โดย ทราบข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยจากการบอกต่อของญาติและเพื่อน ร้อยละ 27.6 รองลงมา ทราบจากบริษัทท่องเที่ยว ร้อยละ 22.1 อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 13.4 โทรทัศน์ ร้อยละ 11.2 นิตยสาร ร้อยละ 8.1 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 7.7 แผ่นพับ โฆษณา ร้อยละ 4.3 และอื่น ๆ ร้อยละ 5.7
2. สำหรับวัตถุประสงค์หลักของการเดินทางมาประเทศไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 68.5) มาเพื่อพักผ่อน/ท่องเที่ยว ร้อยละ 17.3 มาติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 4.8 เยี่ยมญาติ ร้อยละ 2.5 ติดต่อราชการ ร้อยละ 2.3 ประชุม/สัมมนา ร้อยละ 1.4 ทักษะศึกษา/ดูงาน และอื่น ๆ ร้อยละ 3.2
3. จากการสำรวจพบว่า จังหวัดที่กลุ่มตัวอย่างนิยมไปท่องเที่ยวอันดับแรก คือ กรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 85.0) รองลงมาคือ พัทยา (ร้อยละ 16.9) ภูเก็ต (ร้อยละ 16.9) และเชียงใหม่ (ร้อยละ 12.9) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน พบว่า นักท่องเที่ยวหันมาเที่ยว กรุงเทพมหานคร พัทยา และ เชียงใหม่ เพิ่มขึ้น แต่ท่องเที่ยวภูเก็ตลดลง
4. เมื่อสอบถามถึงความคาดหวังที่มีต่อกรุงเทพมหานครเมื่อก่อนเดินทางมา กับความรู้สึกหลังจากได้เดินทางมาแล้ว นักท่องเที่ยวร้อยละ 67.0 ระบุว่า ดีกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งเป็นตัวเลขที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาถึง ร้อยละ 3.7 ขณะที่ร้อยละ 31.5 ระบุว่า เป็นตามที่คาดหวัง และอีกร้อยละ 1.5 ระบุว่า แย่กว่าที่คาดหวัง และเมื่อสอบถามถึงความพึงพอใจโดยรวมต่อการมากรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ จำนวนถึง ร้อยละ 98.6 พึงพอใจ มีเพียงร้อยละ 1.4 ที่ไม่พึงพอใจ

5. อาหารไทยและเครื่องดื่ม ยังคงเป็นที่ประทับใจนักท่องเที่ยวอันดับ1 รองลงมา คือ แหล่งช้อปปิ้ง และความมีน้ำใจของคนไทย สำหรับสิ่งที่นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจมากที่สุด คือ การจราจร บริการจากรถแท็กซี่ มลภาวะ และภาษา/การสื่อสาร

6. จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยว กรุงเทพมหานครแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ และคิดเป็นค่าคะแนนจาก 100 คะแนน ได้ดังนี้

- สิ่งที่นักท่องเที่ยวพอใจมากที่สุด คือ ความมีมิตรไมตรี และข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมต่าง ๆ เท่ากัน 86.1 คะแนน

รองลงมา คือ ความหลากหลายและคุณภาพของแหล่งช้อปปิ้ง 83.1 คะแนน

- สิ่งที่นักท่องเที่ยวให้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ บ้ายบอทางหรือบอสถานที่ 74.8 คะแนน

ความสะดวกของถนนหนทาง 76.4 คะแนน และมัคคุเทศก์ 78.0 คะแนน

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจของปีที่ผ่านมา พบว่า สิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากขึ้น ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมต่าง ๆ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว บริการจากมัคคุเทศก์ ความสะดวกของถนนหนทาง ส่วนสิ่งที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจลดลง ได้แก่ วัด พระราชวัง พิพิธภัณฑ์ และสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ

9. สำหรับกรณีเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 63.8 ระบุว่า ไม่กังวลเมื่อต้องเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ขณะที่ร้อยละ 28.7 ระบุว่ากังวล และร้อยละ 7.5 ไม่ออกความเห็น

สำหรับความมั่นใจที่มีต่อระบบเตือนภัยที่ติดตั้งตามชายฝั่งทะเล นักท่องเที่ยวร้อยละ 57.1 มีความมั่นใจในระบบเตือนภัยดังกล่าว ร้อยละ 31.5 ไม่มั่นใจ ร้อยละ 4.4 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 7.0 ไม่ออกความเห็น

จะเห็นว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่มั่นใจต่อระบบเตือนภัยชายฝั่งของไทยยังมีปริมาณค่อนข้างสูง จึงสมควรที่หน่วยงานผู้เกี่ยวข้องจะต้องหันมาใส่ใจและดำเนินการประชาสัมพันธ์เรื่องดังกล่าวให้มากยิ่งขึ้น

ตารางแสดงผลการสำรวจ

ตารางที่ 1 : แยกตามโซนทวีปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เอเชียตะวันออก	274	52.7
ยุโรป	109	21.0
อเมริกา	24	5.2
เอเชียใต้	48	9.2
โอเชียเนีย	42	8.1
ตะวันออกกลาง	13	2.5
อื่นๆ	7	1.3

ตารางที่ 2 : ข้อมูลประชากรศาสตร์ (N = 520)

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	331	63.7
หญิง	189	36.3
อายุ		
15-24 ปี	71	13.7
25-34 ปี	194	37.3
35-44 ปี	133	25.6
45-54 ปี	73	14.0
55-64 ปี	37	7.1
มากกว่า 64 ปี	12	2.3
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	83	16.0
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	420	80.8
ไม่ระบุ	17	3.3

ตารางที่ 3 : จำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างเคยมาประเทศไทย

	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	163	31.4
1 – 3 ครั้ง	158	30.4
มากกว่า 3 ครั้ง	199	38.3

ตารางที่ 4 : แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยที่กลุ่มตัวอย่างได้รับ

	จำนวน	ร้อยละ
ญาติ / เพื่อน	212	27.6
บริษัทท่องเที่ยว	170	22.1
อินเทอร์เน็ต	103	13.4
โทรทัศน์	86	11.2
นิตยสาร	62	8.1
หนังสือพิมพ์	59	7.7
แผ่นพับโฆษณา	33	4.3
อื่น ๆ	44	5.7

ตารางที่ 5 : วัตถุประสงค์หลักในการมาประเทศไทยของกลุ่มตัวอย่าง

	จำนวน	ร้อยละ
พักผ่อน / ท่องเที่ยว	385	68.5
ธุรกิจ	97	17.3
เยี่ยมญาติ / เพื่อน	27	4.8
ราชการ	14	2.5
ประชุม / สัมมนา	13	2.3
ทัศนศึกษา / ดูงาน	8	1.4
อื่น ๆ	18	3.2

ตารางที่ 6 : จังหวัดที่กลุ่มตัวอย่างเดินทางไปท่องเที่ยว (ตอบได้มากกว่า 1 จังหวัด)

	พ.ค. 48	ครั้งที่ 4 ธ.ค. 47	ครั้งที่ 3 ก.ย. 47	ครั้งที่ 2 พ.ค. 47	ครั้งที่ 1 ก.พ. 47
อันดับที่ 1 : กรุงเทพฯ	85.0	84.0 (1)	91.7 (1)	82.7 (1)	86.5 (1)
อันดับที่ 2 : พัทยา	16.9	18.6 (3)	19.6 (2)	15.9 (3)	14.2
อันดับที่ 3 :ภูเก็ต	16.9	16.1	16.2 (3)	20.5 (2)	17.6 (2)
อันดับที่ 4 : เชียงใหม่	12.9	19.9 (2)	10.9	11.7	16.3 (3)

ตารางที่ 7 : เปรียบเทียบความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง ก่อนและหลังเดินทางมากรุงเทพมหานคร

	พ.ค. 48		ครั้งที่ 4 ธ.ค. 47	ครั้งที่ 3 ก.ย. 47	ครั้งที่ 2 พ.ค. 47	ครั้งที่ 1 ก.พ. 47
	จำนวน	ร้อยละ				
ดีกว่าที่คาดหวัง	348	67.0	63.3	63.3	56.6	55.1
ตามที่คาดหวัง	164	31.5	34.2	34.3	38.9	43.8
แย่กว่าที่คาดหวัง	8	1.5	2.5	2.4	4.5	3.1

ตารางที่ 8 : ความพึงพอใจโดยรวมต่อการมากรุงเทพมหานคร

	พ.ค. 48		ครั้งที่ 4 ธ.ค. 47	ครั้งที่ 3 ก.ย. 47	ครั้งที่ 2 พ.ค. 47	ครั้งที่ 1 ก.พ. 47
	จำนวน	ร้อยละ				
พึงพอใจ	513	98.6	98.5	98.5	97.8	98.2
ไม่พึงพอใจ	7	1.4	1.5	1.5	2.2	1.8

ตารางที่ 9 : สิ่งที่กลุ่มตัวอย่าง ประทับใจมากที่สุด (4 อันดับแรก)

	จำนวน	ร้อยละ
อาหาร/เครื่องดื่ม	94	18.1
แหล่งช้อปปิ้ง	81	15.6
ชอบคนไทย	65	12.5
ความมีน้ำใจ/มิตรไมตรี	25	4.8

ตารางที่ 10 : สิ่งในกลุ่มตัวอย่าง ไม่ประทับใจมากที่สุด (4 อันดับแรก)

	จำนวน	ร้อยละ
การจราจร	60	11.5
บริการจากรถแท็กซี่	26	5.0
มลภาวะ	19	3.7
ภาษา/การสื่อสาร	22	4.2

ตารางที่ 11 : ดัชนีความพึงพอใจจากการมากรุงเทพมหานครครั้งนี้ของกลุ่มตัวอย่าง ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

	ดัชนี				
	พ.ค. 48	ครั้งที่ 4	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1
		ธ.ค. 47	ก.ย. 47	พ.ค.47	ก.พ.47
ความมีมิตรไมตรี	86.1	84.5	87.3	86.0	85.3
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมต่าง ๆ	86.1	84.5	78.9	77.7	71.5
ความหลากหลายและคุณภาพของแหล่งช้อปปิ้ง	83.1	79.9	84.0	83.4	81.0
วัด พระราชวัง พิพิธภัณฑ์ และสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ	82.6	83.2	84.6	82.4	84.8
ความคุ้มค่าเงินต่อบริการต่าง ๆ ที่ได้รับ	82.5	80.9	84.2	82.1	81.2
สถานที่รับประทานอาหาร	82.1	81.6	82.6	82.1	79.6
สถานที่พักอาศัย	81.4	80.9	82.5	82.1	77.8
แหล่งบันเทิงและการท่องเที่ยวยามราตรี	80.1	79.9	80.7	79.5	77.5
ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	79.9	79.7	79.4	77.0	78.1
กิจกรรมหรืองานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	78.9	78.2	79.4	77.0	74.8
การเดินทางโดยแท็กซี่ รถโดยสารประจำทาง และรถไฟ	78.5	76.6	79.1	78.1	75.0
ความสะอาดและปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่ม	78.4	77.7	79.8	77.7	70.0
มัคคุเทศก์	78.0	76.4	77.2	76.6	72.6
ความสะอาดของถนนหนทาง	76.4	74.6	75.1	73.5	51.7
ป้ายบอกทางหรือบอกสถานที่	74.8	72.1	74.7	74.5	61.4

ตารางที่ 12 : การแนะนำให้ผู้อื่นเดินทางมากรุงเทพมหานคร

	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	484	93.1
ไม่แนะนำ	19	3.7
ไม่แน่ใจ	17	3.3

ตารางที่ 13 : เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ของประเทศไทย กับความกังวลของกลุ่มตัวอย่างเมื่อต้องเดินทางมาประเทศไทย

	จำนวน	ร้อยละ
กังวล	149	28.7
ไม่กังวล	332	63.8
ไม่ออกความเห็น	39	7.5

ตารางที่ 14 : ความมั่นใจของกลุ่มตัวอย่างต่อระบบเตือนภัยที่ติดตั้งตามชายฝั่งทะเลของประเทศไทย หลังเกิดเหตุการณ์คลื่นยักษ์สึนามิ

	จำนวน	ร้อยละ
มั่นใจ	297	57.1
ไม่มั่นใจ	164	31.5
ไม่แน่ใจ	23	4.4
ไม่ออกความเห็น	36	7.0