



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 2)**

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ เพื่อต้องการทราบถึงพฤติกรรมการท่องเที่ยว และ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อกรุงเทพมหานคร ในประเด็นหลักๆ 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 414 คน

ความคลาดเคลื่อน (Margin of Error)

ในการประมาณการขนาดตัวอย่างใช้ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชากรเป้าหมายที่สุ่มได้ในเรื่อง “พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 2)”

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล • 29 พฤษภาคม 2547

วันที่เผยแพร่ผลการสำรวจ • สิงหาคม 2547

โดย ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

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

ผลการสำรวจ

เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการ และ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ ทางทีมนักวิจัยจึงทำการสอบถามความเห็นของนักท่องเที่ยวที่กำลังจะเดินทางกลับไปยังประเทศของตน หรือ เดินทางไปยังประเทศอื่น ๆ ในทุก ๆ 3 เดือน ซึ่งครั้งนี้ นับเป็นครั้งที่ 2 ของการสำรวจ

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ บริเวณอาคารผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง) โดยร้อยละ 49.4 มาจากทวีปเอเชีย ร้อยละ 30.0 มาจากทวีปยุโรป ร้อยละ 7.0 จากทวีปอเมริกา ร้อยละ 5.0 จากทวีปโอเชียเนีย และอื่น ๆ ร้อยละ 8.6

ในด้านข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่ทำการสำรวจครั้งนี้ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คือ ร้อยละ 63.3 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 36.7 โดยอายุของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25-34 ปี กลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุซึ่ง มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 9.7 โดยทั้งนี้ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า (ร้อยละ 84.8)

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ (ร้อยละ 37.2) เดินทางมาประเทศไทยครั้งนี้เป็นครั้งแรก ร้อยละ 36.0 มาประเทศไทยแล้วมากกว่า 3 ครั้ง โดยร้อยละ 27.1 ทราบข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยการบอกต่อจากเพื่อน/ญาติ รองลงมา ร้อยละ 17.2 ทราบจากบริษัทท่องเที่ยว นิคมสาร ร้อยละ 10.8 และโทรทัศน์ ร้อยละ 10.7

วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาประเทศไทยนั้น ส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อพักผ่อน/ท่องเที่ยว ร้อยละ 60.9 รองลงมา คือ ติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 21.7 โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 74.1 จะพักโรงแรมในระหว่างที่อยู่ในกรุงเทพฯ

จังหวัด หรือ สถานที่ที่นักท่องเที่ยวเหล่านี้ นิยมไปเที่ยวมากที่สุด คือ กรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 82.7) ตามด้วยพัทยา (ร้อยละ 13.5) และ ภูเก็ต (ร้อยละ 3.8)

เมื่อสอบถามความคาดหวังในการเดินทางมากรุงเทพฯ นักท่องเที่ยวร้อยละ 38.9 ให้ความเห็นว่าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก่อนที่จะเดินทางมากรุงเทพฯ อีกร้อยละ 30.0 ระบุว่า ดีกว่าที่คาดหวังไว้มาก และอีกร้อยละ 26.6 ระบุว่า ดีกว่าที่คาดหวังไว้

โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวต่างชาติ ร้อยละ 69.3 มีความพึงพอใจต่อการมากรุงเทพมหานคร ร้อยละ 28.5 มีความพึงพอใจมาก แต่ยังคงมีนักท่องเที่ยวที่ไม่พึงพอใจอยู่ ร้อยละ 2.2

เมื่อท่องเที่ยวอยู่ในกรุงเทพฯ สิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติ นิยมถึงและประทับใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 15.2) ประทับใจคนไทย (ร้อยละ 11.8) และประทับใจในความมีมิตรไมตรี (ร้อยละ 11.1)

โดย 3 อันดับแรกของสิ่งที่ไม่ประทับใจมากที่สุด คือ การจราจรติดขัด (ร้อยละ 18.1) มลภาวะ (ร้อยละ 5.8) และปัญหาความสกปรก (ร้อยละ 5.6)

เมื่อการมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครนี้ มีทั้งสิ่งที่ประทับใจ และไม่ประทับใจ แต่นักท่องเที่ยวร้อยละ 88.6 ก็บอกว่า จะมาเที่ยวกรุงเทพอีกในอนาคต และร้อยละ 89.6 จะแนะนำผู้อื่นให้มาเที่ยวกรุงเทพอีกด้วย มีเพียงร้อยละ 1.2 เท่านั้นที่บอก จะไม่มากรุงเทพอีก และเพียงร้อยละ 2.9 ที่จะไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาเที่ยวกรุงเทพ

ดัชนีแสดงค่าระดับความพึงพอใจ (Tourism Index)

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร คิดเป็นค่าคะแนนจาก 100 คะแนน มีดังนี้

- นักท่องเที่ยวพอใจมากที่สุด คือ ความมีมิตรไมตรี 86.00 คะแนน
รองลงมา คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว 83.35 คะแนน
ความคุ้มค่าเงินค่าบริการต่าง ๆ ที่ได้รับ 82.43 คะแนน และ
ความหลากหลายและคุณภาพของแหล่งช้อปปิ้ง 82.10 คะแนน
- นักท่องเที่ยวให้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ในด้านความสะดวกของถนนหนทาง 73.45 คะแนน

ตารางแสดงผลการสำรวจ

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างแยกตามภูมิภาค

	จำนวน	ร้อยละ
ทวีปเอเชีย	204	49.4
ทวีปยุโรป	124	30.0
ทวีปอเมริกา	29	7.0
ทวีปโอเชียเนีย	21	5.0
อื่นๆ	36	8.6

ตารางที่ 2 :

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	262	63.3
หญิง	152	36.7
อายุ		
15-24 ปี	57	13.8
25-34 ปี	163	39.4
35-44 ปี	95	22.9
45-54 ปี	59	14.3
55-64 ปี	31	7.5
มากกว่า 64 ปี	9	2.2
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	15.2
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	351	84.8

ตารางที่ 3 : ท่านเคยมาประเทศไทยกี่ครั้ง

	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	154	37.2
1 – 3 ครั้ง	111	26.8
มากกว่า 3 ครั้ง	149	36.0

ตารางที่ 4 : ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยจากแหล่งใด

	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อนหรือญาติ	170	27.1
บริษัทท่องเที่ยว	108	17.2
นิตยสาร	68	10.8
โทรทัศน์	67	10.7
อินเทอร์เน็ต	61	9.7
หนังสือพิมพ์	46	7.3
แผ่นพับโฆษณา	31	4.9
อื่น ๆ	77	12.3

ตารางที่ 5 : วัตถุประสงค์หลักของการมาเมืองไทย

	จำนวน	ร้อยละ
พักผ่อน / ท่องเที่ยว	273	60.9
ธุรกิจ	97	21.7
ประชุม / สัมมนา	22	4.9
เยี่ยมญาติ / เพื่อน	22	4.9
ราชการ	9	2.0
ทัศนศึกษา / ดูงาน	8	1.8
อื่น ๆ	17	3.8

ตารางที่ 6 : เมืองหลัก ๆ ในประเทศไทยที่ท่านไป

	จำนวน	ร้อยละ
อันดับที่ 1 : กรุงเทพฯ	350	82.7
อันดับที่ 2 : พัทยา	57	13.5
อันดับที่ 3 : ภูเก็ต	16	3.8

ตารางที่ 7 : ท่านพักที่ไหนระหว่างที่อยู่ในกรุงเทพฯ

	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรม / โมเต็ล	343	74.1
บังกะโล / รีสอร์ท	40	8.6
ญาติ / เพื่อน	24	5.2
เกสต์เฮาส์	23	5.0
อพาร์ทเมนต์ / คอนโด	12	2.6
อื่น ๆ	21	4.5

ตารางที่ 8 : หากเปรียบเทียบกับความคาดหวังของท่าน กรุงเทพฯ เมื่อท่านได้มาเห็นเป็นเช่นไร

	จำนวน	ร้อยละ
ดีกว่าที่คาดหวังมาก	124	30.0
ดีกว่าที่คาดหวัง	110	26.6
ตามที่คาดหวัง	161	38.9
แย่กว่าที่คาดหวัง	18	4.3
แย่กว่าที่คาดหวังมาก	1	0.2

ตารางที่ 9 : โดยรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อการมากรุงเทพฯ อย่างไร

	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจมาก	118	28.5
พึงพอใจ	287	69.3
ไม่พึงพอใจ	9	2.2
ไม่พึงพอใจเลย	--	--

ตารางที่ 10 : จากประสบการณ์ที่มาเยี่ยมกรุงเทพฯ ท่านมีระดับความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้แค่ไหน

	ดัชนี
ความมีมิตรไมตรี	86.00
วัด พระราชวัง พิพิธภัณฑ และสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ	83.35
ความคุ้มค่าเงินค่าบริการต่าง ๆ ที่ได้รับ	82.43
สถานที่รับประทานอาหาร	82.10
สถานที่พักอาศัย	82.07
ความหลากหลายและคุณภาพของแหล่งช้อปปิ้ง	81.65
แหล่งบันเทิงและการท่องเที่ยวยามราตรี	79.53
ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	79.13
การเดินทางโดยแท็กซี่ รถโดยสารประจำทาง และรถไฟฟ้า	78.05
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมต่าง ๆ	77.73
ความสะอาดและปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่ม	77.68
กิจกรรมหรืองานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	77.03
มัคคุเทศก์	76.60
ป้ายบอกทางหรือบอกสถานที่	74.50
ความสะอาดของถนนหนทาง	73.45

ตารางที่ 11 : ให้ท่านเขียนคำหนึ่งคำ ที่แสดงถึงสิ่งที่ท่าน ประทับใจมากที่สุด ระหว่างอยู่ในกรุงเทพ

	จำนวน	ร้อยละ
อาหารไทย	63	15.2
คนไทย	49	11.8
ความมีมิตรไมตรี	46	11.1
ทะเล เกาะ ชายหาด	21	5.1
ช้อปปิ้ง	32	7.7
การเป็นเจ้าบ้าน	20	4.8
วัด	18	4.3
อื่น ๆ	165	60.0

ตารางที่ 12 : ให้นท่านเขียนคำหนึ่งคำ ที่แสดงถึงสิ่งที่ท่าน ไม่ประทับใจมากที่สุด ระหว่างอยู่ในกรุงเทพ

	จำนวน	ร้อยละ
จราจรติดขัด	75	18.1
มลภาวะ	24	5.8
ขยะ ความสกปรก	23	5.6
อากาศร้อน	16	3.9
คนขับแท็กซี่ คนขับตุ๊กตุ๊ก	12	2.9
อื่น ๆ	264	63.7

ตารางที่ 13 : ในอนาคต ท่านจะมากรุงเทพฯ อีก หรือไม่

	จำนวน	ร้อยละ
มา	367	88.6
ไม่มา	5	1.2
ไม่แน่ใจ	42	10.1

ตารางที่ 14 : ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาเที่ยวกรุงเทพ หรือไม่

	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	371	89.6
ไม่แนะนำ	12	2.9
ไม่แน่ใจ	31	7.5