



ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (กรุงเทพโพลล์)

ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กทม. 10110
โทร. 0 2350 3500 ต่อ 1776 โทรสาร 0 2350 3667
<http://research.bu.ac.th> E-mail : research@bu.ac.th

ผลสำรวจเรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการมาท่องเที่ยวประเทศไทย

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นแหล่งสร้างรายได้เข้าประเทศที่สำคัญเป็นอันดับต้นๆ ของไทย แต่จากสภาวะเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบไปทั่วโลก ประกอบกับสถานการณ์ความวุ่นวายทางการเมืองภายในประเทศไทย อาจมีผลต่อการวางแผนและตัดสินใจเดินทางมาเที่ยวเมืองไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนั้น การได้รับทราบถึงความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ จะช่วยสะท้อนภาพการท่องเที่ยวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เห็นชัดเจนขึ้น ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (กรุงเทพโพลล์) จึงได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการมาท่องเที่ยวประเทศไทย” โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณห้องพัสดุโดยสารขาออก อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 902 คน เป็นเพศชายร้อยละ 67.6 และเพศหญิงร้อยละ 32.4 เมื่อวันที่ 26-27 มีนาคมที่ผ่านมา สรุปผลได้ดังนี้

1. จุดดึงดูดที่สำคัญที่สุดของประเทศไทย คือ (เป็นคำถามปลายเปิดให้นักท่องเที่ยวระบุเอง)

ชายหาด ทะเล และกิจกรรมทางทะเล	ร้อยละ 20.0
อรรถาธิบายไมตรีของคนไทย	ร้อยละ 13.6
ความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	ร้อยละ 12.7
แหล่งช้อปปิ้ง	ร้อยละ 7.3
รสชาติและความหลากหลายของอาหาร	ร้อยละ 7.3
แหล่งค้าขาย/ติดต่อธุรกิจ	ร้อยละ 6.3
ความหลากหลายของวัฒนธรรมประเพณี	ร้อยละ 5.8
การคงความเป็นธรรมชาติ	ร้อยละ 2.9
อื่นๆ เช่น นวด/สปา งานฝีมือและหัตถกรรม ช้างไทย ฯลฯ	ร้อยละ 24.1

2. สถานการณ์การเมืองที่เกิดขึ้นมีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวประเทศไทย หรือไม่ พบว่า ร้อยละ 68.5 ระบุว่า ไม่มีผล (โดยไม่มีผลเลย ร้อยละ 28.0 และไม่ค่อยมีผล ร้อยละ 40.5) ขณะที่ร้อยละ 31.5 ระบุว่า มีผล (โดยมีผลอย่างมากร้อยละ 6.9 และมีผลค่อนข้างมาก ร้อยละ 24.6)

3. คะแนนความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวประเทศไทยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 7.76 (จากคะแนนเต็ม 10) โดยความพึงพอใจในอรรถาธิบายไมตรีของคนไทยมีคะแนนสูงที่สุด ขณะที่ความพึงพอใจในคุณภาพอากาศมีคะแนนต่ำที่สุด ดังนี้

อรรถาธิบายไมตรีของคนไทย	คะแนน 8.78
ความคุ้มค่าเงิน	คะแนน 8.44
สถานที่ท่องเที่ยว	คะแนน 8.42
อาหารและเครื่องดื่ม	คะแนน 8.42
ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	คะแนน 8.00
บริการจากมัคคุเทศก์	คะแนน 7.63
ระบบการขนส่งสาธารณะ	คะแนน 7.60
ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว	คะแนน 7.60
ความสะอาด	คะแนน 6.82
คุณภาพอากาศ	คะแนน 5.92

4. ความรู้สึกต่อการมาท่องเที่ยวประเทศไทย โดยเปรียบเทียบระหว่างก่อนเดินทางมากับเมื่อได้มาเที่ยวแล้ว พบว่า

ดีกว่าที่คาดหวังไว้	ร้อยละ 55.2
พอๆ กับที่คาดหวังไว้	ร้อยละ 42.8
แย่กว่าที่คาดหวังไว้	ร้อยละ 2.0

5. สิ่งที่นักท่องเที่ยวชอบ/ประทับใจมากที่สุด 10 อันดับแรก คือ
(เป็นคำถามปลายเปิดให้นักท่องเที่ยวระบุเอง)

คนไทย	ร้อยละ 26.8
อาหาร	ร้อยละ 15.7
ทะเล ชายหาด	ร้อยละ 15.4
แหล่งช้อปปิ้ง	ร้อยละ 8.6
วัด	ร้อยละ 4.8
สถานที่เที่ยวต่างๆ	ร้อยละ 3.7
อากาศ	ร้อยละ 3.6
ธรรมชาติ	ร้อยละ 2.9
แหล่งท่องเที่ยวกลางคืน	ร้อยละ 2.8
ความสนุกสนานรื่นเริง	ร้อยละ 2.6

6. สิ่งที่น่าทึ่งที่เกี่ยวไม่ชอบ/ไม่ประทับใจมากที่สุด 10 อันดับแรก คือ
(เป็นคำถามปลายเปิดให้นักท่องเที่ยวระบุเอง)

การจราจร	ร้อยละ 25.1
คุณภาพอากาศ	ร้อยละ 13.9
อากาศร้อน	ร้อยละ 6.3
ขยะ ปริมาณถังขยะ	ร้อยละ 6.2
อาหารรสจัดเกินไป	ร้อยละ 4.4
คนเยอะ เสียงดัง	ร้อยละ 3.0
สินค้าแพง ถูกโกงราคา	ร้อยละ 2.7
ภาษาและการสื่อสาร	ร้อยละ 1.9
การขายของริมทางเท้า	ร้อยละ 1.0
การขโมยของ	ร้อยละ 1.0

7. เมื่อสอบถามนักท่องเที่ยวถึงความต้องการจะกลับมาเที่ยวประเทศไทยอีกครั้ง พบว่า

จะกลับมาอีก	ร้อยละ 94.1
จะไม่กลับมาอีก	ร้อยละ 1.0
ไม่แน่ใจ	ร้อยละ 4.9

8. การยินดีที่จะแนะนำและบอกต่อให้ผู้อื่นมาเที่ยวประเทศไทย พบว่า

แนะนำ	ร้อยละ 93.9
ไม่แนะนำ	ร้อยละ 1.8
ไม่แน่ใจ	ร้อยละ 4.3

ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (กรุงเทพโพลล์) โทร. 02-350-3500 ต่อ 1770-6

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

รายละเอียดในการสำรวจ

วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

เพื่อสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเด็นต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย
2. ทศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการมาเที่ยวประเทศไทย
3. ระดับความพึงพอใจต่อการมาเที่ยวประเทศไทยในด้านต่างๆ
4. สถานการณ์ทางการเมืองต่อการตัดสินใจมาเที่ยวประเทศไทย

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ณ บริเวณห้องพัก ผู้โดยสารขาออก อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 902 คน เป็นเพศชายร้อยละ 67.6 และเพศหญิงร้อยละ 32.4

ความคลาดเคลื่อน (Margin of Error)

ในการประมาณการขนาดตัวอย่างมีขอบเขตของความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ใช้การสัมภาษณ์แบบพบตัว (Face-to-face Interview) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอน ประกอบด้วยข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check List Nominal) และคำถามปลายเปิด (Open Form) จากนั้นคณะนักวิจัยได้นำแบบสอบถามทุกชุดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ก่อนบันทึกข้อมูลและประมวลผล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล : 26 - 27 มีนาคม 2552

วันที่เผยแพร่ผลสำรวจ : 7 เมษายน 2552

ข้อมูลประชากรศาสตร์

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	609	67.6
หญิง	293	32.4
รวม	902	100.0
อายุ		
15 – 24 ปี	100	11.1
25 – 34 ปี	310	34.4
35 – 44 ปี	213	23.6
45 – 54 ปี	166	18.4
55 – 64 ปี	82	9.1
64 ปีขึ้นไป	31	3.4
รวม	902	100.0
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	214	23.7
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	688	76.3
รวม	902	100.0

	จำนวน	ร้อยละ
ช่องทางการรับข่าวสารเกี่ยวกับประเทศไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)		
ญาติและเพื่อน	437	37.7
อินเทอร์เน็ต	194	16.7
บริษัทตัวแทนท่องเที่ยว	171	14.8
ติดต่อธุรกิจ	137	11.8
นิตยสาร	84	7.2
โทรทัศน์	76	6.6
หนังสือพิมพ์	45	3.9
แผ่นพับ/ใบปลิว	15	1.3
รวม	1,159	100.0

	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดที่นักท่องเที่ยวนิยมไปเที่ยว (ตอบได้มากกว่า 1 จังหวัด)		
กรุงเทพมหานคร	789	45.4
ชลบุรี	279	16.0
ภูเก็ต	184	10.6
เชียงใหม่	157	9.0
สุราษฎร์ธานี	79	4.5
กระบี่	54	3.1
ประจวบคีรีขันธ์	38	2.2
พระนครศรีอยุธยา	36	2.1
ตราด	17	1.0
อื่นๆ	106	6.1
รวม	1,739	100.0