รายงานฉบับสมบูรณ์
(Final Report)



โครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

คำนำ

การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของประเทศไทยในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ นอกเหนือจากตัวชี้วัดเชิงปริมาณด้านจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม ความต้องการของแต่ละพื้นที่ และทราบถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวที่อาศัยศักยภาพของพื้นที่ในการรองรับนักท่องเที่ยว รวมถึงปัจจัยหรือแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยว ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว แนวโน้มการเดินทางท่องเที่ยวในอนาคต รวมทั้งข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงได้จัดทำโครงการในด้านการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศไทยมีตัวชี้วัดด้านการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา สถาบันชุมชน สามารถนำข้อมูลผลการสำรวจ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะที่ได้จากโครงการมาเป็นฐานข้อมูลในการทบทวนนโยบาย ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน

รายงานเล่มนี้เป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ของการดำเนินโครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมีเนื้อหาประกอบไปด้วย ผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographics) รูปแบบโครงสร้างฐานข้อมูล รูปแบบรายงานฐานข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คณะที่ปรึกษา

ธันวาคม 2563

สารบัญ

เนื้อหา **หน้า**

บทที่ 1 บทนำ **1-1**

1. หลักการและเหตุผล 1-1
2. วัตถุประสงค์ 1-2
3. ขอบเขตการดำเนินงานของที่ปรึกษา 1-2
4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ 1-5
5. ผลงานที่จะส่งมอบ 1-5
6. ระยะเวลาการดำเนินโครงการ 1-6
7. แผนการดำเนินงานโครงการ 1-7

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม **2-1**

2.1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 2-1
2.2 องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 2-8
2.3 การสำรวจความพึงพอใจนักท่องเที่ยวในประเทศไทย 2-9
2.4 การจัดอันดับประเทศอันตรายสำหรับการท่องเที่ยว 2-24
2.5 ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) 2-26
2.6 การพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยว 2-41
2.7 ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทย พ.ศ. 2562 2-44
2.8 ผลกระทบด้านการท่องเที่ยวจากการแพร่ระบาดของของเชื้อไวรัสโควิด-19 2-47
2.9 การวิเคราะห์ทิศทางการท่องเที่ยวหลังจากการแพร่ระบาดของของเชื้อไวรัสโควิด-19 2-47
2.10 ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย ไตรมาส 1/2563 2-53
2.11 ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสแรกของปี 2563 และแนวโน้มปี 2563 2-55
2.12 เทรนด์การท่องเที่ยวระยะสั้นหลังวิกฤติไวรัสโควิด-19 2-59
2.13 แนวทางการฟื้นฟูการท่องเที่ยวหลังวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 2-61
2.14 แนวทางการเพิ่มความสามารถในการรองรับและการเพิ่มรายรับของแหล่งท่องเที่ยว 2-63
2.15 กลยุทธ์ 5R ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวหลังจบวิกฤติโควิด-19 2-68
2.16 นิยามศัพท์ 2-69

บทที่ 3 แผนการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย **3-1**

3.1 แผนการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 3-1

สารบัญ (ต่อ)

เนื้อหา **หน้า**

3.2 สำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 3-1

3.3 สำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยฯ 3-5

3.4 สถิติสนามบินแสดงจำนวนนักท่องเที่ยว 3-6

3.5 จัดทำรายงานผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ 3-11

3.6 จัดทำรูปแบบเค้าโครงการจัดทำสรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Info graphic) 3-11

3.7 จัดทำฐานข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 3-12

3.8 จัดประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทย 3-12

3.9 การดำเนินการสำรวจข้อมูลภาคสนาม 3-13

บทที่ 4 รายงานผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย พร้อมข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย **4-1**

4.1 ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 5 จังหวัดท่องเที่ยว 4-1

4.2 ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 10 จังหวัดท่องเที่ยวหลัก และ 36 จังหวัดท่องเที่ยวรอง 4-35

4.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแต่ละจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยว 10 จังหวัดหลัก 4-61

4.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง 36 จังหวัด 4-81

4.5 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 4-153

บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic) **5-1**

บทที่ 6 ฐานข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 **6-1**

สารบัญ (ต่อ)

เนื้อหา **หน้า**

บทที่ 7 รายงานผลการจัดประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง **7-1**

บรรณานุกรม **ก-1**

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1 คู่มือการสำรวจสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ (ปฏิบัติงานภาคสนาม) ผ-1

ภาคผนวกที่ 2 แบบสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ผ-27

ภาคผนวกที่ 3 ผลการพัฒนาแบบสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่ได้จัดทำขึ้นเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผ-49

ภาคผนวกที่ 4 ภาพบรรยากาศการลงพื้นที่สำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ผ-52

สารบัญตาราง

เนื้อหา **หน้า**

บทที่ 2

- ตารางที่ 1 ตารางตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในประเด็นการท่องเที่ยวภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี 2-29
- ตารางตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในประเด็นการท่องเที่ยวภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ต่อ) 2-30
- ตารางตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในประเด็นการท่องเที่ยวภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ต่อ) 2-31
- ตารางยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับคุณภาพและคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2-34
- ตารางยุทธศาสตร์ที่ 2 ปรับใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีประสิทธิผลสูงสำหรับกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มผลิตภัณฑ์ต่างๆ 2-36
- ตารางยุทธศาสตร์ที่ 3 เพิ่มความยั่งยืน ความสมดุล และเสถียรภาพของการพัฒนาการท่องเที่ยว 2-38
- ตารางยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาทรัพยากรและระบบนิเวศของพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความเป็นเลิศ 2-40
- ตารางที่ 1 ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน ปี 2562 2-45
- ตารางที่ 2 อันดับความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทยในระดับโลก 2-46

บทที่ 3

- ตารางที่ 3.2.1 ตารางแสดงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่สำรวจ ณ จังหวัดท่องเที่ยวหลักและจังหวัดท่องเที่ยวรองรวม 46 จังหวัด จำนวน 18,000 ราย 3-3
- ตารางที่ 3.2.2 ตารางแสดงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สำรวจ 5 จังหวัดท่องเที่ยว จำนวน 2,000 ราย 3-5

บทที่ 4

- ตารางที่ 4.1 จำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สำรวจเปรียบเทียบกับเป้าหมายจำแนกตาม 5 จังหวัด 4-1
- ตารางที่ 4.2 จำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่สำรวจเปรียบเทียบกับเป้าหมายจำแนกตาม 10 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก 4-35
- ตารางที่ 4.3 จำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่สำรวจเปรียบเทียบกับเป้าหมายจำแนกตาม 36 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง 4-36
- ตารางลักษณะปัญหาที่พบระหว่างเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัด 4-57

สารบัญตาราง (ต่อ)

เนื้อหา **หน้า**

- ตารางระดับความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) ของนักท่องเที่ยวชาวไทย 4-59
- ตารางการสังเคราะห์ข้อมูลพัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทย 4-159

สารบัญแผนภูมิ

เนื้อหา **หน้า**

บทที่ 4

❖ **4.1 ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 5 จังหวัดท่องเที่ยว**

แผนภูมิที่ 4-1 ร้อยละของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังด้านการท่องเที่ยว 4-2

แผนภูมิที่ 4-2 ร้อยละความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังด้านการท่องเที่ยว 4-4

แผนภูมิที่ 4-3 ร้อยละของจำนวนวันพักเฉลี่ยในการเดินทางท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังด้านการท่องเที่ยว 4-5

แผนภูมิที่ 4-4 ร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาประเทศไทย 4-5

แผนภูมิที่ 4-5 ร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกตามปัจจัยหลักที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยว 4-6

แผนภูมิที่ 4-6 ร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกตามสื่อหรือช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย 4-7

แผนภูมิที่ 4-7 ร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกการใช้แอปพลิเคชันต่างๆในการเดินทางท่องเที่ยว 4-8

แผนภูมิที่ 4-8 ร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย 4-9

แผนภูมิที่ 4-9 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำแนกตามพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง 4-10

แผนภูมิที่ 4-10 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำแนกตามจำนวน/ประเภทผู้เดินทาง 4-11

แผนภูมิที่ 4-11 ร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกตามแหล่งท่องเที่ยวหรือกิจกรรมที่ไปเยี่ยมชมหรือเข้าร่วมระหว่างอยู่ในประเทศไทย 4-12

แผนภูมิที่ 4-12 ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวต่อคนต่อทริปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 4-13

แผนภูมิที่ 4-13 ร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมประเทศไทยของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังด้านการท่องเที่ยว 4-14

สารบัญแผนภูมิ (ต่อ)

เนื้อหา **หน้า**

แผนภูมิที่ 4-14 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกรุงเทพมหานคร 4-16
แผนภูมิที่ 4-15 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 4-17
แผนภูมิที่ 4-16 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจังหวัดภูเก็ต 4-18
แผนภูมิที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต 4-19
แผนภูมิที่ 4-18 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจังหวัดชลบุรี 4-20
แผนภูมิที่ 4-19 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี 4-21
แผนภูมิที่ 4-20 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจังหวัดสุราษฎร์ธานี 4-22
แผนภูมิที่ 4-21 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี 4-23
แผนภูมิที่ 4-22 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจังหวัดเชียงใหม่ 4-24
แผนภูมิที่ 4-23 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ 4-25
แผนภูมิที่ 4-24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านประชาชน 4-27
แผนภูมิที่ 4-25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการเชิงสุขภาพ 4-28
แผนภูมิที่ 4-26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจศูนย์บริการนักท่องเที่ยว 4-28
แผนภูมิที่ 4-27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด 4-29
แผนภูมิที่ 4-28 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านที่พักแรม 4-29
แผนภูมิที่ 4-29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านห้องน้ำสาธารณะ 4-30
แผนภูมิที่ 4-30 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านด่านตรวจคนเข้าเมือง 4-30
แผนภูมิที่ 4-31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการขนส่งโดยรถสาธารณะ 4-31
แผนภูมิที่ 4-32 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสนามบิน 4-31
แผนภูมิที่ 4-33 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านภัตตาคารและร้านอาหาร 4-32

สารบัญแผนภูมิ (ต่อ)

เนื้อหา **หน้า**

❖ **4.2 ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 10 จังหวัด ท่องเที่ยวหลัก และ 36 จังหวัดท่องเที่ยวรอง**

แผนภูมิที่ 4-34 การจำแนกตามจำนวนเฉลี่ยครั้งต่อปีของการเดินทางท่องเที่ยวต่างจังหวัด 4-38
แผนภูมิที่ 4-35 จำนวนวันพักเฉลี่ยของการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้ง 4-38
แผนภูมิที่ 4-36 จำนวนจังหวัดผู้เดินทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ 4-39
แผนภูมิที่ 4-37 วัตถุประสงค์หลักในการเดินทาง 4-40
แผนภูมิที่ 4-38 ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกจังหวัดในการเดินทางท่องเที่ยว 4-41
แผนภูมิที่ 4-39 สื่อที่ใช้หาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว 4-42
แผนภูมิที่ 4-40 แอปพลิเคชันที่ใช้อำนวยความสะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร 4-43
แผนภูมิที่ 4-41 แอปพลิเคชันที่ใช้อำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทาง 4-43
แผนภูมิที่ 4-42 แอปพิเคชันที่เกี่ยวข้องกับจองที่พักแรม 4-44
แผนภูมิที่ 4-43 แอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับบริการด้านขนส่ง 4-44
แผนภูมิที่ 4-44 ลักษณะการจัดการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 4-45
แผนภูมิที่ 4-45 ลักษณะการจัดการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 4-46
แผนภูมิที่ 4-46 ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแต่ละประเด็น ปี 2563 4-48
แผนภูมิที่ 4-47 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด 4-49
แผนภูมิที่ 4-48 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านประชาชน 4-50
แผนภูมิที่ 4-49 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ 4-50
แผนภูมิที่ 4-50 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการด้านสนามบิน 4-51
แผนภูมิที่ 4-51 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการเชิงสุขภาพ 4-51
แผนภูมิที่ 4-52 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจห้องน้ำสาธารณะ 4-52
แผนภูมิที่ 4-53 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการด้านขนส่งสาธารณะ 4-53
แผนภูมิที่ 4-54 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการด้านความปลอดภัย 4-54
แผนภูมิที่ 4-55 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4-54
แผนภูมิที่ 4-56 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจศูนย์บริการนักท่องเที่ยว 4-55
แผนภูมิที่ 4-57 เปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแต่ละประเด็น 4-56
ปี 2562 และ ปี 2563
แผนภูมิที่ 4-58 ค่าเฉลี่ยการประสบปัญหาระหว่างการท่องเที่ยว 4-57

สารบัญแผนภูมิ (ต่อ)

เนื้อหา **หน้า**

แผนภูมิที่ 4-59 สถานการณ์วิกฤตไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือไม่ 4-61
แผนภูมิที่ 4-60 ปัจจัยที่เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 4-62
แผนภูมิที่ 4-61 3 จังหวัดแรกที่นักท่องเที่ยวชาวไทยอยากไปมากที่สุดภายหลังวิกฤติไวรัสโคโรนา (Covid-19) 4-62

❖ **4.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแต่ละจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยว 10 จังหวัดหลัก**

แผนภูมิที่ 4-62 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร 4-64
แผนภูมิที่ 4-63 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร 4-65
แผนภูมิที่ 4-64 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกาญจนบุรี 4-66
แผนภูมิที่ 4-65 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยว จังหวัดกาญจนบุรี 4-67
แผนภูมิที่ 4-66 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดชลบุรี 4-68
แผนภูมิที่ 4-67 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี 4-69
แผนภูมิที่ 4-68 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดระยอง 4-70
แผนภูมิที่ 4-69 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดระยอง 4-71
แผนภูมิที่ 4-70 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4-72
แผนภูมิที่ 4-71 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4-73
แผนภูมิที่ 4-72 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดนครราชสีมา 4-74
แผนภูมิที่ 4-73 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดนครราชสีมา 4-75
แผนภูมิที่ 4-74 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดขอนแก่น 4-76
แผนภูมิที่ 4-75 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่น 4-77

สารบัญแผนภูมิ (ต่อ)

เนื้อหา **หน้า**

แผนภูมิที่ 4-76 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดจังหวัดเพชรบุรี 4-78

แผนภูมิที่ 4-77 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรี 4-79

แผนภูมิที่ 4-78 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 4-80

แผนภูมิที่ 4-79 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 4-81

แผนภูมิที่ 4-80 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดจังหวัดเชียงใหม่ 4-82

แผนภูมิที่ 4-81 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ 4-83

❖ **4.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง 36 จังหวัด**

แผนภูมิที่ 4-82 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดนครศรีธรรมราช 4-81

แผนภูมิที่ 4-83 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช 4-82

แผนภูมิที่ 4-84 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดอุดรธานี 4-83

แผนภูมิที่ 4-85 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานี 4-84

แผนภูมิที่ 4-86 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดลพบุรี 4-85

แผนภูมิที่ 4-87 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดลพบุรี 4-86

แผนภูมิที่ 4-88 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดพิษณุโลก 4-87

แผนภูมิที่ 4-89 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก 4-88

แผนภูมิที่ 4-90 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดนครนายก 4-89

แผนภูมิที่ 4-91 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดนครนายก 4-90

สารบัญแผนภูมิ (ต่อ)

เนื้อหา **หน้า**

แผนภูมิที่ 4-92 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงราย 4-91
แผนภูมิที่ 4-93 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย 4-92
แผนภูมิที่ 4-94 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดอุบลราชธานี 4-93
แผนภูมิที่ 4-95 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี 4-94
แผนภูมิที่ 4-96 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดจันทบุรี 4-95
แผนภูมิที่ 4-97 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี 4-96
แผนภูมิที่ 4-98 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสุพรรณบุรี 4-97
แผนภูมิที่ 4-99 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี 4-98
แผนภูมิที่ 4-100 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดราชบุรี 4-99
แผนภูมิที่ 4-101 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดราชบุรี 4-100
แผนภูมิที่ 4-102 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดตาก 4-101
แผนภูมิที่ 4-103 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดตาก 4-102
แผนภูมิที่ 4-104 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเพชรบูรณ์ 4-103
แผนภูมิที่ 4-105 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์ 4-104
แผนภูมิที่ 4-106 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเลย 4-105
แผนภูมิที่ 4-107 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลย 4-106

สารบัญแผนภูมิ (ต่อ)

เนื้อหา **หน้า**

แผนภูมิที่ 4-108 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดหนองคาย 4-107
แผนภูมิที่ 4-109 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนองคาย 4-108
แผนภูมิที่ 4-110 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระแก้ว 4-109
แผนภูมิที่ 4-111 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดสระแก้ว 4-110
แผนภูมิที่ 4-112 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดมุกดาหาร 4-111
แผนภูมิที่ 4-113 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดมุกดาหาร 4-112
แผนภูมิที่ 4-114 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดบุรีรัมย์ 4-113
แผนภูมิที่ 4-115 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดบุรีรัมย์ 4-114
แผนภูมิที่ 4-116 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดนครสวรรค์ 4-115
แผนภูมิที่ 4-117 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดนครสวรรค์ 4-116
แผนภูมิที่ 4-118 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดชัยภูมิ 4-117
แผนภูมิที่ 4-119 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดชัยภูมิ 4-118
แผนภูมิที่ 4-120 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสมุทรสงคราม 4-119
แผนภูมิที่ 4-121 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม 4-120
แผนภูมิที่ 4-122 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดศรีสะเกษ 4-121
แผนภูมิที่ 4-123 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดศรีสะเกษ 4-122

สารบัญแผนภูมิ (ต่อ)

เนื้อหา **หน้า**

แผนภูมิที่ 4-124 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดตราด 4-123
แผนภูมิที่ 4-125 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดตราด 4-124
แผนภูมิที่ 4-126 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดปราจีนบุรี 4-125
แผนภูมิที่ 4-127 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดปราจีนบุรี 4-126
แผนภูมิที่ 4-128 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดชุมพร 4-127
แผนภูมิที่ 4-129 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดชุมพร 4-128
แผนภูมิที่ 4-130 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสตูล 4-129
แผนภูมิที่ 4-131 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยว จังหวัดสตูล 4-130
แผนภูมิที่ 4-132 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดตรัง 4-131
แผนภูมิที่ 4-133 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดตรัง 4-132
แผนภูมิที่ 4-134 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดพัทลุง 4-133
แผนภูมิที่ 4-135 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุง 4-134
แผนภูมิที่ 4-136 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสกลนคร 4-135
แผนภูมิที่ 4-137 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดสกลนคร 4-136
แผนภูมิที่ 4-138 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสุรินทร์ 4-137
แผนภูมิที่ 4-139 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดสุรินทร์ 4-138
แผนภูมิที่ 4-140 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดนครพนม 4-139

สารบัญแผนภูมิ (ต่อ)

เนื้อหา **หน้า**

แผนภูมิที่ 4-141 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดนครพนม 4-140

แผนภูมิที่ 4-142 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดลำพูน 4-141

แผนภูมิที่ 4-143 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการ 4-142

แผนภูมิที่ 4-144 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดลำปาง 4-143

แผนภูมิที่ 4-145 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง 4-144

แผนภูมิที่ 4-146 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดอุตรดิตถ์ 4-145

แผนภูมิที่ 4-147 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดอุตรดิตถ์ 4-146

แผนภูมิที่ 4-148 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสุโขทัย 4-147

แผนภูมิที่ 4-149 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย 4-148

แผนภูมิที่ 4-150 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดระนอง 4-149

แผนภูมิที่ 4-151 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดระนอง 4-150

แผนภูมิที่ 4-152 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดน่าน 4-151

แผนภูมิที่ 4-153 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดน่าน 4-152

สารบัญภาพ

เนื้อหา **หน้า**

บทที่ 2

- ภาพที่ 1 ภาพสรุปประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีที่เกี่ยวเนื่องกับการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ 2-28

บทที่ 4

- ภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรน่า (Covid-19) ของชาวต่างที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และ จังหวัดที่อยากไปท่องเที่ยวหลังสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรน่า (Covid-19) 3 อันดับแรก ฯ 4-34
- ภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรน่า (Covid-19) ของชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้ง 18,000 ราย 4-60

บทที่ 5

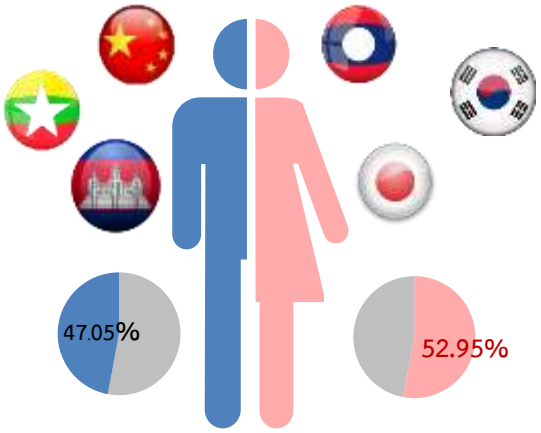
- ภาพที่ 4 รูปแบบเค้าโครงการจัดทำสรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญของนักท่องเที่ยวชาวไทย 5-1
- ภาพที่ 5 รูปแบบเค้าโครงการจัดทำสรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 5-2
- ภาพที่ 6 รูปสรุปประเด็นการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 2563 5-3
- ภาพที่ 7 รูปความพึงพอใจประเด็นโดยรวมรายจังหวัด 5-4
- ภาพที่ 8 ความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) ของนักท่องเที่ยวชาวไทย 5-5
- ภาพที่ 9 ความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 5-6

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary Report)

1. สรุปประเด็นสำคัญของรายงานผลการสำรวจ

1.1 ผลการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภาพรวม

ประชากรศาสตร์ (จำนวน 2,000 ราย)



- เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 52.95 ต่อ ร้อยละ 47.05)
- มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 33.50)
- ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.62 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี
- ประกอบอาชีพที่หลากหลาย โดยเป็นนักวิชาชีพ (Professional) มากที่สุด ร้อยละ 26.90
- มีรายได้ต่อปีอยู่ในระดับน้อยกว่า 20,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ/ปี รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีรายได้ระดับปานกลาง ระหว่าง 20,000- 40,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ/ปี (ร้อยละ 44.10 และร้อยละ 32.90 ตามลำดับ) ที่เหลือเป็นกลุ่มที่มีรายได้อยู่ในเกณฑ์สูงตั้งแต่ 40,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ/ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 22.00)
- นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มากกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 67.00) เดินทางมาจากภูมิภาคเอเชีย เช่น ประเทศจีน เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น ลาว เมียนมาร์ เป็นต้น

1.1.1 พฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภาพรวม

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมายังประเทศไทยเพื่อพักผ่อนในวันหยุดเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ71.75) โดยมี 3 ปัจจัยหลักที่ใช้ประกอบการเดินทางคือแหล่งท่องเที่ยว/สถานที่ท่องเที่ยว (ร้อยละ 27.70) ความสะดวกสบายในการเดินทาง (ร้อยละ 21.40) และค่าใช้จ่ายในประเทศไทย (ร้อยละ 20.70) ตามลำดับ สำหรับสื่อที่ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 3 อันดับแรก ได้แก่ เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว (ร้อยละ 20.34) การบอกเล่า/แนะนำของเพื่อน (ร้อยละ 19.02) และสื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 16.99) ตามลำดับ

ทั้งนี้ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา การรับรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จาก ร้อยละ 14.7 ในปี 2559 เป็น ร้อยละ 18.5 ร้อยละ 21.6 และร้อยละ 32.2 ในปี 2560 – ปี 2562 ตามลำดับ แสดงถึงการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตจะมีบทบาทมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

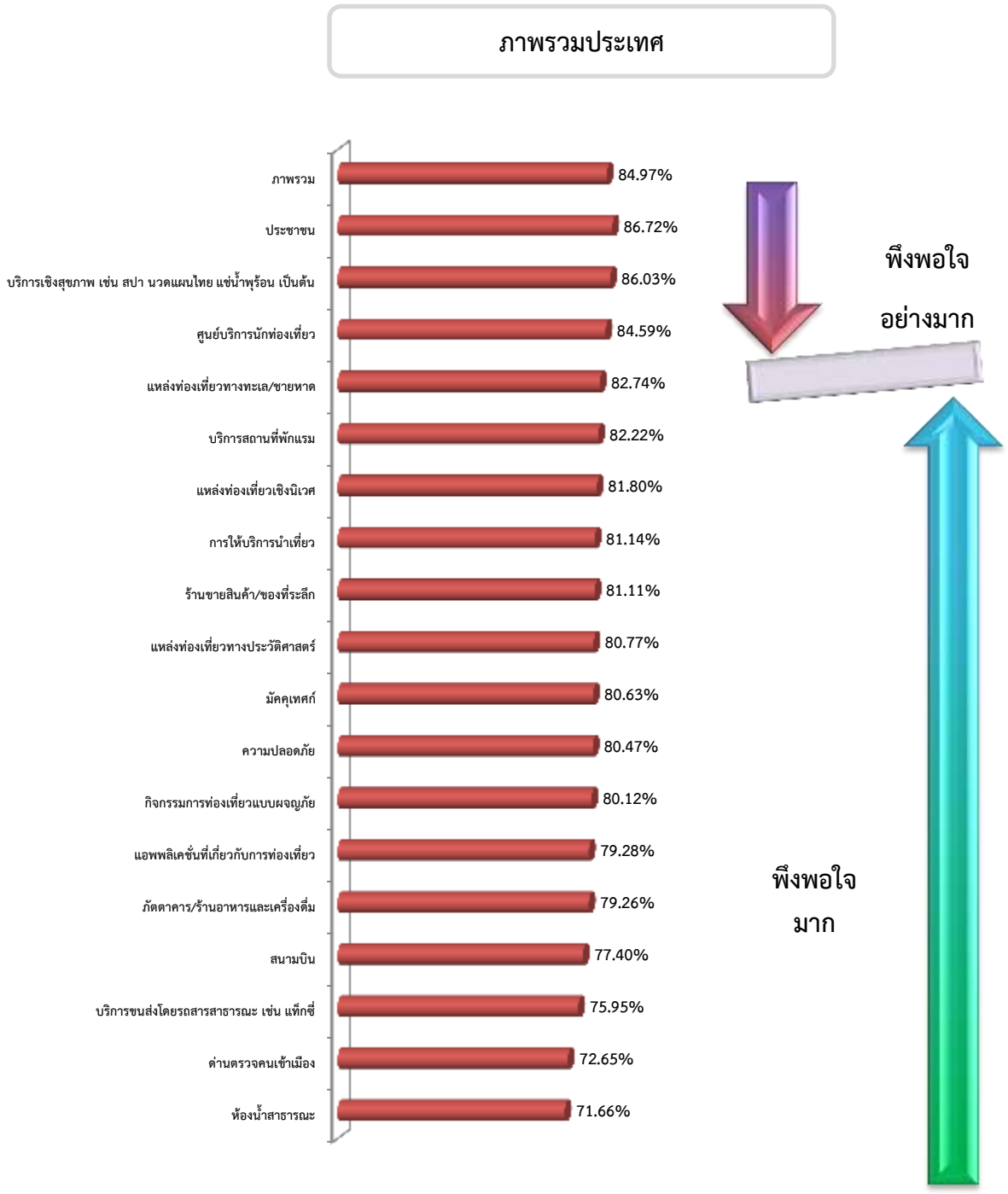
กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มที่มาครั้งแรก (First Visit) มีสัดส่วนมากกว่ากลุ่มที่กลับมาเที่ยวซ้ำ (Revisit) (ร้อยละ 61.0 ต่อ ร้อยละ 39.0) โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.90) เดินทางมาประเทศไทยประเทศเดียว และจัดการเดินทางด้วยตนเอง (ร้อยละ 57.60) เนื่องจากปัจจุบันมีแอปพลิเคชันต่าง ๆ ช่วยอำนวยความสะดวกทั้งด้านการจองตั๋วเครื่องบิน การจองสถานที่พัก การจองสถานที่ท่องเที่ยว และการค้นหาข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ นอกจากนี้บางส่วน (ร้อยละ 15.45) จัดการเดินทางด้วยบริษัทนำเที่ยว ที่เหลือคือจัดการเดินทางด้วยตัวเองและใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในประเทศ (ร้อยละ 26.95)

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีวันพักเฉลี่ยในประเทศไทยประมาณ 21-25 วัน (ร้อยละ 36.25) เป็นระยะเวลาที่เพิ่มมากขึ้น จาก 12.18 วัน 11.15 วัน 11.05 วัน และ 8.67 วัน ในปี 2559-2562 ตามลำดับ เนื่องจากในปี 2563 เกิดวิกฤติการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้นักท่องเที่ยวต้องใช้เวลาในการอยู่ในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น กิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าร่วมมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวยามค่ำคืน (ร้อยละ 59.15) เที่ยวชมทิวทัศน์ (ร้อยละ 55.80) ทะเลชายหาด (ร้อยละ 49.25) การชิมอาหารไทย (ร้อยละ 47.65) และกิจกรรมผจญภัย (ร้อยละ 45.65) ตามลำดับ

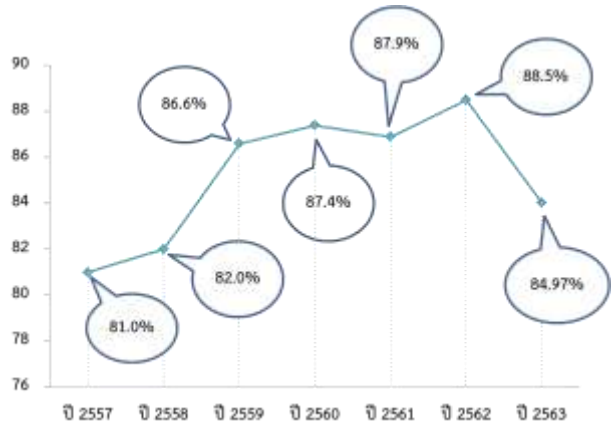
1.1.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภาพรวม

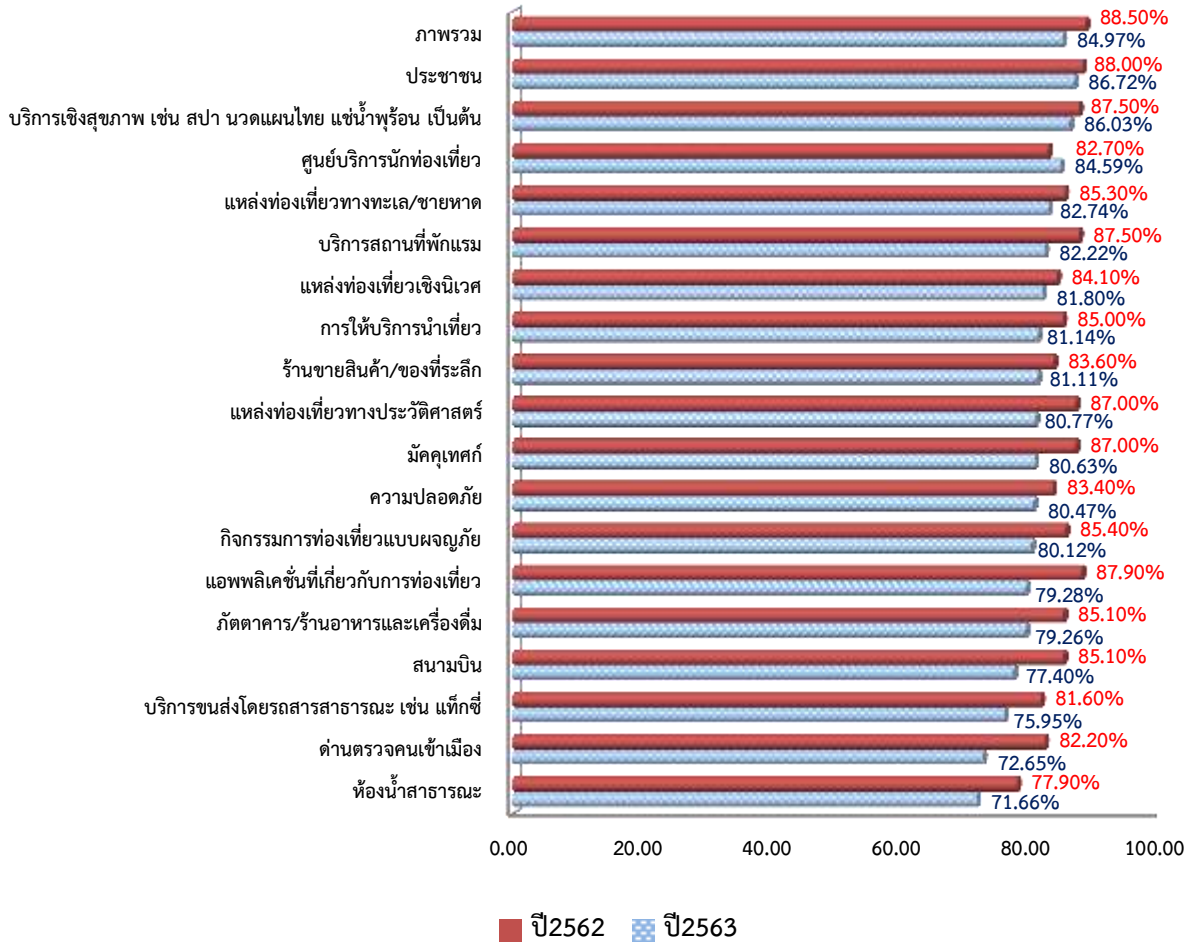
กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวขอประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 84.97) โดยมีประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน (ร้อยละ 86.72) บริการเชิงสุขภาพ (ร้อยละ 86.03) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (84.59) แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด (ร้อยละ 82.74) และ บริการสถานที่พักแรม (ร้อยละ 82.22) ตามลำดับ ในขณะที่มีประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด 5 อันดับ ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ (ร้อยละ 71.66) ด่านตรวจคนเข้าเมือง (ร้อยละ 72.65) บริการขนส่งโดยรถโยสารสาธารณะ (ร้อยละ 75.95) สนามบิน (ร้อยละ 77.40) และภัตตาคาร/ร้านอาหาร (ร้อยละ 79.26) ตามลำดับ **(แผนภูมิที่ 1)** นอกจากนี้จะพบว่าความพึงพอใจภาพรวมในปี 2563 ลดลงจากช่วง 5 ปีที่ผ่านมา จากร้อยละ 86.6 ร้อยละ 87.4 ร้อยละ 86.9 และร้อยละ 88.5 ในปี 2559-2562 ตามลำดับ **(แผนภูมิที่ 2)** เนื่องจากเกิดวิกฤติการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในปี 2563 จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวลดลงเล็กน้อยในด้านความสะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

แผนภูมิที่ 1 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2563 ในภาพรวม



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติภาพรวม ปี 2557-2563





1.1.3 ทัศนคติ และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภาพรวม

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีทัศนคติที่ดีต่อการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยแสดงออกมาเป็นผลความพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 84.97) ในภาพรวม ถึงแม้จะเป็นช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่อาจส่งผลให้ความพึงพอใจในภาพรวมลดลงเล็กน้อยจากปีที่ผ่านมา แต่เมื่อได้สอบถามถึงจังหวัดที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอยากเดินทางท่องเที่ยวเมื่อภาวะวิกฤติโควิด-19 เริ่มคลี่คลาย พบว่า จังหวัดที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอยากเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 3 อันดับแรก ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต (ร้อยละ 4.88) จังหวัดกระบี่ (ร้อยละ 4.00) และจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ร้อยละ 3.67) ตามลำดับ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการเร่งพัฒนาปรับปรุงจุดที่ควรเร่งพัฒนา อันได้แก่ รถโดยสารสาธารณะ ห้องน้ำสาธารณะ บริการความปลอดภัย ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ด่านตรวจคนเข้าเมือง สนามบิน และภัตตาคาร/ร้านอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อส่งเสริมการตอบสนองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

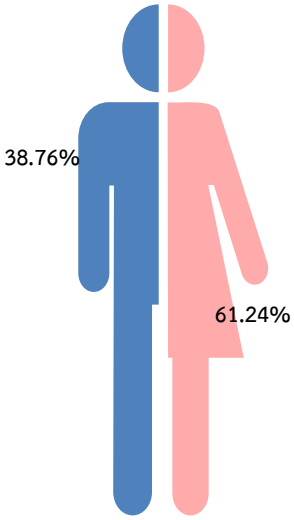
1.1.4 ความพึงพอใจต่อมาตรการโควิด-19 ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ 79.40) ในภาพรวมต่อการรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ การให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่อยู่ในประเทศไทยในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 (ร้อยละ 81.4) รองลงมาเป็น มาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย (ร้อยละ 80.4) การเตือนภัยและการรายงานสถานการณ์ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย (ร้อยละ 78.6) และการปรับรูปแบบการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้ปลอดภัยต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มากขึ้น (New Normal) (ร้อยละ 76.8) ตามลำดับ

ทั้งนี้ พบว่าปัจจัยที่เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยภายหลังวิกฤติไวรัสโควิด-19 เริ่มคลี่คลาย ได้แก่มาตรฐานด้านความสะอาดและสุขอนามัยภายในแหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 41.24)การจำกัดคนเข้าออกในแหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 37.29) Social Distancing ในแหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 20.27) ตามลำดับ

ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนายกระดับมาตรฐานทั้งด้านความสะอาด สุขอนามัย ความปลอดภัย พร้อมทั้งควรเร่งพัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ ในทุกแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานระดับสากล เพื่อส่งเสริมขีดความสามารถในการรองรับและขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในอนาคต

1.2 ผลการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาพรวม



ประชากรศาสตร์ (จำนวน 18,000 ราย)

- เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 61.24 ต่อร้อยละ 38.76)
- มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี มากที่สุด ร้อยละ (29.22)
- ส่วนใหญ่ร้อยละ (53.63) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- ประกอบอาชีพที่หลากหลาย โดยเป็นอาชีพลูกจ้าง/พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด ร้อยละ (24.81)
- มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับ 15,001 - 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 39.77)

1.2.1 พฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาพรวม

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 31.61) เดินทางท่องเที่ยวเฉลี่ย 1-3 ครั้งต่อปี ซึ่งมักเดินทางกับครอบครัว/ญาติ/เพื่อน (ร้อยละ 90.39) โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางพักผ่อนในวันหยุดเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 83.78) มี 5 ปัจจัยหลักที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกจังหวัดในการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว/สถานที่ท่องเที่ยว (32.05) ภาพลักษณ์จังหวัด (ร้อยละ 13.46) ความสะดวกสบายในการเดินทาง (ร้อยละ 10.52) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว (ร้อยละ 10.30) และความหลากหลายในการจับจ่ายซื้อสินค้า (ร้อยละ 9.61) ตามลำดับ

สำหรับสื่อที่ใช้หาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยหาข้อมูลจากสื่อที่หลากหลาย โดยมี 2 สื่อหลัก ๆ ที่เข้าถึงได้มาก คือ จากคำบอกเล่า/การแนะนำจากเพื่อน (ร้อยละ 39.08) และเว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว/สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 25.51) ตามลำดับ แสดงถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารทางอินเตอร์เน็ต/สื่อสังคมออนไลน์ มีบทบาทสำคัญต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย

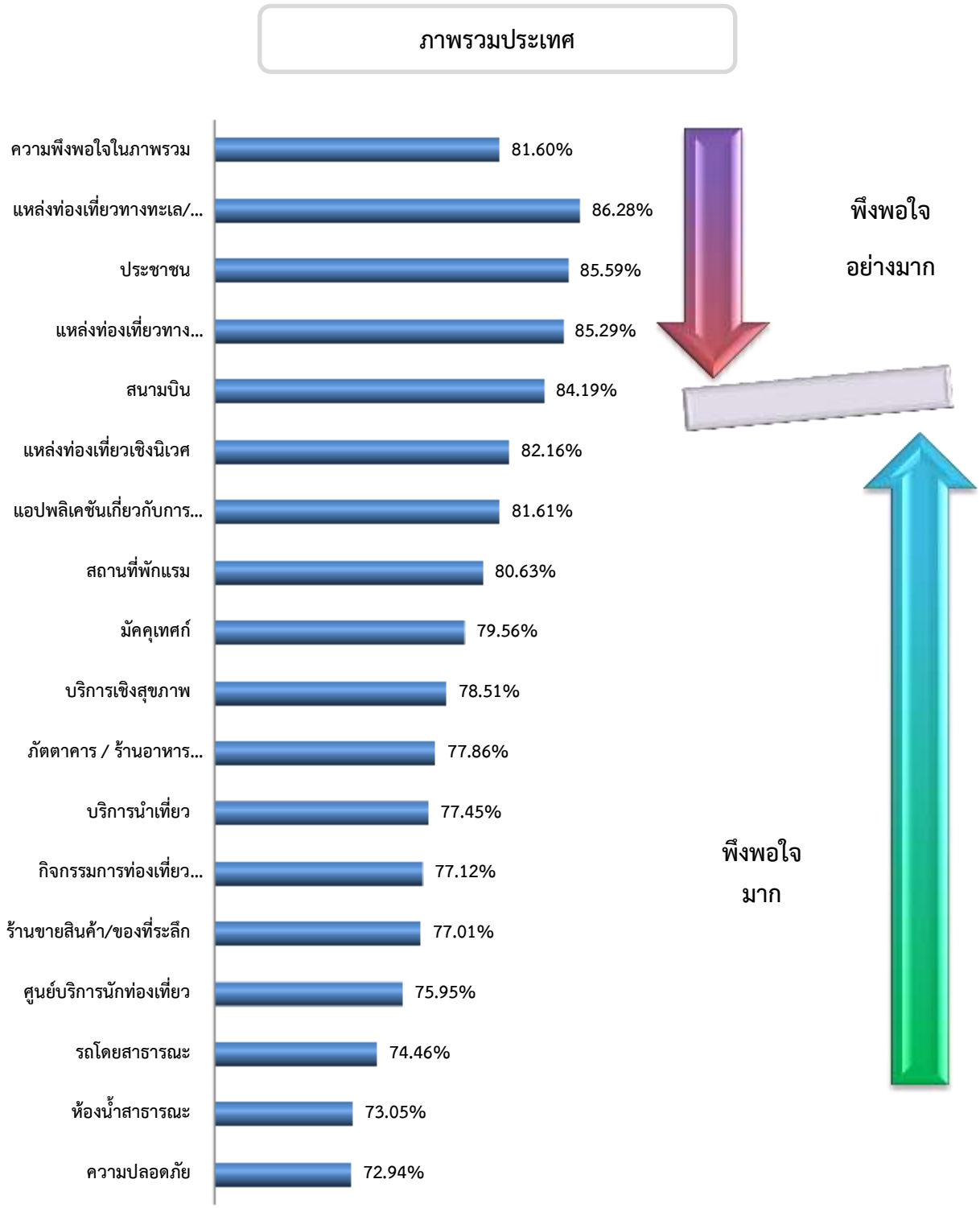
กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 92.37) จัดการเดินทางด้วยตนเอง บางส่วนจัดการเดินทางด้วยตนเองและบางส่วนผ่านบริษัทนำเที่ยว (ร้อยละ 4.35) และจัดการการเดินทางโดยบริษัทนำเที่ยว (ร้อยละ 3.28) ซึ่งส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.04) ใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการเดินทาง โดยกิจกรรมที่เข้าร่วมมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ผักผ่อนในวันหยุด (83.78) เยี่ยมเพื่อน/ญาติ (ร้อยละ 4.82) นั่งสมาธิ/ทำบุญ (ร้อยละ 3.34) ติดต่อธุรกิจ (ร้อยละ 2.52) และการซื้อสินค้า/ของที่ระลึก (ร้อยละ 2.47) ตามลำดับ

1.2.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาพรวม

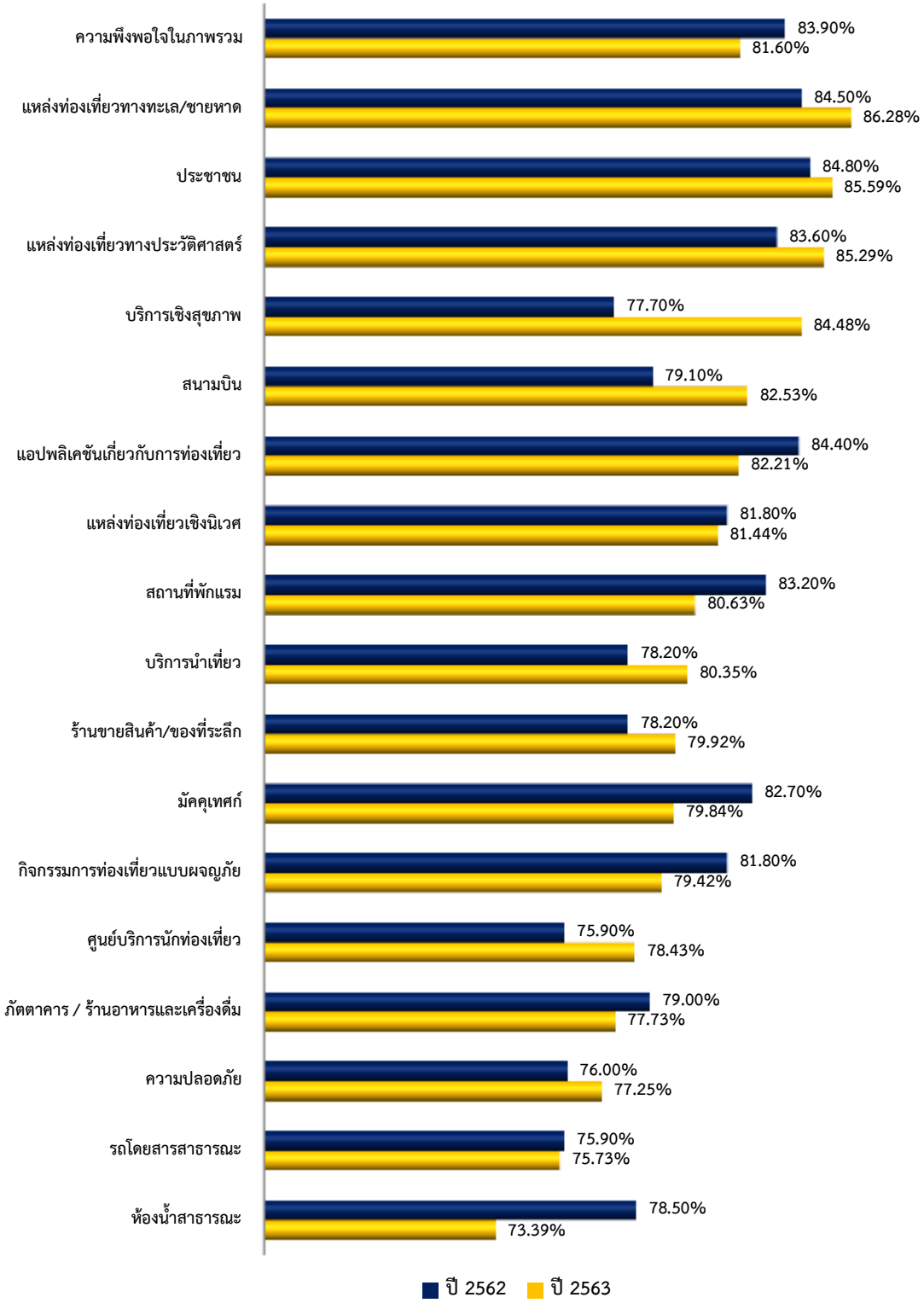
กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 81.60) โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด (ร้อยละ 86.28) ประชาชน (ร้อยละ 85.59) แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (ร้อยละ 85.29) บริการเชิงสุขภาพ (ร้อยละ 84.48) และบริการด้านสนามบิน (ร้อยละ 82.53) ตามลำดับ ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 5 อันดับท้ายสุด ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ (73.39) บริการขนส่งโดยรถโดยสารสาธารณะ (ร้อยละ 75.73) บริการความปลอดภัย (ร้อยละ 797.25) ภัตตาคาร/ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 77.73) และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 78.45) ตามลำดับ **(แผนภูมิที่ 3)** จะเห็นได้ว่าประเด็นด้านห้องน้ำสาธารณะและบริการขนส่งโดยรถโดยสารสาธารณะ ได้รับความพึงพอใจน้อยอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อตอบสนองความต้องการและเพิ่มความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในอนาคต

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาพรวม และความพึงพอใจในแต่ละประเด็นด้านการท่องเที่ยวในปี 2563 ส่วนใหญ่ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 ซึ่งอาจจะเกิดจากภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบอย่างมากต่อการท่องเที่ยว ทั้งในด้านความปลอดภัย ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความคล่องตัวในการเดินทางท่องเที่ยว จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในภาพรวมลดลงเล็กน้อย แต่ในขณะที่มีประเด็นด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ บริการสุขภาพ (จากร้อยละ 77.70 เพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 84.48) แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด (จากร้อยละ 84.50 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 86.28) แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (จากร้อยละ 83.60 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 85.59) และบริการด้านสนามบิน (จากร้อยละ 79.10 เพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 82.53) เป็นต้น **(แผนภูมิที่ 4)** ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประเด็นแหล่งท่องเที่ยวและประเด็นงานบริการ อาจจะเป็นเพราะในช่วงเกิดวิกฤติการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวลดลง ความแออัดลดลง แหล่งท่องเที่ยวมีความสวยงามมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นในประเด็นดังกล่าว

แผนภูมิที่ 3 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2563 ในภาพรวม



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยภาพรวม ปี 2562-2563



1.2.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน 10 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก

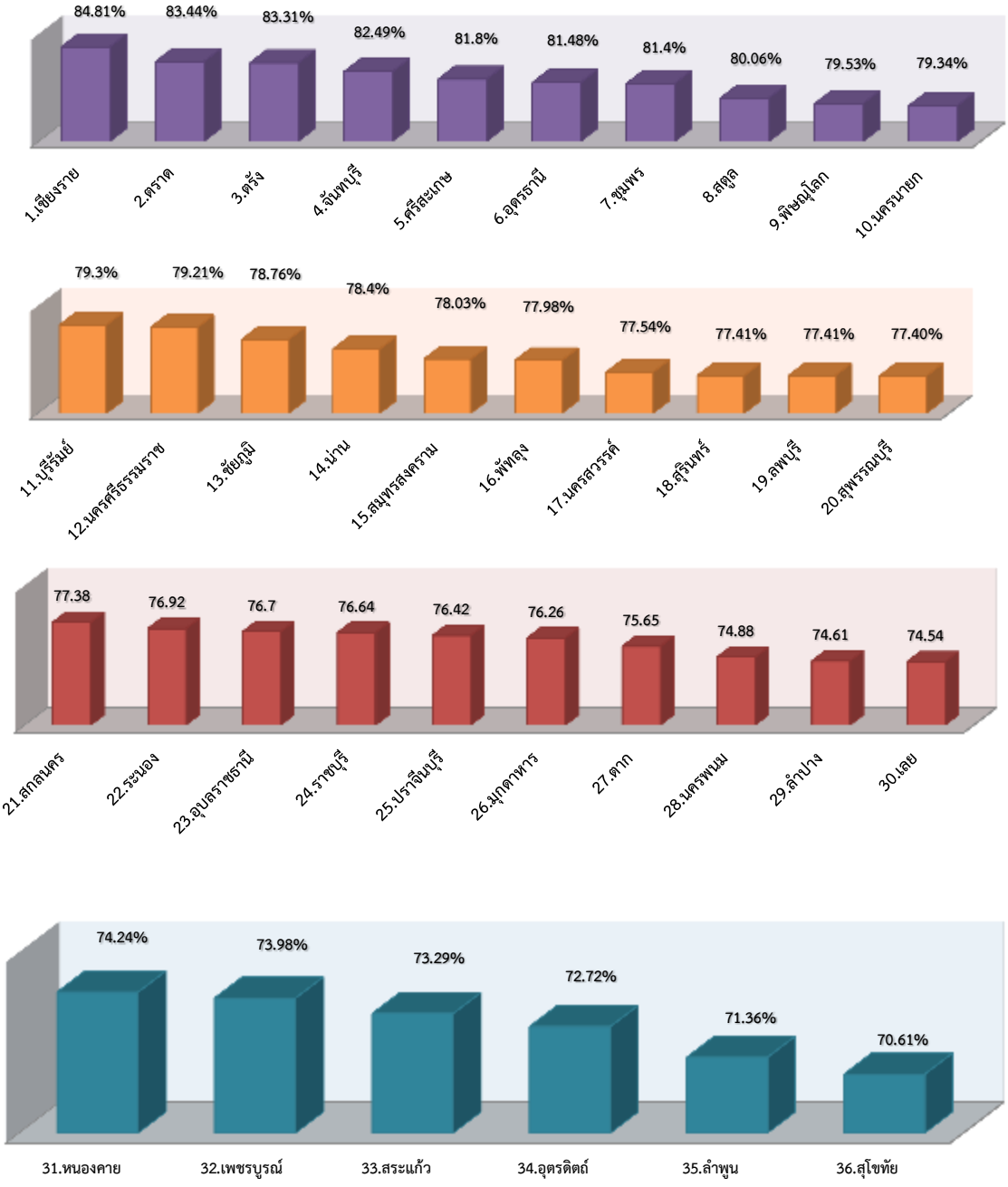
กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก 10 จังหวัดของประเทศไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อจังหวัดกาญจนบุรีสูงที่สุด (ร้อยละ 88.39) รองลงมาเป็นจังหวัดระยอง (ร้อยละ 88.25) จังหวัดเพชรบุรี (ร้อยละ 86.84) จังหวัดชลบุรี (ร้อยละ 86.77) จังหวัดนครราชสีมา (ร้อยละ 84.54) จังหวัดขอนแก่น (ร้อยละ 84.52) จังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 84.15) จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ร้อยละ 83.78) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ร้อยละ 82.42) และจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 80.33) ตามลำดับ โดยสามารถจำแนกประเด็นที่เป็นจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา ดังนี้

บริการด้านการท่องเที่ยว	กรุงเทพมหานคร	กาญจนบุรี	ชลบุรี	ระยอง	พระนครศรีอยุธยา	นครราชสีมา	ขอนแก่น	เพชรบุรี	ประจวบคีรีขันธ์	เชียงใหม่
1.สนามบิน	●	★	★	★	★	★	▲	★	▲	●
2. รถโดยสารสาธารณะ	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
3. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	▲	●	●	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲
4. ความปลอดภัย	▲	▲	●	▲	▲	▲	●	▲	▲	▲
5. ห้องน้ำสาธารณะ	▲	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
6. แหล่งท่องเที่ยวทะเลและชายหาด	★	★	●	●	★	★	★	★	●	★
7. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	●	▲	▲	●	▲	●	●	▲	▲	●
8. แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์	●	●	▲	▲	▲	●	▲	●	▲	▲
9. กิจกรรมผจญภัย	●	▲	▲	▲	▲	●	▲	▲	▲	▲
10. โรงแรมและที่พัก	●	●	●	●	▲	●	●	▲	▲	●
11. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร	●	▲	▲	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲
12. ร้านค้า ของที่ระลึก	●	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
13. การบริการเชิงสุขภาพ	●	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
14. บริการนำเที่ยว	●	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
15. มัคคุเทศก์	●	●	●	●	▲	▲	●	▲	▲	▲
16. แอปพลิเคชั่นบนมือถือ	●	●	●	●	▲	▲	●	▲	▲	▲
17. ประชาชน	●	●	▲	●	▲	▲	▲	▲	▲	●

● หมายถึง คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 84.1 ขึ้นไป เป็นจุดแข็งที่ควรรักษาไว้
▲ หมายถึง คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 84.1 ควรได้รับการพัฒนา
★ หมายถึง ไม่มีบริการ

1.2.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน 36 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง 36 จังหวัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง 5 อันดับแรก ได้แก่ จังหวัดเชียงราย (ร้อยละ 84.81) จังหวัดตราด (ร้อยละ 83.44) จังหวัดตรัง (ร้อยละ 83.31) จังหวัดจันทบุรี (ร้อยละ 82.49) และจังหวัดศรีสะเกษ (ร้อยละ 81.80) ตามลำดับ



โดยสามารถจำแนกประเด็นที่เป็นจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนาของจังหวัดท่องเที่ยวรอง ทั้ง 36 จังหวัด ดังนี้

บริการด้านการท่องเที่ยว	นครศรีธรรมราช	อุดรธานี	ลพบุรี	พิษณุโลก	นครนายก	เชียงราย	อุบลราชธานี	จันทบุรี	สุพรรณบุรี	ราชบุรี
1.สนามบิน	▲	●	★	●	★	▲	●	★	★	★
2. รถโดยสารสาธารณะ	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
3. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
4. ความปลอดภัย	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
5. ห้องน้ำสาธารณะ	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
6. แหล่งท่องเที่ยวทะเลและชายหาด	●	★	★	★	★	★	★	▲	★	★
7. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	▲	▲	▲	▲	▲	●	▲	▲	▲	▲
8. แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์	●	●	▲	●	●	●	▲	▲	▲	▲
9. กิจกรรมผจญภัย	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
10. โรงแรมและที่พัก	▲	▲	▲	▲	▲	●	▲	●	▲	●
11. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร	▲	▲	▲	▲	▲	●	▲	●	▲	▲
12. ร้านค้า ของที่ระลึก	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
13. การบริการเชิงสุขภาพ	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
14. บริการนำเที่ยว	▲	▲	▲	▲	▲	●	▲	▲	▲	▲
15. มัคคุเทศก์	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
16. แอปพลิเคชั่นบนมือถือ	▲	●	▲	▲	▲	▲	●	●	▲	▲
17. ประชาชน	▲	●	●	▲	▲	▲	▲	●	▲	●

● หมายถึง คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 84.1 ขึ้นไป เป็นจุดแข็งที่ควรรักษาไว้
▲ หมายถึง คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 84.1 ควรได้รับการพัฒนา
★ หมายถึง ไม่มีบริการ

จำแนกประเด็นที่เป็นจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนาของจังหวัดท่องเที่ยวรอง ทั้ง 36 จังหวัด ดังนี้ (ต่อ)

บริการด้านการท่องเที่ยว	ตาก	เพชรบุรี	เลย	หนองคาย	สระแก้ว	มุกดาหาร	บุรีรัมย์	นครสวรรค์	ชัยภูมิ	สมุทรสงคราม
1.สนามบิน	▲	★	▲	★	★	★	▲	★	★	★
2. รถโดยสารสาธารณะ	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
3. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
4. ความปลอดภัย	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
5. ห้องน้ำสาธารณะ	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
6. แหล่งท่องเที่ยวทะเลและชายหาด	★	★	★	★	★	★	★	★	★	▲
7. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	●	●
8. แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์	●	▲	●	●	●	●	●	▲	●	●
9. กิจกรรมผจญภัย	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
10. โรงแรมและที่พัก	▲	▲	●	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
11. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
12. ร้านค้า ของที่ระลึก	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
13. การบริการเชิงสุขภาพ	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
14. บริการนำเที่ยว	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
15. มัคคุเทศก์	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
16. แอปพลิเคชั่นบนมือถือ	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
17. ประชาชน	▲	▲	▲	●	●	▲	●	●	●	●

● หมายถึง คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 84.1 ขึ้นไป เป็นจุดแข็งที่ควรรักษาไว้
▲ หมายถึง คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 84.1 ควรได้รับการพัฒนา
★ หมายถึง ไม่มีบริการ

จำแนกประเด็นที่เป็นจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนาของจังหวัดท่องเที่ยวรอง ทั้ง 36 จังหวัด ดังนี้ (ต่อ)

บริการด้านการท่องเที่ยว	ศรีสะเกษ	ตราด	ปราจีนบุรี	ชุมพร	สตูล	ตรัง	พัทลุง	สกลนคร	สุรินทร์	นครพนม
1. สนามบิน	★	▲	★	★	★	▲	★	▲	★	▲
2. รถโดยสารสาธารณะ	▲	▲	▲	▲	▲	●	▲	●	▲	▲
3. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	▲	●	▲	▲	▲	●	▲	▲	▲	▲
4. ความปลอดภัย	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
5. ห้องน้ำสาธารณะ	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
6. แหล่งท่องเที่ยวทะเลและชายหาด	★	●	★	●	●	●	▲	★	★	★
7. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	●	▲	▲	▲	▲	●	▲	●	▲	●
8. แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์	●	▲	▲	●	▲	▲	▲	●	▲	●
9. กิจกรรมผจญภัย	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
10. โรงแรมและที่พัก	▲	▲	▲	▲	▲	●	▲	▲	▲	▲
11. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร	▲	▲	▲	▲	●	▲	▲	▲	▲	▲
12. ร้านค้า ของที่ระลึก	▲	▲	▲	▲	▲	●	▲	▲	▲	▲
13. การบริการเชิงสุขภาพ	▲	▲	▲	▲	▲	●	▲	▲	▲	▲
14. บริการนำเที่ยว	▲	●	▲	●	●	▲	▲	▲	▲	●
15. มัคคุเทศก์	▲	▲	▲	●	▲	●	▲	▲	▲	●
16. แอปพลิเคชั่นบนมือถือ	▲	▲	▲	●	▲	▲	▲	▲	●	▲
17. ประชาชน	●	▲	●	●	●	●	●	▲	●	●

● หมายถึง คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 84.1 ขึ้นไป เป็นจุดแข็งที่ควรรักษาไว้
▲ หมายถึง คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 84.1 ควรได้รับการพัฒนา
★ หมายถึง ไม่มีบริการ

จำแนกประเด็นที่เป็นจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนาของจังหวัดท่องเที่ยวรอง ทั้ง 36 จังหวัด ดังนี้ (ต่อ)

บริการด้านการท่องเที่ยว	ลำพูน	ลำปาง	อุตรดิตถ์	สุโขทัย	ระนอง	น่าน
1.สนามบิน	●	●	●	★	★	●
2. รถโดยสารสาธารณะ	▲	▲	▲	▲	▲	▲
3. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	▲	▲	▲	▲	▲	▲
4. ความปลอดภัย	▲	▲	▲	▲	▲	▲
5. ห้องน้ำสาธารณะ	▲	▲	▲	▲	▲	▲
6. แหล่งท่องเที่ยวทะเลและชายหาด	★	★	★	★	●	★
7. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	●	●	●	▲	▲	●
8. แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์	●	●	●	●	●	●
9. กิจกรรมผจญภัย	▲	▲	▲	▲	▲	▲
10. โรงแรมและที่พัก	▲	▲	▲	▲	▲	▲
11. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร	▲	▲	▲	▲	▲	▲
12. ร้านค้า ของที่ระลึก	▲	▲	▲	▲	▲	▲
13. การบริการเชิงสุขภาพ	▲	●	▲	▲	●	▲
14. บริการนำเที่ยว	▲	▲	▲	▲	▲	▲
15. มัคคุเทศก์	▲	▲	▲	▲	▲	▲
16. แอปพลิเคชั่นบนมือถือ	●	●	▲	▲	▲	●
17. ประชาชน	●	●	●	●	▲	▲

● หมายถึง คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 84.1 ขึ้นไป เป็นจุดแข็งที่ควรรักษาไว้
▲ หมายถึง คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 84.1 ควรได้รับการพัฒนา
★ หมายถึง ไม่มีบริการ

1.2.5 ทัศนคติ และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาพรวม

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีทัศนคติที่ดีต่อการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยแสดงออกมาเป็นผลความพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 82.25) ในภาพรวม ถึงแม้จะเป็นช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่อาจส่งผลให้ความพึงพอใจในภาพรวมลดลงเล็กน้อยจากปีที่ผ่านมา แต่เมื่อสอบถามถึงจังหวัดที่นักท่องเที่ยวชาวไทยอยากเดินทางท่องเที่ยวเมื่อภาวะวิกฤติโควิด-19 เริ่มคลี่คลาย พบว่า จังหวัดที่นักท่องเที่ยวชาวไทยอยากเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 3 อันดับแรก ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 12.36) จังหวัดน่าน (ร้อยละ 12.30) และจังหวัดภูเก็ต (ร้อยละ 9.94) ตามลำดับ ดังนั้น จึงจำเป็น อย่างยิ่งในการเร่งพัฒนาปรับปรุงจุดที่ควรเร่งพัฒนา อันได้แก่ รถโดยสารสาธารณะ ห้องน้ำสาธารณะ บริการ ความปลอดภัย ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก และภัตตาคาร/ร้านอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้นเพื่อส่งเสริมการตอบสนองของนักท่องเที่ยวชาวไทยเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

1.2.6 ความพึงพอใจต่อมาตรการโควิด-19 ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ 77.75) ในภาพรวมต่อการรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนนักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยวในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 (แพ็คเกจ “เราเที่ยวด้วยกัน”) (ร้อยละ 78.6) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย (ร้อยละ 78.6) การเตือนภัยและการรายงานสถานการณ์ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 (ร้อยละ 78.4) และการปรับรูปแบบการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้ปลอดภัยต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มากขึ้น (New Normal) (ร้อยละ 75.4) ตามลำดับ

ทั้งนี้ พบว่าปัจจัยที่เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยภายหลังวิกฤติไวรัสโควิด-19 เริ่มคลี่คลาย ได้แก่ มาตรฐานด้านความสะอาดและสุขอนามัยภายในแหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 39.75) การจำกัดคนเข้าออก ในแหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 31.42) และ Social Distancing ในแหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 28.55) ตามลำดับ

ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนายกระดับมาตรฐานทั้งด้านความสะอาด สุขอนามัย ความปลอดภัย พร้อมทั้งควรเร่งพัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ ในทุกแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานระดับสากล เพื่อส่งเสริมขีดความสามารถในการรองรับและขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย

การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย ภายใต้การดำเนินงานโครงการค่าใช้จ่ายในการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2563 โดยการรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ และบูรณาการข้อมูลจาก 1) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 - 2580) 2)แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) 3) ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ 4) ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนาพูดคุย กับผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ประกอบการผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว สามารถสรุปประเด็นในการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย		
ประเด็นข้อเสนอแนะ	**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**	**ตัวชี้วัด**
1. ทุกจังหวัดเพิ่มตัวชี้วัดประเด็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เดินทางท่องเที่ยวในทุกจังหวัด **(แผนงานระยะสั้น 1-2 ปี)**	- หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวประจำจังหวัด (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด/การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด/สำนักงานพัฒนาชุมชนประจำจังหวัด) - กรมการพัฒนาชุมชน - กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - ภาคีเครือข่ายภาคเอกชน (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว/สภาหอการค้าไทย/สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว ฯลฯ)	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ในภาพรวมจังหวัด
2. การพัฒนาการท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติโควิด-19 และโรคติดต่ออุบัติใหม่ - จัดทำคู่มือ และฝึกอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ ในการรับมือในสภาวะวิกฤติ **(แผนงานระยะสั้น 1-2 ปี)**	- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - กระทรวงสาธารณสุข - หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวประจำ	- มีคู่มือในการปฏิบัติการงานในภาวะวิกฤติโควิด-19 และโรคติดต่ออุบัติใหม่

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย		
ประเด็นข้อเสนอแนะ	**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**	**ตัวชี้วัด**
	จังหวัด (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด/การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด/สำนักงานพัฒนาชุมชนประจำจังหวัด) - กรมการท่องเที่ยว - กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	
3. พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้งดงามตามวัตถุประสงค์หลักของสถานที่ เน้นสร้างอัตลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว **(แผนงานระยะกลาง 3-5 ปี)**	- หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวประจำจังหวัด (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด/การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด/สำนักงานพัฒนาชุมชนประจำจังหวัด) - กรมการพัฒนาชุมชน - กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - ภาคีเครือข่ายภาคเอกชน (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว/สภาหอการค้าไทย/สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว ฯลฯ)	- ทุกแหล่งท่องเที่ยวมีอัตลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ที่มีความแตกต่างกัน
4. พัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงภูมิภาค เมืองหลักสู่เมืองรอง **(แผนงานระยะกลาง 3-5 ปี)**	- หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวประจำจังหวัด (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด/การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด/สำนักงานพัฒนาชุมชนประจำจังหวัด) - กรมการพัฒนาชุมชน - กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - ภาคีเครือข่ายภาคเอกชน (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว/สภาหอการค้าไทย/สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว ฯลฯ)	- มีเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงภูมิภาคมากขึ้น - มีเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงจากเมืองหลักสู่เมืองรองมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย		
ประเด็นข้อเสนอแนะ	**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**	**ตัวชี้วัด**
5. พัฒนายกระดับมาตรฐานด้านการปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวสู่ระดับสากล **(แผนงานระยะกลาง 3-5 ปี)**	- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กระทรวงสาธารณสุข - กระทรวงคมนาคม - หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวประจำจังหวัด (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด/การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด/สำนักงานพัฒนาชุมชนประจำจังหวัด) - กรมการท่องเที่ยว - สถาบันอุดมศึกษา	- มีการนำมาตรฐานความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวมาปรับใช้อย่างจริงจัง
6. จัดตั้งหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว เช่น **“กองทุนเพื่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย”** **(แผนงานระยะกลาง 3-5 ปี)**	- ธนาคาร/สถาบันการเงิน - หอการค้าแห่งประเทศไทย - กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	- มีการจัดตั้งหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการเงินกับนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว
7. บูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน - จัดทำแผนบูรณาการด้านงบประมาณ/แผนงาน/โครงการ สำหรับการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ระหว่างหน่วยงานภาครัฐทุกส่วนงานและภาคเอกชน - พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางด้านการท่องเที่ยว (Big Data) **(แผนงานระยะกลาง 3-5 ปี)**	- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวประจำจังหวัด (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด/การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด/สำนักงานพัฒนาชุมชนประจำจังหวัด) - กรมการท่องเที่ยว - สำนักงานสถิติแห่งชาติ - หอการค้าแห่งประเทศไทย - สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย	- มีแผนบูรณาการด้านงบประมาณ/แผนงาน/โครงการสำหรับการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ระหว่างหน่วยงานภาครัฐทุกส่วนงานและภาคเอกชน - มีระบบฐานข้อมูลกลางด้านการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย		
ประเด็นข้อเสนอแนะ	**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**	**ตัวชี้วัด**
8. ส่งเสริมการจัดทำผังโครงข่ายแสดงข้อมูลการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว **(แผนงานระยะกลาง 3-5 ปี)**	- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - กระทรวงคมนาคม - หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวประจำจังหวัด (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด/การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด/สำนักงานพัฒนาชุมชนประจำจังหวัด)	- มีผังโครงข่ายแสดงข้อมูลการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยว ให้สามารถจัดการเวลา การเดินทาง และควบคุมค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้ **(ตัวอย่างการจัดทำผังโครงข่ายฯ แสดงในแผนภูมิที่ 5)**
9. พัฒนายกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวทุกมิติ **(แผนงานระยะยาว 5 ปี ขึ้นไป)**	- การไฟฟ้าแห่งประเทศไทย - กรมทางหลวง - กรมทางหลวงชนบท - กรมการขนส่งทางบก - กรมเจ้าท่า - การท่าอากาศยาน - การประปาแห่งประเทศไทย - การรถไฟแห่งประเทศไทย - การท่าเรือแห่งประเทศไทย - กระทรวงคมนาคม - กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	- ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างเพิ่มขึ้น - พัฒนาถนน เส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และได้มาตรฐานสากล - ติดตั้งระบบน้ำอุปโภคบริโภคเพิ่มมากขึ้น - มีโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐานระดับสากล
10. พัฒนาการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน **(แผนงานระยะยาว 5 ปี ขึ้นไป)**	- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวประจำจังหวัด (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด/การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด/สำนักงานพัฒนาชุมชนประจำจังหวัด) - กรมการท่องเที่ยว	- ทุกแหล่งท่องเที่ยวมีแผนบริหารจัดการตามขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว - ทุกแหล่งท่องเที่ยวใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น - ทุกแหล่งท่องเที่ยวมีระบบการจัดการขยะ น้ำเสียตามมาตรฐานสากล

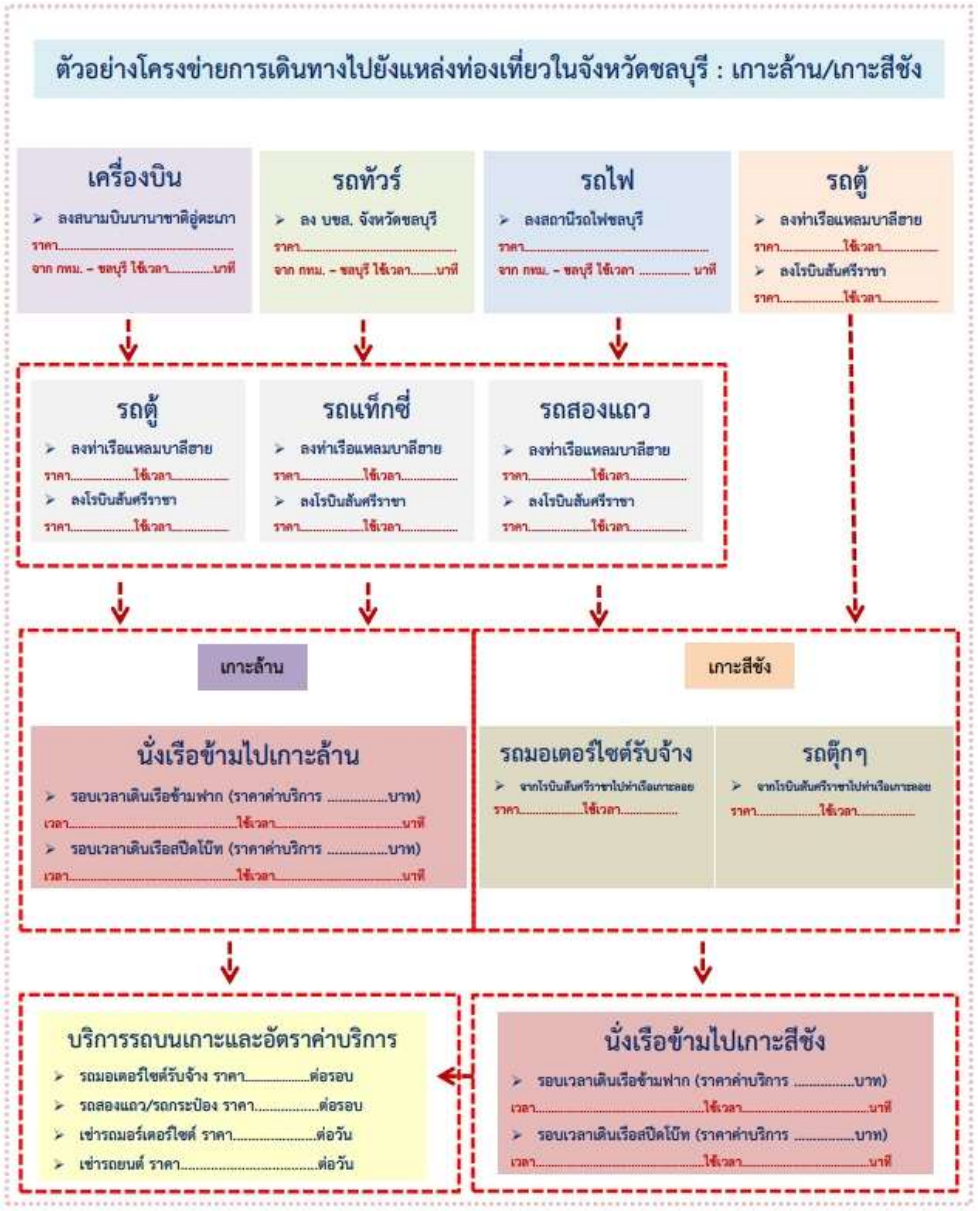
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย		
ประเด็นข้อเสนอแนะ	**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**	**ตัวชี้วัด**
	- สถาบันอุดมศึกษา - ชุมชน	
ข้อเสนอแนะประเด็นบริการท่องเที่ยว		
ด่านตรวจคนเข้าเมือง - จัดฝึกอบรมเพิ่มทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ทั้งทางด้านภาษาและบริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยว - นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาพัฒนาด้านการบริการในการคัดกรอง เพื่อเพิ่ประสิทธิภาพ - พัฒนายกระดับมาตรฐานของบริการด่านตรวจคนเข้าเมือง **(แผนงานระยะสั้น 1-2 ปี)**	- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง - กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว - กระทรวงสาธารณสุข	- เจ้าหน้าที่มีทักษะทางด้านภาษา การสื่อสาร และข้อมูลด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น -สามารถคัดกรองคนเดินทางเข้า-ออกได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น - ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในภาพรวม
สนามบิน - เพิ่มจุดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ - จัดฝึกอบรมเพิ่มทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ทั้งทางด้านภาษาและบริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยว - นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาพัฒนาด้านการบริการในการคัดกรอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ **(แผนงานระยะสั้น 1-2 ปี)**	- กรมท่าอากาศยาน - สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	- เจ้าหน้าที่มีทักษะทางด้านภาษา การสื่อสาร และข้อมูลด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น - สามารถคัดกรองคนเดินทางเข้า-ออก ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น - ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในภาพรวม
บริการนำเที่ยว/มัคคุเทศก์ - ส่งเสริมการซื้อประกันให้กับนักท่องเที่ยว - จัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการให้คำแนะนำข้อมูลความปลอดภัย และข้อมูลด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ **(แผนงานระยะสั้น 1-2 ปี)**	- บริษัทนำเที่ยว - สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - สมาคมท่องเที่ยว - กรมการท่องเที่ยว	- นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบริษัททัวร์มีประกันชีวิต/ประกันอุบัติเหตุ 100 เปอร์เซ็นต์ - เจ้าหน้าที่มีทักษะทางด้านภาษา การสื่อสาร และข้อมูลด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น - ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในภาพรวม
ห้องน้ำสาธารณะ - การพัฒนายกระดับ ห้องน้ำสาธารณะ ในแหล่งท่องเที่ยว กำหนดให้มีการตรวจประเมินห้องน้ำสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว ของแต่ละจังหวัด	- หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	- ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในภาพรวม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย		
ประเด็นข้อเสนอแนะ	**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**	**ตัวชี้วัด**
และให้นักท่องเที่ยวร่วมประเมินด้วย **(แผนงานระยะสั้น 1-2 ปี)**		
แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ **-** จัดฝึกอบรมเพิ่มทักษะและความรู้ในการสื่อสารด้านภาษาและข้อมูลด้านการท่องเที่ยวให้กับเจ้าหน้าที่ - เพิ่มป้ายคำอธิบายข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยว ที่หลากหลายภาษามากยิ่งขึ้น **(แผนงานระยะสั้น 1-2 ปี)**	- หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวประจำจังหวัด (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด/การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด/สำนักงานพัฒนาชุมชนประจำจังหวัด)	- มีป้ายคำอธิบายข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายภาษามากยิ่งขึ้น - ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในภาพรวม
บริการด้านความปลอดภัย - เพิ่มการติดตั้งกล้องวงจรปิดในแหล่งท่องเที่ยว - เพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว - เพิ่มป้ายข้อมูลเบอร์ติดต่อฉุกเฉินในแหล่งท่องเที่ยว - เพิ่มปุ่มกดขอความช่วยเหลือในแหล่งท่องเที่ยว **(แผนงานระยะสั้น 1-2 ปี)**	- หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	- ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในภาพรวม
แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ - จัดฝึกอบรมเพิ่มทักษะและความรู้ในการสื่อสารด้านภาษาและข้อมูลด้านการท่องเที่ยวให้กับเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่ เพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จุดชาร์ตแบตเตอรี่ จุดกระจายสัญญาณอินเตอร์เน็ต - เพิ่มจุดบริการห้องน้ำสะอาดในแหล่งท่องเที่ยว **(แผนงานระยะกลาง 3-5 ปี)**	- กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช - หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวประจำจังหวัด (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด/การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด/สำนักงานพัฒนาชุมชนประจำจังหวัด) - บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (NT)	- ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในภาพรวม
ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว - จัดฝึกอบรมเพิ่มทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ทั้งทางด้านภาษาและบริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยว - พัฒนาแอปพลิเคชัน ที่สามารถช่วยเหลือตอบคำถาม ให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ โต้ตอบกับ	- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวประจำจังหวัด	- เจ้าหน้าที่มีทักษะทางด้านภาษา การสื่อสาร และข้อมูลด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น - มีสื่อกลางที่สามารถให้ข้อมูลและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว - ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย		
ประเด็นข้อเสนอแนะ	**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**	**ตัวชี้วัด**
นักท่องเที่ยวได้ทันที **(แผนงานระยะกลาง 3-5 ปี)**		เพิ่มขึ้นในภาพรวม
โรงแรมที่พัก รีสอร์ท โฮมสเตย์ - ควบคุมดูแล ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการพัฒนาสถานบริการตามมาตรฐานสากล **(แผนงานระยะกลาง 3-5 ปี)**	- ผู้ประกอบกิจการ โรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์ - สมาคมโรงแรมไทย - กรมการท่องเที่ยว	- ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในภาพรวม
แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด - เพิ่มเจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ด อุปกรณ์ช่วยเหลือกู้ชีพ สัญญาณเตือนภัย ป้ายข้อมูลเบอร์ติดต่อฉุกเฉิน - พัฒนาเพิ่มจุดบริการห้องน้ำสาธารณะ และกล้องวงจรปิด **(แผนงานระยะกลาง 3-5 ปี)**	- หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	- มีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ และสัญญาณเตือนภัยเพิ่มมากขึ้น - มีจุดบริการห้องน้ำสาธารณะและกล้องวงจรปิดเพิ่มมากขึ้น - ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในภาพรวม
กิจกรรมผจญภัย - จัดทำมาตรฐานเครื่องเล่นและกิจกรรมผจญภัยเป็นรายกิจกรรม ให้ได้มาตรฐานระดับสากล **(แผนงานระยะยาว 5 ปี ขึ้นไป)**	- กรมการท่องเที่ยว - ผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวแบบผจญภัย	- มีการบังคับใช้มาตรฐานความปลอดภัยรายกิจกรรมผจญภัยอย่างจริงจัง
ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านขายสินค้าของที่ระลึก - เพิ่มความหลากหลายของอาหาร เพิ่มเมนูภาษาต่างประเทศให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น - พัฒนาส่งเสริมให้มีครัวอาหารที่มีความจำเพาะ เช่น อาหารฮาลาล สินค้าฮาลาล - ยกระดับมาตรฐานอาหารริมทาง (Street Food) **(แผนงานระยะยาว 5 ปี ขึ้นไป)**	- สมาคมภัตตาคารไทย - ผู้ประกอบการร้านค้า - กระทรวงสาธารณสุข	- มีมาตรฐานร้านอาหาร - มีมาตรฐานอาหาร/อาหารริมทาง - ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในภาพรวม
บริการเชิงสุขภาพ - ส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติในประเทศไทย ให้ได้มาตรฐานระดับสากล - จัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะการนวด ทักษะด้านภาษาการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้กับนักท่องเที่ยวเจ้าหน้าที่ **(แผนงานระยะยาว 5 ปี ขึ้นไป)**	- สโมสรน้ำพุร้อนไทย - สมาคมนวดไทย - กรมการท่องเที่ยว - หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - หน่วยงานด้านสาธารณสุขประจำจังหวัด	- แหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนธรรมชาติเป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้น - ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในภาพรวม
รถโดยสารสาธารณะ - วางระบบโครงข่ายการเดินรถโดยสารสาธารณะ	- กระทรวงคมนาคม	- ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในภาพรวม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย		
ประเด็นข้อเสนอแนะ	**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**	**ตัวชี้วัด**
และรถรับจ้างทุกประเภท ให้มีการลงทะเบียนเพื่อสามารถติดตามการเดินทางได้ - เพิ่มเส้นทางการเดินรถโดยสารสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น **(แผนงานระยะยาว 5 ปี ขึ้นไป)**		

แผนภูมิที่ 5 ตัวอย่างการจัดทำโครงการการเดินทาง “The Chonburi Model)



3. สรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic)

จากการดำเนินการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สามารถสรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญในรูปแบบข้อมูลภาพ (Infographic) ได้ดังนี้

ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในแต่ละประเด็น ปี 2563

- ด่านตรวจคนเข้าเมือง — 2562 82.2% / 2563 72.6%
- สนามบิน — 2562 85.1% / 2563 77.4%
- บริการขนส่งโดยสารสาธารณะ — 2562 81.6% / 2563 75.9%
- ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว — 2562 82.7% / 2563 84.5%
- ความปลอดภัย — 2562 83.4% / 2563 80.4%
- ห้องน้ำสาธารณะ — 2562 77.9% / 2563 71.6%
- แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด — 2562 85.3% / 2563 82.7%
- แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ — 2562 84.1% / 2563 81.8%
- แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ — 2562 85.4% / 2563 80.7%
- กิจกรรมท่องเที่ยวแบบผจญภัย — 2562 87.0% / 2563 80.1%
- บริการสถานที่พักแรม — 2562 87.5% / 2563 82.2%
- ร้านอาหารและเครื่องดื่ม — 2562 85.1% / 2563 79.2%
- ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก — 2562 83.6% / 2563 81.1%
- บริการเชิงสุขภาพ — 2562 87.5% / 2563 86.0%
- บริการนำเที่ยว — 2562 85.0% / 2563 81.1%
- มัคคุเทศก์ — 2562 87.0% / 2563 80.6%
- แอปพลิเคชั่นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว — 2562 87.9% / 2563 79.2%
- ประชาชน — 2562 88.0% / 2563 86.7%

18 ด้านการท่องเที่ยวในการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ความพึงพอใจรวม

84.9 %

*จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจ 2,000 ราย

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก

ประชาชน	บริการเชิงสุขภาพ	ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว
86.7%	86.0%	84.6%

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก

ห้องน้ำสาธารณะ	ด่านตรวจคนเข้าเมือง	ด่านขนส่งโดยสารสาธารณะ
71.7%	72.6%	75.9%

** สำรวจช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา
** สำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่ม Long stay

ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ในแต่ละประเด็น ปี 2563

- สนามบิน — 2562 79.1% / 2563 82.5%
- บริการขนส่งโดยสารสาธารณะ — 2562 75.9% / 2563 75.7%
- ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว — 2562 75.9% / 2563 78.4%
- ความปลอดภัย — 2562 76.0% / 2563 77.2%
- ห้องน้ำสาธารณะ — 2562 78.5% / 2563 71.3%
- แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด — 2562 84.5% / 2563 86.3%
- แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ — 2562 81.8% / 2563 81.4%
- แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ — 2562 83.6% / 2563 85.2%
- กิจกรรมท่องเที่ยวแบบผจญภัย — 2562 81.8% / 2563 79.4%
- บริการสถานที่พักแรม — 2562 83.2% / 2563 80.6%
- ร้านอาหารและเครื่องดื่ม — 2562 79.0% / 2563 77.7%
- ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก — 2562 78.2% / 2563 79.9%
- บริการเชิงสุขภาพ — 2562 77.7% / 2563 84.4%
- บริการนำเที่ยว — 2562 78.2% / 2563 80.3%
- มัคคุเทศก์ — 2562 82.7% / 2563 79.8%
- แอปพลิเคชั่นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว — 2562 84.4% / 2563 82.2%
- ประชาชน — 2562 84.8% / 2563 85.5%

ความพึงพอใจรวม

81.6 %

17 ด้านการท่องเที่ยวในการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

*จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจ 18,000 ราย

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก

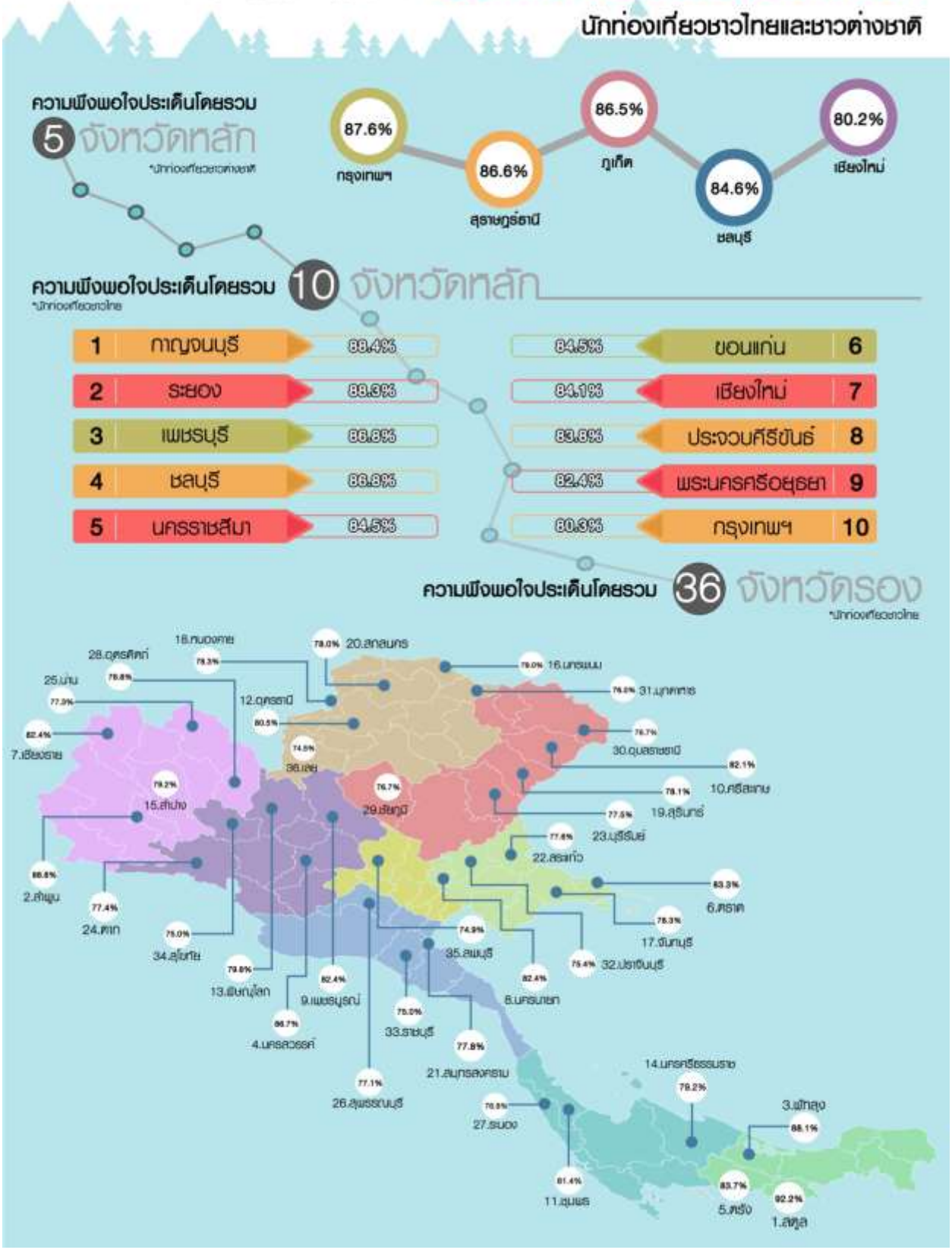
แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล / ชายหาด	ประชาชน	แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์
86.3%	86.0%	85.3%

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก

ห้องน้ำสาธารณะ	บริการขนส่งสาธารณะ	ความปลอดภัย
71.4%	75.8%	77.3%

** สำรวจช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา


การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยประจำปี 2563
นักท่องเที่ยวชาวไทย
1.พักผ่อนในวันหยุด 83.8%
2.เยี่ยมเพื่อน/ญาติ 4.8%
3.การบังสมาธิ/ทำบุญ 3.3%
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
1.พักผ่อนในวันหยุด 71.7%
2.ติดต่อธุรกิจ 11.8%
3.เพื่อประชุมฯ 6.0%
วัตถุประสงค์หลัก
ในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย
ปัจจัยสำคัญ
ที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจท่องเที่ยวประเทศไทย
นักท่องเที่ยวชาวไทย
1.แหล่งท่องเที่ยว 32.0%
2.ภาพลักษณ์จังหวัด 13.5%
3.ความสะดวกสบายในการเดินทาง 10.5%
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
1.แหล่งท่องเที่ยว 27.7%
2.ความสะดวกสบายใน
การเดินทาง 21.4%
3.ค่าใช้จ่ายในประเทศไทย 20.7%
นักท่องเที่ยวชาวไทย
1.เข้าวัด 63.5%
2.ป่า/น้ำตก/ภูเขา/ถ้ำ 62.5%
3.การท่องเที่ยวชุมชน 60.5%
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
1.สถานที่ท่องเที่ยวยามค่ำคืน 59.1%
2.เที่ยวชมกีฬาศัลย์ 55.8%
3.ทะเลและชายหาด 49.2%
การเข้าร่วมกิจกรรม
ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจมากที่สุด


ความพึงพอใจประเด็นโดยรวม
นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ
ความพึงพอใจประเด็นโดยรวม 5 จังหวัดหลัก
*นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
87.6% กรุงเทพฯ
86.6% สุราษฎร์ธานี
86.5% ภูเก็ต
84.6% ชลบุรี
80.2% เชียงใหม่
ความพึงพอใจประเด็นโดยรวม 10 จังหวัดหลัก
*นักท่องเที่ยวชาวไทย
1 กาญจนบุรี 88.4%
2 ระยอง 88.3%
3 เพชรบุรี 86.8%
4 ชลบุรี 86.8%
5 นครราชสีมา 84.5%
84.5% ขอนแก่น 6
84.1% เชียงใหม่ 7
83.8% ประจวบคีรีขันธ์ 8
82.4% พระนครศรีอยุธยา 9
80.3% กรุงเทพฯ 10
ความพึงพอใจประเด็นโดยรวม 36 จังหวัดรอง
*นักท่องเที่ยวชาวไทย
18.กาญจนบุรี 78.0%
20.สกลนคร 78.0%
28.อุตรดิตถ์ 78.3%
16.มหาสารคาม 78.0%
25.น่าน 78.8%
31.มุกดาหาร 78.0%
77.9%
12.อุดรธานี
80.5%
7.เชียงราย 82.4%
30.อุบลราชธานี 76.7%
74.5%
36.เลย
82.1%
10.ศรีสะเกษ
79.2%
15.สโขทัย
76.7%
29.สิงห์บุรี
78.1%
19.สุรินทร์
77.5%
23.บุรีรัมย์
77.8%
22.สระแก้ว
2.สำพูน 88.8%
83.3%
6.ตราด
77.4%
24.ตาก
78.3%
17.ชัยนาท
75.0%
34.สุโขทัย
74.9%
35.สมุทรสาคร
78.4%
32.ปราจีนบุรี
79.8%
13.พิษณุโลก
82.4%
9.เพชรบูรณ์
82.4%
8.นครนายก
75.0%
33.ราชบุรี
86.7%
4.นครสวรรค์
77.8%
21.สมุทรสงคราม
14.นครศรีธรรมราช
77.1%
26.สุพรรณบุรี
79.2%
3.พัทลุง
88.1%
78.5%
27.ระนอง
81.4%
11.อุบลฯ
83.7%
5.สตูล
92.2%
1.สตูล


ความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยว
ในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา
(COVID-19)
* นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
ระดับความพึงพอใจ
ต่อการรับมือ
สถานการณ์ไวรัสโคโรนา
ในประเทศไทย
81.4%
การให้ความช่วยเหลือ
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
ที่อยู่ในประเทศไทยในช่วงไวรัสโคโรนา
80.4%
มาตรการป้องกัน
การแพร่ระบาด
ของไวรัสโคโรนา
ในประเทศไทย
78.6%
การเตือนภัย
และการรายงาน
สถานการณ์ในช่วง
การแพร่ระบาด
ของไวรัสโคโรนา
ในประเทศไทย
76.8%
การปรับรูปแบบการท่องเที่ยว
ในประเทศไทยให้ปลอดภัย
ต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา
มากขึ้น (New Normal)
4.9% ภูเก็ต
4.0% กระบี่
3.7% สุราษฎร์ธานี
3 จังหวัดแรก
ที่นักท่องเที่ยวอยากเดินทาง
ไปเที่ยวในประเทศไทย
ภายหลังวิกฤติไวรัสโคโรนา


ความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยว
ในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา
(COVID-19)
* นักท่องเที่ยวชาวไทย
ระดับความพึงพอใจ
ต่อการรับมือ
สถานการณ์ไวรัสโคโรนา
ในประเทศไทย
78.6%
การส่งเสริมและสนับสนุน
นักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยว
ในช่วงไวรัสโคโรนาในประเทศไทย
(แพ็คเกจ "เราเที่ยวด้วยกัน")
78.6%
การเตือนภัย
และการรายงาน
สถานการณ์ในช่วง
การแพร่ระบาด
ของไวรัสโคโรนา
ในประเทศไทย
78.4%
การปรับรูปแบบ
การท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ให้ปลอดภัย
ต่อการแพร่ระบาด
ของไวรัสโคโรนา
มากขึ้น (New Normal)
75.4%
มาตรการป้องกัน
การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา
ในประเทศไทย
12.4% เชียงใหม่
12.3% น่าน
9.9% ภูเก็ต
3 จังหวัดแรก
ที่นักท่องเที่ยวอยากเดินทาง
ไปเที่ยวในประเทศไทย
ภายหลังวิกฤติไวรัสโคโรนา

บทที่ 1

บทนำ

บทที่ 1
บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่องโดยในปี พ.ศ. 2562 (ตั้งแต่มกราคม – สิงหาคม 2562) มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเที่ยวไทย จำนวน 26.5 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.83 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา สร้างรายได้ จำนวน 1.28 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.91 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาและมีนักท่องเที่ยวเที่ยวไทย จำนวน 147.39 ล้านคน /ครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.13 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา สร้างรายได้ จำนวน 7 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.65 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา แต่เนื่องจากตัวเลขดังกล่าวเป็นแค่ตัวชี้วัดเชิงปริมาณไม่มีตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ดังนั้นการจัดทำตัวชี้วัดด้านคุณภาพจึงสะท้อนในการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของประเทศไทยในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพนอกเหนือจากตัวชี้วัดในเชิงปริมาณด้านจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มและตามความต้องการของแต่ละพื้นที่ และทราบถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวและศักยภาพของพื้นที่ในการรองรับนักท่องเที่ยว รวมถึงปัจจัยหรือแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยว ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว แนวโน้มการเดินทางท่องเที่ยวในอนาคต รวมทั้งข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวไทย ซึ่งได้มีการสำรวจในช่วงหลังมีเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมือง เมื่อช่วงปลายปี พ.ศ. 2556 จนถึงกลางปี พ.ศ. 2562 เป็นครั้งแรก และดำเนินการต่อเนื่องทุกปีจนถึงปัจจุบัน โดยสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวหลักและจังหวัดท่องเที่ยวจังหวัดท่องเที่ยวหลักและจังหวัดท่องเที่ยวรอง จำนวน 17 จังหวัด ซึ่งสำรวจใน 18 ประเภทบริการ ได้แก่ 1. บริการเชิงสุขภาพ 2. ประชาชน 3. แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด 4. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ 5. กิจกรรมผจญภัย 6. มัคคุเทศก์ 7. การใช้งาน Tourist Application 8. สถานที่พักแรม 9. ความปลอดภัยและความเชื่อมั่น 10. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 11. บริษัทนำเที่ยว 12. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 13. การบริการสนามบิน 14. การซื้อสินค้าและของที่ระลึก 15. บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง 16. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว 17. รถโดยสารสาธารณะ และ 18. ห้องน้ำสาธารณะ และมีผลการสำรวจภาพรวมร้อยละความพึงพอใจ ดังนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สำรวจครั้งแรกปี 2557 ร้อยละ 83.3 ปี 2558 ร้อยละ 82.1 ปี 2559 ร้อยละ 86.6 ปี 2560 ร้อยละ 87.4 ปี 2561 ร้อยละ 86.9 ปี 2562 ร้อยละ 88.5 และนักท่องเที่ยวชาวไทย สำรวจครั้งแรกปี 2561 ร้อยละ 86.2 ปี 2562 ร้อยละ 83.9

ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงได้จัดทำโครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว

ในประเทศไทยต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศไทยมีตัวชี้วัดด้านการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และสถาบันชุมชน เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ที่ได้มาเป็นข้อมูลให้กับคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการทบทวนนโยบายยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติแต่ละกลุ่มตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมถึงเหตุการณ์ก่อการร้ายและภัยพิบัติทางธรรมชาติทั้งประเทศต้นทางและประเทศไทยให้เกิดความสอดคล้องในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

2.2 เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย

3. ขอบเขตการดำเนินงานของที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาต้องดำเนินงาน ดังนี้

3.1 จัดทำแผนการสำรวจ และพัฒนาแบบสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1.1 ศึกษารูปแบบการสำรวจและการแสดงผลข้อมูลทัศนคติ หรือความพึงพอใจ หรือพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของประเทศอื่นที่มีการสำรวจ จำนวน 1 ประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

3.1.2 จัดทำแผนการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย พร้อมคู่มือการสำรวจซึ่งประกอบด้วย นิยามศัพท์ หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกพื้นที่สำรวจ และการกระจายแบบสำรวจ

3.1.3 พัฒนาแบบสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่ได้จัดทำขึ้นเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญอย่างน้อย ได้แก่

1) ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์โดยรวม

2) ปัจจัยและแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยว (Motivation) ได้แก่ ปัจจัยสำคัญที่ตัดสินใจเลือกเดินทาง แหล่งรับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวไทย เป็นต้น

3) ทัศนคติต่อการท่องเที่ยวไทย (Attitudes)

4) ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย (Satisfaction) ได้แก่ ความน่าสนใจของสถานที่และกิจกรรมท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว บริการต่าง ๆ สำหรับการท่องเที่ยว ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว และการวิเคราะห์ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับประเทศที่เดินทางมาล่าสุด หรือประเทศคู่แข่งที่สำคัญ เป็นต้น

5) ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

6) แนวโน้มการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่จะเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยในอนาคต

7) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านต่าง ๆ อย่างน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผู้คน บุคลากรท่องเที่ยว ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาด

8) พฤติกรรมและประสบการณ์การท่องเที่ยว (Experience) อย่างน้อยในประเด็นความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทาง กิจกรรมที่ทำและสถานที่ที่ไป

9) ความต้องการของนักท่องเที่ยว อย่างน้อยในประเด็น ปัจจัยพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ ลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ สินค้า กิจกรรมและบริการด้านการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก และข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ

10) ความต้องการการดูแลเอาใจใส่ของภาครัฐในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด – 19 อย่างน้อยในประเด็นความพึงพอใจต่อมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด มาตรการในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในประเทศไทย การเตือนภัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19

3.2 สำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 18,000 ราย โดยกระจายกลุ่มตัวอย่างให้มีความน่าเชื่อถือทางสถิติซึ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างตามพื้นที่ ดังนี้

3.2.1 จังหวัดท่องเที่ยวหลักที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย ในลำดับที่ 1 – 10

3.2.2 จังหวัดท่องเที่ยวรองที่มีจำนวนนักท่องเที่ยว ในลำดับที่ 1 – 36

3.3 สำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนไม่น้อยกว่า 2,000 ราย โดยกระจายกลุ่มตัวอย่างให้มีความน่าเชื่อถือทางสถิติ ซึ่งเน้น

กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ไม่น้อยกว่า 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดภูเก็ต จังหวัดชลบุรี จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.4 จัดทำรายงานผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยแยกปัจจัยการวิเคราะห์ตามประชากรศาสตร์ อาทิ เพศ ช่วงอายุ และสัญชาติ ตลอดจนปัจจัยและแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยว จุดหมายปลายทางในการไปท่องเที่ยวภายหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 การเปรียบเทียบในภาพรวม การวิเคราะห์ประเด็นที่สำคัญจากการสำรวจพบ เพื่อเตรียมความพร้อม สร้างความเชื่อมั่น และเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย

3.5 จัดทำสรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.5.1 ผลการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยมีเนื้อหาอย่างน้อย ได้แก่ จำนวนตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จุดหมายปลายทางในการไปท่องเที่ยวภายหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด – 19 วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย ปัจจัยสำคัญที่ตัดสินใจท่องเที่ยวประเทศไทย ร้อยละความพึงพอใจในแต่ละประเด็นโดยรวม อันดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก และความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ร้อยละความพึงพอใจในแต่ละประเด็นโดยรวม

3.5.2 ผลการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีเนื้อหาอย่างน้อย ได้แก่ จำนวนตัวอย่างที่ทำการสำรวจจุดหมายปลายทางในการไปท่องเที่ยวภายหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย ปัจจัยสำคัญที่ตัดสินใจท่องเที่ยวประเทศไทย การเข้าร่วมกิจ กรรมต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว ร้อยละความพึงพอใจในแต่ละประเด็นโดยรวม อันดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก และความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ร้อยละความพึงพอใจในแต่ละประเด็นโดยรวม

3.6 จัดประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 1 ครั้ง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.6.1 สถานที่จัดประชุมต้องเป็นโรงแรม หรือสถานที่เอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือปริมณฑล

3.6.2 ระยะเวลาในการจัดประชุมไม่น้อยกว่า 1 วัน

3.6.3 เชิญผู้เข้าร่วมประชุม จำนวนไม่น้อยกว่า 100 คน

3.6.4 จัดทำเอกสารประกอบการประชุม จำนวนไม่น้อยกว่า 100 ชุด

3.6.5 จัดให้มีอาหารเพื่อรองรับผู้เข้าร่วมประชุม จำนวนไม่น้อยกว่า 100 ชุด

3.6.6 จัดให้มีอาหารว่างและเครื่องดื่มเพื่อรองรับผู้เข้าร่วมประชุม จำนวนไม่น้อยกว่า 200 ชุด

3.6.7 ที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นตลอดการดำเนินโครงการฯ

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 มีฐานข้อมูลสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2563 เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับวิเคราะห์ความต้องการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริการด้านการท่องเที่ยว 18 ด้านได้แก่ 1. บริการเชิงสุขภาพ 2. ประชาชน 3. แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด 4. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ 5. กิจกรรมผจญภัย 6. มัคคุเทศก์ 7. การใช้งาน Tourist Application 8. สถานที่พักแรม 9. ความปลอดภัยและความเชื่อมั่น 10. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 11. บริษัทนำเที่ยว 12. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 13. การบริการสนามบิน 14. การซื้อสินค้าและของที่ระลึก 15. บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง 16. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว 17. รถโดยสารสาธารณะ 18. ห้องน้ำสาธารณะ และหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และสถาบันชุมชน ฯลฯ นำข้อมูลผลการสำรวจเชิงคุณภาพไปใช้เพื่อดำเนินการทบทวนนโยบาย ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติแต่ละกลุ่มตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป ตามสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกและปัจจัยต่าง ๆ

4.2 หน่วยงานในกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาใช้เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแนวทางการทบทวนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ และการปรับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มและตามความต้องการของแต่ละพื้นที่

5. ผลงานที่จะส่งมอบ

5.1 กำหนดแล้วเสร็จและส่งมอบงานภายใน 300 วัน

5.2 การส่งมอบงานแบ่งออกเป็น 3 งวด ดังนี้

งวดที่ 1 ส่งมอบรายงานขั้นต้น (Inception Report) เป็นรูปเล่ม และ DVD-ROM ข้อมูล จำนวน 12 ชุด ภายในระยะเวลา 90 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

1. ผลการศึกษารูปแบบการสำรวจและการแสดงผลข้อมูลทัศนคติ หรือความพึงพอใจ หรือพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของประเทศอื่นที่มีการสำรวจ จำนวน 1 ประเทศ

2. แผนการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย พร้อมคู่มือการสำรวจ

3. ผลการพัฒนาแบบสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่ได้จัดทำขึ้นเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

งวดที่ 2 ส่งมอบร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) เป็นรูปเล่ม และ DVD-ROM ข้อมูล จำนวน 12 ชุด ภายในระยะเวลา 260 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

1. ร่างรายงานผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย พร้อมร่างข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2. รูปแบบเค้าโครงการจัดทำสรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic)

3. รูปแบบโครงสร้างฐานข้อมูล รูปแบบรายงานของฐานข้อมูล ทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

งวดที่ 3 ส่งมอบผลงานภายในระยะเวลา 300 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) เป็นรูปเล่ม และ USB Flash Drive ความจุ 8 GB สกรีนโลโก้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา บันทึกเนื้อหาของรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

1.1 รายงานผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.2 สรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic)

1.3 ฐานข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1.4 รายงานผลการจัดประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร เป็นรูปเล่ม จำนวน 400 เล่ม โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

2.1 สรุปประเด็นที่สำคัญของรายงานผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.2 สรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic)

3. รายงานการเสร็จสิ้นภารกิจ (Assignment or Project Completion Report) เป็นรูปเล่ม และ DVD-ROM ข้อมูล จำนวน 15 ชุด ประกอบไปด้วยสรุปผลการดำเนินโครงการทั้งหมด ตั้งแต่ต้นจนจบ ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะโครงการฯ ความคุ้มค่าในการดำเนินโครงการฯ และการนำไปต่อยอดการใช้ประโยชน์จากโครงการฯ

6. ระยะเวลาการดำเนินโครงการ

ระยะเวลาดำเนินการ 300 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

7. แผนการดำเนินงานโครงการ

ตารางที่ 1 แผนการดำเนินงานโครงการ

กิจกรรม	วัน									
	30	60	90	120	150	180	210	240	270	300
1) จัดทำรายงานขั้นต้น (Inception Report)										
1.1) ศึกษารูปแบบการสำรวจและการแสดงผลข้อมูลทัศนคติ หรือความพึงพอใจ หรือพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของประเทศอื่นที่มีการสำรวจ จำนวน 1 ประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย	←	—	→							
1.2) จัดแผนการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย พร้อมคู่มือการสำรวจ	←	—	→							
1.3) พัฒนาแบบสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่ได้จัดทำขึ้นเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	←	—	→							
1.5) ส่งรายงานขั้นต้น (Inception Report)			★							
2. จัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์(Draft Final Report)										
2.1) สำรวจข้อมูลภาคสนาม นักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวนไม่น้อยกว่า 2,000 ราย และนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวนไม่น้อยกว่า 18,000 ราย				←	—	—	—	—	→	
2.2) บรรณาธิกรแบบสำรวจ				←	—	—	—	—	→	
2.3) บันทึกข้อมูลจากแบบสำรวจเข้าระบบโปรแกรมสถิติ				←	—	—	—	—	→	

กิจกรรม	วัน									
	30	60	90	120	150	180	210	240	270	300
2.4) ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล				◄	—	—	—	—	►	
2.5) จัดทำร่างรายงานผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย พร้อมร่างข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย				◄	—	—	—	—	►	
2.6) รูปแบบเค้าโครงการจัดทำสรุปผลการสำรวจในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic)				◄	—	—	—	—	►	
2.7) จัดทำรูปแบบโครงสร้างฐานข้อมูล รูปแบบรายงานของฐานข้อมูล ทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563				◄	—	—	—	—	►	
2.8) ส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)									★	
3) จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)										
3.1) รายงานผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย									◄	►
3.2) สรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic)										
3.3) ฐานข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563									◄	►

กิจกรรม	วัน									
	30	60	90	120	150	180	210	240	270	300
3.5) รายงานผลการจัดประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง									◄	►
3.5) ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) พร้อมรายงานสรุปสำหรับผู้บริหารและรายงานการเสร็จสิ้นภารกิจ										★

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ซึ่งได้ดำเนินการศึกษาจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย บทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และหาข้อมูลในโครงการดังกล่าว ประกอบด้วยสาระที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

2.1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว (Tourism)

องค์การท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization WTO, n.d.) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเอาไว้ว่า หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (ไม่มากกว่า 1 ปีติดต่อกัน) เดินทางด้วยความสมัครใจเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ติดต่อธุระและวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ได้แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2546) การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อผ่อนคลายความเครียด แสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่ โดยมีเงื่อนไขว่าการเดินทางนั้น เป็นการเดินทางเพียงชั่วคราว ผู้เดินทางจะต้องไม่ถูกบังคับให้เดินทาง

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2550) นิยามว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและเพื่อความเพลิดเพลิน โดยมีเงื่อนไขทั้ง 3 ประการ คือ 1) เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยเดิมไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว 2) เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ 3) เป็นการเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม แต่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า **การท่องเที่ยว** หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น เดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเยี่ยมญาติ เพื่อหาความรู้ เพื่อการกีฬา เพื่อความสนุกสนาน หรือเพื่อติดต่อธุรกิจ โดยการเดินทางในแต่ละครั้งนั้นจะต้องเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจโดยไม่มีบุคคลใดมาบังคับ ซึ่งเป็นการเดินทางไปพำนักชั่วคราวและมิใช่เดินทางไปเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้แอบแฝง

2.1.2 ความหมายของทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้มเอียง ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านและผู้ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้แตกต่างกันตามทรรศนะของตน ดังนี้ Gibson (2000) ได้ให้ความหมายของทัศนคติคือตัวตัดสินพฤติกรรมเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบ

เป็นสภาวะจิตใจในการพร้อมที่จะส่งผลกระทบต่อการตอบสนองของบุคคลนั้น ๆ ต่อบุคคลอื่น ๆ ต่อวัตถุหรือต่อสถานการณ์โดยที่ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์

Schermerhorn (2000) (อ้างใน แพรภัทร ยอดแก้ว, 2552, หน้า 1) ให้ความหมายทัศนคติ คือการวางแนวความคิด ความรู้สึก ให้ตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อคนหรือต่อสิ่งของในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมา อย่างไม่เป็นทางการหรือจากการสำรวจที่เป็นทางการหรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

เอกมร คงตางาม (2553) ได้สรุปความหมายทัศนคติ หมายถึง การแสดงออกทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก นึกคิด หรือความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยคำพูด การกระทำ ซึ่งอยู่ภายใต้พื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ อาจจะเห็นด้วยเฉย ๆ หรือไม่เห็นด้วยก็ได้

วิฑูยร์ ฐานเมธี (2554) ได้สรุปความหมายทัศนคติหมายถึง การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งทั้งในแง่บวกและแง่ลบ โดยที่บุคคลสามารถแสดงออกได้จากการพูด การเขียน หรือการแสดงออกความคิดเห็นโดยมีอารมณ์ประสบการณ์ที่ได้จากการรับรู้เป็นพื้นฐานของการแสดงออก

กร การันตี (2555) ให้ความหมายทัศนคติหมายถึง แนวความคิดเห็น มุมมอง หรือความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจจะมีทั้งที่ดีหรือไม่ดีอาจมีทั้งทางลบหรือทางบวกทั้ง ๆ ที่ความรู้สึกมุมมองความคิดเห็นนั้นอาจจะไม่ตรงกับความเป็นจริง

จากความหมายข้างต้นจึงทำให้สรุปได้ว่า **ทัศนคติ** หมายถึง ความเข้าใจ ความรู้สึก นึกคิด ความเชื่อของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกมาผ่านการกระทำ (พฤติกรรม) ทั้งในทางบวกและทางลบ เช่น ชอบ ไม่ชอบ พอใจ ไม่พอใจ ยอมรับ ปฏิเสธ ซึ่งการแสดงออกเหล่านั้น ล้วนมาจากความรู้ความเข้าใจจากสถานการณ์ต่าง ๆ หรือจากประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละบุคคล

2.1.3 ประเภทของทัศนคติ การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1) ทัศนคติในทางบวก คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดีหรือยอมรับความพอใจ เช่น นักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดีต่อสถานที่ท่องเที่ยว เพราะสถานที่ท่องเที่ยวเป็นสถานที่ที่มีความสวยงามได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดีจากผู้คนในท้องถิ่นหรือสถานที่นั้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เป็นต้น

2) ทัศนคติในทางลบ คือ การแสดงออกหรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่ดี ไม่พอใจ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

3) การไม่แสดงออกทางทัศนคติหรือมีทัศนคติเฉย ๆ คือ การมีทัศนคติที่เป็นกลางเพราะว่า อาจไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ หรือไม่มีแนวโน้มทัศนคติเดิมหรือความรู้ในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน จะเห็นได้ว่าการแสดงออกของทัศนคตินั้นเกิดจากการก่อตัวของทัศนคติที่สะสมไว้เป็นความคิด และความรู้สึกจนสามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาตามทัศนคติต่อสิ่งนั้น

2.1.4 ทัศนคติต่อการท่องเที่ยว

ทัศนคติของนักท่องเที่ยว หมายถึง การรับรู้ ประสบการณ์ความเชื่อของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการแสดงความรู้สึกถึงความชอบหรือความรู้สึกไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานที่ใดสถานที่หนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่มีความเกี่ยวพันกับการท่องเที่ยว (ธรา สุขคีรี, 2559) การแสดงออกทางทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

1) ทัศนคติในทางบวก คือ การที่นักท่องเที่ยวรู้สึกดี รู้สึกพอใจหรือยอมรับต่อสถานที่ท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดีต่อสถานที่ท่องเที่ยววัดพระแก้ว เพราะเป็นสถานที่ที่มีความสวยงาม ผู้คนในสถานที่มีการต้อนรับเป็นอย่างดี เป็นต้น

2) ทัศนคติในทางลบ คือ การแสดงออกหรือแสดงความรู้สึกไม่พอใจกับสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ ทั้งนี้อาจเกิดจากการรับรู้ข้อมูลในด้านลบจากบุคคลอื่นที่นำมาเล่าต่อหรืออาจเกิดจากประสบการณ์ของตนเองที่ได้ไปท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวแห่งนั้นแล้วเกิดความไม่ประทับใจ จึงทำให้เกิดทัศนคติในทางลบได้

3) การมีทัศนคติที่เป็นกลาง คือ เป็นการไม่แสดงออกความรู้สึก พฤติกรรมใด ๆ ออกมา เนื่องจากนักท่องเที่ยวอาจไม่มีความรู้ความเข้าใจหรือไม่รู้จักกับสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ มาก่อน

2.1.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการท่องเที่ยว

Newcomb (1965) (อ้างใน เกียรติภูมิ กลีบกลาง, 2557, หน้า 12) เป็นนักวิชาการที่ถือได้ว่าเป็นต้นแบบของแนวความคิดทัศนคติ ได้นำเสนอแนวคิดต่าง ๆ ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติต่อการท่องเที่ยว ดังนี้

1) การจูงใจทางด้านร่างกาย จะก่อให้เกิดทัศนคติจากบุคคลได้เมื่อบุคคลนั้นได้กระทำการบางสิ่งบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตน เช่น เมื่อบุคคลนั้นต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่แห่งใดแห่งหนึ่ง จึงทำการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่แห่งนั้นจากเว็บไซต์ที่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เมื่อรับทราบข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวแล้วบุคคลนั้นก็จะเกิดทัศนคติหนึ่งต่อสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ

2) ด้านข่าวสารข้อมูล เป็นสิ่งที่จะทำให้บุคคลนั้นนำไปพิจารณาตัดสินใจเพื่อกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งภายหลังการรับทราบข่าวสารข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวแล้วผู้รับข้อมูล (นักท่องเที่ยว) อาจจะเกิดเป็นทัศนคติในทางบวกหรือทางลบหรือมีทัศนคติเพิกเฉยต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

3) การเข้ามาเกี่ยวข้องกับกลุ่มทัศนคติต่าง ๆ นั้น ส่วนหนึ่งบุคคลจะได้รับจากความคิดเห็นของบุคคลรอบข้าง เช่น ครอบครัว เพื่อน กลุ่มทางสังคมต่าง ๆ ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นของบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม อันจะส่งผลทำให้บุคคลเกิดความการคล้อยตามไปกับบุคคลรอบข้างได้

4) ประสบการณ์ ทัศนคตินั้นสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งทางบวกและทางลบ อันเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ เช่น นักท่องเที่ยวชาวไทยได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่วัดร่องขุ่น จังหวัดเชียงราย แล้วเกิด

ประสบปัญหาต่าง ๆ ซึ่งไม่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้าง หรือ หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ก็จะส่งผลกระทบทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มนั้น มีความคิดเห็นหรือมีทัศนคติในทางลบต่อการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่วัดร่องขุ่น จังหวัดเชียงราย เป็นต้น

5) ลักษณะท่าทาง ซึ่งลักษณะท่าทางและการวางตัวของบุคคลต่าง ๆ นั้น จะส่งผลทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติที่ค่อนข้างแตกต่างกัน เช่น การวางตัวของเจ้าหน้าที่ที่ร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกเมื่อนักท่องเที่ยวชาวไทยเข้ามาใช้บริการ ปรากฏว่าผู้ให้บริการไม่ยอมให้บริการ หรือมีการพูดจาที่ไม่สุภาพก็จะทำให้นักท่องเที่ยวนั้นเกิดทัศนคติทางลบต่อการวางท่าทางหรือลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ เป็นต้น

2.1.6 ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายและให้คำนิยามต่าง ๆ ไว้มากมาย ดังนั้นจึงขอหยิบยกความหมายของความพึงพอใจที่มีความใกล้เคียงและสอดคล้องกันดังนี้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

อุทัยวรรณ สุดใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งนั้นเป็นไปทางบวกหรือทางลบ

สมหมาย เปียถนอม (2551) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไปและเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่า พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความหวังของลูกค้า

(kotler,2003 : 61) ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่า ความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิด ความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมากลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549) ความพึงพอใจ คือ การประเมินการยอมรับโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังในสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการนั้น ๆ กล่าวคือ ถ้าสินค้านั้นตอบสนองตามที่ลูกค้าต้องการหรือมากกว่า

ดังนั้นจึงสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า **ความพึงพอใจ** คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอันเกิดจากการได้บริโภค หรือได้รับบริการ และการเปรียบเทียบจากสิ่งที่เคยได้รับการบริโภคและการได้รับบริการ ซึ่งทำให้เกิดความสุขใจ โดยมีผลจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ

2.1.7 ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว

Cadotte (1982) (อ้างใน ปนัสยา สิระรุ่งโรจน์กนก, 2559, หน้า 17) กล่าวว่า ในด้านของการท่องเที่ยว ความพึงพอใจเป็นที่เข้าใจกันว่า หมายถึง ความคาดหวังต่าง ๆ ที่มีก่อนที่จะเกิดการเดินทางและประสบการณ์ที่ได้รับภายหลังจากการเดินทางและได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการท่องเที่ยวไว้ว่าเป็นการเปรียบเทียบกันระหว่างความคาดหวังต่าง ๆ กับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่เป็นไปในเชิงของการกระทำ เมื่อประสบการณ์ดังกล่าวมีความแตกต่างในทางลบจากความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้น แต่ถ้าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

Pearce (1988) (อ้างใน ปนัสยา สิระรุ่งโรจน์กนก, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับความชอบที่นักท่องเที่ยวมีต่อแหล่งท่องเที่ยวก่อนที่จะเดินทาง ความชอบที่ว่านี้ส่งผลต่อการประเมินความรู้สึกต่อแหล่งท่องเที่ยวภายหลังจากการเดินทางไปเยือนในสถานที่แห่งนั้นแล้ว โดยพบว่าถ้าความชอบในแหล่งท่องเที่ยว มีอยู่มากเป็นทุนเดิมก่อนการเดินทางก็จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวประเมินความพึงพอใจหลังการเดินทางไปในทางบวก และสรุปเป็นทฤษฎีได้ว่าถ้านักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวก็อาจกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวนั้นซ้ำอีกหรือมีการแนะนำแหล่งท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ หรืออาจแสดงออกทางคำพูดชื่นชมในแหล่งท่องเที่ยวนั้น แต่ในทางตรงกันข้ามหากนักท่องเที่ยวเกิดความไม่พอใจก็อาจจะทำให้ไม่กลับไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวนั้นอีก ไม่มีการแนะนำให้นักท่องเที่ยวคนอื่นมาเที่ยวหรืออาจพูดถึงแหล่งท่องเที่ยวในด้านลบ และทำให้แหล่งท่องเที่ยวได้รับความเสียหายทางด้านการตลาดได้

Hughes และ Pizam (1991) (อ้างใน ปนัสยา สิระรุ่งโรจน์กนก, 2559, หน้า 18) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจประกอบด้วยหลายมิติโดยได้ระบุว่าความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นความพึงพอใจที่มีความหลากหลายซึ่งประกอบไปด้วยความพึงพอใจต่อมิติต่าง ๆ ในแต่ละด้าน เช่น สิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับประสบการณ์ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว อาทิ ความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (การคมนาคม ร้านอาหาร ฯลฯ) ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมธรรมชาติ (ความสวยงาม ความเป็นธรรมชาติ ทิวทัศน์ ฯลฯ) หรือความพึงพอใจต่อการบริการต่าง ๆ การที่เราระบุความพึงพอใจโดยแยกเป็นด้าน ๆ จะทำให้เรานั้นทราบได้ว่านักท่องเที่ยว มีความพึงพอใจเรื่องใดบ้าง และอะไรที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่พอใจในการท่องเที่ยว

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการเปรียบเทียบกันระหว่างความคาดหวังต่าง ๆ กับประสบการณ์ที่ได้รับจากแหล่งท่องเที่ยว ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว มักจะเกิดขึ้นก่อนการเดินทางและประสบการณ์จากการเดินทางไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวจะเป็น

ผลลัพธ์ที่ทำให้นักท่องเที่ยวประเมินว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจความพึงใจนั้นประกอบไปด้วยหลายด้าน หากนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่ดีและได้รับการตอบสนองเท่าที่คาดหวังหรือเกินกว่าที่หวังไว้ ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าหากนักท่องเที่ยวได้รับ ประสบการณ์ที่ไม่ดี ไม่ตอบสนองต่อความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

2.1.8 การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในการวัดทัศนคติความพึงพอใจ มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ โดยคำถามที่ใช้มักจะเป็นการกำหนด คำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ ส่วนรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบัน คือ มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยจะต้องมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า วิธีนี้ผู้ที่สัมภาษณ์ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษเพื่อจูงใจให้ผู้ตอบ คำถามให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง ทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการ และหลังการรับบริการ โดยวิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

2.1.9 แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ

Customer Service Questionnaires (CSQ) เป็นวิธีเชิงปริมาณในการวัดความพึงพอใจด้วยการใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายปิด ซึ่งมีจุดแข็งคือสามารถครอบคลุมสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง รวดเร็วและประหยัด แต่จุดอ่อนคือไม่ยืดหยุ่นและเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นไม่เป็นไปตามธรรมชาติไม่สามารถเข้าใจกระบวนการ ผู้ตอบไม่สามารถให้คำอธิบายเพิ่มเติมเป็นการยากสำหรับผู้วางนโยบายที่จะระบุได้ว่าควรเปลี่ยนแปลงอย่างไรหรือควรกระทำอะไรในอนาคต และปัญหาการสำรวจที่อาจเกิดขึ้นคือ ผู้สัมภาษณ์อาจขาด

ความกระตือรือร้นและผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความเหนื่อยล้าเนื่องจากมีคำถามจำนวนมากทำให้ไม่ตอบอย่างเต็มที่ (Wiberg 2009)

Relative Performance Assessment (RPS) เป็นวิธีการประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของลูกค้า (Customer's Perception of Service Performance) โดยการให้ลูกค้าเปรียบเทียบการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการที่กำลังประเมินกับผู้ให้บริการรายอื่นที่คล้ายคลึงกัน การสำรวจมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การค้นหาคุณลักษณะของบริการ (Attributes) ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก 2) การประเมินคุณภาพบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า และ 3) การประเมินคุณภาพบริการด้วยการเปรียบเทียบกับภายนอก การสำรวจนี้อนุญาตให้ลูกค้าเลือกคุณลักษณะของบริการ (Attributes) ที่สำคัญกับตนเพื่อประเมินคุณภาพและประเมินความพึงพอใจต่อคุณลักษณะสำคัญและให้มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้สามารถค้นหาคุณลักษณะที่สำคัญต่อลูกค้า (Yuksel and Yuksel,2001 อ้างใน Wiberg,2009)

Participation Observation (PO) เสนอโดย Bowen (2002) เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยผู้วิจัยเข้าไปมีส่วนหนึ่งในกลุ่มที่ศึกษาหรือประเมินความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยจะต้องตัดสินใจว่าจะปลอมตัวเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มที่ถูกประเมินหรือเปิดเผยให้กลุ่มผู้ถูกประเมินทราบว่าเป็นผู้ประเมิน ผู้วิจัยจะต้องสร้างความคุ้นเคยกับกลุ่มผู้ถูกประเมินและเป็นที่เชื่อถือความสัมพันธ์ยิ่งดี การพูดคุยก็จะเปิดเผยมากยิ่งขึ้นเท่านั้น วิธีนี้นอกจากจะให้โอกาสในการสังเกตการณ์และตั้งคำถามแล้วยังสามารถสังเกตการณ์การเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจและจุดที่ให้ความพึงพอใจสูงสุด อย่างไรก็ตามวิธี PO นี้ เหมาะสำหรับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กไม่เหมาะสำหรับกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ (Wiberg 2009)

Intercept Survey เป็นวิธีการประเมินด้วยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประชากร (Demographic Information) ของผู้เยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวและถามคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์และความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่กำลัง เยี่ยมชม วิธีนี้จะช่วยลดความสับสนในการตีความเนื่องจากนักท่องเที่ยวยังอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว ความเข้าใจต่อประเด็นที่ถามจึงมีความชัดเจน

(Wiberg,2009) Site Questions เป็นวิธีการประเมินโดยให้นักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชมตอบแบบสอบถามของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้จักแหล่งท่องเที่ยวเหตุผลที่มาเยี่ยมชม ประสบการณ์และความรู้สึกก่อนเยี่ยมชม ผลการสำรวจเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารแหล่งท่องเที่ยวทราบเกี่ยวกับประสิทธิผล ของแหล่งท่องเที่ยว สิ่งที่นอกเหนือการควบคุมของแหล่งท่องเที่ยวมีผลต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวอย่างไร คุณภาพของบริการ เป็นต้น

(Wiberg,2009) Mail-back Survey เป็นวิธีการประเมินโดยให้นักท่องเที่ยวตอบแบบสอบถามภายหลังจากเดินทางกลับที่พำนักแล้ววิธีนี้จะได้ข้อมูลที่ละเอียดกว่าวิธี Intercept Survey และวิธีอื่น ๆ ช่วยให้ทราบลักษณะและคุณลักษณะที่สร้างความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยว (Wiberg,2009)

Important - Performance (I-P) Model เป็นเครื่องมือการวิเคราะห์ที่ทำโดยการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของคุณลักษณะหรือสิ่งที่ประเมินกับความพึงพอใจ โดยผู้ถูกประเมินเป็นผู้ระบุความสำคัญของคุณลักษณะหรือสิ่งที่จะประเมิน (Burr et al., 2006 อ้างใน Wiberg,2009)

2.2 องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1) ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว (Tourism Resources) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น รวมถึงหลักฐานทางโบราณคดีหรือร่องรอยของสิ่งที่มีชีวิตในยุคต่าง ๆ ซึ่งมนุษย์สามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและประกอบกิจกรรมนันทนาการ อันนำมาซึ่งความพึงพอใจและความสุขในรูปแบบต่าง ๆ

- ทรัพยากรท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (Natural tourism Resources) ได้แก่ อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน เขตอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ป่า เขตห้ามล่าสัตว์ป่า สวนพฤกษศาสตร์ สวนรุกขชาติส่วนทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น และร่องรอยของประวัติศาสตร์ ได้แก่ หลักฐานทางโบราณคดี ชุมชนโบราณ ศาสนสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัฒนธรรม งานประเพณีวัฒนธรรม สินค้าหัตถกรรมพื้นบ้าน สวนสนุก เป็นต้น สถานที่ท่องเที่ยวเหล่านี้อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหน่วยงานภาครัฐหลาย ๆ หน่วยงาน เช่น กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีภาคเอกชนที่เป็นบริษัทห้างร้าน เป็นผู้ลงทุนทำธุรกิจในแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างขึ้น

2) ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยตรงเท่านั้น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะประกอบด้วยธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ธุรกิจคมนาคมขนส่ง และธุรกิจบันเทิงและเพลิดเพลิน

- ธุรกิจที่พักแรม หมายถึง การประกอบธุรกิจการขายบริการที่พักเพื่อคนเดินทางที่ต้องการพักค้างซึ่งอาจมีการบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการด้วยที่พักแรมมีหลายประเภท ได้แก่ โรงแรม และที่พักประเภทอื่น ๆ เช่น เกสต์เฮ้าส์ บังกะโล สถานที่พักแรมกลางแจ้ง เป็นต้น
- ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง ธุรกิจในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับคนเดินทาง นักท่องเที่ยวหรือประชาชนทั่วไป ประกอบด้วย (1) ภัตตาคารหรือร้านอาหารเดี่ยว ได้แก่ ภัตตาคาร ร้านอาหารทั่วไป ร้านอาหารจานด่วน เป็นต้น (2) ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในสถาบัน เช่น ร้านอาหารในโรงแรม ร้านอาหารในศูนย์การค้า ร้านอาหารในสนามบินและ

สถานีขนส่งต่าง ๆ การบริการอาหารระหว่างการเดินทางบนเครื่องบิน รถโดยสาร รถไฟ และเรือสำราญ การบริการจัดอาหารและเครื่องดื่มให้นักท่องเที่ยว เป็นต้น

- ธุรกิจคมนาคมขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว ประกอบด้วย (1) ธุรกิจขนส่งทางบก ได้แก่ ทางรถไฟ รถยนต์ส่วนบุคคล รถเช่า รถโดยสารประจำทาง (2) ธุรกิจขนส่งทางน้ำ เช่น เรือเดินทะเล เรือสำราญ เรือข้ามฟาก เรือใบ เรือยอร์ช เรือล่องแม่น้ำ เป็นต้น (3) ธุรกิจขนส่งทางอากาศ เช่น การบินลักษณะเที่ยวบินประจำ เที่ยวบินไม่ประจำ เที่ยวบินเช่าเหมาลำ เป็นต้น
- ธุรกิจนำเที่ยว เป็นการจัดหรือการให้บริการหรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง ที่พัก อาหาร เครื่องดื่ม ทัศนาจรหรือการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว อาจขายให้แก่นักท่องเที่ยวโดยตรง หรือขายผ่านตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวหรือการนำบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมาขายในลักษณะเหมารวม (Package tour) และบริการมัคคุเทศก์
- ธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก ได้แก่ สินค้าช่วยประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยวตามห้างสรรพสินค้าและร้านค้าต่าง ๆ รวมถึงร้านปลอดอากรและธุรกิจของที่ระลึก

ทั้งนี้ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 ธุรกิจท่องเที่ยวหมายรวมถึง (1) ธุรกิจนำเที่ยว (2) ธุรกิจโรงแรม (3) ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการและสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว (4) ธุรกิจขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว (5) ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว (6) การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน การโฆษณาเผยแพร่หรือการดำเนินงานอื่นใดโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว

3) องค์ประกอบสนับสนุน ประกอบด้วยข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยว การรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว การอำนวยความสะดวกในการเข้าเมืองตามท่าอากาศยาน ด่านตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เช่น ระบบไฟฟ้า ประปา สื่อสาร สาธารณสุข ขนส่งสาธารณะ เป็นต้น สถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษาที่เปิดหลักสูตรนานาชาติ สำหรับคนไทยและชาวต่างประเทศ องค์กรของรัฐ เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์กรภาคเอกชนที่แสวงหากำไร และองค์กรภาคเอกชนที่ไม่แสวงหากำไร ดังนั้น ในการประเมินความพึงพอใจจึงจะพิจารณาให้ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ ๆ ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2.3 การสำรวจความพึงพอใจนักท่องเที่ยวในประเทศไทย

ในช่วงระยะ 10 ปีที่ผ่านมา การท่องเที่ยวไทยต้องประสบกับวิกฤตการณ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องทั้งภัยธรรมชาติ การก่อการร้าย เหตุการณ์ชุมนุมทางการเมือง และโรคระบาด ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว ดังนั้นการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่

เดินทางท่องเที่ยวในประเทศจึงมีความสำคัญ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนา การปรับปรุงแก้ไข อันเกิดจากผลกระทบที่มาจากปัจจัยข้างต้นที่กล่าวมา ซึ่งพบว่ามีหลายหน่วยงานที่ทำการสำรวจจนเกิดเป็นข้อมูลในเรื่องทัศนคติ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในประเทศไทย ไว้ดังนี้

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2554) ดำเนินโครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจ

ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มตลาดหลักและกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (ระยะที่ 2)[1] โดยทำการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 3,600 คน พบว่า ในด้านความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยในระดับสูงที่ค่าเฉลี่ย 4.32 (จากคะแนน 5) โดยมีนักท่องเที่ยวที่พึงพอใจกับการท่องเที่ยวในประเทศไทยมากถึง 88% และในทางตรงกันข้ามมีนักท่องเที่ยวที่ไม่พึงพอใจถึงไม่พอใจมากที่ 4% และหากพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่มตลาด จะพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตลาดที่มีความพึงพอใจสูงมาก ได้แก่ ออสเตรเลีย (4.61) นอร์เวย์ (4.55) และสวีเดน (4.51) และกลุ่มตลาดที่มีความพึงพอใจสูง ได้แก่ แคนาดา (4.43) สวิตเซอร์แลนด์ (4.37) เนเธอร์แลนด์ (4.36) เดนมาร์ก (4.34) ฟิลิปปินส์ (4.29) อิตาลี (4.24) และอิสราเอล (4.15) โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับสูงในด้าน ความมีน้ำใจไมตรีและการต้อนรับที่ดีของคนไทยที่ค่าเฉลี่ย 4.28 และความน่าสนใจของสถานที่และกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ค่าเฉลี่ย 4.15 ในทางตรงข้ามประเด็นที่นักท่องเที่ยวยังพึงพอใจในระดับสูงที่ไม่มากนัก ได้แก่ บริการด้านการท่องเที่ยวที่ค่าเฉลี่ย 3.98 และความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวที่ค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนประเด็นที่นักท่องเที่ยวค่อนข้างไม่พึงพอใจจะเป็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวที่ค่าเฉลี่ย 3.86

กรมการท่องเที่ยว (2556) ดำเนินโครงการจัดทำดัชนีความพึงพอใจนักท่องเที่ยวรายไตรมาส และดัชนีการจ้างงานด้านการท่องเที่ยวรายไตรมาส[2] โดยการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพื่อจัดทำดัชนีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศดำเนินการต่อเนื่อง 3 ไตรมาส คือ ไตรมาส 4 ปี 2555 ไตรมาส 1 และไตรมาส 2 ปี 2556 ครอบคลุม 8 พื้นที่ ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ กรุงเทพมหานคร ภาคกลาง (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดหนองคาย) ภาคตะวันออก (จังหวัดชลบุรี) ภาคตะวันตก (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์) และภาคใต้ (จังหวัดภูเก็ต) โดยในแต่ละไตรมาสได้ดำเนินการสำรวจนักท่องเที่ยวจำนวน 2,503 ราย 2,499 และ 2,469 ราย ตามลำดับจาก 16 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าในไตรมาส 2 2556 โดยรวมปรับตัวดีขึ้นจาก 2 ไตรมาสแรกเพียงเล็กน้อย โดยมีจำนวน 4 ประเด็นที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับคะแนนร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้แก่ บริการเพื่อสุขภาพ ประชาชน ภัตตาคาร/ร้านอาหาร และสถานที่พักแรม มีจำนวน 9 ประเด็นที่คะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ 75.0-79.9 ได้แก่ การจับจ่ายซื้อสินค้า กิจกรรม/แหล่งท่องเที่ยว สนามบิน บริการตรวจคนเข้าเมือง ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ความปลอดภัย การเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะต่างๆ และบริษัทนำเที่ยว ในขณะที่มี 2 ประเด็นที่ต่ำกว่าร้อยละ 70.0-75.0 ได้แก่ กีฬากอล์ฟ อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ระหว่างประเทศ และมี 1 ประเด็นที่ต่ำกว่าร้อยละ 70.0 ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของแต่ละประเด็นที่ประเมินความพึงพอใจ พบว่า โดยรวม แต่ละประเด็นย่อยจะมีคะแนนความพึงพอใจใกล้เคียงกับคะแนนความพึงพอใจรวมของประเด็นการประเมินนั้น ๆ โดยมีประเด็นที่ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยที่ต่ำกว่าร้อยละ 80 อยู่จำนวนมาก ซึ่งครอบคลุมทั้งด้าน ประชาชน ภัตตาคาร/ร้านอาหาร สถานที่พักแรม การจับจ่ายซื้อสินค้า กิจกรรม/แหล่งท่องเที่ยว สนามบิน บริการตรวจคนเข้าเมือง ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร กีฬากอล์ฟ มัคคุเทศก์ ความปลอดภัย การเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะต่าง ๆ บริษัทนำเที่ยว อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ระหว่างประเทศ และห้องน้ำสาธารณะ โดยเฉพาะใน 5 ประเด็นหลัง ได้แก่ ความปลอดภัย การเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะต่าง ๆ บริษัทนำเที่ยว อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ระหว่างประเทศ และห้องน้ำสาธารณะ นั้นจะมีระดับคะแนนความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ โดยประเด็นย่อยต่าง ๆ เหล่านี้ แม้โดยรวมในไตรมาส 2 ปี 2556 จะปรับตัวดีขึ้น แต่เป็นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

จากคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวใน 3 ไตรมาสที่ดำเนินการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจนั้น พบว่า มีเพียง 1 ด้าน คือ บริการเพื่อสุขภาพ ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ทั้งในภาพรวมและแต่ละประเด็นย่อย ซึ่งนับว่าเป็นจุดแข็งของการท่องเที่ยวไทยจำเป็นที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะรักษาระดับคุณภาพการให้บริการและพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นอีก ในขณะที่ด้าน ประชาชน (ประเด็นความซื่อสัตย์) ภัตตาคาร/ร้านอาหาร สถานที่พักแรม การจับจ่ายซื้อสินค้า กิจกรรม/แหล่งท่องเที่ยว สนามบิน บริการตรวจคนเข้าเมือง ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร นักท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ แม้โดยรวมจะดี แต่มีประเด็นย่อยต่าง ๆ ที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว ส่วนอีก 6 ประเด็น ได้แก่ ด้านความปลอดภัย การเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะต่าง ๆ บริษัทนำเที่ยว กีฬากอล์ฟ อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ระหว่างประเทศ และห้องน้ำสาธารณะ นั้น มีคะแนนระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ จำเป็นต้องมีมาตรการเร่งด่วนเพื่อดำเนินการพัฒนาให้ดีขึ้น

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

- **โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2557**[3] โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยตามจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ รวมทั้งบริเวณด่านตรวจคนเข้าเมืองต่าง ๆ จำนวน 5,054 คน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.05) สูงกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจาก 17 ประเภท บริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมินพบว่า บริการที่มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ได้แก่ ด้านประชาชนจากความเป็นมิตรไมตรีให้การต้อนรับที่ดีและความสุภาพอ่อนโยนของคนไทย (ค่าเฉลี่ย 4.45) และด้านบริการเพื่อสุขภาพจากการใช้บริการนวดแผนไทย สปา ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.34) สำหรับบริการที่ระดับความพึงพอใจต่ำสุด 3 ประเภท ได้แก่ ด้านระบบอินเทอร์เน็ต/Wi-Fi จากที่ ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ด้านห้องน้ำสาธารณะจากการที่ไม่สะดวกในการใช้และขาดการดูแล

ทำความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.74) และด้านรถโดยสารสาธารณะจากความไม่สะดวกในการใช้บริการและมีความปลอดภัยน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละพื้นที่ที่สำรวจ พบว่า ในภาพรวมพื้นที่ที่มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากมี 3 พื้นที่ ได้แก่ เชียงราย (ค่าเฉลี่ย 4.31) อุดรธานี (ค่าเฉลี่ย 4.28) และเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยจังหวัดเชียงรายมีประเด็นที่ประเมินถึง 7 ประเด็น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ ได้แก่ ด้านประชาชน กิจกรรม/สถานที่ท่องเที่ยว ความปลอดภัย การจับจ่ายซื้อสินค้า ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ตัวแทนนำเที่ยวและรถโดยสารสาธารณะ จังหวัดอุดรธานี มี 5 ประเด็นที่ประเมินมีค่าเฉลี่ยมีความพึงพอใจสูงสุด เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ ได้แก่ ด้านบริการเพื่อสุขภาพ การใช้บริการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ รถโดยสารสาธารณะ ห้องน้ำสาธารณะ และระบบอินเทอร์เน็ต/Wi-Fi พื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มี 2 ประเด็น ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเมื่อเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ ได้แก่ สถานที่พักและภัตตาคาร/ร้านอาหาร และจังหวัดเชียงใหม่มีเพียงประเด็นเดียวที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเมื่อเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ คือ ด้านมัคคุเทศก์ ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญยังมีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ยังไม่มีจังหวัดใดที่บริการด้านการท่องเที่ยวโดดเด่นทุกด้าน และส่วนใหญ่ไม่โดดเด่น และเป็นที่น่าสังเกตว่าจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญสูงสุด 2 อันดับแรกของประเทศไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต และพัทยา ความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ระดับรองลงมา เช่น เชียงราย อุดรธานี เป็นต้น

- **โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2558**[4] โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการทบทวนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศและการปรับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มและตามความต้องการของแต่ละพื้นที่ รวมทั้งจัดทำฐานข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประกอบด้วย การสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน 10 จังหวัดหลักด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี สุราษฎร์ธานี เชียงใหม่ สงขลา กระบี่ ประจวบคีรีขันธ์ พังงา และเชียงราย จังหวัดที่เป็นตัวแทน “เมืองต้องห้าม...พลาด” คือ ตราด จังหวัดที่เป็นตัวแทนเขตพัฒนาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย นครราชสีมา เพชรบุรี และมุกดาหาร และด่านตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 6,046 คน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวระดับพึงพอใจมากและสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 82.0 ต่อร้อยละ 70.6) จาก 18 ประเภทบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติความพึงพอใจในระดับ

พึงพอใจอย่างมากเพียงประเด็นเดียว คือ ประชาชน ทั้งจากความเป็นมิตรมีน้ำใจและให้การต้อนรับที่ดี ส่วนประเด็นที่เหลืออีก 17 ประเภท มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก แต่มีคะแนนความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยทุกประเภทบริการที่ประเมินมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ มัคคุเทศก์ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และห้องน้ำสาธารณะ แสดงให้เห็นว่า แม้จำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีจุดแข็งด้านความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยว แต่บริการเหล่านี้ยังมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควบคู่ไปกับบริการอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น บริการตรวจคนเข้าเมือง ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ห้องน้ำสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในปี 2558 ปรับตัวสูงขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปี 2557 (ร้อยละ 82.09 ต่อร้อยละ 81.0) โดยมี 4 ประเภทบริการที่คะแนนความพึงพอใจลดลงค่อนข้างมาก ได้แก่ มัคคุเทศก์ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริการเชิงสุขภาพ และประชาชน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อโครงการ“เมืองต้องห้าม...พลาด” ในการสำรวจครั้งนี้ได้เลือกจังหวัดตราดเป็นตัวแทน พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจอย่างมาก โดยแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาด แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บริการเชิงสุขภาพ กิจกรรมผจญภัย และการซื้อสินค้า และของที่ระลึก มีความโดดเด่น สามารถใช้เป็นจุดแข็งดึงดูดนักท่องเที่ยว สำหรับบริการที่มีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ รถโดยสารสาธารณะ และความปลอดภัย

ความพึงพอใจในภาพรวมของ 10 ประเทศที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยวประเทศที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยว 10 ประเทศ ได้แก่ จีน มาเลเซีย รัสเซีย ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ อินเดีย สิงคโปร์ ออสเตรเลีย สหราชอาณาจักร และลาว นั้น จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่า มี 5 ประเทศที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก ได้แก่ รัสเซีย ออสเตรเลีย จีน อินเดีย และสหราชอาณาจักร สำหรับอีก 5 ประเทศที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ลาว เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และมาเลเซีย เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประเทศ โดยมีเพียง 3 ประเทศที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประเทศ และคะแนนความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และมาเลเซีย และเป็นที่น่าสังเกตว่าทั้ง 3 ประเทศ มีคะแนนความพึงพอใจค่อนข้างต่ำในทั้ง 18 ประเด็นที่ประเมิน

- **โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2559**[5] ซึ่งได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2557 จนถึงครั้งนี้เป็นปีที่ 3 ต่อเนื่องกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแนวทางการทบทวนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ รวมทั้งจัดทำฐานข้อมูลทัศนคติความพึงพอใจและพฤติกรรม

ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยและนำเข้าคลังข้อมูล Tourism Intelligent Center: TIC ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อีกทั้งเพื่อกำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยการสำรวจในปี 2559 นี้ ดำเนินการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในหลายพื้นที่ประกอบด้วย 10 จังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุดในปี 2558 ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี สุราษฎร์ธานี เชียงใหม่ สงขลา กระบี่ พระนครศรีอยุธยา พังงา และสมุทรปราการ จังหวัดที่เป็นตัวแทนเขตพัฒนาการท่องเที่ยว 7 จังหวัด ได้แก่ ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี ตราด เชียงราย นครราชสีมา สุโขทัย และมุกดาหาร และด่านตรวจคนเข้าเมืองที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้บริการมากที่สุด 6 ด่าน สามารถเก็บรวบรวมตัวอย่างนักท่องเที่ยวได้ทั้งสิ้นจำนวน 6,912 ตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 86.6) และสูงกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการ (ร้อยละ 83.2) ปรับตัวดีขึ้นจากช่วง 2 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ มีการจัดทำมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว มีการกวดขันจับคุมผู้กระทำความผิดอย่างเคร่งครัดทั้งบริษัทนำเที่ยวผิดกฎหมาย มัคคุเทศก์เถื่อน เป็นต้น มีการจัดระเบียบแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมทั้งมีการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวทั้งที่สนามบินและด่านตรวจคนเข้าเมือง ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังเกือบทุกประเด็น ยกเว้นด่านสนามกอล์ฟ และจาก 19 ประเด็นที่ประเมินมี 10 ประเด็นที่มีความพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป) เช่น บริการเชิงสุขภาพ มัคคุเทศก์ ประชาชน (ร้อยละ 88.4 ร้อยละ 87.4 และร้อยละ 86.2 ตามลำดับ) เป็นต้น ส่วนอีก 9 ประเด็นมีความพึงพอใจมาก โดย 3 อันดับที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ บริการรถโดยสารสาธารณะ และสนามกอล์ฟ (ร้อยละ 74.6 ร้อยละ 80.2 และร้อยละ 81.0 ตามลำดับ) และในช่วง 3 ปีที่ผ่านมานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยโดยรวมเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ แต่ทั้งนี้ยังมีบริการด้านการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่ำติดต่อกันต่อเนื่อง 3 ปี ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ บริการรถโดยสารสาธารณะ สนามกอล์ฟ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และบริการตรวจคนเข้าเมือง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน 10 จังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี สุราษฎร์ธานี เชียงใหม่ กระบี่ พังงา สงขลา พระนครศรีอยุธยา และสมุทรปราการ อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมากทุกจังหวัด โดยจังหวัดที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ จังหวัดพังงา (ร้อยละ 88.6) ในขณะที่กรุงเทพมหานคร และเชียงใหม่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ 84.2 เท่ากัน)

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจาก 9 ใน 10 ประเทศที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยวของไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก โดยประเทศที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ จีน (ร้อยละ 89.8) ทั้งนี้มีเพียงนักท่องเที่ยวจากฮ่องกงที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 84.0)

- **โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2560**[6] ซึ่งได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2557 จนถึงครั้งนี้เป็นปีที่ 4 ต่อเนื่องกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแนวทางการทบทวนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ รวมทั้งจัดทำฐานข้อมูลทัศนคติความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และนำเข้าคลังข้อมูล Tourism Intelligent Center: TIC ของกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา อีกทั้งเพื่อกำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยการสำรวจในปี 2560 นี้ ดำเนินการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในหลายพื้นที่ ประกอบด้วย 10 จังหวัดหลักที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุดในปี 2558 ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี สุราษฎร์ธานี เชียงใหม่ สงขลา กระบี่ พระนครศรีอยุธยา พังงา และสมุทรปราการ รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยว 12 เมืองต้องห้าม...พลาด ใน 7 จังหวัด ได้แก่ ตราด ระยอง เลย นครศรีธรรมราช ระนอง พิษณุโลก และน่าน และด่านตรวจคนเข้าเมืองที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ใช้บริการมากที่สุด 6 ด่าน สามารถเก็บรวบรวมตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ทั้งสิ้นจำนวน 6,857 ตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 87.4) และสูงกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการ (ร้อยละ 83.2) ปรับตัวดีขึ้นจากช่วง 3 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ มีการจัดทำมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว มีการกวดขันจับกุมผู้กระทำความผิดอย่างเคร่งครัดทั้งบริษัทนำเที่ยวผิดกฎหมาย มัคคุเทศก์เถื่อน เป็นต้น มีการจัดระเบียบแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมทั้งมีการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวทั้งที่สนามบินและด่านตรวจคนเข้าเมือง ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังทุกประเด็น และจาก 19 ประเด็นที่ประเมินมี 14 ประเด็นที่มีความพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 84.1 ขึ้นไป) เช่น บริการเชิงสุขภาพ ประชาชน แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด (ร้อยละ 88.1 ร้อยละ 87.6 และร้อยละ 87.0 ตามลำดับ) เป็นต้น ส่วนอีก 5 ประเด็นมีความพึงพอใจมาก โดย 3 อันดับที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ สนามกอล์ฟ และบริการรถโดยสารสาธารณะ (ร้อยละ 75.1 ร้อยละ 79.0 และร้อยละ 81.9 ตามลำดับ) และในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการ ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยโดยรวมเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ แต่ทั้งนี้ยังมีบริการด้านการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่ำติดต่อกันต่อเนื่อง 4 ปี ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ บริการโดยสารสาธารณะ สนามกอล์ฟ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และบริการตรวจคนเข้าเมือง

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจาก 7 ใน 10 ประเทศที่เป็นตลาดหลักด้านการท่องเที่ยวของไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก โดยประเทศที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สหรัฐอเมริกา (ร้อยละ 91.6) ทั้งนี้มีเพียงนักท่องเที่ยวจากฮ่องกง เยอรมณี และญี่ปุ่น ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 83.8, 83.3 และ 83.4 ตามลำดับ)

- **โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2561**[7] ซึ่งได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2557 จนถึงครั้งนี้เป็นปีที่ 5 ต่อเนื่องกันโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางการทบทวนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ โดยมีการสำรวจใน 19 ประเภทบริการ ได้แก่ 1.บริการเชิงสุขภาพ 2. ประชาชน 3. แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด 4. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ 5. กิจกรรมผจญภัย 6. มัคคุเทศก์ 7. การใช้งาน Tourist Application 8. สถานที่พักแรม 9. ความปลอดภัยและความเชื่อมั่น 10. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 11.บริษัทนำเที่ยว 12. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 13. การบริการสนามบิน 14. การซื้อสินค้าและของที่ระลึก 15. บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง 16. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว 17. รถโดยสารสาธารณะ 18. การท่องเที่ยวเชิงกีฬา/นันทนาการ และ 19. ห้องน้ำสาธารณะ พบว่า

1) การสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แบ่งพื้นที่สำรวจออกเป็น 3 ลักษณะ คือ (1) พื้นที่ตามแหล่งท่องเที่ยวหลักฯ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี สุราษฎร์ธานี เชียงใหม่ สงขลา กระบี่ ประจวบคีรีขันธ์ พังงา และเชียงราย (2) แหล่งท่องเที่ยว “12 เมืองต้องห้าม...พลาด” ใน 7 จังหวัด ได้แก่ ตราด ระยอง เลย นครศรีธรรมราช ระนอง พิษณุโลก และน่าน และ (3) พื้นที่บริเวณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองขาออกที่สำคัญ ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดาและด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย โดยดำเนินการสำรวจระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 สามารถเก็บรวบรวมตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ทั้งสิ้น จำนวน 9,864 ตัวอย่าง โดยมีผลการสำรวจในภาพรวมต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในปี 2561 อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 86.9) และสูงกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการ (ร้อยละ 83.1) แสดงถึงความประทับใจในการใช้บริการความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในภาพรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นนับตั้งแต่ปี 2557 จนถึงปี 2560 และในปี 2561 ความพึงพอใจลดลงเล็กน้อย โดยในปี 2558 ความพึงพอใจอยู่ที่ ร้อยละ 82.0 เป็นร้อยละ 86.6 ร้อยละ 87.4 และร้อยละ 86.9 ในปี 2559 – ปี2561 ตามลำดับ โดยบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกในปี 2561 ได้แก่ บริการเชิงสุขภาพ มัคคุเทศก์ และประชาชนและบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรกจากท้ายสุด ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ การท่องเที่ยวเชิงกีฬา/นันทนาการ และรถโดยสารสาธารณะ

2) การสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทย เป็นปีแรก ดำเนินการในพื้นที่ 10 จังหวัดหลักที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยมากที่สุดในปี 2559 ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี เชียงใหม่ นครราชสีมา ระยอง ภูเก็ต สงขลา กาญจนบุรี ขอนแก่น และนครศรีธรรมราช และจังหวัดใน “12 เมืองต้องห้าม...พลาด” (แหล่งท่องเที่ยวรอง) 24 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี สมุทรสงคราม จันทบุรี ตราด เพชรบูรณ์ ลำปาง น่าน เลย บุรีรัมย์ ชุมพร นครศรีธรรมราช ตรัง สุพรรณบุรี นครปฐม สระแก้ว ระยอง ลำพูน แพร่ พิษณุโลก ชัยภูมิ สุรินทร์ ระนอง พัทลุง และสตูล สามารถเก็บรวบรวมตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งสิ้น จำนวน 10,224 ตัวอย่าง โดยมีผลการสำรวจในภาพรวมต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในปี 2561 **อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 86.2) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 84.1) ก่อนใช้บริการ** จาก 18 ประเภทบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก 7 ประเด็น และทุกประเด็นมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 86.9) รองลงมา ประชาชน แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาด แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แอปพลิเคชั่นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้งานบนโทรศัพท์มือถือหรือแทบเล็ต บริษัทนำเที่ยวและสถานที่พักแรม (ร้อยละ 86.0, 85.8, 85.5, 85.5, 85.0 และ 84.3 ตามลำดับ) สำหรับอีก 12 ประเด็น ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ห้องน้ำสาธารณะ และต่ำกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 76.2 ต่อ ร้อยละ 78.1 ตามลำดับ) สอดคล้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีความพึงพอใจต่อห้องน้ำสาธารณะต่ำสุด รองลงมา ได้แก่ บริการรถโดยสารสาธารณะ การท่องเที่ยวแบบผจญภัย บริการเชิงสุขภาพ และศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว เป็นต้น (ร้อยละ 77.7, 78.8, 79.0, และ 80.1 ตามลำดับ)

- **โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2562**[8] ได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2557 จนถึงครั้งนี้เป็นปีที่ 6 ต่อเนื่องกันโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อจัดทำตัวชี้วัดการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจฯ และเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางการทบทวนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศโดยมีรายละเอียด โดยผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ใน 18 ประเภทบริการ ได้แก่ 1. บริการเชิงสุขภาพ 2. ประชาชน 3. แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด 4. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ 5. กิจกรรมผจญภัย 6. มัคคุเทศก์ 7. การใช้งาน Tourist Application 8. สถานที่พักแรม 9. ความปลอดภัยและความเชื่อมั่น 10. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 11. บริษัทนำเที่ยว 12. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 13. การบริการสนามบิน 14. การซื้อสินค้าและของที่ระลึก 15. บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง 16. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว 17. รถโดยสารสาธารณะ และ 18. ห้องน้ำสาธารณะ พบว่า

1. การสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แบ่งพื้นที่สำรวจออกเป็น 3 ลักษณะคือ (1) พื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี สุราษฎร์ธานี เชียงใหม่ สงขลา กระบี่ ประจวบคีรีขันธ์ พังงา และเชียงราย (2) พื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวรอง ใน 7 จังหวัด ได้แก่ สมุทรปราการ ตราด เพชรบุรี ระยอง พระนครศรีอยุธยา สุโขทัย และกาญจนบุรี และ (3) พื้นที่บริเวณด่านตรวจคนเข้าเมืองขาออกที่สำคัญ ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติ

ภูเก็ต ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา และด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย โดยดำเนินการสำรวจระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 สามารถเก็บรวบรวมตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ทั้งสิ้น จำนวน 9,907 ตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

1.1 ผลการสำรวจในภาพรวม ต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ใน 18 ประเภทบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 88.5) สูงกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการ (ร้อยละ 84.2) และเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.6 จากปี 2561 (ร้อยละ 86.9)

ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
ร้อยละ 81.0	ร้อยละ 82.0 + 1.0	ร้อยละ 86.6 + 4.6	ร้อยละ 87.4 + 0.8	ร้อยละ 86.9 - 0.5	ร้อยละ 88.5 + 1.6



1.2 บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1.2.1 ประชาชน ยังคงจุดแข็งที่เป็นภาพลักษณ์ของประเทศไทย คือ ความเป็นมิตรและความซื่อสัตย์ของประชาชนไทยอันเป็นการแสดงออกถึงความเป็นเจ้าบ้านที่ดี (Good Hostness) ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกิดความประทับใจและกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยอีกครั้ง สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เป็น Revisit ที่มีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่สิ่งที่ยังต้องส่งเสริมและพัฒนา คือ การใช้ภาษาในการสื่อสาร โดยการให้ความรู้เบื้องต้นกับประชาชนในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เช่น การจัดทำคู่มือการเป็นเจ้าบ้านที่ดีโดยใช้ภาษาอังกฤษสนทนาแบบง่าย ๆ และการใช้แอปพลิเคชั่นในการแปลภาษาเข้ามาเป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างคนไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

1.2.2 แอปพลิเคชั่นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจมากขึ้นตามแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการเป็นตัวช่วยเหลือในการเดินทาง ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน การจอง การเดินทางท่องเที่ยว การค้นหาข้อมูลเพื่อช่วยเหลือระหว่างเดินทาง ซึ่งจุดแข็งของแอปพลิเคชั่นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งของผู้ประกอบการชาวไทยและของต่างชาติ คือ ความสะดวกในการหาใช้บริการ ความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล และการใช้ประโยชน์ของข้อมูล โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีแอปพลิเคชั่น Thailand Tourism Directory ที่มีจุดเด่นในการเป็นข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่เป็นทางการ มีความน่าเชื่อถือของข้อมูล แนะนำแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยว ที่พัก สปา ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ร้านอาหาร ร้านค้าของฝาก มากกว่า 10,000 รายการ มีจำนวนการเข้าชมถึง 6,596,172 ครั้ง ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาต่อยอดให้มีการเพิ่มฐานข้อมูลและประชาสัมพันธ์การใช้ประโยชน์ไปถึงนักท่องเที่ยวอย่างแพร่หลาย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ต่อไป

1.2.3 บริการเชิงสุขภาพ ถือว่าเป็นการให้บริการที่โดดเด่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต้น ๆ มาโดยตลอดทุกปี แต่ยังไม่สามารถเป็นวัตถุประสงค์หลักหรือปัจจัยหลักที่เดินทางมาประเทศไทยเนื่องจากเมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยแล้วจึงไปใช้บริการภายหลัง โดยบริการเชิงสุขภาพของไทยมีความโดดเด่นตรงที่มีความสะดวกในการเข้าถึงมีความหลากหลายให้เลือกสภาพภายในสถานบริการมีความสะอาดสวยงามพนักงานมีประสิทธิภาพในการให้บริการมีความปลอดภัยและมีความเหมาะสมของอัตราค่าบริการรวมทั้งมีภูมิปัญญาจากการทำสมุนไพรบำบัด การทำลูกประคบ ที่นักท่องเที่ยวอยากรู้ถึงประโยชน์ที่มีต่อร่างกาย แต่ยังมีจุดที่จะต้องพัฒนาปรับปรุงคือด้านการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารและบริการ Wi-Fi/internet รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ทราบก่อนที่จะเดินทางมาประเทศไทยซึ่งผู้ประกอบการต้องมีการลงทุนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุนการพัฒนาช่องการขายและควบคุมมาตรฐานการให้บริการการขึ้นทะเบียนสถานประกอบการเพื่อสุขภาพการจัดฝึกอบรมสัมมนาให้ความรู้ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเป็นต้น

ถือได้ว่าเป็นการเสริมจุดแข็งเพื่อสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นและรักษาจุดแข็งของการบริการเชิงสุขภาพให้ยั่งยืนต่อไป

1.3 บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1.3.1 ห้องน้ำสาธารณะ เป็นสิ่งที่มักถูกมองข้ามความสำคัญทั้งจากหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวและผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ จึงมักปรากฏให้เห็นว่ามีห้องน้ำสาธารณะค่อนข้างน้อยในแหล่งท่องเที่ยวและสกปรกทั้งที่ห้องน้ำสาธารณะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการท่องเที่ยว ซึ่งจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการห้องน้ำสาธารณะในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 77.9) และสูงกว่าความคาดหวังเล็กน้อย (ร้อยละ 77.0) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายสัญชาติจะพบว่าคะแนนความพึงพอใจเรื่องห้องน้ำต่ำทั้งหมดโดยสิ่งที่เป็นจุดอ่อนได้แก่ความสะดวกในการเข้าถึงความเพียงพอความปลอดภัยและความสะอาดจากการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลที่จังหวัดตราด พื้นที่เกาะช้าง นักท่องเที่ยวจากเยอรมนี ไม่พึงพอใจห้องน้ำที่เป็นแบบนั่งยองซึ่งไม่สะดวกในการใช้งานด้วยลักษณะทางกายภาพและความคุ้นเคย ดังนั้น กรมการท่องเที่ยว จึงควรร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่กระทรวงสาธารณสุขและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกระตุ้นให้แหล่งท่องเที่ยวและสถานบริการด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ เห็นถึงความสำคัญของการจัดให้มีบริการห้องน้ำสาธารณะที่มีคุณภาพและเพียงพอรวมทั้งการส่งเสริม และสนับสนุนการสร้างห้องน้ำสาธารณะที่ได้มาตรฐานและการดูแลรักษาความสะอาดโดยควรมีทั้งมาตรการบังคับและมาตรการส่งเสริมควบคู่กันไป

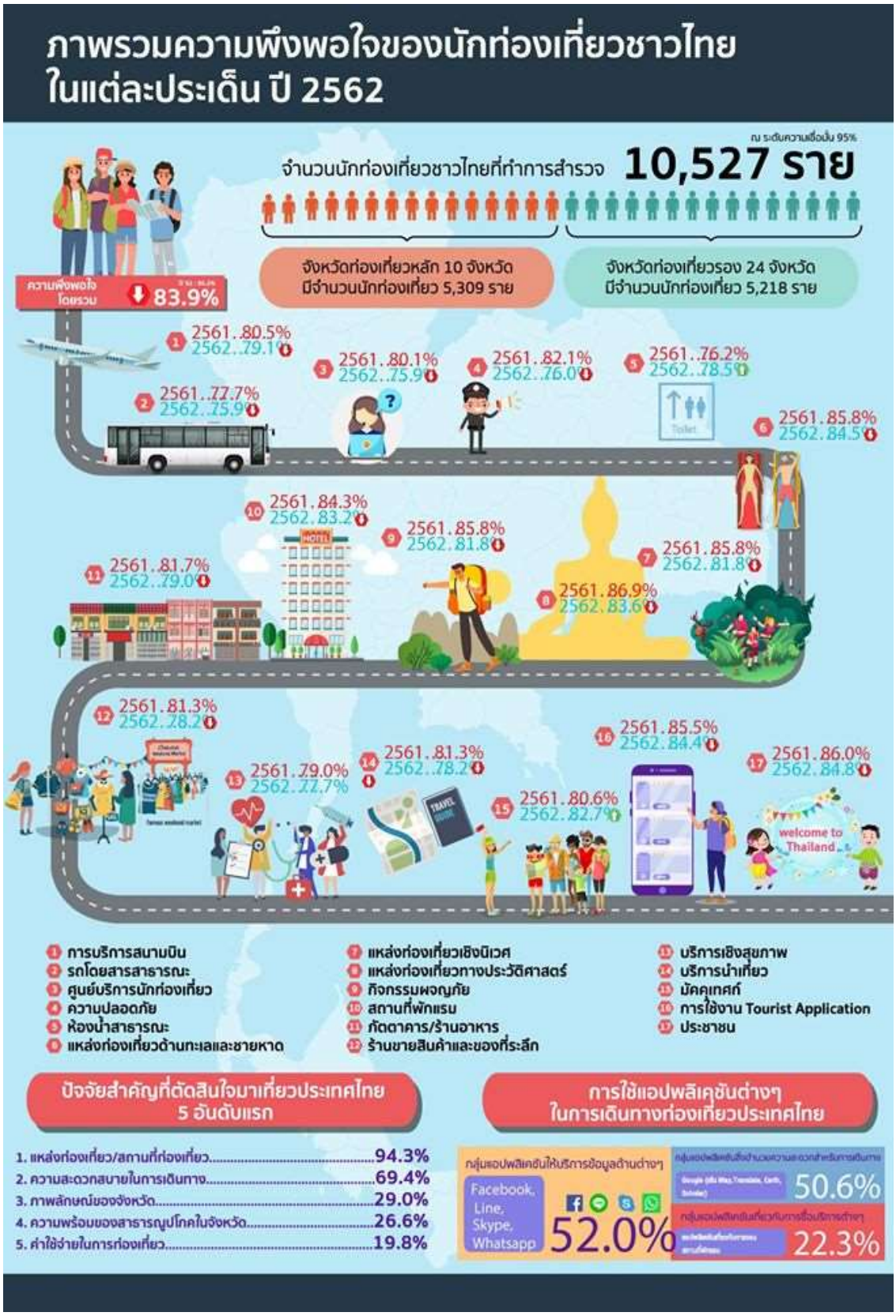
1.3.2 รถโดยสารสาธารณะ เป็นประเด็นปัญหากับการท่องเที่ยวมาโดยตลอด เนื่องจากยังไม่มีการกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐานสำหรับรถสาธารณะบางประเภท เช่น รถตุ๊กตุ๊ก รถจักรยานยนต์รับจ้างรถสองแถว ซึ่งรถโดยสารสาธารณะเหล่านี้มักจะเรียกค่าโดยสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสูงกว่าปกติและรถแท็กซี่บางคันไม่ใช้มิเตอร์ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถูกเอารัดเอาเปรียบมาโดยตลอด และมีการหลอกลวงนักท่องเที่ยวในลักษณะการนำเที่ยวและไปปล่อยนักท่องเที่ยวไว้ตามร้านขายของที่ระลึก รวมทั้งผู้ให้บริการไม่สามารถใช้ภาษาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ และรถโดยสารสาธารณะ เช่น รถไฟฟ้ามีการก่อสร้างและวางระบบไม่เชื่อมโยงกันไม่สะดวกในการเดินทาง ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ขาดการแก้ไขปรับปรุง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรต้องเร่งหาทางแก้ไข ทั้งนี้กรมการขนส่งทางบกได้เปิดสายด่วน 1584 เพื่อรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ รวมทั้งการติดตั้งระบบ GPS ในรถโดยสารสาธารณะซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอาจไม่ทราบบริการดังกล่าว ทั้งนี้ ในช่วงที่ผ่านมาตำรวจท่องเที่ยวได้ร่วมกับผู้แทนการท่าอากาศยาน กรมการขนส่งทางบก กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กองทัพภาคที่ 1 และตัวแทนผู้ประกอบการรถแท็กซี่กำหนดมาตรการแก้ไขปัญหารถแท็กซี่ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย โดยดำเนินการกวดขันจับกุมอย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบถึงวิธีการ และขั้นตอนในการโดยสารรถแท็กซี่

จัดทำระบบเชื่อมโยงการจับกุมจากทุกหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ทราบการกระทำความผิดซ้ำซากต่อเนื่องในการเพิ่มบทลงโทษเพิกถอนใบอนุญาตต่อไป

1.3.3 ด่านตรวจคนเข้าเมือง ถือเป็นด่านแรกในการต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยแต่ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้มากนัก ทั้งนี้เนื่องจากช่วงที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเป็นจำนวนมาก จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดการรอคอยเป็นเวลานานดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรต้องเร่งเพิ่มกำลังคนให้เพียงพอเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะมีเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต ทั้งนี้ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้มีการนำเทคโนโลยีในการตรวจสอบคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้าและติดตั้งช่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติเพื่อให้บริการที่รวดเร็วขึ้น รวมทั้งโครงการ E-Fingerprint ในการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น

2. การสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทย ดำเนินการสำรวจใน (1) พื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวหลัก 10 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ นครราชสีมา ชลบุรี ระยอง เพชรบุรี ภูเก็ต สงขลา ประจวบคีรีขันธ์ และกาญจนบุรี และ (2) พื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวรอง 24 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น นครศรีธรรมราช เชียงราย อุดรธานี เพชรบูรณ์ สุราษฎร์ธานี กระบี่ พิษณุโลก อุบลราชธานี ตาก นครนายก สระบุรี จันทบุรี พระนครศรีอยุธยา นครปฐม หนองคาย เลย ลพบุรี ตราด ชุมพร นครสวรรค์ ตรัง สุพรรณบุรี และบุรีรัมย์ สามารถเก็บรวบรวมตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งสิ้น จำนวน 10,527 ตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

2.1 ผลการสำรวจในภาพรวมต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยใน 17 ประเภทบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 83.9) สูงกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการ (ร้อยละ 83.1) และลดลงร้อยละ 2.3 จากปี 2561 (ร้อยละ 86.2)


ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ในแต่ละประเด็น ปี 2562
ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%
จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการสำรวจ 10,527 ราย
จังหวัดท่องเที่ยวหลัก 10 จังหวัด
มีจำนวนนักท่องเที่ยว 5,309 ราย
จังหวัดท่องเที่ยวรอง 24 จังหวัด
มีจำนวนนักท่องเที่ยว 5,218 ราย
ความพึงพอใจโดยรวม 83.9%
1 2561..80.5% 2562..79.1
2 2561..77.7% 2562..75.9
3 2561..80.1% 2562..75.9
4 2561..82.1% 2562..76.0
5 2561..76.2% 2562..78.5
6 2561..85.8% 2562..84.5
7 2561..85.8% 2562..81.8
8 2561..86.9% 2562..83.6
9 2561..85.8% 2562..81.8
10 2561..84.3% 2562..83.2
11 2561..81.7% 2562..79.0
12 2561..81.3% 2562..78.2
13 2561..79.0% 2562..77.7
14 2561..81.3% 2562..78.2
15 2561..80.6% 2562..82.7
16 2561..85.5% 2562..84.4
17 2561..86.0% 2562..84.8
1 การบริการสนามบิน
2 รถโดยสารสาธารณะ
3 ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว
4 ความปลอดภัย
5 ห้องน้ำสาธารณะ
6 แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด
7 แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
8 แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์
9 กิจกรรมผจญภัย
10 สถานที่พักแรม
11 ภัตตาคาร/ร้านอาหาร
12 ร้านขายสินค้าและของที่ระลึก
13 บริการเชิงสุขภาพ
14 บริการนำเที่ยว
15 มัคคุเทศก์
16 การใช้งาน Tourist Application
17 ประชาชน
ปัจจัยสำคัญที่ตัดสินใจมาเที่ยวประเทศไทย 5 อันดับแรก
1. แหล่งท่องเที่ยว/สถานที่ท่องเที่ยว 94.3%
2. ความสะดวกสบายในการเดินทาง 69.4%
3. ภาพลักษณ์ของจังหวัด 29.0%
4. ความพร้อมของสาธารณูปโภคในจังหวัด 26.6%
5. ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 19.8%
การใช้แอปพลิเคชันต่างๆ ในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย
กลุ่มแอปพลิเคชันให้บริการข้อมูลด้านต่างๆ
Facebook, Line, Skype, Whatsapp
52.0%
50.6%
22.3%
welcome to Thailand

2.2 บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

2.2.1 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อประชาชนในพื้นที่จังหวัดที่เดินทางท่องเที่ยวอย่างมาก (ร้อยละ 84.8) ซึ่งสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 83.1) โดยปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจอย่างมากได้แก่ความเป็นมิตรและการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับที่ใกล้เคียงกันกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2.2.2 แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล / ชายหาดอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 84.7) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 82.5) โดยปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจอย่างมากได้แก่ห้องน้ำความปลอดภัยและความสวยงาม/ความสะอาด ซึ่งเดินทางไม่ไกลมาก เช่น ชายหาดชะอำ หัวหินบางแสน พัทยา แหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้เป็นที่นิยมของคนไทย ค่อนข้างมีความปลอดภัยและมีห้องน้ำเพียงพอ แต่ก็ยังมีปัญหาเนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนมากมีพฤติกรรมในการเดินทางไปท่องเที่ยวทางทะเล และชายหาดหรือแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ในช่วงวันหยุดเทศกาลและวันหยุดยาว ทำให้เจอปัญหาราคาค่าห้องพักที่สูง สถานที่จอดรถไม่เพียงพอและการจราจรติดขัดภายในที่จอดรถ ป้ายบอกทางจำนวนน้อยและไม่ชัดเจน ห้องน้ำสาธารณะมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ พื้นที่บริเวณแหล่งท่องเที่ยวค่อนข้างสกปรกมีขยะจำนวนมาก การจราจรติดขัด อาหารทะเลไม่สดและมีราคาแพง ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการกำหนดนโยบายการกำหนดวันหยุดราชการและออกมาตรการจูงใจให้ประชาชนมีการลาหยุดไปท่องเที่ยวในช่วงวันธรรมดา และในช่วงที่เป็น Low Season เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของนักท่องเที่ยว ลดความแออัด และเกิดรายได้ให้กับผู้ประกอบการในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

2.2.3 แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้งานบนมือถือหรือแทบเล็ตกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 84.4) และสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 82.5) โดยปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจอย่างมากได้แก่ความสะดวกในการหาใช้บริการการใช้ประโยชน์ของข้อมูลและความน่าเชื่อถือของข้อมูลซึ่งมีความพึงพอใจในระดับที่ใกล้เคียงกันกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2.3 บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

2.3.1 ห้องน้ำสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อห้องน้ำสาธารณะอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 72.3) ต่ำกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 78.5) โดยสิ่งที่เป็นจุดอ่อนได้แก่ความสะอาด ความปลอดภัย ความพร้อมในการให้บริการ ความสะดวกในการเข้าถึง ซึ่งเป็นปัญหาหลักเดียวกันกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2.3.2 ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อศูนย์บริการนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 75.9) ต่ำกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 78.6) โดยสิ่งที่เป็นจุดอ่อน ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงการให้ความช่วยเหลือและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เนื่องจากศูนย์บริการด้านการท่องเที่ยวหลาย ๆ ที่ไม่ได้มีการให้บริการให้ตลอด 24 ชั่วโมงซึ่งเป็นภาระค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรใช้แอปพลิเคชันในการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและจัดทำป้ายบอกทางและเบอร์โทรติดต่อให้ความช่วยเหลือในสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความชัดเจน ง่ายต่อการมองเห็นและใช้ประโยชน์

2.3.3 บริการขนส่งโดยรถโดยสารสาธารณะกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการขนส่งโดยรถโดยสารสาธารณะอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 75.9) และต่ำกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 78.2) โดยสิ่งที่เป็นจุดอ่อน ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการการให้บริการของพนักงานความเหมาะสมของอัตราค่าบริการความปลอดภัยและความสะอาดและความสบาย ซึ่งเป็นปัญหาหลักเดียวกันกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ [1] (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.รายงานขั้นสุดท้ายโครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มตลาดหลักและกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (ระยะที่ 2) 2554. 2554)

[2] (กรมการท่องเที่ยว.โครงการจัดทำดัชนีความพึงพอใจนักท่องเที่ยวรายไตรมาส และดัชนีการจ้างงานด้านการท่องเที่ยวรายไตรมาส. 2556)

[3] (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2557. 2557)

[4] (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปีงบประมาณ 2558. 2558)

[5] (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2559. 2559)

[6] (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2560. 2560)

[7] (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2561. 2561)

[8] (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2562. 2562)

2.4. การจัดอันดับประเทศอันตรายสำหรับการท่องเที่ยว

การจัดอันดับประเทศอันตรายสำหรับการท่องเที่ยวตาม World Economic Forum ที่ทำการสำรวจเรื่องการท่องเที่ยวของทั้ง 136 ประเทศทั่วโลก เมื่อต้นปี 2018 ที่ผ่านมา และจัดอันดับ 20 ประเทศที่นักท่องเที่ยวควรหลีกเลี่ยง ซึ่งในการนี้จึงขอหยิบยกอันดับประเทศอันตรายสำหรับการท่องเที่ยวมาเพียง 10 ประเทศ มีดังนี้

อันดับที่ 1 ประเทศรัสเซีย การมีระเบิดนิวเคลียร์ หรือ ระเบิด “Tsar”อยู่ในประเทศ อันดับที่ 2 ประเทศเยเมน มีเมืองหลวง Sanaa เป็นฐานก่อการกบฏ และเป็นฐานของกลุ่มก่อการร้ายอัลกออิดะห์ รวมถึงการขาดแคลนสาธารณูปโภคที่สำคัญ ทั้งอาหารและยา เพราะเยเมนนั้นถูกโจมตีทางอากาศอยู่บ่อยครั้งอันดับที่ 3 ประเทศโคลอมเบีย ถึงแม้ว่าเมือง Medellin จะขึ้นชื่อว่าเป็นเมืองที่น่าท่องเที่ยวที่สุดในแถบอเมริกาใต้ แต่ประเทศโคลอมเบียยังมีปัญหากลุ่มก่อการร้าย ค้ายา และอาชญากรรม อันดับที่ 4 ประเทศเอลซัลวาดอร์ มีสถิติอาชญากรรมสูงเป็นอันดับต้น ๆ ของโลก และมีกลุ่มก่อการร้ายที่แทรกซึมอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ที่เรียกตัวเองว่า Maras ต้นเหตุของการค้ายาเสพติด อาชญากรรม และดักปล้น อันดับที่ 5 ประเทศเวเนซูเอลา มีปัญหาความไม่สงบมาจากความขาดแคลนของผู้คน ทั้งยารักษาโรค อาหาร น้ำ ไฟฟ้า และอื่น ๆ ถือเป็นประเทศที่มีสถิติอาชญากรรมสูงเป็นอันดับต้น ๆ ของโลก อันดับที่ 6 ประเทศไนจีเรีย มีกลุ่มของ Islamic State West Africa ซึ่งเป็นกลุ่มที่ก่อปัญหาความรุนแรงต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความไม่สงบที่เกิดขึ้นทางตอนบนของประเทศ อันดับที่7 ประเทศอียิปต์ จากการมีภัยคุกคามของกลุ่มไอซิส รวมถึงกลุ่มก่อการร้ายอื่นที่มักมุ่งเป้าไปที่นักเดินทางหญิง หรือนักเดินทางที่มาคนเดียว อันดับที่ 8 ประเทศฮอนดูรัส พบว่ามีสถิติการฆาตกรรมสูงที่สุดของโลกรวมถึงปัญหาการขาดแคลนทหารและตำรวจ และปัญหาด้านยาเสพติด โดย 70% และมีการฆาตกรรมที่เกิดขึ้น ในเขต La Ceiba Tegucigalpa และ San Pedro Sula อันดับที่ 9 ประเทศเคนย่า พบว่ามีปัญหาผู้ก่อการร้ายและลอบทำร้าย โดยเฉพาะแถบนอกเมืองหลวง 10 ประเทศฟิลิปปินส์ พบว่าชาวต่างชาติถือเป็นเป้าหมายของการลักพาตัวในประเทศนี้ โดยเฉพาะทางตอนใต้ของประเทศอย่าง Sulu Sea รวมถึงการยิงกันและลอบวางเพลิงที่คาสิโนใจกลางกรุงมะนิลาเมื่อปี 2017 และประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 20 ซึ่ง World Economic Forum ให้เหตุผลว่า สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อาทิ สงขลา ยะลา และนราธิวาส รวมถึงพัทยา ขึ้นชื่อเรื่องความปลอดภัยที่ไม่ดีนักตลอดช่วง 13 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะพัทยา ที่ขึ้นชื่อเรื่องการดักปล้นโดยมอเตอร์ไซค์ และผู้มีอิทธิพลในพื้นที่

นอกจากนั้น ยังมีการเก็บข้อมูล และการจัดอันดับประเทศที่ไม่ปลอดภัยสำหรับผู้หญิงที่เดินทางท่องเที่ยวคนเดียว จาก Asher and Lyric Fergusson ซึ่งเป็นนักข่าวและบล็อกเกอร์ท่องเที่ยว โดยมีการเก็บข้อมูล ศึกษาวิจัยและวิเคราะห์เพื่อจัดอันดับประเทศที่อันตรายสำหรับผู้หญิงที่เดินทางท่องเที่ยวคนเดียว โดยพิจารณาจาก 8 ปัจจัยหลัก การเดินคนเดียวกลางคืน อัตราการเกิดอาชญากรรมต่อผู้หญิง อัตราการเกิดความรุนแรงต่อผู้หญิงทั้งจากคู่ครองและไม่ใช่คู่ครอง กฎหมายการกีดกันทางเพศ ความเหลื่อมล้ำทางเพศ ความเท่าเทียมกันทางเพศ ความรุนแรงที่เกิดต่อผู้หญิงทั้งในแง่การกระทำและทัศนคติ โดยนำเอาสถิติต่าง ๆ มาใช้ประมวลผลเพื่อจัดอันดับ ดัชนีประเทศที่ไม่ปลอดภัยต่อการเดินทางท่องเที่ยวคนเดียวของผู้หญิง พบว่า ประเทศที่อันตรายที่สุดจากการจัดอันดับนี้ได้แก่ แอฟริกาใต้ บราซิล รัสเซีย เม็กซิโก และอิหร่าน ตามลำดับ ในขณะที่ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 10 โดยได้คะแนน D+ อันเกิดมาจากเหตุฆาตกรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นติดต่อกัน สำหรับประเทศที่ปลอดภัยที่สุดใน 50 ประเทศที่ถูกจัดอันดับของ Asher and Lyric Fergusson ก็คือ สเปน ตามมาด้วยสิงคโปร์ ไอร์แลนด์ ออสเตรีย และสวิตเซอร์แลนด์ ดังภาพต่อไปนี้



ประเทศ	ระดับอันตราย	สามารถเดินได้อย่างปลอดภัยยามวิกาล	ขนส่งสาธารณะโดยเฉพาะผู้หญิง	การกระทำล่วงละเมิดทางเพศโดยไม่ได้รับการดูแล	การกระทำล่วงละเมิดทางเพศโดยเป็นผู้ดูแล	ความเสี่ยงจากการถูกลักพาตัว	การเลือกปฏิบัติทางกฎหมาย	ความไม่เท่าเทียมทางเพศ	ทัศนคติของสังคมต่อผู้หญิง	ผลรวมอันดับความปลอดภัย
1. แอฟริกาใต้	771.82									F
2. บราซิล	624.28									D-
3. รัสเซีย	592.71									D
4. เม็กซิโก	576.05									D
5. อิหร่าน	553.11									D
6. สาธารณรัฐโดมินิกัน	551.32									D
7. อียิปต์	546.91									D+
8. โมร็อกโก	542.75									D+
9. อินเดีย	541.25									D+
10. ไทย	533.22									D+
11. มาเลเซีย	527.64									D+
12. ซาอุดิอาระเบีย	524.36									D+
13. ตุรกี	521.83									D+
14. อาร์เจนตินา	494.11									C-
15. ชิลี	487.96									C-
16. กัมพูชา	485.73									C-
17. บาห์เรน	476.09									C-
18. ตูนิเซีย	468.26									C-
19. สหรัฐอเมริกา	456.31									C-
20. ยูเครน	453.61									C-

ภาพการจัดอันดับประเทศที่ไม่ปลอดภัยสำหรับผู้หญิงที่เดินทางท่องเที่ยวคนเดียว แหล่งข้อมูลจาก https://themomentum.co/most-dangerous-countries-for-women-travelling-alone

2.5 ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)

เป็นแผนแม่บทระดับชาติหรือกรอบพัฒนาประเทศระยะยาวที่วางรากฐานการพัฒนาของประเทศไทย เพื่อให้ประเทศบรรลุวิสัยทัศน์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยครอบคลุมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 – 2579 ที่มุ่งพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีเป้าหมายหลัก คือการพัฒนาให้ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง มีรายได้สูงอยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว คนไทยมีความสุข อยู่ดี กินดี สังคมมีความมั่นคง เสมอภาคและเป็นธรรม ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพของประเทศไทยในทุกภาคส่วน

และนำพาประเทศไทยให้หลุดพ้นทั้งปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาความเหลื่อมล้ำปัญหาการทุจริตคอรัปชั่นและปัญหาความขัดแย้งในสังคม ตลอดจนสามารถรับมือกับภัยคุกคามและบริหารจัดการกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ในส่วนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมียุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว คือ ยุทธศาสตร์ชาติที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถทางการแข่งขัน และยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีรายละเอียดดังนี้

ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกล่าวถึงการส่งเสริมให้เกิดความหลากหลายด้านการท่องเที่ยว โดยรักษาการเป็นจุดหมายปลายทางที่สำคัญภายใต้แผนย่อยในการพัฒนา 5 ประเด็น ได้แก่

(1) ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม ส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านการสร้างและพัฒนาสินค้าและบริการด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น (2) ท่องเที่ยวเชิงธุรกิจส่งเสริมการเป็นศูนย์กลางการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติของโลก (3) ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพความงาม และแพทย์แผนไทย โดยการผสาน “ศาสตร์” และความชำนาญของการดูแลรักษาด้วยภูมิปัญญาไทยกับ “ศิลป์” และความละเอียดอ่อนในการให้บริการแบบไทยเพื่อดึงดูดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการแพทย์ (4) ท่องเที่ยวสำราญทางน้ำ ส่งเสริมให้ไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงเรือสำราญทางทะเลและชายฝั่ง และเป็นแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมลุ่มน้ำที่มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น และ (5) ท่องเที่ยวเชื่อมโยงภูมิภาค โดยใช้ประโยชน์จากที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ในการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับต่างประเทศเพื่อขยายการท่องเที่ยวของไทยและภูมิภาคไปพร้อมกัน

ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กล่าวถึงประเด็นที่ 1 การสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมเศรษฐกิจสีเขียว ในประเด็นที่ควรส่งเสริมให้การท่องเที่ยวช่วยเพิ่มมูลค่าของเศรษฐกิจฐานชีวภาพ ผ่านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่มีคุณภาพและประเด็นที่ 2 การสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมเศรษฐกิจภาคทะเล โดยการ (1) ปรับปรุง ฟื้นฟูและสร้างทรัพยากรใหม่ ทั้งทางทะเลและชายฝั่ง โดยยังคงไว้ซึ่งแหล่งปะการังที่สำคัญต่อการท่องเที่ยว (2) ฟื้นฟูชายหาดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลได้รับการป้องกันและแก้ไขทั้งระบบและมีนโยบายการจัดการชายฝั่งแบบบูรณาการอย่างเป็นองค์รวมโดยจัดการชายฝั่งประเทศไทยทั้งหมดแบบบูรณาการ (3) พัฒนาและเพิ่มสัดส่วนกิจกรรมทางทะเลที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการท่องเที่ยวทางทะเลมีการคำนึงถึงความสามารถในการรองรับของระบบนิเวศ การลดความเหลื่อมล้ำและดูแลผลประโยชน์ให้เกิดกับประชาชนในพื้นที่ การดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยวทางทะเล การพัฒนาท่าเรือทั้งระบบให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมพัฒนาการท่องเที่ยวทางทะเลรูปแบบใหม่ พัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางท่าเรือสำราญในภูมิภาคการจัดทำแหล่งท่องเที่ยวดำน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อรองรับปริมาณนักท่องเที่ยวในอนาคต และ (4) พัฒนาและเพิ่มสัดส่วนกิจกรรมทางทะเลที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



ภาพที่1 : แสดงสรุปประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีที่เกี่ยวเนื่องกับการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ

ตารางแสดงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในประเด็นการท่องเที่ยวภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		ค่าปัจจุบัน	ระยะ ๕ ปี (๒๕๖๐—๒๕๖๕)
๑. ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศด้านการท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศเพิ่มขึ้น	สัดส่วนผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศด้านการท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (ร้อยละ)	ร้อยละ ๑๗ ของ GDP ที่มา : [illegible] ประเทศไทย	เพิ่มขึ้นร้อยละ ๒๒
๒. รายได้จากการท่องเที่ยวของเมืองรองเพิ่มขึ้น	อัตราส่วนรายได้จากการท่องเที่ยวเมืองหลักและเมืองรอง	-	๘๐ : ๒๐
๓. ความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยดีขึ้น	อันดับความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดย Travel & Tourism Competitiveness Index (TTCI)	อันดับที่ ๓๑	๑ ใน ๓๐

ที่มา: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

โดยภายใต้การปรับปรุงแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติได้มีการนำเป้าหมายและตัวชี้วัดภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มาเป็นแนวทางในการร่างแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ อันประกอบด้วย

(1) ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศด้านการท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศเพิ่มขึ้น

(2) รายได้จากการท่องเที่ยวของเมืองรองเพิ่มขึ้น

(3) ความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวดีขึ้น

2.5.1 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 - 2580)

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการรักษาการเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวระดับโลก โดยให้ความสำคัญการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งระบบ มุ่งเน้นกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพสูง สร้างความหลากหลายด้านการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว เน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวในสาขาที่มีศักยภาพ รักษาจุดเด่นของประเทศด้านขนมธรรมเนียมวัฒนธรรม ประเพณีและอัตลักษณ์ของความเป็นไทยและการใช้คุณค่าด้านสิ่งแวดล้อม โดยแผนแม่บทด้านการท่องเที่ยวประกอบด้วย 6 แผนย่อย ได้แก่ (1) การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม (2) การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (3) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงามและแพทย์แผนไทย (4) การท่องเที่ยวเรือสำราญทางน้ำ (5) การท่องเที่ยวเชื่อมโยงภูมิภาค และ (6) การพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว โดยในการจัดทำแผนฯ ฉบับปรับปรุงนี้ ได้มี การปรับตัวชี้วัดและแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดภายใต้แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการท่องเที่ยว ดังตารางต่อไปนี้

ตารางแสดงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในประเด็นการท่องเที่ยวภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ต่อ)

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		ค่าปัจจุบัน	ระยะ ๕ ปีแรก (๒๕๖๒—๒๕๖๕)
แผนย่อยการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม			
๑. รายได้จากการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรมเพิ่มขึ้น	อัตราการขยายตัวของรายได้ จากการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และวัฒนธรรม (เฉลี่ยร้อยละ)	-	ขยายตัวร้อยละ ๑๐
๒. เมืองและชุมชนที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม เพิ่มขึ้น	จำนวนเมืองและชุมชนที่มี ศักยภาพด้านการท่องเที่ยว เชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม	-	๕ เมือง
๓. สินค้าท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรมได้รับการขึ้นทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาเพิ่มขึ้น	อัตราการขยายตัวของจำนวน สินค้าและบริการการท่องเที่ยว เชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรมที่ ได้รับการขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน ทางปัญญา (เฉลี่ยร้อยละ)	-	ขยายตัวร้อยละ ๕
แผนย่อยการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ			
๑. รายได้จากการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ เพิ่มขึ้น	อัตราการขยายตัวของรายได้จากการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (เฉลี่ยร้อยละ)	รายได้ ณ ปี ๒๕๖๑ ๒๑๒,๙๒๔ ล้านบาท ที่มา : TCEB	ขยายตัวร้อยละ ๕
๒. การเป็นจุดหมายปลายทางในการจัดการประชุมนานาชาติของไทย	อันดับของไทยในการเป็นจุดหมายปลายทางในการจัดประชุมนานาชาติ ตามดัชนี International Congress and Convention Association (ICCA)	อันดับที่ ๒๓ ที่มา : ICCA Statistics Report	๑ ใน ๒๓

ที่มา: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ตารางแสดงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในประเด็นการท่องเที่ยวภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ต่อ)

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		ค่าปัจจุบัน	ระยะ ๕ ปีแรก (๒๕๖๒—๒๕๖๕)
แผนย่อยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงาม และแพทย์แผนไทย			
๑. รายได้จากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงาม และแพทย์แผนไทยเพิ่มขึ้น	อัตราการขยายตัวของรายได้ จากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงามและแพทย์แผนไทย (เฉลี่ยร้อยละ)	๑๒ พันล้านเหรียญสหรัฐ ในปี ๒๕๖๑ ขยายตัวร้อยละ ๘.๕ จากปี ๒๕๖๐ ที่มา : Global Wellness Economy Monitor	ขยายตัวร้อยละ ๕
๒. อันดับรายได้ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย	อันดับรายได้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยโดย Global Wellness Institute ตีขึ้น	ข้อมูล ณ ปี ๒๕๖๑ อันดับที่ ๑๓ ที่มา : Global Wellness Economy Monitor	อันดับที่ ๑๒
๓. สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและบริการทางการแพทย์ได้รับมาตรฐานเพิ่มขึ้น	อัตราการเพิ่มของจำนวนสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับมาตรฐานการท่องเที่ยว (เฉลี่ยร้อยละ)	โรงพยาบาลเอกชน ๓๔๕ แห่ง กิจการสปาและนวดเพื่อสุขภาพ ๑,๐๗๐ แห่ง ที่มา: กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	เพิ่มขึ้นร้อยละ ๕
แผนย่อยการท่องเที่ยวสำราญทางน้ำ			
๑. รายได้จากการท่องเที่ยวสำราญทางน้ำ เพิ่มขึ้น	อัตราการขยายตัวของรายได้การท่องเที่ยวสำราญทางน้ำ (เฉลี่ยร้อยละ)	รายได้ ณ ปี ๒๕๖๑ ๒๖๓,๒๕๑ ล้านบาท ที่มา : สำนักงบประมาณ	ขยายตัวร้อยละ ๕
๒. การขยายตัวของท่าเรือท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้น	จำนวนท่าเรือท่องเที่ยวในประเทศไทย	๑ ท่าเรือ (คือ ท่าเรือแหลมฉบัง) ที่มา : กรมเจ้าท่า	๒ ท่าเรือ
แผนย่อยการท่องเที่ยวเชื่อมโยงภูมิภาค			
๑. ประเทศไทยเป็นจุดเชื่อมต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน	อัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านแดนระหว่างประเทศไทยกับประเทศสมาชิกอาเซียน (เฉลี่ยร้อยละ)	๒๖๓,๒๕๑ ล้านบาท ณ ปี ๒๕๖๑ ที่มา : สำนักงบประมาณ	ขยายตัวร้อยละ ๕
การพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว			
๑. นักท่องเที่ยวมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น	อันดับชี้ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว โดย Travel & Tourism Competitiveness Index (TTCI)	อันดับที่ ๑๓๑ ที่มา : TTCI	๑ ใน ๗๐

ที่มา: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ตารางแสดงตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในประเด็นการท่องเที่ยวภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ต่อ)

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		ค่าปัจจุบัน	ระยะ ๕ ปีแรก (๒๕๖๒—๒๕๖๕)
การพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว (ต่อ)			
๒. โครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวมีคุณภาพและมาตรฐานดีขึ้น	อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการคมนาคมทางบกและทางน้ำ โดย Travel & Tourism Competitiveness Index (TTCI)	อันดับที่ ๗๒ ที่มา : TTCI	๑ ใน ๕๐
๓. การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีขึ้น	อันดับขีดด้านความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ โดย Travel & Tourism Competitiveness Index (TTCI)	อันดับที่ ๑๓๐ ที่มา : TTCI	๑ ใน ๑๓๐

ที่มา: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

2.5.2. สรุปผลการวิเคราะห์ศักยภาพและโอกาสพัฒนาการท่องเที่ยวไทย

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั่วโลกมีแนวโน้มเติบโต แต่เติบโตเฉพาะส่วน โดยมีปัจจัยขับเคลื่อนมาจากเศรษฐกิจโลกที่ค่อนข้างชะลอตัวในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวโซนยุโรปและอเมริกาเปลี่ยนพฤติกรรมการท่องเที่ยว ที่เน้นความคุ้มค่ามากขึ้น ในขณะที่เศรษฐกิจโซนเอเชียยังมีพื้นที่สำหรับการเติบโตของการท่องเที่ยว การเปลี่ยนขั้วทางฝั่งเศรษฐกิจมาทางฝั่งเอเชียทำให้ ประชากรกลุ่มชนชั้นกลางของฝั่งเอเชียมีมากขึ้น ซึ่งช่วยสนับสนุนการเติบโตของการท่องเที่ยวไทย ในขณะเดียวกันการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากรที่มีผู้สูงวัยมากขึ้น

ประเทศคู่แข่งรายสำคัญของประเทศไทย โดยเฉพาะในโซนเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว อันประกอบด้วยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคม การอำนวยความสะดวกคุณภาพของบุคลากร และการปรับใช้เทคโนโลยี อีกทั้งยังมีการผลักดันการดำเนินงานอย่างบูรณาการทั้งระหว่างภาครัฐและเอกชน และภาครัฐกับประชาชน รวมไปถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนซึ่งเป็นวาระที่สำคัญของโลก ซึ่งเป็นบทเรียนสำคัญของประเทศไทยที่จำเป็นต้องมองการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างรอบด้าน นอกจากนี้จากการศึกษาแผนยุทธศาสตร์และการพัฒนาที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนแม่บททางการท่องเที่ยวแห่งชาติ ตลอดจนแผนการจัดสรรงบประมาณเป็นการวางหลักการการพัฒนาการท่องเที่ยวไทยด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อให้ เกิดความหลากหลายทางการท่องเที่ยว

บนการเติบโตอย่างยั่งยืน อันจะขับเคลื่อนประเทศไทยให้เป็นประเทศรายได้สูง และลดความเหลื่อมล้ำตามเจตจำนงของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

อย่างไรก็ดี ประเทศไทยยังประสบปัญหาด้านคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว ความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การกระจายตัวของนักท่องเที่ยว และความปลอดภัย ดังนั้น แนวทางการพัฒนาตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับปรับปรุงนี้ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของอุตสาหกรรม การเพิ่มความยั่งยืน สมดุล และเสถียรภาพของการพัฒนาการปรับใช้กลยุทธ์ การส่งเสริมการตลาดเพื่อกระจายนักท่องเที่ยว และการพัฒนาระบบนิเวศของการท่องเที่ยวให้มีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวและความปลอดภัย

วิสัยทัศน์การท่องเที่ยวไทยในการปรับปรุงแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563-2564) นี้จึงได้จัดทำและพัฒนาขึ้นบนหลักการที่มุ่งสร้างให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางชั้นนำ มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องทั่วถึง และมีเสถียรภาพอย่างยั่งยืน รวมถึงการรักษาทุนทรัพยากรทางการท่องเที่ยวให้มีความเป็นเลิศในระดับสากล

2.5.3 ยุทธศาสตร์

(1) ยกระดับคุณภาพและคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

(2) ปรับใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีประสิทธิผลสูงสำหรับกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

(3) เพิ่มความยั่งยืน ความสมดุล และเสถียรภาพของการพัฒนาการท่องเที่ยว

(4) พัฒนาทรัพยากรและระบบนิเวศของพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับคุณภาพและคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนาและผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด แหล่งข้อมูล และผู้จัดทำข้อมูล
๑.๑ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการท่องเที่ยวไทย ◊ สร้าง รักษา และเพิ่มความแตกต่างให้กับแหล่งท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ◊ พัฒนาผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวใหม่เพื่อเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวใหม่	อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการท่องเที่ยวไทย TTCI อยู่ใน ๓๐ อันดับแรก รายงาน TTCI WEF **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ : เป้าประสงค์หลักที่ ๓**
๑.๒ เพิ่มขีดความสามารถในการสร้างคุณค่าผลิตภัณฑ์ของภาคการท่องเที่ยวไทย ◊ ส่งเสริมการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการผ่านความคิดสร้างสรรค์ เรื่องเล่า นวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ ◊ เพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนานวัตกรรมให้กับผู้ประกอบการและบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	มูลค่ารายรับต่อหัวของนักท่องเที่ยวเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทย รายงานผลการสำรวจค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ : เป้าประสงค์หลักที่ ๑** การได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เพิ่มขึ้นปีละ ๑ แห่ง UNESCO Creative Cities List UNESCO **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ : แผนย่อยฯสร้างสรรค์ (เป้าที่ ๒)**
๑.๓ เพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไทยด้วยอัตลักษณ์ความเป็นไทย ◊ ส่งเสริมการสร้าง รักษา และต่อยอดเอกลักษณ์ประจำถิ่นเพื่อสร้างคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและเมืองท่องเที่ยว ◊ เพิ่มคุณค่าการรับรู้เอกลักษณ์ความเป็นไทยให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายต่างๆ	การได้รับการขึ้นทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาระดับสากลหรือสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่าปีละ ๕ รายการ รายงานการขึ้นทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาและสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา พณ. **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ : แผนย่อยฯสร้างสรรค์ (เป้าที่ ๓)** จำนวนความถี่การค้นคำที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่มีความเป็นไทยต่างๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ รายงานความถี่ของคำค้นหา เว็บท่าค้นหาข้อมูล Google, Baidu **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ : แผนย่อยฯสร้างสรรค์ (แนวทางที่ ๖)**

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับคุณภาพและคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาและผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด แหล่งข้อมูล และผู้จัดทำข้อมูล
๑.๔ ยกระดับมาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว สถานประกอบการท่องเที่ยว และผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ◊ พัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว สถานประกอบการท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ◊ ส่งเสริมการเข้าสู่การรับรองมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลของแหล่งท่องเที่ยวและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว	จำนวนมาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว สถานประกอบการท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของไทยที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล เกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวและธุรกิจอื่น ๆที่เกี่ยวข้อง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ** : แผนย่อยฯระบบนิเวศการท่องเที่ยว (เป้าที่ ๑) จำนวนแหล่งท่องเที่ยวและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ผ่านมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ สถิติการขึ้นทะเบียนมาตรฐานการท่องเที่ยวและธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวข้อง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ** : แผนย่อยฯท่องเที่ยวสุขภาพ (เป้าที่ ๓)
๑.๕ พัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชื่อมโยงในเขตอนุภูมิภาค ◊ พัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงทางกายภาพและเรื่องราวกับประเทศเพื่อนบ้าน ◊ เพิ่มความสะดวกสบายในการเดินทางผ่านแดนของนักท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคทั้งทางบกและทางอากาศ ◊ ส่งเสริมความร่วมมือการพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมกับประเทศเพื่อนบ้านในอนุภูมิภาค	จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางผ่านแดนระหว่างประเทศไทยกับประเทศสมาชิกอาเซียนเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ สถิติการผ่านแดนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ** : แผนย่อยฯท่องเที่ยวเชื่อมโยง (เป้าที่ ๑) ระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ จุดผ่านแดนต่าง ๆ ลดลงร้อยละ ๒๐ สถิติการให้บริการ ณ จุดผ่านแดน สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ** : แผนย่อยฯท่องเที่ยวเชื่อมโยง (แนวทางที่ ๒)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปรับใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีประสิทธิผลสูงสำหรับกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

แนวทางการพัฒนาและผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด แหล่งข้อมูล และผู้จัดทำข้อมูล
๒.๑ เพิ่มการใช้การตลาดดิจิตอลและการตลาดจากข้อมูลเชิงประจักษ์ ◊ สร้างกลไกความร่วมมือกับหน่วยงาน/แพลตฟอร์มที่มีข้อมูลการเดินทางการใช้บริการของนักท่องเที่ยว ◊ จัดทำแผนแม่บทการบริหารข้อมูลสารสนเทศของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ◊ ส่งเสริมการใช้ทำการตลาดดิจิตอลของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว	มีแผนแม่บทการบริหารข้อมูลสารสนเทศของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย แผนแม่บทการบริหารข้อมูลสารสนเทศของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ :** แผนย่อยฯระบบนิเวศท่องเที่ยว (แนวทางที่ ๕ และ ๖) มีแพลตฟอร์มกลางฐานข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางและใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยที่เชื่อมโยงกับผู้ให้บริการ แพลตฟอร์มฐานข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ :** แผนย่อยฯระบบนิเวศท่องเที่ยว (แนวทางที่ ๖) จำนวนผู้ใช้บริการฐานข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ ต่อปี สถิติการใช้งานฐานข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ :** แผนย่อยฯระบบนิเวศท่องเที่ยว (แนวทางที่ ๖)
๒.๒ เพิ่มมาตรการการตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวที่รับผิดชอบ ◊ ส่งเสริมการจัดทำสื่อและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	จำนวนการรับชม/เข้าถึงสื่อการตลาดเพื่อรณรงค์พฤติกรรมการท่องเที่ยวรับผิดชอบ รายงานผลลัพธ์การสื่อสาร ททท. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ :** แผนย่อยฯระบบนิเวศท่องเที่ยว (แนวทางที่ ๕ และ ๖)
๒.๓ เพิ่มการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณค่าการท่องเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ	อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านประสิทธิภาพของโครงการทางการตลาดในการดึงดูดนักท่องเที่ยวดีขึ้นปีละ ๒ อันดับ รายงาน TTCI WEF **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ :** แผนย่อยฯระบบนิเวศท่องเที่ยว (แนวทางที่ ๕)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปรับใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่มีประสิทธิผลสูงสำหรับกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ (ต่อ)

๒.๔ เพิ่มขีดความสามารถของข้อมูลการตลาดอัจฉริยะและการเข้าถึงของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและผู้บริหารแหล่งท่องเที่ยว ◊ เพิ่มขีดความสามารถการวิเคราะห์การตลาดเชิงลึก (insight) ของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ ◊ วิเคราะห์และเผยแพร่ผลการวิเคราะห์การตลาดเชิงลึกของกลุ่มต่างๆให้กับผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจผู้ประกอบการ แหล่งท่องเที่ยวและหน่วยงานนโยบายที่นำข้อมูลการตลาดอัจฉริยะไปใช้ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการข้อมูลการตลาดอัจฉริยะ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ :** แผนย่อยฯระบบนิเวศท่องเที่ยว (แนวทางที่ ๔ และ ๖)
๒.๕ เพิ่มประสิทธิผลของกลยุทธ์การตลาดสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ ◊ ส่งเสริมการตลาดเฉพาะกลุ่มเพื่อดึงดูดการเดินทางท่องเที่ยวและกระตุ้นการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ ◊ ส่งเสริมการตลาดเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย	พัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิผลของการสื่อสารการตลาดสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ รายงานตัวชี้วัดประสิทธิผลการสื่อสารตลาดสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ :** แผนย่อยฯระบบนิเวศท่องเที่ยว (แนวทางที่ ๕) ประสิทธิผลของการสื่อสารการตลาดสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ ต่อปี รายงานประสิทธิผลการสื่อสารตลาดสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ ทททกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ :** แผนย่อยฯระบบนิเวศท่องเที่ยว (แนวทางที่ ๕)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เพิ่มความยั่งยืน ความสมดุล และเสถียรภาพของการพัฒนาการท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนาและผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด แหล่งข้อมูล และผู้จัดทำข้อมูล
๓.๑ เพิ่มปริมาณและมูลค่าการท่องเที่ยวในเมืองรอง ◊ ส่งเสริมการท่องเที่ยวที่สมดุลเชิงพื้นที่ในประเทศไทย	สัดส่วนรายได้จากการท่องเที่ยวเมืองหลักและเมืองรอง ๘๐:๒๐ ผลการสำรวจรายได้จากการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ** : เป้าประสงค์หลักที่ ๒ รายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดเมืองรองโตไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๑๒ ผลการสำรวจรายได้จากการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ** : เป้าประสงค์หลักที่ ๒ จำนวนจังหวัดที่มีผู้เยี่ยมเยือนมากกว่า ๓ ล้านคนต่อปี เพิ่มขึ้น สถิติจำนวนนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
๓.๒ เพิ่มการเติบโตของการท่องเที่ยวในช่วง off-peak ◊ ส่งเสริมการท่องเที่ยวที่สมดุลเชิงเวลา	ความแตกต่างระหว่างจำนวนนักท่องเที่ยวและมูลค่ารายได้จากการท่องเที่ยวในช่วง peak และ off-peak ลดลงร้อยละ ๑๐ ผลการสำรวจรายได้จากการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ : แผนย่อยระบบนิเวศท่องเที่ยวฯ (แนวทางที่ ๒)**
๓.๓ เพิ่มศักยภาพของสาขาการท่องเที่ยวเป้าหมายเพื่อการเติบโตในอนาคต ◊ พัฒนาศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม ◊ พัฒนาศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ◊ พัฒนาศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงามและแพทย์แผนไทย ◊ พัฒนาศักยภาพของการท่องเที่ยวสำราญทางน้ำ	สาขาการท่องเที่ยวเป้าหมายมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ ต่อปี ผลการสำรวจพฤติกรรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ : แผนย่อยท่องเที่ยวสร้างสรรค์ฯ(เป้า ๑ และ ๒) แผนย่อยท่องเที่ยวธุรกิจ (เป้าที่ ๑) แผนย่อยท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (เป้า ๑) และ แผนย่อยท่องเที่ยวสำราญทางน้ำฯ (เป้าที่ ๑)**

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เพิ่มความยั่งยืน ความสมดุล และเสถียรภาพของการพัฒนาการท่องเที่ยว (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาและผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด แหล่งข้อมูล และผู้จัดทำข้อมูล
๓.๔ เพิ่มการเข้าถึงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของเศรษฐกิจฐานราก ◊ ส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ◊ ส่งเสริมเข้าถึงการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว กระแสหลักของวิสาหกิจชุมชน ◊ ส่งเสริมเข้าถึงการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจของวิสาหกิจชุมชน	แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีรายได้เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ ๑๐ ต่อปี ผลการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวชุมชน กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ** : แผนย่อยท่องเที่ยวสร้างสรรค์ฯ (แนวทางที่ ๓)
๓.๕ เพิ่มการส่งเสริมการท่องเที่ยวสีเขียว ◊ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว ◊ กระตุ้นและปลูกฝังจิตสำนึกการเป็นเจ้าบ้านที่ดีในพื้นที่ท่องเที่ยว ◊ ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแบบมีส่วนร่วม ◊ ส่งเสริมการใช้แหล่งพลังงานสะอาดในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและในแหล่งท่องเที่ยว ◊ ส่งเสริมการลดปริมาณขยะ น้ำเสีย และ Carbon Footprint ในภาคการท่องเที่ยว	อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติติด ๑๑๐ อันดับแรก TTCI WEF **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ** : แผนย่อยระบบนิเวศท่องเที่ยวฯ (แนวทางที่ ๒ และ เป้าที่ ๓)

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาทรัพยากรและระบบนิเวศของพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความเป็นเลิศ

แนวทางการพัฒนาและผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด แหล่งข้อมูล และผู้จัดทำข้อมูล
๔.๑ ยกระดับคุณภาพโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคเพื่อการท่องเที่ยว ◊ บูรณาการการทำงานกับหน่วยงานบริหารโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ◊ พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว ◊ พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการคมนาคมทางบกและทางน้ำอยู่ใน ๕๐ อันดับแรก TTCI WEF **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ** : แผนย่อยระบบนิเวศท่องเที่ยวฯ (แนวทางที่ ๓ และ เป้าที่ ๒)
๔.๒ ยกระดับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ◊ พัฒนาดัชนีวัดความปลอดภัยการท่องเที่ยวในระดับจังหวัด ◊ พัฒนาระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว ◊ พัฒนาระบบการประกันภัยสำหรับนักท่องเที่ยวทุกคน	อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอยู่ใน ๗๐ อันดับแรก TTCI WEF **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ** : แผนย่อยระบบนิเวศท่องเที่ยวฯ (แนวทางที่ ๑ และ เป้าที่ ๑)
๔.๓ เพิ่มขีดความสามารถของระบบข้อมูลสารสนเทศในภาคการท่องเที่ยว ◊ สร้างการรับรู้ของสถิติและข้อมูลการท่องเที่ยวของประเทศและจังหวัด ◊ ส่งเสริมการนำข้อมูลและสถิติมาใช้ประกอบการจัดทำแผน จัดสรรงบประมาณและกำลังคนในภาคการท่องเที่ยว ◊ พัฒนาระบบการรายงานผลการดำเนินงานและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติออนไลน์แบบเป็นปัจจุบันตลอดเวลา	จำนวนผู้ใช้บริการสถิติและข้อมูลการท่องเที่ยวของประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ ๒๐ ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการสถิติและข้อมูลการท่องเที่ยวของประเทศ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ** : แผนย่อยระบบนิเวศท่องเที่ยวฯ (แนวทางที่ ๖) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถิติและข้อมูลการท่องเที่ยวของประเทศ ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการสถิติและข้อมูลการท่องเที่ยวของประเทศ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ** : แผนย่อยระบบนิเวศท่องเที่ยวฯ (แนวทางที่ ๖)

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาทรัพยากรและระบบนิเวศของพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความเป็นเลิศ (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาและผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด แหล่งข้อมูล และผู้จัดทำข้อมูล
๔.๔ เพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ◊ พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันสอดคล้องกับความต้องการของตลาดมาตรฐานสากลและเพียงพอ	อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการอบรมพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอยู่ใน ๓๐ อันดับแรก TTCI WEF **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ** : แผนย่อยท่องเที่ยวสร้างสรรค์ฯ (แนวทางที่ ๓) แผนย่อยท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (แนวทางที่ ๑) แผนย่อยท่องเที่ยวสำราญทางน้ำฯ (แนวทางที่ ๓) และ แผนย่อยระบบนิเวศท่องเที่ยวฯ(แนวทางที่ ๔)
๔.๕ เพิ่มประสิทธิผลของกลไกการบริหารการพัฒนาการท่องเที่ยว ◊ สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการพัฒนาและบริหารจัดการ ◊ ปรับปรุงกฎหมายข้อบังคับและมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้เข้ากับสภาพการณ์ปัจจุบัน ◊ ส่งเสริมการพัฒนาภาคการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน	จำนวนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข ๕ ฉบับต่อปี รายงานการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายด้านการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา **แผนแม่บทการท่องเที่ยวฯ** : แผนย่อยระบบนิเวศท่องเที่ยวฯ (แนวทางที่ ๖)

2.6 การพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยว[9]

การพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก่อให้เกิดความประทับใจ แล้วกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีก รวมทั้งก่อให้เกิดการบอกต่อไปยังเพื่อน/ญาติ/คนรู้จักให้มาท่องเที่ยวประเทศไทย ซึ่งในช่วง พ.ศ.2560 – 2562 เป็นเวลา 3 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยวในหลาย ๆ ด้าน เช่น

1) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว

(1) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

(2) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประเภทชายหาด

(3) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประเภทเกาะ
(4) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประเภทน้ำตก
(5) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประเภทแก่ง
(6) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประเภทถ้ำ
(7) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ธรณีสัณฐาน
(8) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์
(9) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม
(10) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปะวิทยากร
(11) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
(12) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร
(13) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ
(14) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (น้ำพุร้อน)
(15) มาตรฐานการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

2) มาตรฐานการจัดกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยว

(1) มาตรฐานกิจกรรม Adventure Park
(2) มาตรฐานการจัดกิจกรรมค่ายพักแรม
(3) มาตรฐานการจัดกิจกรรมปางช้างเพื่อการท่องเที่ยว
(4) มาตรฐานการจัดกิจกรรมเจ็ทสกีเพื่อการท่องเที่ยว
(5) มาตรฐานการจัดกิจกรรมดูพรรณไม้ป่า
(6) มาตรฐานการจัดกิจกรรมดูผีเสื้อ
(7) มาตรฐานกิจกรรมแคนู-คายัค
(8) มาตรฐานแพบริการเพื่อการท่องเที่ยว

3) มาตรฐานผู้ประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยว

(1) มาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยว
(2) มาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวที่เป็นคนพิการ และผู้สูงอายุ
(3) มาตรฐานอาชีพด้านการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการ
(4) มาตรฐานมัคคุเทศก์
(5) มาตรฐานการบริการรถตู้ปรับอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
(6) มาตรฐานการบริการรถโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว

(7) มาตรฐานด้านความปลอดภัยการท่องเที่ยวของไทย

4) มาตรฐานสถานที่พักแรม

(1) มาตรฐานที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท

(2) มาตรฐานที่พักแบบพำนักระยะยาว

(3) มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม

(4) มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทสถานที่พักตากอากาศ

(5) มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทบริการห้องชุด

(6) มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทเกสท์เฮ้าส์

(7) มาตรฐานอาเซียน

(7.1) ASEAN Green Hotel Standard

(7.2) ASEAN Homestay Standard

5) มาตรฐานภัตตาคาร/ร้านอาหาร

(1) มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว

(2) มาตรฐานเรือภัตตาคาร

(3) มาตรฐานการบริการอาหารฮาลาลเพื่อการท่องเที่ยว

(4) มาตรฐานการบริการอาหารฮาลาลขนาดเล็กเพื่อการท่องเที่ยว

(5) มาตรฐานอาหารรถเข็นแผงลอย

6) มาตรฐานสถานที่จำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก

(1) มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

(2) มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก ประเภทสินค้าอัญมณี

(3) มาตรฐานการให้บริการและความปลอดภัยในศูนย์การค้าเพื่อการท่องเที่ยว

7) มาตรฐานบริการเชิงสุขภาพ

(1) มาตรฐานการจัดบริการในสถานประกอบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

(2) จัดทำ ASEAN SPA Service Standard

8) มาตรฐานบริการสาธารณะต่าง ๆ

(1) มาตรฐานห้องน้ำสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยวระดับสากล (WC OK) โดยร่วมมือกับการรถไฟแห่งประเทศไทยดำเนินการตามสถานีรถไฟที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลัก ๆ

(2) มาตรฐานห้องน้ำสาธารณะของอาเซียน

(3) มาตรฐานศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว

[9] (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2562 : 5 - 7)

จากการศึกษา ทบทวน และรวบรวมข้อมูลดังกล่าวข้างต้น เพื่อนำมาปรับใช้ในการดำเนินโครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นโครงการที่ได้ดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน เพื่อให้ประเทศไทยมีตัวชี้วัดด้านการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และสถาบันชุมชน เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาเป็นข้อมูลให้กับคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการทบทวนนโยบายยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติแต่ละกลุ่มตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป ตามสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกและปัจจัยต่าง ๆ

โดยในปัจจุบันได้มีเหตุการณ์วิกฤติของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ได้มีการแพร่ระบาดเป็นวงกว้างทั่วโลก รวมทั้งในประเทศไทยที่ยังมีการแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดผลกระทบในทุกภาคส่วนโดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจและด้านการท่องเที่ยว ซึ่งได้มีการรวมรวมข้อมูลเพื่อพิจารณาประเด็นเพิ่มเติมเนื่องจากผลกระทบจากวิกฤติไวรัสโควิด-19 ที่จะนำมาปรับเพิ่มเติมในการดำเนินโครงการฯ ในการฟื้นฟู พัฒนา เพิ่มขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในภายหลังภาวะวิกฤติไวรัสโควิด-19 ในด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไปนี้

2.7 ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทย พ.ศ. 2562

World Economic Forum สภาเศรษฐกิจโลกได้จัดทำรายงาน Travel & Tourism Competitiveness Report 2019 ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงให้เห็นถึงขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศต่าง ๆ โดยพิจารณาจากดัชนี 14 รายการ และแต่ละรายการมีคะแนนเต็ม 7 คะแนน โดยในรายงานฉบับปี 2562 (ค.ศ. 2019) ได้ถูกเผยแพร่เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2562 มีประเทศที่ทำการจัดลำดับทั้งสิ้น 140 ประเทศ ซึ่งมีประเทศที่เข้าร่วมการจัดอันดับใหม่จำนวน 8 ประเทศ และมีประเทศที่มีข้อมูลไม่เพียงพอและไม่ได้จัดอันดับในครั้งนี้ 4 ประเทศ

สำหรับภูมิภาคอาเซียน มีการจัดอันดับจำนวน 9 ประเทศ (เพิ่มประเทศบรูไน) โดยสิงคโปร์ ได้รับการจัดอันดับดีที่สุด เท่ากับอันดับที่ 17 ของโลก รองลงมาได้แก่ มาเลเซีย ไทย อินโดนีเซีย เวียดนาม บรูไน ฟิลิปปินส์ ลาว และกัมพูชา ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบการจัดลำดับในครั้งที่ผ่านมา (ปี 2560)

มี 5 ประเทศที่มีลำดับดีขึ้น มีประเทศที่อันดับลดลงจำนวน 3 ประเทศ ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย และลาว รวมทั้งมีประเทศที่ได้รับการจัดอันดับเพิ่มเติมในปีนี้ คือ ประเทศบรูไน ซึ่งเป็นลำดับที่ 72 ดังนั้น จึงถือได้ว่า สิงคโปร์เป็นประเทศที่มีความสามารถการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวสูงที่สุดในกลุ่มอาเซียน ส่วนเวียดนามและฟิลิปปินส์เป็นประเทศที่ความสามารถการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวปรับตัวดีขึ้นมากที่สุดในกลุ่มอาเซียน **(ตารางที่ 1)**

ความสามารถการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทย ในปี 2562 ประเทศไทยได้รับคะแนนรวม 4.5 คะแนน (เต็ม 7.0 คะแนน) ปรับเพิ่มขึ้น 0.1 คะแนน คิดเป็นอันดับที่ 31 ของโลก หรืออันดับที่ 3 ในกลุ่มอาเซียน รองจากสิงคโปร์และมาเลเซีย และเมื่อเปรียบเทียบกับการจัดอันดับในครั้งที่ผ่าน ๆ มา พบว่า ปีนี้ประเทศไทยมีอันดับขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นถึง 3 อันดับ จากอันดับที่ 34 ในปี 2560 และอันดับที่ 35 ในปี 2558 สำหรับดัชนีที่ไทยมีอันดับขีดความสามารถการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวดีที่สุด 3 อันดับแรก คือ ดัชนีทรัพยากรธรรมชาติ (อันดับที่ 10) ดัชนีโครงสร้างพื้นฐานบริการด้านการท่องเที่ยว (อันดับที่ 14) และดัชนีการแข่งขันด้านราคา (อันดับที่ 25) ตามลำดับ และดัชนีที่มีอันดับขีดความสามารถการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวน้อยที่สุด 3 อันดับ คือ ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม (อันดับที่ 130) ความมั่นคงปลอดภัย (อันดับที่ 111) และสุขภาพและอนามัย (อันดับที่ 88) ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับการจัดอันดับครั้งที่ผ่านมาเมื่อปี 2560 พบว่า การจัดอันดับในปีนี้ ประเทศไทยมีดัชนีที่มีอันดับเพิ่มขึ้น 9 รายการ มีดัชนีที่มีอันดับลดลง 4 รายการ และมีดัชนีเท่าเดิม 1 รายการ

(ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน ปี 2562

ลำดับที่	ประเทศ	ปี 2558	ปี 2560	ปี 2562	เปลี่ยนแปลง
1	สิงคโปร์	11	13	17	-4
2	มาเลเซีย	25	26	29	-3
3	ไทย	35	34	31	3
4	อินโดนีเซีย	50	42	40	2
5	เวียดนาม	75	67	63	4
6	บรูไน	-	-	72	-
7	ฟิลิปปินส์	74	79	75	4
8	ลาว	96	94	97	-3
9	กัมพูชา	105	101	98	3
10	เมียนมา	134	-	-	-

ที่มา: Travel & Tourism Competitiveness Report 2019, World Economic Forum

(ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 อันดับความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทยในระดับโลก (เรียงลำดับจากอันดับที่ดีที่สุด)

ลำดับที่	ดัชนี	อันดับชีดความสามารถในการแข่งขัน ปี 2560	อันดับชีดความสามารถในการแข่งขัน ปี 2562
1	ทรัพยากรธรรมชาติ	7	10 ▼
2	โครงสร้างพื้นฐานบริการด้านการท่องเที่ยว	16	14 ▲
3	การแข่งขันด้านราคา	18	25 ▼
4	โครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางอากาศ	20	22 ▼
5	การให้ความสำคัญกับการเดินทางและท่องเที่ยว	34	27 ▲
6	ทรัพยากรทางวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ	37	35 ▲
7	ทรัพยากรมนุษย์และตลาดแรงงาน	40	27 ▲
8	สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ	45	37 ▲
9	การเปิดรับนานาชาติ	52	45 ▲
10	ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	58	49 ▲
11	โครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางบกและทางน้ำ	72	72
12	สุขภาพและอนามัย	90	88 ▲
13	ความมั่นคงปลอดภัย	118	111 ▲
14	ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม	122	130 ▼

หมายเหตุ นโยบายด้านความปลอดภัยเป็นหนึ่งในนโยบายเร่งด่วนของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
ที่มา: Travel & Tourism Competitiveness Report 2019, World Economic Forum

สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย ที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยนับตั้งแต่ปี 2556 เป็นต้นมา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสร้างรายได้เกินกว่า 1 ล้านล้านบาท มาโดยตลอด ซึ่งในปี 2561 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยว 2.94 ล้านล้านบาท และมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว โดยเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ก่อให้เกิดการจ้างแรงงาน และเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นและลดความเหลื่อมล้ำ ดังนั้น เพื่อให้ประเทศไทยสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ประเทศไทยอาจจะต้องเดินหน้าการพัฒนาในด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ด้านความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพิ่มความเข้มข้นในด้านความปลอดภัย และยกระดับความสะอาดและสุขภาพให้มีความครอบคลุมในทุกสาขาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย ในขณะเดียวกันต้องยกระดับในอันดับที่อยู่ในระดับกลางให้ปรับอันดับให้สูงขึ้น เพิ่มมาตรการในการอำนวยความสะดวกต่อการเดินทาง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางอากาศให้มีประสิทธิภาพและสามารถรองรับต่อการขยายตัวของคนเดินทางทั่วโลก ประกอบกับยกระดับอันดับที่อยู่ในระดับดีเด่นให้สามารถรักษาระดับให้สูงขึ้น เป็นที่น่าสังเกตว่า อันดับที่อยู่ใน

เกณฑ์ดีที่สุดกลับโดนปรับอันดับลดลง อาจจะต้องมีมาตรการในการรองรับโจทย์ในข้อดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากรธรรมชาติ การแข่งขันด้านราคาและโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางอากาศ เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น ทั้งนี้อาจจะต้องบูรณาการความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเพื่อการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป

ที่มา : กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, (5 กันยายน , 2562)

2.8 ผลกระทบด้านการท่องเที่ยวจากการแพร่ระบาดของของเชื้อไวรัสโควิด-19

การท่องเที่ยวของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2563 ตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนเมษายน ที่ผ่านมา เกิดความชบเซาและหยุดชะงักจากสถานการณ์การแพร่ระบาดไปทั่วโลกของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศและนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ เนื่องจากนักท่องเที่ยวเกิดความหวาดกลัวต่อการติดเชื้อจากไวรัสโควิด-19 การออกมาตรการห้ามออกนอกประเทศของต่างประเทศ เช่น ประเทศจีน ประเทศญี่ปุ่น ประเทศสิงคโปร์ ไต้หวัน ฮ่องกง และ ประเทศมาเลเซีย ซึ่งถือเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวหลัก ๆ ของไทย และมีการออกคำสั่งตามราชกิจจานุเบกษา เผยแพร่ข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 2) ของรัฐบาลไทยที่ห้ามการจัดกิจกรรมนันทนาการ ห้ามการร่วมกลุ่มกันของประชาชน และการปิดการสัญจรระหว่างประเทศและระหว่างจังหวัดภายในประเทศ ฯลฯ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลกระทบให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยต้องหยุดการขับเคลื่อน และก่อให้เกิดการขาดแคลนรายได้มหาศาลจากการท่องเที่ยว การถูกเลิกจ้างของลูกจ้างรายวันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การปิดกิจการลงของบริษัทที่ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่พยุงกิจการจากวิกฤติไว้ไม่ไหว นอกจากนั้นยังกระทบไปถึงห่วงโซ่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจด้านอาหาร ธุรกิจด้านที่พัก และธุรกิจด้านการให้บริการสาธารณะ เช่น ธุรกิจการบิน ธุรกิจรถโดยสารสาธารณะ เป็นต้น

2.9 การวิเคราะห์ทิศทางการท่องเที่ยวหลังจากการแพร่ระบาดของของเชื้อไวรัสโควิด-19

ในปัจจุบันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทยมีแนวโน้มที่ดีขึ้น และมีจำนวนผู้ติดเชื้อภายในประเทศลดน้อยลง ซึ่งถือได้ว่าเป็นสัญญาณที่ดีในการเตรียมพร้อมและรับมือในการเปิดประเทศต้อนรับนักท่องเที่ยว แต่การท่องเที่ยวหลังจากการเกิดวิกฤติการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งจะเห็นได้จากการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันที่จะเปลี่ยนบริบทการท่องเที่ยว และ New normal ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติด้านการท่องเที่ยวไป ดังต่อไปนี้

2.9.1 การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันที่จะเปลี่ยนบริบทการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2563

สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบันของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2563 ต้องเผชิญกับการหยุดชะงักจากสถานการณ์การแพร่ระบาดไปทั่วโลกของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่เริ่มระบาดในประเทศจีนในช่วงเดือนมกราคมที่ผ่านมา โดยผลกระทบเริ่มเกิดขึ้นชัดเจน ตั้งแต่รัฐบาลจีนควบคุมการแพร่ระบาดด้วยการปิดเมืองอู่ฮั่น ซึ่งพบการติดเชื้อ

ครั้งแรกในเมืองนี้ และห้ามชาวจีนเดินทางออกนอกประเทศเป็นเวลา 3 เดือน ตั้งแต่วันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2563 แม้ว่าในขณะนี้การระบาดในจีนค่อนข้างทรงตัว แต่กลับพบการระบาดอย่างหนักนอกประเทศจีน โดยเฉพาะการระบาดอย่างกว้างขวางในภูมิภาคเอเชีย ยุโรป และสหรัฐ ส่งผลให้ธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยวของไทยเป็นกลุ่มธุรกิจอันดับต้น ๆ ที่จะได้รับผลกระทบโดยตรง เพราะการท่องเที่ยวไทยพึ่งพิงนักท่องเที่ยวต่างชาติค่อนข้างมาก ดังจะเห็นได้จากรายได้ท่องเที่ยวทั้งหมดของประเทศไทยมาจากนักท่องเที่ยวต่างชาติถึง 64% (ค่าเฉลี่ยปี 2561-2562) และในปัจจุบันจีดีพีของไทยพึ่งพิงรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 10% ไม่เพียงเท่านั้น นักท่องเที่ยวจีนเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ กลุ่มใหญ่ที่สุดที่เดินทางเข้าประเทศไทย โดยมีสัดส่วนถึง 28% ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด (ข้อมูลปี 2562) ซึ่ง คุณอดิษฐ์ ชัยรัตนานนท์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท โกลเด้น ดิสคัฟเวอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ประเมินว่านักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยในปี 2563 นี้จะหายไปไม่ต่ำกว่า 70% ของจำนวนนักท่องเที่ยวปกติ เพราะขณะนี้ไวรัสได้แพร่ระบาดไปในกลุ่มประเทศยุโรป ขณะที่ประเทศไทยยังไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าการแพร่ระบาดจะขยายวงออกไปเป็นระยะเวลานานเท่าใด ซึ่งอาจถึงเดือนมิถุนายนหรือยาวนานกว่านั้น และอาจเริ่มทำตลาดไทยเที่ยวไทยได้อีกครั้งช่วงเดือนสิงหาคม - กันยายน ส่วนตลาดต่างประเทศอาจเริ่มได้ในช่วงปลายปี

ซึ่งผลกระทบข้างต้น ส่งผลต่อบริบทการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญ กับมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยของแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น และหลังจากผ่านพ้นสถานการณ์การแพร่ระบาดไปทั่วโลกของเชื้อไวรัสโควิด-19 หลายประเทศทั่วโลกจะรีบเร่งฟื้นฟูอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศตนเองให้กลับมา จึงส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศทั่วโลกสูงขึ้นและนักท่องเที่ยว มีตัวเลือกมากขึ้น ดังนั้นการท่องเที่ยวของประเทศไทยจะต้องเพิ่มความเป็นอัตลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวให้แตกต่างและชัดเจน รู้จักใช้เทคนิคการเล่าเรื่องให้น่าสนใจและมีคุณค่า แล้วนำมาสร้างคอนเทนต์บนดิจิทัลมีเดีย และนำเสนอให้มีประสิทธิภาพผ่านทั้ง digital media และ traditonal media ให้มากขึ้น นอกจากนั้น ผู้ประกอบการท่องเที่ยวจำเป็นที่จะต้องหันมาให้ความสำคัญกับ “การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน” มากขึ้น ผ่านการกำหนดกรอบมาตรการและวางแผนในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม จากในอดีตที่รายได้จากการท่องเที่ยวกว่า 85% กระจุกตัว อยู่ใน 7 เมืองท่องเที่ยวหลักจะต้องกระจายรายได้และพื้นที่ออกไปให้มากยิ่งขึ้นรวมถึงการกำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ให้คงเดิม รวมถึงให้ความสำคัญกับการเพิ่มทักษะและพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มากขึ้น เช่นเดียวกันกับการบริหารความเสี่ยงและสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็ง นอกจากนั้นการท่องเที่ยวของคนรุ่นใหม่จะต้องทำธุรกิจแบบสมาร์ทแอนด์สมอล กล่าวคือ ฉลาดและคล่องตัว ลดค่าใช้จ่ายไม่จำเป็น ปรับธุรกิจให้ยืดหยุ่นสอดคล้องกับสถานการณ์ รวมถึงเริ่มบริหารงานแบบดิจิทัล

2.9.2 ความปกติรูปแบบใหม่ (New normal) ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติที่เปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยว

ความปกติในรูปแบบใหม่ หรือ New Normal ถูกใช้เป็นครั้งแรกในปี 2008 โดย Bill Gate นักลงทุนในตราสารหนี้ (bond guru) ผู้ร่วมก่อตั้งบริษัท Pacific Investment Management (PIMCO) โดยให้นิยามถึงสภาวะเศรษฐกิจโลก ที่จะมีอัตราการเติบโตชะลอตัวลงจากในอดีตและเข้าสู่อัตราการเติบโตเฉลี่ยระดับใหม่ที่ต่ำกว่าเดิม ควบคู่ไปกับอัตราการว่างงานที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องหลังเกิดวิกฤติทางการเงินในสหรัฐฯ อีกทั้งความผันผวนทางเศรษฐกิจจะไม่ได้เป็นไปตามวัฏจักรเศรษฐกิจเดิมแบบที่ผ่านมา

ส่วน New Normal ด้านการท่องเที่ยว คือ ทิศทางการท่องเที่ยวแบบใหม่ที่จะเกิดขึ้นหลังจากการแพร่ระบาดไปทั่วโลกของเชื้อไวรัสโควิด-19 จบลง และเกิดเป็นบริบทและทิศทางการท่องเที่ยวแบบใหม่ที่เกิดจากผลกระทบของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติที่เปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีปัจจัยด้านพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวดังนี้

1. พฤติกรรมการลดการสัมผัสระหว่างบุคคล และ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ที่ทำให้เกิด New Normal ในการใช้ชีวิตของผู้คน เช่น ลดการเดินห้าง หันมาซื้อสินค้าออนไลน์ ที่ทำให้ค้าปลีกรูปแบบเดิมที่มีหน้าร้าน โดยเฉพาะห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้าต้องปรับตัว ปรับขนาดให้เล็กลง เพื่อให้ขนาดที่เหมาะกับจำนวนลูกค้าที่ลดลง และหันไปขยายบริการขายสินค้าผ่านออนไลน์พร้อมบริการที่ครบวงจรมากขึ้น
2. นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัย และสุขอนามัยของแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น เนื่องจากความหวาดกลัวต่อโรคระบาด
3. การท่องเที่ยวในรูปแบบกรุ๊ปทัวร์ขนาดใหญ่จะลดลง ความนิยมในการเดินทางแบบกลุ่มเล็ก ๆ จะมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามแนวทางของ social distancing
4. การแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศจะสูงขึ้น เนื่องจากหลังจบวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 แต่ละประเทศต้องเร่งฟื้นฟูเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวของประเทศตนเอง

ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลให้การท่องเที่ยวต้องมีการปรับเปลี่ยนตาม New Normal ที่เกิดหลังจากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการจะต้องนำเสนอสินค้าและบริการที่มีความพิเศษ หลังเหตุการณ์นักท่องเที่ยวจะนิยมท่องเที่ยวเป็นกลุ่มย่อยอันเนื่องมากจากความต้องการการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และแสวงหาประสบการณ์ในแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ และจะกระจายตัวมากขึ้น ซึ่งต้องเจาะกลุ่มตลาดเฉพาะด้าน แยกตามเชื้อชาติ วัย และความสนใจ โดยบริษัทนำเที่ยวจะต้องสามารถกำหนดแพ็กเกจให้ตอบโจทย์กับเป้าหมายของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม หรือให้นักท่องเที่ยวออกแบบทริปท่องเที่ยวของตัวเอง (customized package) ได้ ซึ่งความปลอดภัย

และสุขอนามัยจะเป็นสิ่งพื้นฐานที่นักท่องเที่ยวคาดหวังจากผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงอาหาร การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย และการท่องเที่ยวแบบรับผิดชอบต่อสังคมจะได้รับความนิยมสูงขึ้น ภายหลังจากวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

2. ระบบทำความสะอาดและทำลายเชื้อของสถานบริการท่องเที่ยวต้องมีมาตรฐานที่ดีขึ้น เช่น มีบริการอบฆ่าเชื้อห้องและสถานที่ให้บริการ และระบบทำลายเชื้อที่อาจติดมากับธนบัตร ภาชนะที่ลูกค้าใช้ ฯลฯ นอกจากนั้นในโรงแรมต้องมีระบบติดต่อระหว่างแขกที่เข้าพักกับการรับบริการอาจต้องผ่านอินเทอร์เน็ต การ Check in-out เป็นระบบอัตโนมัติ และในกรณีที่มีโรคระบาด ต้องนำหุ่นยนต์มาใช้ในการบริการแขกที่เข้าพักมากขึ้น

3. การสร้างระบบติดต่อแบบไร้รอยต่อ เช่น ระบบเศรษฐกิจท่องเที่ยวแพลตฟอร์ม (Platform) ในปัจจุบันไม่มีช่องทางติดต่อเมื่อเกิดภัยพิบัติและอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยว การติดต่อตำรวจ โรงพยาบาลต่าง ๆ การเข้าถึงสถานทูตและการรับข่าวสารราชการ (ซึ่งต้องเป็นภาษาสากล) ที่อาจเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน จึงมีความจำเป็นต้องสร้างเช่น ระบบเศรษฐกิจท่องเที่ยวแพลตฟอร์ม (Platform) ที่จะสามารถเป็นแหล่งข้อมูลและเชื่อมกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดเหตุจำเป็น

4. มุ่งเน้นการท่องเที่ยวอย่างกระจายการท่องเที่ยวให้มากกว่าเมืองหลัก 7 เมือง เพื่อเพิ่มรายได้และเพิ่มพื้นที่ท่องเที่ยวและวัฒนธรรมที่หลากหลายออกไปให้ได้มากขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวด้วยความหลากหลายของประเทศและสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ นอกจากนั้นต้องกำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ให้คงเดิม และให้ความสำคัญกับการเพิ่มทักษะของบุคลากรให้มากขึ้น

5. ระบบสังคมไร้เงินสด เช่นการชำระเงินผ่าน บัตรเครดิตหรือเดบิต ระบบ e-Payment ระบบ e-Wallet ระบบ Mobile Banking ฯลฯ เพราะนักท่องเที่ยวจะเคยชินและสะดวกกับการชำระเงินแบบออนไลน์ เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ ดังนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องมีช่องทางการชำระเงินแบบออนไลน์ที่ครบถ้วน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว และลดโอกาสติดเชื้อและทิ้งท้ายไว้ว่า ภายหลังวิกฤตโควิด-19 นี้

นอกจากนี้ สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วประเทศจำนวนทั้งสิ้น 1,064 คน โดยสำรวจทางออนไลน์และโทรศัพท์ ในระหว่างวันที่ 18-22 พฤษภาคม 2563 ใน **หัวข้อ New Normal ของคนไทยจากสถานการณ์โควิด-19** จากผลการสำรวจสามารถจัดอันดับ 10 พฤติกรรม New Normal ของประชาชนที่ต้องปรับเปลี่ยนเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ใน**ลำดับที่ 1 คือ ด้านการท่องเที่ยว (ร้อยละ 71.05)** โดยจะเลือกเที่ยวเฉพาะสถานที่ที่มั่นใจว่าปลอดภัยจากเชื้อโรค มีการเลือกพาหนะในการเดินทาง ฯลฯ **ลำดับที่ 2 คือ การช้อปปิ้ง เดินห้างสรรพสินค้า (ร้อยละ 61.18)** โดยต้องระมัดระวัง ไปเมื่อจำเป็น ลดจำนวนครั้งที่ไป มีสิ่งป้องกัน พกเจลล้างมือ ฯลฯ และ**ลำดับที่ 3 คือ การเดินทาง (ร้อยละ 59.68)** โดยป้องกัน

ตัวเอง เมื่อใช้รถสาธารณะ ตื่นเช้ากว่าเดิม พกเจลแอลกอฮอล์ เดินทางเมื่อจำเป็น ฯลฯ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

โพล : New Normal ของคนไทยจากสถานการณ์โควิด-19
(จำนวน 1 แผ่น)
*ส่งข่าววันอาทิตย์ที่ 24 พฤษภาคม 2563

ฝ่ายข่าวหน้า 1/สังคม

ประธานสวนดุสิตโพล นายณัฐพล แย้มฉิม
โทร. 02-2445210/ โทรสาร 02-2445600
http://www.suandusitpoll.dusit.ac.th

New Normal ของคนไทยจากสถานการณ์โควิด-19

การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้พฤติกรรมของคนไทยต้องปรับเปลี่ยนไป ซึ่งบางอย่างกลายเป็น New Normal หรือความปกติใหม่ที่ต้องพบเจอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการกินอยู่ การทำงาน การเรียน หรือแม้กระทั่งการดูแลตัวเองเพื่อป้องกันโรคโควิด-19 เพื่อสะท้อนความคิดเห็นของประชาชน "สวนดุสิตโพล" มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วประเทศ กรณี "New Normal ของคนไทยจากสถานการณ์โควิด-19" จำนวนทั้งสิ้น 1,064 คน (สำรวจทางออนไลน์ ประกอบกับการโทรศัพท์สอบถามเหตุผลของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม) ระหว่างวันที่ 18-22 พฤษภาคม 2563 สรุปผลได้ ดังนี้

- **"10 พฤติกรรม New Normal"ของประชาชนที่ต้องปรับเปลี่ยนเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19**

อันดับ 1	การท่องเที่ยว เลือกเที่ยวเฉพาะสถานที่ที่มั่นใจว่าปลอดภัยจากเชื้อโรค การเลือกพาหนะเดินทาง ฯลฯ	71.05%
อันดับ 2	ช้อปปิ้ง เดินห้างสรรพสินค้า ต้องระมัดระวังตัว ไปเมื่อจำเป็น ลดจำนวนครั้งที่ไป มีสิ่งป้องกัน พกเจลล้างมือ ฯลฯ	61.18%
อันดับ 3	การเดินทาง ป้องกันตัวเองเมื่อใช้รถสาธารณะ ตื่นเช้ากว่าเดิม พกเจลแอลกอฮอล์ เดินทางเมื่อจำเป็น ฯลฯ	59.68%
อันดับ 4	ปาร์ตี้ สังสรรค์ ลดการปาร์ตี้ สังสรรค์ ไปเฉพาะเท่าที่จำเป็น ระมัดระวังตัวมากขึ้น ฯลฯ	59.40%
อันดับ 5	การดูแลตัวเองเพื่อป้องกันโควิด-19 ใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือบ่อยๆ ไม่ไปในที่แออัด สุ่มเสี่ยง ฯลฯ	56.39%
อันดับ 6	การซื้อของกินของใช้ เน้นเรื่องความสะอาด ปลอดภัย เลือกของที่มีประโยชน์ ราคาไม่แพง ฯลฯ	47.27%
อันดับ 7	การทำบุญ บริจาค เลือกสถานที่ที่สะอาด ไม่แออัด ไปในวาระสำคัญหรือโอกาสพิเศษเท่านั้น ใช้วิธีการโอนเงิน ฯลฯ	46.43%
อันดับ 8	การดูแลสุขภาพตัวเอง เอาใจใส่สุขภาพ ออกกำลังกาย กินอาหารเสริม วิตามิน ปรึกษาแพทย์ ฯลฯ	45.39%
อันดับ 9	การเลือกอาหารการกิน เลือกอาหารที่สะอาด ปรุงสุกใหม่ๆ มีประโยชน์ต่อร่างกาย ภาชนะปิดมิดชิด ทำทานเอง ฯลฯ	45.11%
อันดับ 10	การประกอบอาชีพ/การหารายได้ สู้งาน ขยัน อดทน ไม่เลือกงาน เน้นความปลอดภัย ไม่เสี่ยงโรค ฯลฯ	42.39%

*หมายเหตุ ผู้ตอบสามารถระบุความคิดเห็นได้มากกว่า 1 เรื่อง (ค่าร้อยละจึงคำนวณในแต่ละข้อ)

สวนดุสิตโพล



ที่มา: สวนดุสิตโพล, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (24 พฤษภาคม 2563)

และจากการสรุปสาระสำคัญการสัมมนาออนไลน์ เรื่อง "กลยุทธ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยในสถานการณ์โควิด-19" ในวันอังคารที่ 12 พ.ค. 2563 เวลา 9.00 น. ที่จัดขึ้นโดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ร่วมกับ Expedia Group และสมาคมโรงแรมไทย สามารถสรุปได้ว่า New Normal ที่จะเกิดขึ้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลังจากสถานการณ์โควิด-19 มีทั้งหมด 5 ประการ ดังนี้

1. Nothing will be the same: ทุกอย่างจะเปลี่ยนแปลงไปไม่สามารถกลับมาเป็นเหมือนเดิมได้ การออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของไวรัส และสร้างความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น มาตรการความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของสายการบิน และโรงแรมที่พัก

2. Only the strong travel: นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญด้านสุขภาพและความปลอดภัยมากขึ้น ซึ่งนักท่องเที่ยวต้องการข้อมูลด้านความสะอาด สุขอนามัยพื้นฐาน เพื่อสร้างความมั่นใจในการเดินทางท่องเที่ยว อีกทั้งจะเกิดการแบ่งปันข้อมูลต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงจากการเกิดโรคระบาด

3. Everything's under control: สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ จะสามารถดำเนินการต่อไปได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้ข้อจำกัดของมาตรการการควบคุมโรค และปรับเปลี่ยนวิธีการเดินทาง การเคลื่อนย้าย หรือการรวมตัวกันของกลุ่มคน เป็นต้น

4. Rise of the individual: นักท่องเที่ยวกลุ่มแรกที่จะออกเดินทางท่องเที่ยวคือ กลุ่ม Gen Y หรือ กลุ่ม Millennial ซึ่งมีความเป็นตัวของตัวเองสูง ชอบคิดนอกกรอบ และชื่นชอบในนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญ และปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่มนี้มากยิ่งขึ้น

5. Digital future is now: เทคโนโลยีจะถูกนำมาใช้เพื่อสร้างความปลอดภัยและความมั่นใจในการบริการต่าง ๆ



รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว ก่อนสถานการณ์โควิด-19	รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว หลังสถานการณ์โควิด-19
Long-haul travel :	Short-haul travel :
Conventional tourism :	Healthy Tourism :
Contact-minded holiday makers :	Traditionalists :
Moderates Travelers :	Budget Travelers :

ที่มา: ศูนย์พัฒนาวิชาการด้านตลาดการท่องเที่ยว (TAT ACADEMY), การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

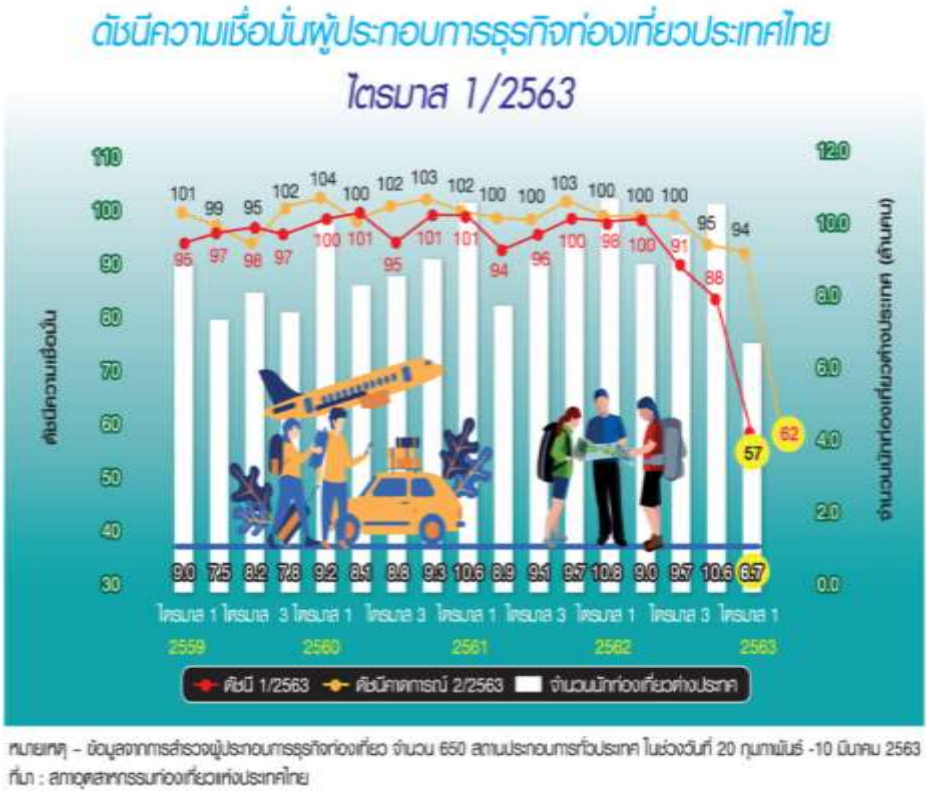
2.10 ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย ไตรมาส 1/2563

การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ตั้งแต่ต้นปีที่ผ่านมาส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจท่องเที่ยวในทุกเซ็กเตอร์ของประเทศไทยอย่างรุนแรง บริษัทนำเที่ยวทั้งอินบาวนด์-เอาต์บาวนด์ รถบัส-รถตู้นำเที่ยวหยุดการดำเนินธุรกิจมาตั้งแต่ปลายเดือนมกราคม กระทั่งล่าสุดสายการบินประกาศหยุดบินทั้งเส้นทางภายในประเทศ-ระหว่างประเทศ เครื่องบินจอดสนิทกันทุกค่าย รวมถึงโรงแรมทั้งรายเล็กยันขนาดใหญ่ที่เป็นเชนระดับโลกก็ได้ทยอยปิดตัวเองกันทุกภูมิภาคทั่วประเทศ สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.) ได้เปิดเผยข้อมูลสถานการณ์ท่องเที่ยวไทยและดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการท่องเที่ยวไตรมาส 1/2563 ซึ่งเป็นโครงการที่ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จ.สงขลา สำรวจข้อมูลดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการท่องเที่ยวไตรมาส 1/2563 ที่ผ่านมา รวมถึงคาดการณ์ท่องเที่ยวที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต

จากการสำรวจความเห็นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว 650 ราย (สำรวจในช่วง วันที่ 20 กุมภาพันธ์ ถึง วันที่ 10 มีนาคม 2563) พบว่า ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการท่องเที่ยวไตรมาส 1/2563 เท่ากับ 57 ต่ำกว่าไตรมาส 4/2562 ที่อยู่ในระดับ 88 และลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ในระดับ 98 นับเป็นการลดลงต่ำที่สุดในรอบ 9 ปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ คาดว่าตลอดไตรมาส 1/2563 นี้ ประเทศไทยจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติราว 6.70 ล้านคน ลดลง 37.96 %

จากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 และคาดว่ามีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ 343,130 ล้านบาท ลดลง 38.4% จากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 และหากสถานการณ์โรคระบาดของไวรัสโควิดคลี่คลายได้เร็ว หรือภายใน 6 เดือนแรกของปี คาดว่าถึงสิ้นปี 2563 ประเทศไทยจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 26.59 ล้านคน ลดลงประมาณ 33.19% เมื่อเทียบกับปี 2562 และคาดว่ามีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ 1.23 ล้านล้านบาท ลดลงจากปีก่อนประมาณ 36.38% ไตรมาส 2/2563 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 2.6 ล้านคน ลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 ร้อยยละ 71.01

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าในช่วงที่ทำการสำรวจข้อมูลดังกล่าวนี้ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จะยังไม่รุนแรงเท่าปัจจุบัน แต่ผู้ประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต่างมีความกังวลเกี่ยวกับภาวการณ์แพร่ระบาดของไวรัสมากที่สุด โดยพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ (40%) คาดว่าผลกระทบดังกล่าวจะคลี่คลายได้ในช่วงไตรมาส 3/2563 หรือประมาณเดือนตุลาคม ที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินำจะกลับมาเที่ยวประเทศไทยในภาวะเกือบปกติ (สำรวจถึง 10 มีนาคม) และรองลงมาคือ ปัญหาการชะลอตัวของเศรษฐกิจภายในประเทศ



หมายเหตุ – ข้อมูลจากการสำรวจผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 650 สถานประกอบการทั่วประเทศ ในช่วงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ -10 มีนาคม 2563
ที่มา : สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ที่มา : THAILAND TOURISM CONFIDENCE INDEX, สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

2.11 ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสแรกของปี 2563 และแนวโน้มปี 2563

เศรษฐกิจไทยในไตรมาสแรกของปี 2563 ปรับตัวลดลงร้อยละ 1.8 เทียบกับการขยายตัวร้อยละ 1.5 ในไตรมาสก่อนหน้า ด้านการใช้จ่าย การบริโภคภาคเอกชนขยายตัวชะลอลง การใช้จ่ายภาครัฐ การลงทุนภาครัฐและเอกชนปรับตัวลดลง และการส่งออกรวมปรับตัวลดลงตาม การส่งออกบริการที่ปรับตัวลดลงมาก ในขณะที่การส่งออกสินค้าขยายตัว ด้านการผลิต การผลิตสาขาที่พักแรมและบริการด้านอาหาร สาขาอุตสาหกรรม สาขาเกษตรกรรม สาขาการขนส่ง และสาขาก่อสร้างปรับตัวลดลง ในขณะที่การผลิตสาขาการขายส่งและการขายปลีก สาขาการผลิตสาขาไฟฟ้า และก๊าซ สาขาการเงินและการประกันภัย และสาขาข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารขยายตัว เมื่อปรับผลของฤดูกาลออกแล้ว เศรษฐกิจไทยในไตรมาสแรกของปี 2563 ลดลงจากไตรมาสที่สี่ของปี 2562 ร้อยละ 2.2 (QoQ_SA)

เศรษฐกิจไทยในไตรมาสแรกของปี 2563

1) การบริโภคภาคเอกชน ขยายตัวร้อยละ 3.0 ชะลอตัวลงจากร้อยละ 4.1 ในไตรมาสก่อนหน้า ตามการลดลงของการใช้จ่ายในหมวดสินค้าคงทนและกึ่งคงทน สอดคล้องกับการชะลอตัวของฐานรายได้ในระบบเศรษฐกิจและการลดลงของความเชื่อมั่นผู้บริโภค ในขณะที่การใช้จ่าย ในหมวดสินค้าไม่คงทนและหมวดบริการขยายตัวในเกณฑ์ดี โดยการใช้จ่ายในหมวดสินค้าคงทนลดลงร้อยละ 8.8 สอดคล้องกับการลดลงของปริมาณการจำหน่ายรถยนต์นั่งส่วนบุคคล หมวดสินค้ากึ่งคงทนลดลงร้อยละ 4.4 สอดคล้องกับการปรับตัวลดลงของดัชนีปริมาณค้าปลีกสินค้ากึ่งคงทนและ ดัชนีปริมาณการนำเข้าสินค้าหมวดสิ่งทอเครื่องนุ่งห่ม ในขณะที่การใช้จ่ายหมวดสินค้าไม่คงทนขยายตัวร้อยละ 2.8 โดยได้รับปัจจัยสนับสนุนส่วนหนึ่งจากการเตรียมการของภาคครัวเรือนเพื่อรองรับการระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งส่งผลให้การใช้จ่ายสินค้าอาหารและเครื่องดื่มหลายประเภทขยายตัว เช่น ปลาทูน่ากระป๋อง บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป และน้ำดื่มบริสุทธิ์ และการใช้จ่ายในหมวดบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.3 สอดคล้องกับการเพิ่มขึ้นของปริมาณการใช้ไฟฟ้า ภาคครัวเรือน ดัชนีความเชื่อมั่นของผู้บริโภคเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ที่ระดับ 49.7 เทียบกับระดับ 56.8 ในไตรมาสก่อนหน้าการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคของรัฐบาลปรับตัวลดลงร้อยละ 2.7 เทียบกับการลดลงร้อยละ 0.9 ในไตรมาสก่อนหน้า อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายรวม ในไตรมาสนี้อยู่ที่ร้อยละ 25.3 (สูงกว่าอัตราเบิกจ่ายร้อยละ 22.3 ในไตรมาสเดียวกันของปีก่อน)

2) การลงทุนรวม ปรับตัวลดลงร้อยละ 6.5 เทียบกับการขยายตัวร้อยละ 0.8 ในไตรมาสก่อนหน้า โดยการลงทุนภาคเอกชนปรับตัวลดลงร้อยละ 5.5 เทียบกับการขยายตัวร้อยละ 2.6 ในไตรมาสก่อนหน้า เป็นผลจากการปรับตัวลดลงของการลงทุนในเครื่องมือเครื่องจักรร้อยละ 5.7 และ การลงทุนในสิ่งก่อสร้างปรับตัวลดลงร้อยละ 4.3 และการลงทุนภาครัฐลดลงร้อยละ 9.3 เทียบกับการลดลงร้อยละ 5.1 ในไตรมาสก่อนหน้า โดยการลงทุนของรัฐบาลลดลงร้อยละ 22.1 ขณะที่การลงทุนของรัฐวิสาหกิจขยายตัวร้อยละ 12.1 สำหรับอัตราการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุนในไตรมาสนี้อยู่ที่ร้อยละ 10.5 เทียบกับอัตราเบิกจ่ายร้อยละ 4.3 ในไตรมาสก่อนหน้า และร้อยละ 18.2 ในช่วงเดียวกันของปีก่อน

3) การส่งออกสินค้า ตามระบบดุลการชำระเงินมีมูลค่า 60,867 ล้านดอลลาร์ สรอ. ขยายตัวร้อยละ 1.5 เทียบกับการลดลงร้อยละ 4.9 ในไตรมาสก่อนหน้า โดยปริมาณการส่งออกเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.9 ในขณะที่ราคาส่งออกลดลงร้อยละ 0.4 กลุ่มสินค้าส่งออกที่มูลค่าขยายตัว เช่น น้ำตาล (ร้อยละ 16.2) คอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 11.0) ชิ้นส่วนและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 15.0) เครื่องปรับอากาศ (ร้อยละ 14.8) ชิ้นส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้า (ร้อยละ 12.4) และอาหารสัตว์ (ร้อยละ 10.6) เป็นต้น กลุ่มสินค้าส่งออกที่มูลค่าลดลง เช่น ข้าว (ลดลงร้อยละ 25.0) ยางพารา (ลดลงร้อยละ 2.7) มันสำปะหลัง (ลดลงร้อยละ 19.0) รถยนต์นั่ง (ลดลงร้อยละ 11.1) รถกระบะและรถบรรทุก (ลดลงร้อยละ 27.4) เคมีภัณฑ์ (ลดลงร้อยละ 14.0) ปิโตรเคมี (ลดลงร้อยละ 10.7) และผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม (ลดลงร้อยละ 4.4) เป็นต้น การส่งออกสินค้าไปยังตลาดอาเซียน (9) และตะวันออกกลาง (15) ขยายตัว ขณะที่การส่งออกไปยังสหรัฐฯ จีน ญี่ปุ่น สหภาพยุโรป (15) และออสเตรเลีย ปรับตัวลดลง เมื่อหักการส่งออกทองคำที่ยังไม่ขึ้นรูปออกแล้ว มูลค่าการส่งออกลดลงร้อยละ 3.1 และเมื่อคิดในรูปของเงินบาท มูลค่าการส่งออกสินค้าขยายตัวร้อยละ 0.5

4) สาขาเกษตรกรรม การป่าไม้ และการประมง ลดลงร้อยละ 5.7 ต่อเนื่องจากการลดลงร้อยละ 2.5 ในไตรมาสก่อนหน้าตามการลดลงของผลผลิตพืชเกษตรสำคัญ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากภัยแล้ง ผลผลิตพืชเกษตรสำคัญที่ลดลง ในขณะที่ผลผลิตหมวดปศุสัตว์ขยายตัวต่อเนื่องในเกณฑ์ดีร้อยละ 3.6 ดัชนีราคาสินค้าเกษตรเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.8 เร่งขึ้นจากการขยายตัวร้อยละ 3.5 ในไตรมาสก่อนหน้า นับเป็นการเพิ่มขึ้นเป็นไตรมาสที่ 4 ติดต่อกัน โดยเฉพาะราคาปาล์มน้ำมัน (ร้อยละ 123.2) ราคากลุ่มไม้ผล (ร้อยละ 23.4) ราคาข้าวเปลือก (ร้อยละ 6.7) และราคาอ้อย (ร้อยละ 17.3) อย่างไรก็ตาม ดัชนีราคาสินค้าเกษตรสำคัญบางรายการปรับตัวลดลง เช่น ราคายางพารา (ลดลงร้อยละ 9.0) ราคามันสำปะหลัง (ลดลงร้อยละ 11.8) และข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ (ลดลงร้อยละ 10.0) เป็นต้น การเพิ่มขึ้นของดัชนีราคาสินค้าเกษตร ส่งผลให้ดัชนีรายได้เกษตรกรโดยรวมกลับมาขยายตัวร้อยละ 2.0

5) สาขาการผลิตอุตสาหกรรม ลดลงร้อยละ 2.7 ต่อเนื่องจากร้อยละ 2.2 ในไตรมาสก่อนหน้า โดยดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรมที่มีสัดส่วน การส่งออกในช่วงร้อยละ 30–60 ลดลงร้อยละ 19.0 และดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรมกลุ่มการผลิตเพื่อบริโภคภายในประเทศ (สัดส่วนส่งออกน้อยกว่าร้อยละ 30) ลดลงร้อยละ 2.2 ในขณะที่ดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อการส่งออก (สัดส่วนส่งออกมากกว่าร้อยละ 60) ขยายตัวร้อยละ 0.8 อัตราการใช้กำลังการผลิตเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 66.7 ลดลงจากร้อยละ 70.8 ในไตรมาสเดียวกันของปีก่อน ดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรมสำคัญที่ลดลง เช่น การผลิตยานยนต์ (ลดลงร้อยละ 18.8) การผลิตน้ำตาล (ลดลงร้อยละ 37.7) และการผลิตผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม (ลดลงร้อยละ 4.3) เป็นต้น ดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรมสำคัญที่เพิ่มขึ้น เช่น การผลิตเครื่องจักรอื่น ๆ ที่ใช้งานทั่วไป (ร้อยละ 13.0) การผลิตคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (ร้อยละ 6.9) และการผลิตสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำสด แช่เย็นหรือแช่แข็ง (ร้อยละ 12.7) เป็นต้น

6) สาขาที่พักแรมและบริการด้านอาหาร ลดลงร้อยละ 24.1 เทียบกับการขยายตัวร้อยละ 6.8 ในไตรมาสก่อนหน้า **ตามการลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยวและรายรับจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นสำคัญ** เนื่องจาก

ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยในไตรมาสนี้มี**จำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศ 6.69 ล้านคน ลดลงร้อยละ 38.0 ลดลงครั้งแรกในรอบ 13 ไตรมาส** (นับตั้งแต่ไตรมาสที่สี่ของปี 2559) **เมื่อรวมกับการลดลงของนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่งผลให้ในไตรมาสนี้มีรายรับรวมจากการท่องเที่ยว 0.515 ล้านล้านบาท ลดลงร้อยละ 38.2 ลดลงครั้งแรกในรอบ 6 ไตรมาส** (นับตั้งแต่ไตรมาสที่สามของปี 2561) ประกอบด้วย (1) รายรับจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศ 0.332 ล้านล้านบาท ลดลงร้อยละ 40.4 โดยรายรับจากนักท่องเที่ยวจากประเทศสำคัญที่ลดลง ประกอบด้วย รายรับจากนักท่องเที่ยวจีน มาเลเซีย อินเดีย และเกาหลีใต้ ตามลำดับ และ (2) รายรับจากนักท่องเที่ยวชาวไทย 0.183 ล้านล้านบาท ลดลงร้อยละ 33.6 อัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 51.50 ลดลงจากร้อยละ 71.26 ในไตรมาสก่อนหน้าและลดลงจากร้อยละ 78.62 ฃในไตรมาสเดียวกันของปีก่อน

7) สาขาการขนส่งและสถานที่เก็บสินค้า ลดลงร้อยละ 6.0 เทียบกับการขยายตัวร้อยละ 3.9 ในไตรมาสก่อนหน้า ตามการลดลงของบริการขนส่งผู้โดยสาร เป็นสำคัญ โดยบริการขนส่งทางอากาศลดลงร้อยละ 20.8 และบริการขนส่งทางบกและท่อลำเลียงลดลงร้อยละ 4.2 ตามลำดับ ขณะที่บริการขนส่งทางน้ำขยายตัวร้อยละ 2.2 ชะลอลงเมื่อเทียบกับการขยายตัวร้อยละ 4.2 ในไตรมาสก่อนหน้า ประกอบกับบริการสนับสนุนการขนส่งลดลงร้อยละ 2.4 เทียบกับการขยายตัวร้อยละ 5.6 ในไตรมาสก่อนหน้า อย่างไรก็ตาม บริการไปรษณีย์ปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.7

8) สาขาข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร ขยายตัวร้อยละ 4.4 เทียบกับการขยายตัวร้อยละ 10.6 ในไตรมาสก่อนหน้า โดยบริการโทรคมนาคมขยายตัวร้อยละ 7.0 ชะลอตัวลงจากการขยายตัวร้อยละ 14.1 ในไตรมาสก่อนหน้าตามการชะลอตัวของรายรับผู้ประกอบการรายการกิจกรรม การโทรคมนาคมแบบไร้สาย อย่างไรก็ตาม รายการกิจกรรมการโทรคมนาคมแบบใช้สายขยายตัวเร่งขึ้น ประกอบกับบริการการจัดทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ขยายตัวร้อยละ 5.2 ชะลอลงจากการขยายตัวร้อยละ 14.0 ในไตรมาสก่อนหน้า เป็นสำคัญ

9) สาขาการเงินและการประกันภัย ขยายตัวร้อยละ 4.5 เร่งขึ้นจากการขยายตัวร้อยละ 3.4 ในไตรมาสก่อนหน้า เป็นผลสำคัญมาจากการขยายตัวในเกณฑ์สูงจากสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่ออุปโภคบริโภคของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มิใช่สถาบันการเงิน และผลประกอบการของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ปรับตัวดีขึ้น ส่วนด้านการประกันภัยโดยรวมเร่งขึ้นจากประกันชีวิตและประกันวินาศภัย

แนวโน้มเศรษฐกิจไทย ปี 2563

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) คาดว่าเศรษฐกิจไทยปี 2563 คาดว่าจะปรับตัวลดลงในช่วงร้อยละ (-6.0) - (-5.0) เป็นการปรับลดจากที่คาดว่าจะขยายตัวร้อยละ 1.5 - 2.5 ในการประมาณการครั้งก่อน (วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2563) เนื่องจาก (1) การปรับตัวลดลงรุนแรงของเศรษฐกิจและปริมาณการค้าโลก (2) การลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ และ (3) ปัญหาภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อการผลิตภาคเกษตรชัดเจนมากขึ้น ทั้งนี้ คาดว่ามูลค่าการส่งออกสินค้าจะปรับตัวลดลงร้อยละ 8.0 การบริโภคภาคเอกชน และการลงทุนรวม

ปรับตัวลดลงร้อยละ 1.7 และร้อยละ 2.1 ตามลำดับ อัตราเงินเฟ้อทั่วไปเฉลี่ยอยู่ในช่วงร้อยละ (-1.5) - (-0.5) และบัญชีเดินสะพัดเกินดุลร้อยละ 4.9 ของ GDP

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

2.12 เทรนด์การท่องเที่ยวระยะสั้นหลังวิกฤติไวรัสโควิด-19

WOW THAILAND ได้สรุปเทรนด์ระยะสั้นของการท่องเที่ยวที่น่าจะเกิดขึ้นในภายหลังวิกฤติไวรัสโควิด-19 ดังนี้

1. Premium Tour : ทัวร์คุณภาพ น่าเชื่อถือ ปลอดภัย ทัวร์กลุ่มใหญ่ ราคาถูก จะหมดไป การท่องเที่ยวเป็นกลุ่มทัวร์ที่เน้นจำนวนคนมาก ราคาถูก จะหมดลงไป เพราะจะขัดต่อหลัก Social Distancing ความปลอดภัยด้านสุขอนามัย คือ สิ่งสำคัญที่สุดสำหรับการเที่ยวยุคใหม่ การทำให้ลูกทัวร์เชื่อมั่นในความปลอดภัยด้านสุขอนามัย กลายเป็นสิ่งสำคัญที่สุด พอ ๆ กับการยกระดับการบริการ ทัวร์จะต้องคัดกรองสุขภาพของลูกทัวร์ การคัดกรองลูกทัวร์ จะเป็นอีกอย่างหนึ่งที่สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้ารายอื่น ว่าทุกคนมีสุขภาพแข็งแรง และไม่มีอาการเจ็บป่วยที่ระบาดติดต่อได้

2. Anti-Virus Hotel : โรงแรมไร้ไวรัส โรงแรมต้องให้ความรู้สึกปลอดภัยกว่าที่บ้าน เพื่อความมั่นใจในการเดินทางออกจากบ้าน ที่เป็นเหมือนป้อมปราการความปลอดภัยของเรา ไปพักผ่อนหย่อนใจได้อย่างแท้จริง มาตรการสุขอนามัยที่ดีของโรงแรมจึงเป็นสิ่งสำคัญ และต้องทำให้รู้สึกปลอดภัยได้มากกว่าหรือเท่ากับการอยู่บ้านเป็นอย่างน้อยปรับมาตรฐานที่ระบายอากาศและระบบฆ่าเชื้อปรับระบบการปรับอากาศ ให้ระบายอากาศได้ดี รวมถึงติดตั้งระบบสำหรับฆ่าเชื้อในอากาศ ยกตัวอย่างเช่น โรงแรมในเบอร์ลิน ประเทศเยอรมัน ออกแบบใหม่ โดยเลือกใช้วัสดุที่เชื้อโรคไม่เกาะ เพื่อความมั่นใจเรื่องสุขอนามัย

3. Healthy Passport : พาสปอร์ตการันตีสุขภาพ มีหนังสือการันตีตรวจสุขภาพก่อนการเดินทาง ในระหว่างการเดินทาง มีการลงบันทึกอย่างต่อเนื่อง ลดการสัมผัส ด้วยการทำให้เป็น Digital Platform ยกตัวอย่างเช่น โครงการไทยชนะ ที่ลูกค้าทุกคนจะต้องแสกน QR Code เช็คอินเช็คเอาท์เข้าออกร้านค้าต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการติดตามตัวเมื่อมีการระบาด เป็นต้น

4. Robot with Travel : ท่องเที่ยวด้วยหุ่นยนต์ ใช้หุ่นยนต์ในการทำและเสิร์ฟ ยกตัวอย่างเช่น ร้านกาแฟ ร้านอาหารในประเทศเกาหลี หุ่นยนต์ทำความสะอาดแทนคนในสนามบินประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสิงคโปร์ใช้หุ่นยนต์ Spot หุ่นยนต์สุนัข คอยตรวจตราจับคนทำผิดกฎ Social Distancing ในที่สาธารณะ เป็นต้น

5. Tourism Bubble : เปิดให้เดินทางเฉพาะกลุ่ม เปิดให้เดินทางเฉพาะกลุ่มที่ไม่มีความเสี่ยง เป็นกลยุทธ์ระยะสั้นเพื่อที่จะค่อย ๆ ฟื้นฟูการท่องเที่ยว ตัวอย่างประเทศที่มีมาตรการ Tourism Bubble ได้แก่ ประเทศออสเตรเลีย ที่เปิดพรมแดนกับให้ประเทศนิวซีแลนด์ให้เดินทางไปมาได้

6. Hygiene & Health Badge : สัญลักษณ์แสดงความปลอดภัย สัญลักษณ์มาตรฐานความปลอดภัย ที่เชื่อถือได้ กำหนดมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยให้แก่กิจการต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว และเป็นกรอบปฏิบัติของกิจการ กิจการต้องผ่านเกณฑ์ กิจการต้องทำตามมาตรฐานที่กำหนดให้ โดยมีทั้งหน่วยตรวจสอบ และเปิดให้มีระบบร้องเรียนได้จากนักท่องเที่ยว หรือกลุ่มลูกค้า เพื่อช่วยตรวจสอบมาตรฐานการดูแลสุขอนามัยที่ได้รับอีกช่องทางหนึ่ง

ตัวอย่าง ประเทศไทยออก Amazing Thailand Safety & Health Administration : SHA เพื่อรับรองมาตรฐานให้กับกิจการ 10 ประเภท เป็นการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยดูน้อยลง



ที่มา : WOW THAILAND. [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2563]
จาก https://www.facebook.com/photo/?fbid=2576401822609760&set=a.1748277305422220

2.13 แนวทางการฟื้นฟูการท่องเที่ยวหลังวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดไปทั่วโลกของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้เกิดการระงับและยกเลิกการเดินทางเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยหยุดชะงักลง ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงจำเป็นที่จะต้องดำเนินการ และหามาตรการต่าง ๆ เพื่อฟื้นฟูอุตสหกรรมท่องเที่ยวดังกล่าว ซึ่งการฟื้นฟูอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลังสถานการณ์โควิด-19 นั้น ได้มีหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงสาธารณสุข องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กรุงเทพธุรกิจ ฯลฯ ได้มีการนำเสนอมาตรการและแนวทางการฟื้นฟูเศรษฐกิจท่องเที่ยวไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีมาตรการในการบรรเทา เยียวยา และฟื้นฟูผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการและแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ซึ่งดำเนินการใน 2 ระยะ ระยะแรกประกอบด้วย มาตรการด้านการเงินและการคลัง และมาตรการด้านการให้การช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบโดยได้เริ่มต้นดำเนินการไปแล้ว ส่วนมาตรการในระยะที่สอง ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ มาตรการเสริมสร้างและการรักษาขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว มาตรการด้านการสร้างรายได้แก่สถานประกอบการท่องเที่ยว การพัฒนาทักษะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การสร้างมาตรฐานความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวและด้านสุขอนามัย การช่วยเหลือกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

2. การท่องเที่ยวและกีฬาแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ประชุมร่วมกับรองผู้ว่าการทั่วประเทศใน 3 เรื่องหลักในการฟื้นฟูเศรษฐกิจท่องเที่ยวจากสถานการณ์การแพร่ระบาดไปทั่วโลกของเชื้อไวรัสโควิด-19 ประกอบด้วย ได้แก่

เรื่องที่ 1 : การช่วยเหลือทางตรงและประสานงานเพื่อช่วยเหลือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อาทิ ผู้ประกอบการ ผู้ที่เปราะบางในซัพพลายเชน (Supply Chain) ท่องเที่ยว เช่น ลูกจ้างและช้างไทย เพื่อให้ผ่านวิกฤตินี้ไปได้

เรื่องที่ 2 : การเตรียมความพร้อมแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเมื่อสถานการณ์กลับมาเป็นปกติ ทั้งเรื่องการซ่อมสร้างและการฟื้นฟูเพื่อกระตุ้นตลาด โดยได้ตั้งทีมเฉพาะกิจด้านต่าง ๆ เช่น ทีม New Normal /ทีมซ่อมสร้าง โฟกัสการจัดการด้านสุขอนามัย รวมถึงปัญหาเชิงโครงสร้างที่ผ่านมา ทั้งปัญหาสิ่งแวดล้อม การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ทีมตลาดในประเทศ ทีมตลาดต่างประเทศ ทีมสื่อสารการตลาด ทีมดิจิทัล และทีมบริหารองค์กร ซึ่ง ททท. มองว่าหลังจากจบการแพร่ระบาดของโควิด-19 แล้ว อุตสาหกรรมท่องเที่ยวน่าจะปรับตัวไปสู่ New Normal หรือบรรทัดฐานใหม่ ๆ บนพื้นฐานการเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว อย่างเช่น แนวโน้มการเดินทางเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เน้นขับรถเที่ยวมากขึ้นสำหรับตลาดในประเทศ ส่วนตลาดต่างประเทศอาจเห็นนักท่องเที่ยวแบบใหม่ “Fit to Traveling” (FTT) ฟิตก่อนเที่ยวหรือต้องมี Health Digital Passport เพื่อโชว์ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวคนนั้น ๆ มีความพร้อมด้านสุขภาพ

สามารถออกเดินทางได้ เบื้องต้นอาจดูจากอุณหภูมิร่างกาย และในช่วง 14 วันก่อนออกเดินทางไม่ได้มีการเดินทางไปยังพื้นที่เสี่ยงเพื่อให้เกิดความมั่นใจ นอกเหนือจากการถือพาสปอร์ตปกติ

เรื่องที่ 3 : ส่งเสริมภาคท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการฟื้นฟูเศรษฐกิจไทยให้กลับมาดีหลังจบวิกฤติโควิด-19 เพราะที่ผ่านมาท่องเที่ยวไทยผ่านร้อนผ่านหนาวมามาก และจากประสบการณ์ในอดีตก็ชี้ว่าสามารถฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามคงต้องปรับแผนและเป้าหมายการทำงานของ ททท. ในปี 2564 กันอีกครั้ง เพื่อให้รายได้ท่องเที่ยวไทยมีอัตราการขยายตัวไม่น้อยกว่าอัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (จีดีพี)

3. องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. ดำเนินงานตามแผนงานเดิมที่กำหนดไว้ก่อนเกิดการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด–19 และบูรณาการแผนงานเดิมให้สอดคล้องไปกับการแก้ปัญหาการท่องเที่ยวหลังจากผลกระทบที่เกิดจากโควิด–19 คือ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษให้ได้มาตรฐาน top 100 และการขับเคลื่อนเมืองในพื้นที่พิเศษเพื่อเข้าสู่เครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ขององค์การยูเนสโก เป็นต้น อย่างไรก็ตาม อพท. ได้เตรียมการภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19เริ่มดีขึ้น โดยจะปรับแผนการทำงานออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ส่วนของการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับภาคเอกชน โดยการจัดสรรงบประมาณประจำปี 2563 จัดเป็นกิจกรรมอบรมนักสื่อความหมายท้องถิ่นให้แก่ชุมชน โดยใช้มัคคุเทศก์อาชีพเป็นวิทยากรให้ความรู้ และจะร่วมกับบริษัทนำเที่ยวพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวในชุมชนและพื้นที่ของ อพท. เพื่อให้สินค้าและบริการที่ตอบโจทย์นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นและ 2) ส่วนของการกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยว จะร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.), สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือทีเส็บ สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวฯ (สทท.) สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.) ฯลฯ กระตุ้นการท่องเที่ยว โดยจะดำเนินการภายหลังสถานการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ ทั้ง 2 กิจกรรมดังกล่าวถือเป็นการช่วยเหลือมัคคุเทศก์และบริษัทนำเที่ยว และช่วยแก้ไขปัญหาภาคท่องเที่ยวที่จะได้ผลกระทบจาก การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด–19 โดยการปรับแผนการดำเนินงานนี้ อพท.จะใช้เงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปีงบประมาณ 2563 ตามเดิม ปรับเปลี่ยนเพียงกิจกรรมในการดำเนินงาน ยังคงไว้ซึ่งเป้าหมายและยุทธศาสตร์ของ อพท. ในเรื่องของการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และการบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย พัฒนาและสร้างมาตรฐานการท่องเที่ยวในพื้นที่ต้นแบบและพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย มุ่งสู่ความยั่งยืน

4. กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดแนวทางเพื่อรองรับหากรัฐบาลผ่อนคลายให้สถานบริการประเภทคลินิกความงาม นวดสปา กลับมาเปิดบริการอีกครั้ง โดยกำหนดมาตรการว่า กิจการสปานวดเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อเสริมความงาม และส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ต้องเตรียมสถานที่ โดยการคัดกรอง ซักประวัติ เว้นระยะห่าง จัดห้องนวด 1 คนต่อห้อง ถ้าห้องรวมจะต้องเว้นหรือมีผ้าปิดกั้น ผู้ให้บริการและผู้รับบริการนวดต้องสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้ง ล้างมือด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์เจล ก่อนและหลังให้บริการ แต่งกายรัดกุม ไม่ใช้สิ่งของ เช่น แก้วน้ำ

หลอดดูดน้ำ ช้อน ผ้าเช็ดมือ ผ้าเช็ดตัวร่วมกับผู้อื่น นอกจากนี้ แม่บ้านทำความสะอาดต้องจัดการขยะติดเชื้อแยกเฉพาะโดยเฉพาะหน้ากากอนามัย ทิชชูที่เปื้อนน้ำลาย น้ำมูก จะต้องเก็บใส่ถุงมิดชิด ทั้งนี้จะส่งให้แต่ละแห่งได้สำรวจความพร้อมก่อนเปิดให้บริการ และจะส่งทีมเข้าตรวจสอบเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด

5. กรุงเทพธุรกิจ ได้เสนอแนวคิดการฟื้นฟูการท่องเที่ยวหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ไว้ดังนี้

5.1 การสร้างระบบติดต่อแบบไร้รอยต่อ เช่น ระบบเศรษฐกิจท่องเที่ยวแพลตฟอร์มในปัจจุบันไม่มีช่องทางติดต่อเมื่อเกิดภัยพิบัติ ตั้งแต่การดูแลตนเองให้ปลอดภัย การติดต่อตำรวจ โรงพยาบาลต่าง ๆ การเข้าถึงสถานทูตและการรับข่าวสารราชการ (ซึ่งต้องเป็นภาษาสากล) ที่อาจเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน

5.2 ระบบทำความสะอาดและทำลายเชื้อของสถานบริการท่องเที่ยวต้องดีขึ้น เช่น มีบริการอบฆ่าเชื้อห้องและสถานที่ให้บริการ และระบบทำลายเชื้อที่อาจติดมากับธนบัตร ภาชนะที่ลูกค้าใช้ ฯลฯ นอกจากนั้นในโรงแรมระบบติดต่อระหว่างแขกที่เข้าพักกับการรับบริการอาจต้องผ่านอินเทอร์เน็ต และในกรณีที่มีโรคระบาดต้องนำหุ่นยนต์มาใช้ในการบริการแขกที่เข้าพักมากขึ้น

5.3 ระบบสังคมไร้เงินสด ต้องเดินหน้าเต็มตัวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

5.4 ระบบเศรษฐกิจแบ่งปันที่เป็น Share economy แบบ Airbnb หรือ Homestay อาจจะได้รับความนิยมลดลง เนื่องจากความไม่ไว้วางใจในมาตรฐานซึ่งหลากหลายตามบริบทของพื้นที่ หากคิดปรับปรุงก็จะต้องใช้เงินลงทุนสูงขึ้น และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาอาจต้องมีมาตรฐานด้านการจัดการภัยพิบัติเพิ่มเติม

2.14 แนวทางการเพิ่มความสามารถในการรองรับและการเพิ่มรายรับของแหล่งท่องเที่ยว

นอกเหนือจากประเด็นด้านความต้องการหรืออุปสงค์ (Demand) แล้ว อีกข้อจำกัดที่สำคัญอีกประการที่แหล่งท่องเที่ยวต้องเผชิญคือเรื่องของอุปทาน (Supply) ในด้านข้อจำกัดในการรองรับ (Capacity limit) ทั้งนี้แหล่งท่องเที่ยวมีความแตกต่างจากธุรกิจอื่นในอุตสากรรมการท่องเที่ยว ดังเช่น โรงแรมหรือสายการบิน ที่มีจำนวนขีดความสามารถในการรองรับที่แน่นอน เช่น จำนวนที่นั่งหรือจำนวนห้อง แม้ว่าแหล่งท่องเที่ยวจะมีความแตกต่างในแง่ของการมีความยืดหยุ่นของพื้นที่มากกว่า แต่ก็เป็นการยากที่จะควบคุมความสามารถในการรองรับ อีกทั้งการจองล่วงหน้า (Advance reservation) ของแหล่งท่องเที่ยว เช่น อุทยาน พิพิธภัณฑ์ หรือสวนสนุก พบว่ามีอัตราการจองที่น้อยหรือไม่นิยมมีการจองล่วงหน้า ซึ่งทำให้การคาดการณ์หรือการใช้พื้นที่ในการรองรับปริมาณนักท่องที่ยวที่มีความหนาแน่นและกระจุกตัวในช่วงฤดูกาลหรือช่วงเวลาที่มีความต้องการของนักท่องเที่ยวที่สูงก่อให้เกิดปัญหาการรองรับที่เกินขีดความสามารถหรือการไม่สามารถเพิ่มศักยภาพในการรองรับจึงนำไปสู่ปัญหาการแออัด การเกิดแถวคอย การใช้ทรัพยากรหรือสิ่งสาธารณูปโภคที่มากเกินศักยภาพการรองรับ (Overutilization) ที่จะส่งผลต่อการรับรู้และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Heo and Lee, 2009) นอกจากนี้ยังรวมถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรของแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่คุ้มค่าและไม่เต็มศักยภาพของ

การรองรับ (Underutilization) ในช่วงนอกฤดูกาลหรือช่วงที่ปริมาณความต้องการของนักท่องเที่ยวเบาบาง อันจะนำไปสู่ปัญหาด้านการเงินในเวลาต่อมา (Swarbrooke, 2002; Fyall *et al.*, 2003)

ข้อจำกัดด้านอุปสงค์และด้านอุปทานนำไปสู่ปัญหาของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในปัจจุบัน คือการไม่สามารถสร้างรายรับได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทำให้รายได้ต่อหัวจากนักท่องเที่ยวไม่เพิ่มขึ้นหรือหากเพิ่มขึ้นก็ยังคงอยู่ในอัตราที่น้อยมาก ซึ่งปัญหาดังกล่าวสามารถสรุปสาเหตุอันมาจากข้อจำกัด 3 ประการ ได้แก่ (1) ข้อจำกัดด้านความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยว (2) แหล่งท่องเที่ยวมีปริมาณนักท่องเที่ยวไม่เต็มความสามารถในการรองรับก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างไม่เต็มศักยภาพและไม่คุ้มค่า และ (3) ไม่สามารถใช้กลไกการสร้างรายรับของภาคธุรกิจมาใช้ในการจัดการได้ ทั้งนี้การแก้ปัญหาโดยวิธีการเน้นการเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอที่จะสามารถตอบโจทย์ปัญหาได้ ฉะนั้นประเด็นสำคัญคือแหล่งท่องเที่ยวจะสามารถบริหารจัดการอย่างไรเพื่อให้เกิดรายได้ต่อหัวที่เพิ่มขึ้นและมีความสามารถในการสร้างรายรับได้เพิ่มขึ้น โดยมีแนวทางในการจัดการเพื่อแก้ปัญหาจากข้อจำกัดของแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 3 ประเด็นดังกล่าวโดยผ่านการนำเสนอแนวทางใน 6 มิติด้านการจัดการผ่านการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องภายใต้กรอบแนวคิดการจัดการความสามารถในการรองรับและการจัดการรายได้ ซึ่งได้แก่การจัดการในด้านสถานที่ (Place) ด้านช่วงเวลา (Period) ด้านราคา (Price) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านลูกค้า (People) และด้านกระบวนการ (Process)

2.14.1 แนวทางการเพิ่มความสามารถในการรองรับด้านสถานที่ (Place)

ประเด็นท้าทายของแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาฤดูกาลท่องเที่ยวหรือช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวใช้บริการหนาแน่นที่ต้องพิจารณาคือเรื่องของการใช้พื้นที่ที่อาจเกินศักยภาพในการรองรับเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวและข้อจำกัดของสถานที่ได้ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวได้ ดังนั้นในการแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านพื้นที่เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับมีแนวทางดังนี้

1) กระจายนักท่องเที่ยวออกจากแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหนาแน่นของนักท่องเที่ยว (Honeypot Area) โดยการเบนความต้องการของนักท่องเที่ยวไปยังอีกแห่งหนึ่ง ด้วยการเพิ่มแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มพื้นที่รองรับปริมาณนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น โดยการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ ที่ตั้งอยู่บริเวณแหล่งท่องเที่ยวเดิมหรือพื้นที่ใกล้เคียง (Swarbrooke, 1998; Shone and Parry, 2004) รวมถึงการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวทางเลือกแหล่งอื่นหรือแหล่งท่องเที่ยวรอง (Promote alternative destination) ที่อาจยังไม่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมากนัก (Swarbrooke, 1998; Mason, 2016) ซึ่งทั้งการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่และการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวทางเลือกอื่น นอกจากจะเป็นการกระจายนักท่องเที่ยวออกจากแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหนาแน่นแล้วยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ให้กับแหล่งท่องเที่ยวอื่นอีกด้วย

2) ขยายระยะเวลาในการเปิดและปิดเพื่อเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น รวมถึงการเพิ่มพื้นที่การให้บริการหรือการนำเสนอประสบการณ์ใหม่ให้กับนักท่องเที่ยว เช่น การเปิดให้เยี่ยมชมในเวลากลางคืน

เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวมีเพิ่มความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวในแต่ละวันได้จำนวนมากขึ้น (Eagles, McCool, & Haynes, 2002; Fyall, Garrod, Leask, and Wanhill, 2008; Page, 2015)

3) ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้มีความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวให้เพียงพอสำหรับรองรับกับความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงนี้มีปริมาณนักท่องเที่ยวหนาแน่น เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว (Peterson and McCarthy, 2000)

2.14.2 แนวทางการเพิ่มช่วงระยะเวลาในการรองรับนักท่องเที่ยว (Period)

แหล่งท่องเที่ยวโดยทั่วไปมักเผชิญกับปัญหาเรื่องฤดูกาล (Seasonality) ทั้งในช่วงระหว่างวัน สัปดาห์ เดือน หรือปี อันส่งกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่ขึ้นและลง ทั้งนี้ในช่วงเวลานอกฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวการลดน้อยลงย่อมส่งผลต่อรายได้ ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวควรใช้วิธีการยืดระยะเวลา (Extend seasonality) เพื่อเพิ่มระยะเวลาในการรองรับหรือกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการหรือเยี่ยมชมในช่วงเวลาที่มีปริมาณนักท่องเที่ยวน้อย (Off-peak period) โดยสามารถพิจารณาจากแนวทางดังต่อไปนี้

1) เพิ่มระยะเวลาการเข้าพัก (Increasing length of stay) โดยการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเข้าพักค้างคืนในแหล่งท่องเที่ยวมากกว่าเพียงแค่การเข้าเยี่ยมชมแบบไปเช้า-เย็นกลับ (Swarbrooke, 1998) โดยใช้การประชาสัมพันธ์ส่งเสริมทางการตลาดรวมถึงราคาที่พักหรือการเสนอแพคเกจการท่องเที่ยวที่จูงใจ ทั้งนี้การคิดริเริ่มหรือเพิ่มกิจกรรม ที่น่าสนใจ ณ แหล่งท่องเที่ยว (Page and Connnell, 2009; Peterson and McCarthy, 2002) นับเป็นวิธีหนึ่งที่จะสามารถช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวเกิดความสนใจที่จะใช้เวลาพักค้างคืนหรือเพิ่มระยะเวลาในการพักในแหล่งท่องเที่ยว มากขึ้น

2) กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชม (Incentive for visiting) โดยการเสนอการลดราคา เสนอราคาพิเศษ หรือฟรีค่าบริการต่าง ๆ (Swarbrooke, 1998) เพื่อเป็นการกระตุ้นหรือจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมหรือใช้บริการกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายเพื่อสร้างหรือเสริมรายได้และเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวในช่วงเวลาที่มีปริมาณนักท่องเที่ยวน้อย

3) การปรับเปลี่ยนช่วงเวลาในการใช้แหล่งท่องเที่ยว (Modify the timing of use) สนับสนุนให้มีการใช้พื้นที่ในช่วงเวลานอกเหนือจากช่วงฤดูกาลหรือช่วงที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่น โดยเน้นแนวทางการตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาลหรือช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวน้อย (Eagles *et al*., 2002; Fyall et al., 2008; Mason, 2016) เพื่อเป็นการกระจาย ปริมาณการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยวในช่วงเวลาที่หนาแน่นและเป็นการเฉลี่ยให้เกิดรายได้ตลอดทั้งปี

2.14.3 แนวทางการเพิ่มความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยใช้ปัจจัยด้านราคา (Price)

แหล่งท่องเที่ยวมักใช้เทคนิคการตั้งราคาในหลายรูปแบบโดยกำหนดเป็นกลยุทธ์ด้านราคาเพื่อใช้ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวเนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักมีความอ่อนไหวต่อราคา (Swarbrooke, 2002) ทั้งนี้เทคนิคด้านราคาที่นิยมใช้กันในแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่

1) การแตกต่างของราคา (Price differentiation) โดยการเสนอทางเลือกของแต่ละราคาที่มีความแตกต่างกัน เช่น ราคาเฉพาะอย่าง (Particular price) ราคาแบบพรีเมี่ยมหรือราคาพิเศษ (Premium price) โดยระดับของการบริการจะขึ้นอยู่กับราคาที่แตกต่าง (Leask, Fyall, and Garrod, 2013) ซึ่งราคาแบบพรีเมี่ยมจะมีเป้าหมายอยู่ที่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความอ่อนไหวต่อราคาน้อย ในขณะที่ราคาเฉพาะอย่างหรือราคาที่ถูกลงจะมุ่งเน้นไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ความอ่อนไหวต่อราคามาก

2) ราคาตามช่วงเวลา (Periodic pricing / time-differentiated pricing) เป็นราคาพิเศษในช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวน้อย เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละวันหรือในช่วงระยะเวลาทั้งปี (Fyall et al., 2003)

3) การลดราคา (Price reduction/ discount) เป็นวิธีที่นิยมใช้ในช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวน้อย โดยใช้กลยุทธ์การลดราคา ซึ่งได้แก่ การลดราคาค่าเข้าชมเฉพาะช่วงเวลาที่มีปริมาณนักท่องเที่ยวเบาบาง การลดราคาสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเป็นหมู่คณะ

4) การจูงใจด้านราคา (Price incentive) แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งเลือกที่จะไม่ใช้วิธีการลดราคา แต่จะใช้วิธีการจูงใจด้านราคาแทน โดยการเพิ่มคุณค่า (Value adding) ให้กับราคาที่นักท่องเที่ยวจ่าย เช่น การตั้งราคาแบบขายควบ (Price bundling) ซึ่งเป็นการจัดกิจกรรมร่วมเพื่อส่งเสริมการขาย อาทิ การเสนอราคาเพคเกจที่สามารถเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวได้หลายแห่งหรือสามารถเข้าเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวได้ในช่วงเวลาที่ต้องการได้ตลอดทั้งปี (Hede and Hall, 2006) หรือการเสนอสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมในช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวน้อยหรือในช่วงนอกฤดูกาล เช่น บริการจอดรถฟรี อภินันทนาการชาหรือกาแฟ คูปองลดราคาเมื่อซื้อสินค้าและบริการ เป็นต้น (Fyall et.al, 2003)

2.14.4 แนวทางการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้โดยใช้ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

นอกเหนือรายได้จากค่าธรรมเนียมบัตรผ่านประตู ผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวถือเป็นปัจจัยสำคัญที่แหล่งท่องเที่ยวสามารถนำมาดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้ ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวจึงควรนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในทุกช่วงเวลาและโอกาส โดยพิจารณาแนวทางดังต่อไปนี้

1) ขยายความหลากหลายหรือการขยายขอบเขตผลิตภัณฑ์ โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product development) เสนอผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่มีอยู่เดิม

2) การเพิ่มการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว (Increasing visitor expenditure) ในด้านค่าใช้จ่ายรอง (Secondary spending) จากผลิตภัณฑ์และการบริการที่แหล่งท่องเที่ยวมีอยู่ ซึ่งแหล่งที่มาของรายได้เหล่านี้มาจาก ร้านค้าต่าง ๆ

(Shops) เป็นช่องทางหนึ่งที่สำคัญในการเพิ่มการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวจากการจำหน่ายของที่ระลึก ของขวัญ เครื่องเขียน งานศิลปะหรืองานฝีมือต่าง ๆ หรืออาหารเฉพาะถิ่น เป็นต้น

2.14.5 แนวทางการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและโอกาสในการสร้างรายได้โดยคำนึงปัจจัยด้านลูกค้า (People)

กลุ่มเป้าหมายทางการตลาดเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาเพื่อใช้การกำหนดกลยุทธ์ให้เหมาะกับกลุ่มนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มโดยเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมในช่วงเวลาที่ดีที่สุดเพื่อให้เกิดการสร้างรายได้อย่างสูงสุด ทั้งนี้อาจพิจารณากำหนดกลุ่มลูกค้าเพื่อกำหนดแนวทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่ม ซึ่งอาจแบ่งโดยภาพกว้างได้ 2 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มลูกค้าที่เป็นที่ต้องการ (Preferred customer) คือกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในการใช้จ่ายและก่อให้เกิดรายได้แก่แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวมักใช้แนวทางในการดึงดูดกลุ่มดังกล่าวโดยใช้วิธีเน้นการเจาะกลุ่มลูกค้าที่จะก่อให้เกิดผลกำไรสูงสุดในช่วงเวลาที่ปริมาณความต้องการของนักท่องเที่ยวสูง การส่งเสริมโปรโมชั่นไปยังกลุ่มเป้าหมายเพื่อดึงดูดลูกค้ากลุ่มที่ต้องการให้มากขึ้นรวมถึงการส่งเสริมการเที่ยวซ้ำ (Page and Connell, 2009) การใช้ระบบสมาชิกหรือการแนะนำเพื่อนโดยเสนอสิทธิประโยชน์และการลดราคาเพื่อขยายปริมาณฐานลูกค้า (Page and Connell, 2009) รวมถึงเน้นการเจาะกลุ่มตลาดเฉพาะ(NICHE market)

2) กลุ่มลูกค้าที่ให้ความสำคัญน้อย (Less preferred customer) หรือกลุ่มที่มีศักยภาพในการสร้างรายได้ให้แก่แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งในภาพรวมไม่ได้ส่งผลต่ออัตราในการสร้างกำไรหรือไม่คุ้มค่ากับต้นทุนในการดำเนินการ ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวควรพิจารณาจัดลำดับหรือปรับตำแหน่งความสำคัญทางการตลาดลงไปเป็นกลุ่มที่ไม่น่าดึงดูดหรือให้ความสำคัญน้อยลง รวมถึงการ เปลี่ยนกลุ่มสื่อสารการตลาดไปยังกลุ่มอื่นที่มีศักยภาพและน่าดึงดูดกว่า หรือใช้วิธีการขึ้นราคา (Raising price) สำหรับกลุ่มดังกล่าวเพื่อให้คุ้มกับต้นทุนการดำเนินการ (Swarbrooke, 1998)

2.14.6 การเพิ่มความสามารถในการรองรับและการจัดสรรทรัพยากรโดยใช้กระบวนการการจัดการ (Process)

แหล่งท่องเที่ยวต้องเผชิญปัญหาการจัดการในเรื่องของฤดูกาล (Seasonality) ที่เกี่ยวข้องกับอุปสงค์-อุปทานและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เกิดประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องอาศัยกระบวนการการจัดการที่เหมาะสมทั้งในช่วงเวลาที่มีปริมาณความต้องการของนักท่องเที่ยวที่สูงและช่วงเวลาที่ปริมาณนักท่องเที่ยวน้อย อันจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการจัดการของแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาแนวทางดังต่อไปนี้

1) การจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถในการรองรับในช่วงเวลาฤดูกาลท่องเที่ยวหรือช่วงปริมาณนักท่องเที่ยวมีความหนาแน่น เช่น ใช้ระบบการจองตั๋วหรือสำรองล่วงหน้า โดยนำระบบการจองออนไลน์ การบริหารแถวคอย (Queue Management) ในช่วงเวลาฤดูกาลท่องเที่ยวหรือช่วงเวลาที่มีปริมาณนักท่องเที่ยวมากเกินกว่าศักยภาพหรือขีดความสามารถในการให้บริการ การจัดตารางการเยี่ยมชม (Trip scheduling) ในช่วงเวลาที่มีความหนาแน่นของ

นักท่องเที่ยว การจัดการการขนส่งและการจราจร (Transportation and traffic management) เพื่อเป็นการแก้ปัญหาความแออัดในแหล่งท่องเที่ยวในช่วงเวลาฤดูกาลท่องเที่ยวหรือช่วงปริมาณนักท่องเที่ยวหนาแน่น สามารถดำเนินการโดยออกกฎเพื่อควบคุมจำนวน ประเภท ความเร็ว กำหนดจุดสำหรับจอดยานพาหนะ และส่งเสริมการใช้บริการขนส่งสาธารณะหรือให้บริการรับส่งผู้โดยสารตามจุดรับส่งเพื่อลดการนำยานพาหนะเข้าสู่พื้นที่แหล่งท่องเที่ยว (Eagles et.al., 2002)

2) การจัดการด้านการจัดสรรทรัพยากร (Resource allocation) เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงนอกฤดูกาลหรือช่วงที่มีปริมาณใช้บริการของนักท่องเที่ยวน้อย ซึ่งสามารถทำได้โดย จำกัดการให้บริการในช่วงเวลานักท่องเที่ยวเบาบางโดยการลดระดับความสามารถ ในการรองรับให้สอดคล้องกับข้อจำกัดด้านทรัพยากร เช่น การลดระดับการให้บริการโดยปิดการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนที่ไม่สำคัญ การปิดการให้บริการชั่วคราวในระหว่างช่วงเวลาที่สร้างรายได้ต่ำ และการจำกัดเวลาการเปิดและปิดการให้บริการ (Goulding and Hay, 2001)

ที่มา: วารสารการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2561

2.15 กลยุทธ์ 5R ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวหลังจบวิกฤติโควิด-19

นายนพดล ภาคพรต รองผู้ว่าการด้านตลาดในประเทศ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กล่าวว่า หลังจากวิกฤติโควิด-19 นี้ รูปแบบการท่องเที่ยวจะไม่เหมือนเดิม โดยเฉพาะเรื่องของความเชื่อมั่นทางด้านสาธารณสุขและความปลอดภัย โดยประเมินว่าในอนาคตนักท่องเที่ยวจะเดินทางโดยกลุ่มที่เล็กลง และดิจิทัลจะเข้ามามีบทบาทสำคัญที่สุดกับการท่องเที่ยวดังนั้น จึงต้องนำเอาพฤติกรรมและเทรนด์ที่จะเปลี่ยนแปลงไปเข้ามาวางแผนในการจัดการการท่องเที่ยวด้วย โดยสิ่งที่จะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรกคือ การกลับมาเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศซึ่งจะมีส่วนสำคัญที่สุดในการสร้างงาน สร้างรายได้ เสริมสภาพคล่อง ก่อนที่นักท่องเที่ยวต่างชาติจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้อีกครั้ง โดยจะมุ่งเน้นนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง ก่อให้เกิดการกระจายตัวของพื้นที่ที่จะสามารถก่อให้เกิดความสมดุลเชิงโครงสร้างใหม่ พยายามปรับสมดุลให้สอดคล้องกันเพื่อให้การท่องเที่ยวกลายเป็นเครื่องมือหนึ่งในการเสริมสภาพคล่องทางเศรษฐกิจไทย

สำหรับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวรอบนี้แบ่งออกเป็น 5 ข้อ หรือ 5R ได้แก่

1) รีบูสต์ (Reboost) หรือกระตุ้นการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศเพื่อสร้างความเชื่อมั่น เพิ่มค่าใช้จ่ายต่อหัวและความถี่ในการเดินทางออกสู่ชุมชนท้องถิ่น

2) รีบิลด์ (Rebuild) หรือการซ่อมสร้างปรับตัวสู่ความปกติใหม่ (new normal) พัฒนาสินค้าทางด้านการท่องเที่ยวรวมถึงการทำตลาดผ่านดิจิทัล

3) รีแบรนด์ (Rebrand) หรือการสื่อสารทางการตลาดเพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ไปพร้อมกับการสร้างความเชื่อมั่นและบรรยากาศทางการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวคิดถึงและอยากกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งในวันที่พร้อม

4) รีบาวนด์ (Rebound) หรือการดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เคยเดินทางมาแล้วให้เดินทางกลับมาอีกครั้งอย่างรวดเร็ว

5) รีบาลานซ์ (Rebalance) หรือการคืนสมดุลใหม่ให้กับการท่องเที่ยวไทย เพื่อก้าวสู่ท่องเที่ยวยั่งยืนอย่างแท้จริง

ทั้งนี้ เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายการเป็นแหล่งท่องเที่ยวในฝันที่นักท่องเที่ยวถวิลหา และอยากเดินทางกลับมาท่องเที่ยว โดยยังอยู่ภายใต้มาตรการสาธารณสุขที่กำหนดไว้ พร้อมกับเร่งดำเนินโครงการ Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยและสาธารณสุขในภาคท่องเที่ยวไทย ตั้งแต่ร้านค้า ร้านอาหาร สปา สถานเสริมความงาม รถโดยสาร สนามกอล์ฟ ฯลฯ เป็นต้น

ที่มา: ประชาธุรกิจออนไลน์./[อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2563]
จาก https://www.prachachat.net/tourism/news-467321

2.16 นิยามศัพท์ [10]

ผู้มาเยือน (Visitors) รวมไปถึง “นักท่องเที่ยว” (ผู้มาเยือนแบบค้างคืน) (over-night visitors)” และ “ผู้มาเยือนจากสถานที่นั้นไปภายในวันเดียวกัน (same-day visitors)”

- **<u>รูปแบบของการท่องเที่ยว</u>**

การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) หมายถึง ผู้พำนักอาศัยที่มีถิ่นพำนักอยู่ในประเทศและเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ

การท่องเที่ยวขาเข้า (Inbound Tourism) หมายถึง ผู้พำนักอาศัยที่มีถิ่นพำนักในต่างประเทศและเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวอีกประเทศหนึ่ง

การท่องเที่ยวขาออก (Outbound Tourism) หมายถึง ผู้พำนักอาศัยที่มีถิ่นพำนักอยู่ในประเทศและเดินทางออกไปยังประเทศอื่น

การท่องเที่ยวในประเทศ (Internal Tourism) ประกอบด้วย การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) และการท่องเที่ยวขาเข้า (Inbound Tourism)

การท่องเที่ยวระดับชาติ (National Tourism) ประกอบด้วย การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) และการท่องเที่ยวขาออก (Outbound Tourism)

การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Tourism) ประกอบด้วย การท่องเที่ยวขาเข้า (Internal Tourism) และการท่องเที่ยวขาออก (Outbound Tourism)

○ **<u>หน่วยพื้นฐานของการท่องเที่ยว</u>**

ผู้เดินทางระหว่างประเทศ (International Traveller) หมายถึง บุคคลใดก็ตามที่เดินทางออกนอกประเทศที่ตนพำนักอาศัย (โดยไม่คำนึงถึงวัตถุประสงค์และวิธีการในการเดินทางถึงแม้ว่าบุคคลนั้นจะเดินทางเท้าก็ตาม)

ผู้เดินทางภายในประเทศ (Domestic Traveller) หมายถึง บุคคลใดก็ตามที่เดินทางภายในประเทศที่ตนพำนักอาศัยอยู่ (โดยไม่คำนึงถึงวัตถุประสงค์และวิธีการในการเดินทางถึงแม้ว่าบุคคลนั้นจะเดินทางด้วยการเดินเท้าก็ตาม) ความแตกต่างระหว่างประเภทผู้เดินทางซึ่งแบ่งออกกว้าง ๆ เป็น 2 ประเภท อันได้แก่

- ผู้มาเยือน (Visitors)
- ผู้เดินทางประเภทอื่น (Other Travelers)

ผู้เดินทางทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวก็คือ ผู้มาเยือน (Visitors) โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

- นักท่องเที่ยว (ผู้มาเยือนแบบค้างคืน (Overnight Visitors))
- ผู้มาเยือนและจากสถานที่นั้นไปภายในวันเดียวกัน (Same-day Visitors)

○ **<u>ผู้มาเยือน (Visitors)</u>**

ผู้มาเยือนแบ่งเป็น 2 ประเภทนักท่องเที่ยว (Tourist) ได้แก่ ผู้มาเยือนชั่วคราว โดยพำนักอยู่ในประเทศที่มาเยือนเป็นเวลาอย่างน้อย 24 ชั่วโมง

นักทัศนาจร (Excursionist) ได้แก่ ผู้มาเยือนเป็นการชั่วคราวโดยใช้เวลาอยู่ในประเทศที่มาเยือนน้อยกว่า 24 ชั่วโมง (รวมถึงผู้โดยสารที่มกับเรือทัศนาจรด้วย)

ผู้โดยสารที่มากับเรือ (Cruise Passengers) คือ ผู้มาเยือนประเทศใดประเทศหนึ่งโดยเข้ามาและออกไปโดยเรือลำเดียวกันและในกรณีนี้จะแยกไว้ต่างหาก WTO ได้เสนอแนะว่าผู้โดยสารที่มากับเรือนั้น ถ้าหากพักค้างคืนอยู่บนเรือก็ให้ถือว่าเป็นนักทัศนาจร (Excursionist) แต่ถ้าหากลงมาค้างคืนบนบกก็ให้ถือว่าเป็นนักท่องเที่ยว (Tourist)

○ **<u>นิยามที่กำหนดโดยนักท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย</u>**

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้กำหนดนิยามการท่องเที่ยวและวิธีการจัดทำข้อมูลสถิติเพื่อให้สอดคล้องกับองค์การการท่องเที่ยวโลก (WTO) ดังนี้

นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ คือ ชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยและพำนักอยู่ในประเทศไทยครั้งหนึ่ง ๆ ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่เกิน 90 วัน และชาวต่างประเทศเหล่านี้จะต้องเดินทางเข้ามาเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้ คือ

- เดินทางเข้ามาเพื่อท่องเที่ยว เยี่ยมญาติ/เพื่อน ๆ พักฟื้น การศาสนา การกีฬา การประชุมสัมมนาการทูต
- การเดินทางเข้าเพื่อประสงค์ติดต่อทางธุรกิจหรือการค้าขาย
- เดินทางเข้ามาและออกไปกับเรือเดินสมุทรลำเดียวกันที่แวะจอด ณ ท่าเรือและขึ้นมาค้างคืนบนบก

สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางออกจากประเทศไทยแล้ว และเดินทางกลับเข้ามาใหม่ในการกลับมาครั้งที่ 2 หรือครั้งต่อ ๆ ไป หากแต่ละครั้งพำนักอยู่ในประเทศไทยเกินกว่า 24 ชั่วโมง ก็จะถูกนับรวมเข้าเป็นนักท่องเที่ยวอีกครั้งหนึ่งตามหลักเกณฑ์ที่ทุกประเทศปฏิบัติกัน

ส่วนใหญ่ผู้โดยสารที่เดินทางผ่านหรือแวะต่อเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ จะไม่นับรวมเข้าเป็นนักท่องเที่ยวและผู้ที่อาศัยอยู่ติดเขตชายแดนไทย เข้ามาเย็นกลับ ก็ไม่นับเป็นนักท่องเที่ยวเช่นกัน

นักท่องเที่ยวเข้ามาเยือนประเทศไทย ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวที่ถือหนังสือสำคัญ 2 ประเภทคือ

- นักท่องเที่ยวถือหนังสือเดินทาง (passport) คือนักท่องเที่ยวทั่ว ๆ ไป
- นักท่องเที่ยวที่ถือหนังสือผ่านแดน (Border Pass) คือนักท่องเที่ยวที่มีอยู่ติดเขตแดนประเทศไทย ซึ่งเข้ามาเยือนประเทศและมีสิทธ์พำนักอยู่ในประเทศไทยได้นาน 15 วัน

นักท่องเที่ยวภายในประเทศ คือ บุคคลเดินทางออกจากถิ่นที่ตนพำนักอยู่จากจังหวัดหนึ่งไปยังอีกจังหวัดหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ แต่มิใช่เพื่อไปหางานทำหรือหารายได้ทั้งนี้ได้จำแนกนักท่องเที่ยวไว้ 2 ประเภทคือ

- นักท่องเที่ยวประเภทค้างแรม
- นักท่องเที่ยวประเภทเช้าไป – เย็นกลับ

นักท่องเที่ยวทั้ง 2 ประเภทประกอบด้วย

- คนไทย (Thai National)
- คนต่างชาติที่อยู่ภายในประเทศไทย (Thailand Residence)
- นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาเยือนประเทศไทย แล้วเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทย

นักท่องเที่ยวคนไทย คือ คนไทยที่เดินทางออกนอกประเทศและพำนักอยู่ในต่างประเทศครั้งหนึ่ง ๆ ไม่เกิน 90 วันและคนไทยเรานี้จะต้องเดินทางออกไปด้วยวัตถุประสงค์อะไรก็ได้ที่มิใช่ออกไปเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ ซึ่งวัตถุประสงค์นั้นจะเป็นอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้ คือ

- เพื่อการท่องเที่ยว เยี่ยมญาติ / เพื่อน พักฟื้น ประกอบพิธีทางศาสนา การกีฬา การประชุม / สัมมนา ติดต่อ ทางการทูตเพื่อประสงค์ติดต่อทางธุรกิจหรือทำการค้าขาย
- เดินทางไปกับเรือเดินสมุทรและกลับมากับเรือลำเดียวกัน

Tourist (นักท่องเที่ยว) หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนไปค้างคืนยังอีกสถานที่หนึ่งอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน เพื่อกิจกรรมต่าง ๆ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าจ้างค่าตอบแทน จากสถานที่ตนไปเยือน

Foreign Tourist (นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ) หมายถึง บุคคลที่ถือสัญชาติอื่นที่มิใช่สัญชาติเดียวกันกับประเทศที่ตนไปเยือน เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนไปค้างคืนอีกยังสถานที่หนึ่งโดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ต้องไม่เกิน 90 วัน เพื่อกิจกรรมต่าง ๆ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าจ้างค่าตอบแทน

Domestic Tourist (นักท่องเที่ยวภายในประเทศ) หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนไปยังสถานที่หนึ่งภายในประเทศโดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน ไม่เกิน 90 วัน ในสถานที่ที่ตนไปเยือนเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าจ้าง ค่าตอบแทน

International Tourist (นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ) หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนไปอีกประเทศหนึ่งโดยมีการค้างคืนในประเทศที่ตนไปเยือนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน เพื่อประกอบกิจกรรมต่าง ๆ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าจ้าง ค่าตอบแทนจากประเทศนั้น ๆ (รวมถึงบุคคลที่ถือสัญชาติเดียวกับประเทศที่ตนไปเยือนแต่ไม่ได้มีถิ่นพำนักถาวรในประเทศนั้น)

Crew members (เจ้าหน้าที่ยานพาหนะ) หมายถึง ลูกเรือที่เดินทางมากับพาหนะโดยสารเพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่นับรวมเป็นนักท่องเที่ยว

Residents (ผู้อยู่ถาวร) หมายถึง บุคคลซึ่งอาศัยอยู่ในสถานที่หนึ่งที่ใดไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือ อาจจะอาศัยอยู่ไม่ถึง 1 ปี แต่ตั้งใจจะกลับมาอาศัยอยู่ตลอดภายใน 12 เดือน

Non – Residents (ผู้อยู่ชั่วคราว) หมายถึง บุคคลซึ่งอาศัยอยู่ในสถานที่หนึ่งที่ใดเกินกว่า 90 วัน แต่ไม่เกิน 1 ปี

Excursionist หรือ Day-Visitors (นักทัศนาจร) หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรไปยังอีกสถานที่หนึ่งเพื่อประกอบกิจกรรมต่างๆ โดยมิได้ค้างคืนและไม่มีรายได้หรือค่าจ้าง ค่าตอบแทนในการไปเยือนสถานที่นั้น

Domestic Excursionist (นักทัศนาจรภายในประเทศ) หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรไปยังอีกสถานที่หนึ่งภายในประเทศ โดยมิได้ค้างคืนเพื่อประกอบกิจกรรมต่าง ๆ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าจ้าง ค่าตอบแทน

International Excursionsts (นักทัศนาจรระหว่างประเทศ) หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักไปยังอีกประเทศหนึ่ง โดยมิได้พำนักเพื่อประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งไม่ก่อให้เกิดค่าจ้าง ค่าตอบแทน

Cruise Passenger (ผู้โดยสารมากับเรือท่องเที่ยว) หมายถึง บุคคลซึ่งเดินทางโดยสารมากับเรือท่องเที่ยว

Transit Passenger หมายถึง ผู้โดยสารที่เดินทางเข้ามากับพาหนะขนส่งและไม่ได้รับอนุญาตให้ออกจาก terminal ที่กำหนดซึ่งไม่ได้มีการตรวจหนังสือเดินทางในการเข้าประเทศ

Disembarked Passenger (ผู้โดยสารขาลง)

Embarked Passenger (ผู้โดยสารขาขึ้น)

Arrival Passenger (ผู้โดยสารขาเข้า)

Departure Passenger (ผู้โดยสารขาออก)

Inbound Tourist (นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศ) หมายถึง บุคคลที่ถือเป็นนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังในอีกประเทศหนึ่ง

Outbound Tourist (นักท่องเที่ยวที่เดินทางออก) หมายถึง บุคคลที่อาศัยอยู่ในประเทศหนึ่งและเดินทางออกจากประเทศของตนในลักษณะของนักท่องเที่ยว ไปยังประเทศอื่น ๆ

Thai national residents a broad หรือ Overseas Thai (คนไทยโพ้นทะเล) หมายถึง บุคคลที่ถือสัญชาติไทยแต่มีถิ่นพำนักถาวรในต่างประเทศ

Thailand residents (คนต่างด้าว) หมายถึง บุคคลที่มิได้ถือสัญชาติไทย แต่พำนักอาศัยถาวรอยู่ในต่างประเทศ

Lengh of stay (ระยะเวลาพำนัก) หมายถึง จำนวนวันที่นักท่องเที่ยวพำนักอยู่ในประเทศโดยนับตั้งแต่วันที่เดินทางเข้ามาจนถึงวันที่เดินทางออกไป

Tourist night (คืนพักนักท่องเที่ยว) หมายถึง จำนวนนักท่องเที่ยวคูณด้วยระยะพำนักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยว

Occupancy rate (อัตราการเข้าพัก) หมายถึง ร้อยละ ของจำนวนห้องพักทั้งหมดที่มีการเข้าพัก

Room sale (ห้องพักที่ขายได้) หมายถึง จำนวนห้องพักทั้งหมดที่มีการเข้าพัก

Visitor's Characteristics (ลักษณะของนักท่องเที่ยว) หมายถึง รายละเอียดต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว เพศ อายุ อาชีพ ลักษณะการเดินทาง จุดประสงค์ในการเดินทาง

First Visit (การเยือนครั้งแรก)

Revisit (การเยือนซ้ำ)

Repeat Visitor (ผู้มาเยือน)

Frequency of Visit (ความถี่ในการมาเยือน) หมายถึง จำนวนครั้งของการมาเยือนสถานที่นั้น ๆ

○ **<u>สถานที่พักแรมของนักท่องเที่ยว</u>**

โรงแรม หมายถึง ที่พักที่มีไว้สำหรับขายบริการให้แก่นักท่องเที่ยว หรือผู้มาเยือนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ครบถ้วน เช่น ห้องปรับอากาศ หรือห้องชุดพักผ่อน ห้องอาหาร ห้องประชุม สระว่ายน้ำ สถานบันเทิง สถานบริการต่าง ๆ ร้านจำหน่ายของที่ระลึกต่าง ๆ ตลอดจนบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา บริการไปรษณีย์ บริการ รับ – ส่ง เป็นต้น

เกสท์เฮาส์ หมายถึง ที่เจ้าของที่จัดไว้สำหรับบริการนักท่องเที่ยวที่พักนี้ อาจจะอยู่ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งดังนี้

- บ้านพักเจ้าของจัดส่วนหนึ่งไว้สำหรับบริการนักท่องเที่ยว

- ลักษณะคล้ายโรงแรม แต่วิธีการและระเบียบต่าง ๆ ไม่เข้มงวดเหมือนในโรงแรม ที่พักลักษณะนี้คิดค่าบริการ 2 อัตรา ค่าบริการอยู่ในอัตราสูงจะเป็นห้องพักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำโทรศัพท์อยู่ภายในห้องพัก แต่ถ้าบริการอยู่ในอัตราต่ำ ผู้เข้าพักจะต้องใช้ห้องน้ำและโทรศัพท์รวม

บังกะโล หมายถึง ที่พักจัดให้นักท่องเที่ยวเป็นหลัง ๆ หลังหนึ่งอาจจะมี 1 ห้องหรือมากกว่าก็ได้ แต่ในการรวบรวมสถิตินี้ บังกะโลอาจจะต้องอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะ เช่น ตามชายหาด เป็นต้น หากใช้ชื่อบังกะโล แต่อยู่ในเมืองบริเวณย่านธุรกิจจะถูกจัดรวมในกลุ่มของโรงแรม

บ้านพักญาติหรือบ้านเพื่อน หมายถึง ที่พักที่อยู่ในบ้านของญาติพี่น้องหรือเพื่อนของนักท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวพักโดยไม่ต้องจ่ายค่าเช่า

บ้านรับรองของหน่วยราชการ หมายถึง ที่พักของหน่วยราชการจัดสร้างไว้ในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อรับรองแขกทางราชการหรือผู้เกี่ยวข้องเข้าพัก สถานีที่พักในลักษณะนี้มักไม่ต้องเสียค่าเช่า

บ้านรับรองบริษัทเอกชน หมายถึง ที่พักบริษัทเอกชนได้จัดสร้างไว้ในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อรับรองหรือให้พนักงานของบริษัทที่เดินทางไปจังหวัดนั้น ๆ ได้ใช้เป็นสวัสดิการของบริษัท

หอพักเยาวชน หมายถึง ที่พักที่กลุ่มบุคคลจัดไว้เพื่อสมาชิกของกลุ่มมาใช้บริการ โดยจะเสียค่าเช่าอัตราประหยัดและเปิดให้บุคคลภายนอกมาใช้บริการได้ เช่น YMCA เป็นต้น

ที่พักของหน่วยงานราชการ ณ แหล่งท่องเที่ยว หมายถึง ที่พักของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ ณ สถานที่ทำการของหน่วยงานราชการซึ่งอยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวนั้น เพื่อไว้บริการนักท่องเที่ยวได้เข้าพัก การจะเข้าพักต้องติดต่อกับหน่วยงานเจ้าของสังกัดก่อน เช่น ที่พักอุทยานแห่งชาติกรมป่าไม้ และเขื่อนต่าง ๆ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตและของกรมชลประทาน เป็นต้น

- **<u>คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับวิกฤติการแพร่ระบาดของ COVID-19</u>**

New Normal (ความปกติรูปแบบใหม่) [11] หมายถึง สิ่งที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ซึ่งจะเกิดขึ้นและกลายเป็นความปกติในรูปแบบใหม่หลังจากเกิดวิกฤติ และไม่สามารถกลับไปเป็นแบบเดิมได้

COVID-19 (ไวรัสโควิด-19) หมายถึง เป็นไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ และในภายหลังถูกตั้งชื่ออย่างเป็นทางการว่า โควิด-19 (COVID-19) ดังนั้น ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ และไวรัสโควิด-19 จึงหมายถึงไวรัสชนิดเดียวกัน และพบไวรัสชนิดนี้เป็นครั้งแรกที่นครอู่ฮั่น จังหวัดฮูเบในประเทศจีน และผู้ที่ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 นี้ จะมีอาการเช่นเดียวกับผู้ป่วยที่มีการติดเชื้อในระบบทางเดินหายใจ โดยจะแสดงอาการตั้งแต่ระดับความรุนแรงน้อย ได้แก่ คัดจมูก เจ็บคอ ไอ และมีไข้ โดยในบางรายที่มีอาการรุนแรงจะมีอาการปอดบวมหรือหายใจลำบากร่วมด้วย บางรายเสียชีวิตได้แต่พบไม่บ่อยนัก แต่หากผู้สูงอายุและผู้ที่มีโรคประจำตัว เช่น เบาหวาน และโรคหัวใจ จะเป็นกลุ่มที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยรุนแรงหากได้รับเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19)

[10] (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.นิยามศัพท์ทางการท่องเที่ยว.'[อินเทอร์เน็ต].[สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2563]
จาก: https://www.mots.go.th/News-view.php?nid=6839)

[11] (เขมรัฐ ทรงอยู่. นิตยสารการเงินธนาคาร ฉบับเดือน พฤษภาคม 2015. ความปกติในรูปแบบใหม่ (New Normal). [อินเทอร์เน็ต].
[สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2563] จาก:https://www.scbeic.com/th/detail/product/1313)

บทที่ 3

แผนการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

บทที่ 3

แผนการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

3.1 แผนการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

3.1.1 การกำหนดขนาดตัวอย่างประชากรที่ศึกษา

ในการสำรวจข้อมูลภาคสนามเพื่อสำรวจความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีการกำหนดขนาดของตัวอย่าง เพื่อให้มีข้อมูลเพียงพอที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษา ซึ่งแนวทางในการกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยทั่วไป จะมีการพิจารณาด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ค่าใช้จ่าย
- ความต้องการของผู้สนับสนุน
- ธรรมชาติของประชากร
- การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบ
- ข้อจำกัดอื่น ๆ เช่น เวลา กำลังคน
- ตัว parameter ที่ต้องการประมาณค่า
- กำหนดระดับความเชื่อมั่น
- กำหนดขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

ในการกำหนดจำนวนตัวอย่างเพื่อการสำรวจข้อมูลภาคสนามสามารถใช้สูตรดังกล่าวข้างต้นในการคำนวณ อย่างไรก็ตามในการสำรวจภาคสนามเพื่อประเมินความพึงพอใจพฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยว ครั้งนี้ (จะใช้จำนวนตัวอย่างตามที่กำหนดในสัญญาแก้ไขเพิ่มเติม) ซึ่งกำหนดจำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนไม่น้อยกว่า 2,000 ราย และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนไม่น้อยกว่า 18,000 ราย สำหรับการจัดทำแผนการสำรวจ และพัฒนาแบบสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.2 สำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 18,000 ราย โดยกระจายกลุ่มตัวอย่างให้มีความน่าเชื่อถือทางสถิติ ซึ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างตามพื้นที่

1) จังหวัดท่องเที่ยวหลักที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย ในลำดับที่ 1 – 10
2) จังหวัดท่องเที่ยวรองที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย ในลำดับที่ 1 – 36

การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย นั้นจะดำเนินการสำรวจจากจังหวัดท่องเที่ยวหลักที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยในลำดับที่ 1 –10 และจังหวัดท่องเที่ยวรองที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยในลำดับที่ 1 – 36 รวม 36 จังหวัด กำหนดให้จำนวนตัวอย่างในแต่ละจังหวัดจะต้อง ไม่น้อยกว่า 300 ราย รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมดไม่น้อยกว่า 18,000 ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) จังหวัดท่องเที่ยวหลักที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย ในลำดับที่ 1 – 10 ได้แก่

1. กรุงเทพมหานคร
2. กาญจนบุรี
3. ชลบุรี
4. ระยอง
5. พระนครศรีอยุธยา
6. นครราชสีมา
7. ขอนแก่น
8. เพชรบุรี
9. ประจวบคีรีขันธ์
10. เชียงใหม่

ที่มา : สำนักปลัดกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา

(2) จังหวัดท่องเที่ยวรองที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย ในลำดับที่ 1 – 36 ได้แก่

1. นครศรีธรรมราช
2. อุดรธานี
3. ลพบุรี
4. พิษณุโลก
5. นครนายก
6. เชียงราย
7. อุบลราชธานี
8. จันทบุรี
9. สุพรรณบุรี
10. ราชบุรี
11. ตาก
12. เพชรบูรณ์
13. เลย
14. หนองคาย
15. สระแก้ว
16. มุกดาหาร
17. บุรีรัมย์
18. นครสวรรค์
19. ชัยภูมิ
20. สมุทรสงคราม
21. ศรีสะเกษ
22. ตราด
23. ปราจีนบุรี
24. ชุมพร
25. สตูล
26. ตรัง
27. พัทลุง
28. สกลนคร
29. สุรินทร์
30. นครพนม
31. ลำพูน
32. ลำปาง
33. อุตรดิตถ์
34. สุโขทัย
35. ระนอง
36. น่าน

ตารางที่ 3-1 ตารางแสดงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่สำรวจ ณ จังหวัดท่องเที่ยวหลักและจังหวัดท่องเที่ยวรองรวม 46 จังหวัด จำนวน 18,000 ราย

1) จังหวัดท่องเที่ยวหลักที่สำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทย ลำดับที่ 1 – 10

จังหวัด	**จำนวนสำรวจ (ราย)**
1. กรุงเทพมหานคร	1,900
2. กาญจนบุรี	500
3. ชลบุรี	500
4. ระยอง	500
5. พระนครศรีอยุธยา	500
6. นครราชสีมา	1,300
7. ขอนแก่น	500
8. เพชรบุรี	500
9. ประจวบคีรีขันธ์	500
10. เชียงใหม่	500

2) จังหวัดท่องเที่ยวรองที่สำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทย ลำดับที่ 1 – 36

จังหวัด	**จำนวนสำรวจ (ราย)**
1. นครศรีธรรมราช	300
2. อุดรธานี	300
3. ลพบุรี	300
4. พิษณุโลก	300
5. นครนายก	300
6. เชียงราย	300
7. อุบลราชธานี	300
8. จันทบุรี	300
9. สุพรรณบุรี	300

จังหวัด	จำนวนสำรวจ (ราย)
10. ราชบุรี	300
11. ตาก	300
12. เพชรบูรณ์	300
13. เลย	300
14. หนองคาย	300
15. สระแก้ว	300
16. มุกดาหาร	300
17. บุรีรัมย์	300
18. นครสวรรค์	300
19. ชัยภูมิ	300
20. สมุทรสงคราม	300
21. ศรีสะเกษ	300
22. ตราด	300
23. ปราจีนบุรี	300
24. ชุมพร	300
25. สตูล	300
26. ตรัง	300
27. พัทลุง	300
28. สกลนคร	300
29. สุรินทร์	300
30. นครพนม	300
31. ลำพูน	300
32. ลำปาง	300
33. อุตรดิตถ์	300
34. สุโขทัย	300
35. ระนอง	300
36. น่าน	300

3.3 สำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 2,000 ราย โดยกระจายกลุ่มตัวอย่างให้มีความน่าเชื่อถือทางสถิติ ซึ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างตามพื้นที่ ดังนี้

1) จังหวัดท่องเที่ยวที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในลำดับที่ 1 – 5 ดังนี้

1. กรุงเทพมหานคร
2. ชลบุรี
3. เชียงใหม่
4. สุราษฎร์ธานี
5. ภูเก็ต

ตารางที่ 3-2 ตารางแสดงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สำรวจ 5 จังหวัดท่องเที่ยว จำนวน 2,000 ราย

จังหวัด	**จำนวนสำรวจ (ราย)**
1. กรุงเทพมหานคร	400
2. ชลบุรี	400
3. เชียงใหม่	400
4. สุราษฎร์ธานี	400
5. ภูเก็ต	400

3.4 สถิติสนามบินแสดงจำนวนนักท่องเที่ยว

3.4.1 สนามบินดอนเมือง สถิติเมื่อ เดือนมกราคม 2563

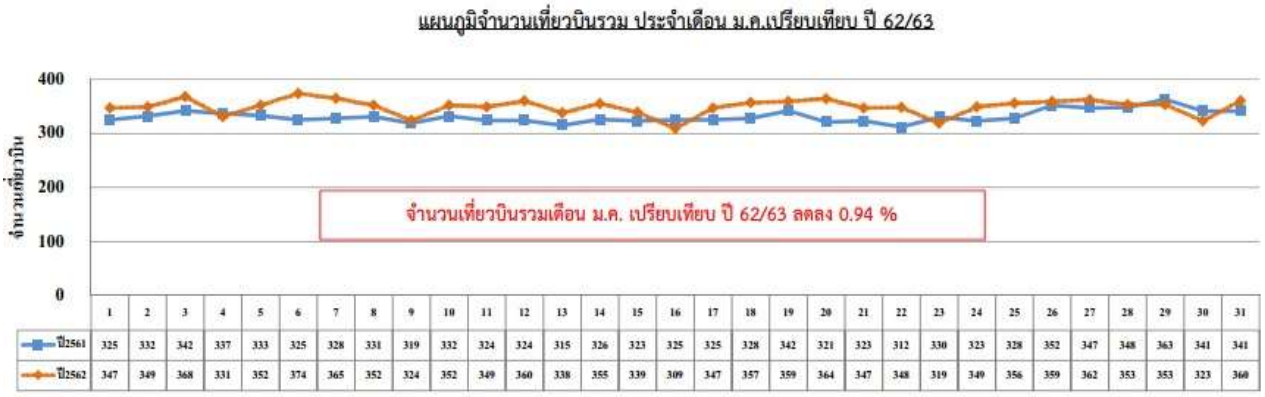
ภายในประเทศ					รวมทั้งสิ้น
Arrival	Departure			รวม (คน)	
	จาก กทม.	เปลี่ยนลำ	รวม		
33,206	33,102	1,064	34,166	67,372	118,697
34,528	34,024	776	34,800	69,328	125,641
33,446	33,202	1,145	34,347	67,793	122,619
33,378	31,892	1,093	32,985	66,363	118,468
30,936	32,968	1,710	34,678	65,614	120,517
33,565	33,764	1,277	35,041	68,606	121,828
32,469	33,267	1,161	34,428	66,897	118,452
33,495	32,832	1,094	33,926	67,421	115,009
34,945	31,380	976	32,356	67,301	119,885
33,223	32,665	999	33,664	66,887	114,769
333,191	329,096	11,295	340,391	673,582	1,195,885
33,319	32,910	1,130	34,039	67,358	119,589
34,945	34,024	1,710	35,041	69,328	125,641
30,936	31,380	776	32,356	65,614	114,769

วันที่/เดือน	ระหว่างประเทศ					
	Arrival	Departure			ผ่าน	รวม (คน)
		จาก กทม.	เปลี่ยนลำ	รวม		
18-ม.ค.	25,944	22,397	2,412	24,809	572	51,325
19-ม.ค.	27,430	26,420	2,366	28,786	97	56,313
20-ม.ค.	27,562	24,875	2,319	27,194	70	54,826
21-ม.ค.	26,372	23,112	2,522	25,634	99	52,105
22-ม.ค.	28,460	23,683	2,658	26,341	102	54,903
23-ม.ค.	28,098	22,702	2,337	25,039	85	53,222
24-ม.ค.	27,071	22,402	2,024	24,426	58	51,555
25-ม.ค.	25,038	20,597	1,904	22,501	49	47,588
26-ม.ค.	24,181	26,458	1,919	28,377	26	52,584
27-ม.ค.	21,311	24,699	1,847	26,546	25	47,882
Grand Total	261,467	237,345	22,308	259,653	1,183	522,303
เฉลี่ย/วัน	26,147	23,735	2,231	25,965	118	52,230
สูงสุด	28,460	26,458	2,658	28,786	572	56,313
ต่ำสุด	21,311	20,597	1,847	22,501	25	47,588

3.4.2 สนามบินภูเก็ต สถิติเมื่อ มกราคม 2563

วันที่	จำนวนเทียวบิน												เพิ่ม/ลด (%)
	เทียวบินระหว่างประเทศ					เทียวบินภายในประเทศ					ปี2563	ปี2562	
	ขาเข้า	ขาออก	รวม63	รวม62	เพิ่ม/ลด (%)	ขาเข้า	ขาออก	รวม63	รวม62	เพิ่ม/ลด (%)	รวม	รวม	
1	100	102	202	190	6.32	74	69	143	157	-8.92	345	347	-98.18
2	107	107	214	186	15.05	68	70	138	163	-15.34	352	349	-95.69
3	113	112	225	211	6.64	72	71	143	157	-8.92	368	368	-98.20
4	105	109	214	183	16.94	70	69	139	148	-6.08	353	331	-94.88
5	108	108	216	206	4.85	65	66	131	146	-10.27	347	352	-98.62
6	107	107	214	214	0.00	72	70	142	160	-11.25	356	374	-100.00
7	101	101	202	205	-1.46	65	67	132	160	-17.50	334	365	-100.40
8	90	91	181	202	-10.40	67	66	133	150	-11.33	314	352	-102.95
9	107	106	213	175	21.71	64	65	129	149	-13.42	342	324	-93.30
10	106	104	210	201	4.48	70	68	138	151	-8.61	348	352	-98.73
11	106	108	214	198	8.08	64	64	128	151	-15.23	342	349	-97.68
12	104	104	208	216	-3.70	64	66	130	144	-9.72	338	360	-101.03
13	105	106	211	195	8.21	70	68	138	143	-3.50	349	338	-97.57
14	99	97	196	206	-4.85	63	64	127	149	-14.77	323	355	-101.37
15	104	105	209	196	6.63	67	67	134	143	-6.29	343	339	-98.04
16	107	106	213	164	29.88	64	64	128	145	-11.72	341	309	-90.33
17	112	111	223	203	9.85	69	67	136	144	-5.56	359	347	-97.16
18	109	112	221	205	7.80	65	64	129	152	-15.13	350	357	-97.81
19	117	116	233	215	8.37	61	64	125	144	-13.19	358	359	-97.67
20	107	110	217	215	0.93	71	68	139	149	-6.71	356	364	-99.74
21	107	104	211	204	3.43	62	60	122	143	-14.69	333	347	-99.01
22	92	94	186	204	-8.82	65	67	132	144	-8.33	318	348	-102.54
23	105	104	209	173	20.81	65	65	130	146	-10.96	339	319	-93.48
24	115	111	226	204	10.78	70	69	139	145	-4.14	365	349	-96.91
25	110	111	221	209	5.74	67	65	132	147	-10.20	353	356	-98.39
26	119	116	235	216	8.80	62	65	127	143	-11.19	362	359	-97.55
27	109	112	221	214	3.27	72	71	143	148	-3.38	364	362	-99.10
28	109	108	217	207	4.83	61	62	123	146	-15.75	340	353	-98.63
29	102	104	206	210	-1.90	67	67	134	143	-6.29	340	353	-100.54
30	106	108	214	174	22.99	64	63	127	149	-14.77	341	323	-92.88
31	104	104	208	212	-1.89	68	69	137	148	-7.43	345	360	-100.52
รวม	3,292	3,298	6,590	6,213	6.07	2,068	2,060	4,128	4,607	-10.40	10,718	10,820	-0.94
เฉลี่ย/วัน	106	106	213	200	6.07	67	66	133	149	-10.40	346	349	-0.94

จำนวนผู้โดยสาร														
ผู้โดยสารระหว่างประเทศ						ผู้โดยสารภายในประเทศ						ปี 2563	ปี 2562	เพิ่ม/ลด (%)
ขาเข้า	ขาออก	ผ่านถ่า	รวม/63	รวม/62	เพิ่ม/ลด (%)	ขาเข้า	ขาออก	ผ่านถ่า	รวม/63	รวม/62	เพิ่ม/ลด (%)	รวม	รวม	
16,079	17,612	15	33,712	32,661	3.12	11,851	12,138	-	23,989	24,126	-0.57	57,701	56,787	1.61
19,129	19,755	1	38,895	32,644	16.07	11,228	12,649	89	23,966	26,601	-9.91	62,861	59,245	6.10
19,733	21,688	12	41,465	39,918	3.73	11,251	12,553	-	23,804	23,773	0.13	65,269	63,691	2.48
19,905	21,816	7	41,748	33,104	20.71	9,887	12,570	95	22,552	22,228	1.46	64,300	55,332	16.21
19,178	22,117	38	41,340	37,706	8.79	9,546	12,083	-	21,629	20,980	3.09	62,969	58,686	7.30
19,524	20,987	12	40,547	38,393	5.31	9,944	12,933	109	22,986	21,753	5.67	63,533	60,146	5.63
17,971	18,944	6	36,943	35,598	3.64	8,938	11,502	-	20,440	22,203	-7.94	57,383	57,801	-0.72
17,796	18,465	7	36,286	35,006	3.53	10,000	11,307	-	21,307	21,245	0.29	57,593	56,251	2.39
22,401	21,026	7	43,452	31,117	28.39	10,035	11,117	31	21,183	20,721	2.23	64,635	51,838	24.69
19,565	18,799	2	38,373	37,433	2.45	11,159	11,430	-	22,589	21,682	4.18	60,962	59,115	3.12
20,964	19,615	80	40,668	33,886	16.68	10,282	10,740	-	21,022	22,597	-6.97	61,690	56,483	9.22
20,274	20,745	10	41,054	40,431	1.52	10,672	11,027	-	21,699	20,686	4.90	62,753	61,117	2.68
21,074	20,307	7	41,403	35,695	13.79	11,666	10,997	35	22,698	21,693	4.63	64,101	57,388	11.70
18,974	18,289	3	37,288	37,809	-1.40	10,607	9,695	1	20,303	22,342	-9.13	57,591	60,151	-4.26
20,625	20,403	20	41,065	35,957	12.44	11,703	10,460	-	22,163	20,398	8.65	63,228	56,355	12.20
21,529	19,822	2	41,365	30,336	26.66	11,205	10,687	15	21,907	21,593	1.45	63,272	51,929	21.84
20,844	20,196	27	41,083	38,032	7.43	12,197	11,167	-	23,364	21,366	9.35	64,447	59,398	8.50
21,709	20,147	56	41,930	35,678	14.91	11,688	10,661	19	22,368	23,053	-2.97	64,298	58,731	9.48
22,485	23,036	9	45,549	39,125	14.10	11,520	11,014	4	22,538	21,934	2.75	68,087	61,059	11.51
21,311	21,167	1	42,497	41,176	3.11	13,138	11,557	37	24,732	23,395	5.71	67,229	64,571	4.12
20,491	19,382	1	39,888	36,981	7.29	11,362	9,980	-	21,342	22,248	-4.07	61,230	59,229	3.38
18,170	18,581	5	36,782	35,088	4.61	12,639	11,395	-	24,034	21,612	11.21	60,816	56,700	7.26
21,707	19,792	1	41,513	30,502	26.52	11,468	11,502	19	22,989	23,417	-1.83	64,502	53,919	19.63
20,868	19,530	9	40,410	37,675	6.77	12,130	11,565	-	23,695	22,997	3.04	64,105	60,672	5.66
21,159	20,493	6	41,668	36,556	12.27	11,021	11,457	45	22,523	24,856	-9.39	64,191	61,412	4.53
19,589	22,395	13	42,009	41,589	1.00	10,660	11,358	-	22,018	23,215	-5.16	64,027	64,804	-1.20
16,134	22,472	12	38,632	38,397	0.61	11,465	11,957	15	23,437	24,231	-3.28	62,069	62,628	-0.89
12,767	19,773	24	32,590	37,931	-16.39	9,723	10,506	3	20,232	24,286	-16.69	52,822	62,217	-15.10
12,467	19,867	20	32,374	37,953	-17.23	9,866	11,011	-	20,877	22,840	-8.59	53,251	60,793	-12.41
13,663	20,235	39	33,962	32,073	5.56	8,953	10,332	16	19,301	23,250	-16.98	53,263	55,323	-3.72
13,915	18,721	10	32,675	40,259	-23.21	9,206	10,716	-	19,922	24,704	-19.36	52,597	64,963	-19.04
592,000	626,177	462	1,219,166	1,126,709	8.21	337,010	350,066	533	687,609	702,025	-2.05	1,906,775	1,828,734	4.27
19,097	20,199	15	39,328	36,345	8.21	10,871	11,292	17	22,181	22,646	-2.05	61,509	58,991	4.27





3.4.3 สนามบินสุราษฎร์ธานี สถิติเมื่อ 2562

Seq 224 : Traffic of Commercial and Non Commercial Flight Classified By Airport / Month

SURATTHANI

From Year : 2019 (1 Jan - 31 Dec 2019)

Month	Movement:						Passenger:						Freight (Kg.)					
	Inter. Flight		Dom. Flight		Other	Total	Inter. Flight		Dom. Flight		Other	Total	Inter. Flight		Dom. Flight		Other	Total
	Sch.	N-Sch.	Sch.	N-Sch.			Sch.	N-Sch.	Sch.	N-Sch.			Sch.	N-Sch.	Sch.	N-Sch.		
January	52	8	959	4	0	1,023	8,296	1,208	150,775	253	0	160,532	0	0	82,276	0	0	82,276
February	74	23	898	0	0	995	10,967	2,807	144,413	0	0	158,187	0	0	76,627	0	0	76,627
March	88	0	1,000	2	2	1,092	11,139	0	162,338	267	0	173,784	0	0	72,092	0	0	72,092
April	60	0	966	0	241	1,267	7,972	0	150,691	0	0	158,663	0	0	60,455	0	0	60,455
May	64	0	976	0	387	1,427	8,169	0	150,822	0	0	158,991	401	0	64,564	0	0	64,965
June	58	0	952	0	232	1,242	7,655	0	131,328	0	0	138,983	0	0	62,365	0	0	62,365
July	64	0	952	0	374	1,420	8,497	0	142,499	0	0	150,996	265	0	58,469	0	0	58,734
August	59	0	984	0	179	1,222	8,929	0	158,197	0	0	167,126	286	0	67,173	0	0	67,459
September	98	0	920	0	131	1,149	12,173	0	130,035	0	0	142,208	0	0	61,485	0	0	61,485
October	74	0	964	0	20	1,058	9,469	0	148,715	0	0	158,184	648	0	69,962	0	0	70,610
November	68	0	922	0	33	1,023	8,809	0	136,519	0	0	145,328	0	0	79,831	0	0	79,831
December	72	3	946	0	36	1,057	10,735	1,326	159,974	0	0	152,035	148	0	72,821	0	0	72,969
Total	831	34	11,469	6	1,635	13,975	112,830	5,341	1,746,306	520	0	1,864,997	1,748	0	828,120	0	0	829,868

3.4.4 สนามบินเชียงใหม่ สถิติเมื่อ มกราคม-กันยายน 2563

AOT Air Traffic Calendar Year 2020 - 9 Months (Jan - Sep 2020)

Aircraft Movements

Airports	International		Domestic		Total	
Suvarnabhumi + Don Mueang	98,941	-67.11%	113,607	-39.38%	212,548	-56.46%
Suvarnabhumi	78,388	-64.32%	36,069	-43.84%	114,457	-59.69%
Don Mueang	20,553	-74.65%	77,538	-37.06%	98,091	-51.98%
Chiang Mai	4,396	-76.91%	22,782	-43.57%	27,178	-54.26%
Hat Yai	406	-73.41%	11,778	-35.69%	12,184	-38.59%
Phuket	13,243	-72.51%	17,451	-54.60%	30,694	-64.56%
Chiang Rai	402	-82.13%	7,806	-39.42%	8,208	-45.77%
Total	**117,388**	**-68.42%**	**173,424**	**-41.69%**	**290,812**	**-56.54%**

Passenger Movements

Airports	International		Domestic		Total	
Suvarnabhumi + Don Mueang	12,396,683	-76.56%	13,196,509	-50.08%	25,593,192	-67.74%
Suvarnabhumi	9,671,628	-75.58%	4,178,626	-53.11%	13,850,254	-71.46%
Don Mueang	2,725,055	-79.48%	9,017,883	-48.54%	11,742,938	-61.88%
Chiang Mai	486,427	-79.65%	2,802,408	-53.00%	3,288,835	-60.63%
Hat Yai	40,777	-80.04%	1,494,151	-45.65%	1,534,928	-48.03%
Phuket	2,332,283	-70.35%	2,137,954	-61.99%	4,470,237	-66.86%
Chiang Rai	36,384	-86.84%	987,116	-47.50%	1,023,500	-52.54%
Total	**15,292,554**	**-75.97%**	**20,618,138**	**-51.66%**	**35,910,692**	**-66.21%**

3.5 จัดทำรายงานผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยแยกปัจจัยการวิเคราะห์ตามประชากรศาสตร์ อาทิ เพศ ช่วงอายุ และสัญชาติ ตลอดจนปัจจัยและแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยว การเปรียบเทียบรายพื้นที่ภาพรวม การวิเคราะห์ประเด็นที่สำคัญจากการสำรวจพบ การเปรียบเทียบข้อมูลผลการสำรวจในส่วนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับพฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มและตามความต้องการของแต่ละพื้นที่ มีแนวทางการดำเนินการดังนี้

ผู้จัดทำจะนำผลการสำรวจข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้จากการสำรวจตามแนวทางที่กำหนด มาดำเนินการด้านการบรรณาธิกรแบบสอบถามและการบันทึกข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกปัจจัยการวิเคราะห์ตามประชากรศาสตร์ อาทิ เพศ ช่วงอายุ และสัญชาติ ตลอดจนปัจจัยและแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยว การเปรียบเทียบรายพื้นที่ภาพรวม การวิเคราะห์ประเด็นที่สำคัญจากการสำรวจพบ การเปรียบเทียบข้อมูลผลการสำรวจในส่วนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การเปรียบเทียบข้อมูลข้อมูลผลการสำรวจในส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทย และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับพฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มและตามความต้องการของแต่ละพื้นที่ พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

3.6 จัดทำรูปแบบเค้าโครงการจัดทำสรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Info graphic) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้จัดทำจะนำผลการสำรวจข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้จากการสำรวจตามแนวทางที่กำหนด มาดำเนินการจัดทำรูปแบบเค้าโครงการจัดทำสรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Info graphic)

3.6.1 ผลการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทย มีเนื้อหาอย่างน้อย ได้แก่ จำนวนตัวอย่างที่ทำการสำรวจ วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย ปัจจัยสำคัญที่ตัดสินใจท่องเที่ยวประเทศไทย การเข้าร่วม

กิจกรรมต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว ร้อยละความพึงพอใจในแต่ละประเด็นโดยรวมและเปรียบเทียบปี 2562 และ 2563 อันดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก และความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ร้อยละความพึงพอใจในแต่ละประเด็นโดยรวมรายจังหวัด

3.6.2 ผลการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีเนื้อหาอย่างน้อย ได้แก่ จำนวนตัวอย่างที่ทำการสำรวจ วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย ปัจจัยสำคัญที่ตัดสินใจท่องเที่ยวประเทศไทย การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของนักท่องเที่ยว ร้อยละความพึงพอใจในแต่ละประเด็นโดยรวมและเปรียบเทียบปี 2562 และ 2563 ร้อยละความพึงพอใจในแต่ละประเด็นโดยรวมรายจังหวัด

3.7 จัดทำฐานข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีแนวทางการดำเนินการดังนี้

ผู้จัดทำจะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาตามโครงการฯ ไปจัดทำเป็นฐานข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาสามารถนำเข้าสู่ระบบสารสนเทศกลางของกระทรวงต่อไป

3.8 จัดประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 1 ครั้ง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.8.1 สถานที่จัดประชุมต้องเป็นโรงแรม หรือสถานที่เอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือปริมณฑล

3.8.2 ระยะเวลาในการจัดประชุมไม่น้อยกว่า 1 วัน
3.8.3 เชิญผู้เข้าร่วมประชุม จำนวนไม่น้อยกว่า 100 คน
3.8.4 จัดทำเอกสารประกอบการประชุม จำนวนไม่น้อยกว่า 100 ชุด
3.8.5 จัดให้มีอาหารเพื่อรองรับผู้เข้าร่วมประชุม จำนวนไม่น้อยกว่า 100 ชุด
3.8.6 จัดให้มีอาหารว่างและเครื่องดื่มเพื่อรองรับผู้เข้าร่วมประชุม จำนวนไม่น้อยกว่า 200 ชุด
3.8.7 ที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นตลอดการดำเนินโครงการฯ

3.9 การดำเนินการสำรวจข้อมูลภาคสนาม

เพื่อให้การสำรวจข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถสำรวจข้อมูลแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด จึงกำหนดแนวทางการดำเนินการสำรวจข้อมูลภาคสนามไว้ดังนี้

(1) การจัดทีมงาน ในการสำรวจข้อมูลภาคสนามนั้น จะแบ่งพนักงานสำรวจออกเป็น 4 ทีม ทีมละไม่น้อยกว่า 3 คน ประกอบด้วยหัวหน้าทีมสำรวจ 1 คน และพนักงานสำรวจ 2 คน ที่มีประสบการณ์การสำรวจด้านการท่องเที่ยว หัวหน้าทีมและพนักงานสำรวจจะต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการ รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการ และรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสำรวจ

(2) การบรรณาธิกรแบบสำรวจและการบันทึกข้อมูล เพื่อให้แบบสำรวจที่ได้รับจากการสำรวจมีความถูกต้องสมบูรณ์ จึงกำหนดให้มีการบรรณาธิกรแบบสำรวจโดยนักวิจัย/นักสถิติที่มีประสบการณ์ด้านการสำรวจ แบบสำรวจที่ผ่านการบรรณาธิกรและถูกต้องเท่านั้นจึงจะถูกนำไปบันทึกข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับการบันทึกข้อมูลควบคุมการดำเนินการโดยนักสถิติและนักวิจัยที่มีประสบการณ์ด้านการสำรวจและบันทึกข้อมูล ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดทำรายละเอียดรหัสข้อมูล คำอธิบายรหัส (Code Book/Data Dictionary) และตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึก

(3) การประมวลผลข้อมูล แบบสำรวจที่บรรณาธิกรแล้ว จะนำมาบันทึกเข้าระบบโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ SPSS พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องก่อนทำการประมวลผล พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นจึงทำการประมวลผล และจัดทำตารางข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ต่อไป ทั้งนี้การประมวลผลจะดำเนินการโดยนักสถิติที่มีประสบการณ์ด้านการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

(4) การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ เพื่อหาค่าต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ของค่าตัวแปรต่างๆ หาค่าเฉลี่ย สัดส่วน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการจัดทำรายงานต่อไป

บทที่ 4

รายงานผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยว ชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย พร้อมข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

บทที่ 4
รายงานผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย พร้อมข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

4.1 ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 5 จังหวัดท่องเที่ยว

การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดำเนินการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 5 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดชลบุรี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดสุราษฎร์ธานี (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1) ดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 รวมจำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งสิ้น 2,000 คน โดยมีรายละเอียดผลการสำรวจดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สำรวจเปรียบเทียบกับเป้าหมาย จำแนกตาม 5 จังหวัด

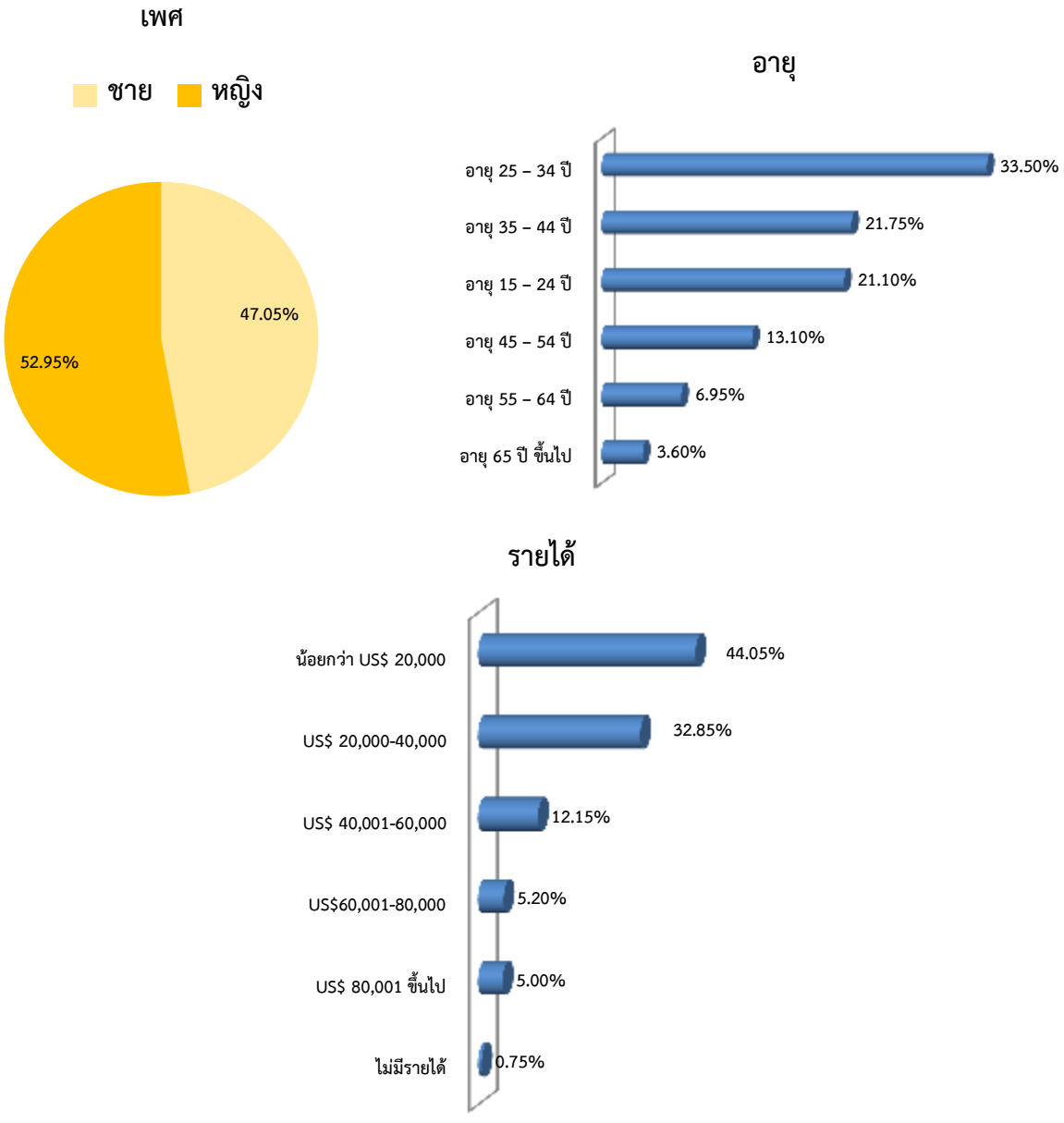
จังหวัดที่สำรวจ	เป้าหมาย (ราย)	ผลการสำรวจ (ราย)
1. กรุงเทพมหานคร	400	400
2. เชียงใหม่	400	400
3. ชลบุรี	400	400
4. ภูเก็ต	400	400
5. สุราษฎร์ธานี	400	400

4.1.1 ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ ปี 2563

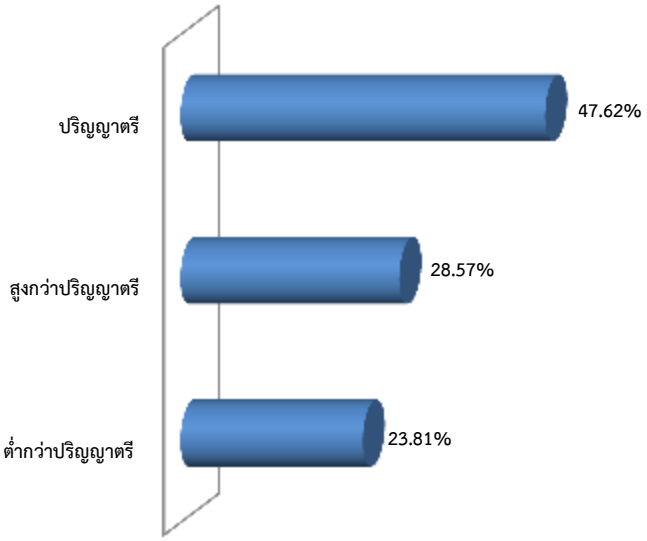
ผลการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 2,000 ราย จาก 5 จังหวัดท่องเที่ยว ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดชลบุรี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าเป็นมีประชากรนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 52.95 ต่อร้อยละ 47.05) ส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 33.50) ในส่วนของเรื่องการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.62 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพที่หลากหลาย โดยเป็นนักวิชาชีพ (Professional) มากที่สุด ร้อยละ 26.90 และมีรายได้ต่อปีอยู่ในระดับน้อยกว่า 20,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีรายได้ระดับปานกลาง ระหว่าง 20,000-40,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ (ร้อยละ 44.05 และร้อยละ 32.85 ตามลำดับ) ที่เหลือเป็นกลุ่มที่มีรายได้อยู่ในเกณฑ์สูง

ตั้งแต่ 40,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ/ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 22.00) และพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มากกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 67.00) เดินทางมาจากภูมิภาคเอเชีย เช่น ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ประเทศสาธารณรัฐเกาหลีใต้ ประเทศญี่ปุ่น สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา เป็นต้น

แผนภูมิที่ 4-1 ร้อยละของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทยในปี 2563



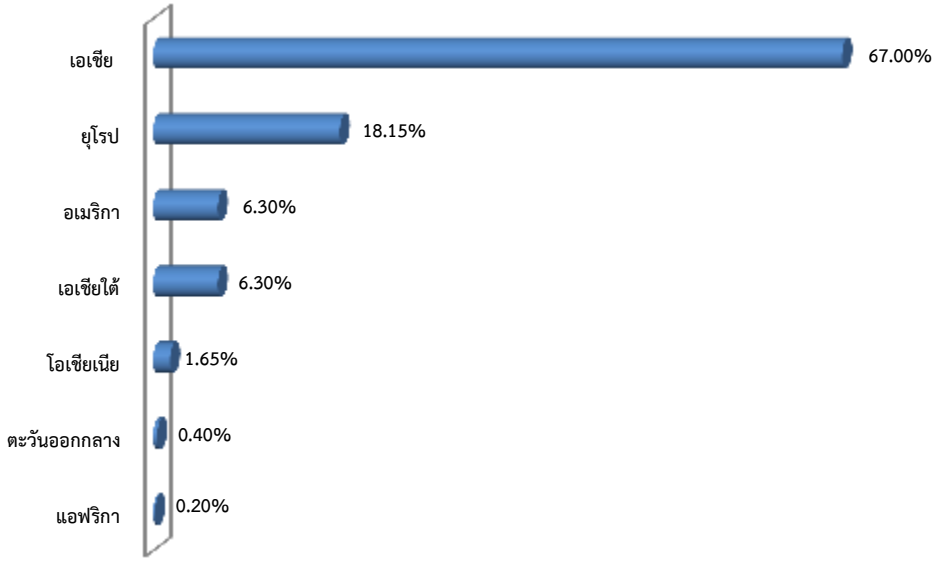
การศึกษา



อาชีพ



ภูมิภาคที่พำนัก



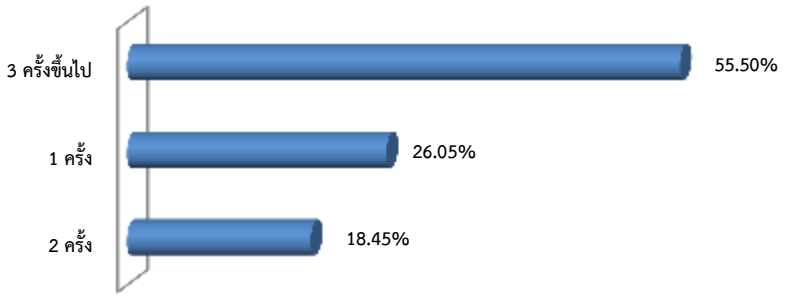
4.1.2. ปัจจัยและแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย (Motivation)

1. พฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

1.1 ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยในปี 2563 นิยมเดินทางท่องเที่ยวเฉลี่ยปีละ 3 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 55.50) รองลงมาคือเดินทางท่องเที่ยวปีละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 26.05) และท่องเที่ยวเฉลี่ยปีละ 2 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 18.45) (ตามแผนภูมิที่ 4.1.2-1) ทั้งนี้ อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรน่า (Covid - 19) ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีอัตราการเติบโตที่ชะลอตัวต่อเนื่องตั้งแต่ต้นปี 2563

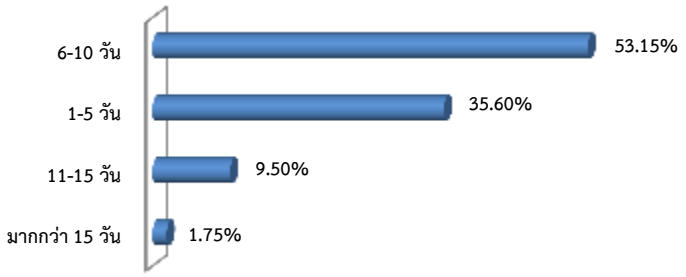
แผนภูมิที่ 4-2 ร้อยละความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทยในปี 2563



1.2 จำนวนวันพักเฉลี่ยต่อครั้งในการเดินทางท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวปี 2563 มีวันพักเฉลี่ย 6-10 วัน/ครั้ง โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53.15) เป็นนักท่องเที่ยวจากทวีปเอเชียเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากไม่สามารถหยุดพักได้นานในขณะที่มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 9.50) ที่มีวันพัก/ครั้ง มากกว่า 10 วันขึ้นไป และ (ร้อยละ 1.75) ที่พักมากกว่า 15 วันขึ้นไป (ตามแผนภูมิที่ 4.1.2-2) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวระยะใกล้ (Short Haul) ที่ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาก ทั้งนี้จำนวนพักวันเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะไม่นับรวมกับวันที่ต้องกักตัวตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา Covid-19 เนื่องจากต้องการข้อมูลที่แท้จริงของวันพักเฉลี่ยสำหรับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยเท่านั้น

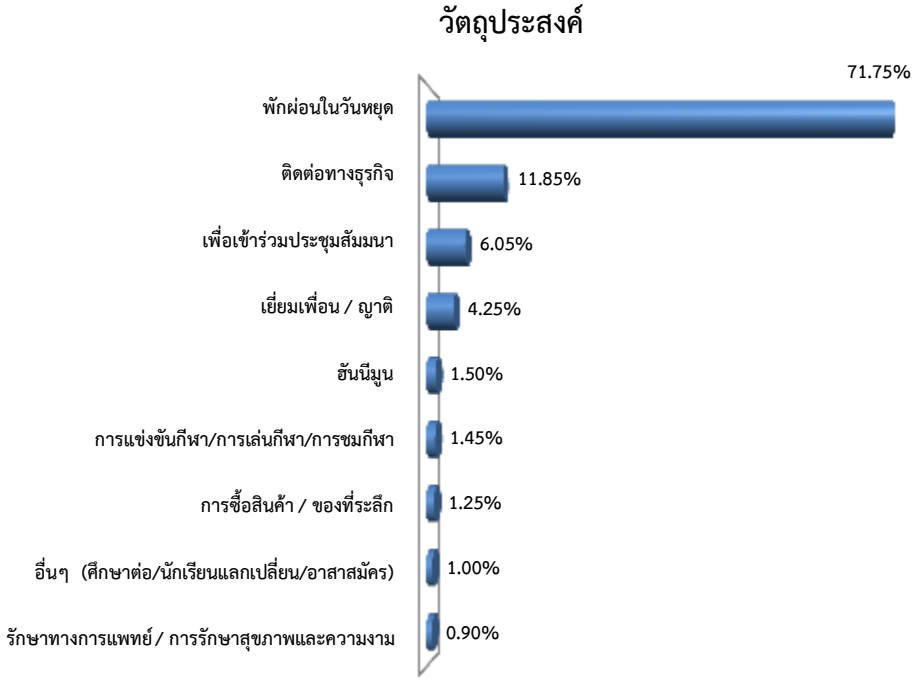
แผนภูมิที่ 4-3 ร้อยละของจำนวนวันพักเฉลี่ยในการเดินทางท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทยในปี 2563



4.1.3 วัตถุประสงค์หลักในการเดินทาง

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวมีหลากหลายวัตถุประสงค์ โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.75) มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อนในวันหยุด รองลงมาคือ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อติดต่อทางธุรกิจ (ร้อยละ 11.85) เนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามหลายแห่ง มีความสงบ ประชาชนมีจิตใจดี รวมทั้งมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมาก ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจให้ชาวต่างชาตินิยมเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย

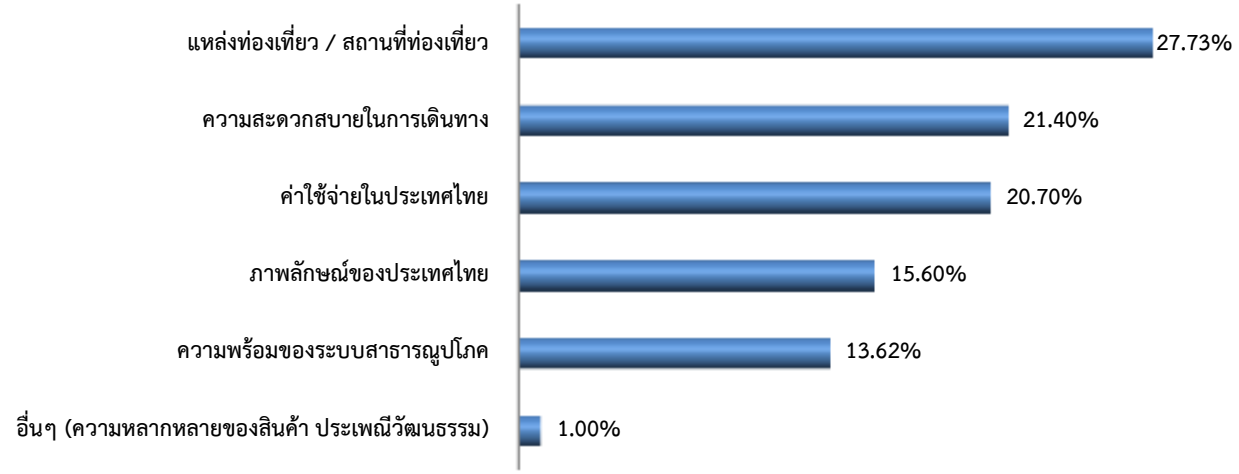
แผนภูมิที่ 4-4 ร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาประเทศไทย



4.1.4 ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยว

ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวปลายทางการท่องเที่ยวมีหลากหลาย โดยปัจจัยสำคัญที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 27.73) ความสะดวกสบายในการเดินทาง (ร้อยละ 21.40) และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว (ร้อยละ 20.70) ตามลำดับ

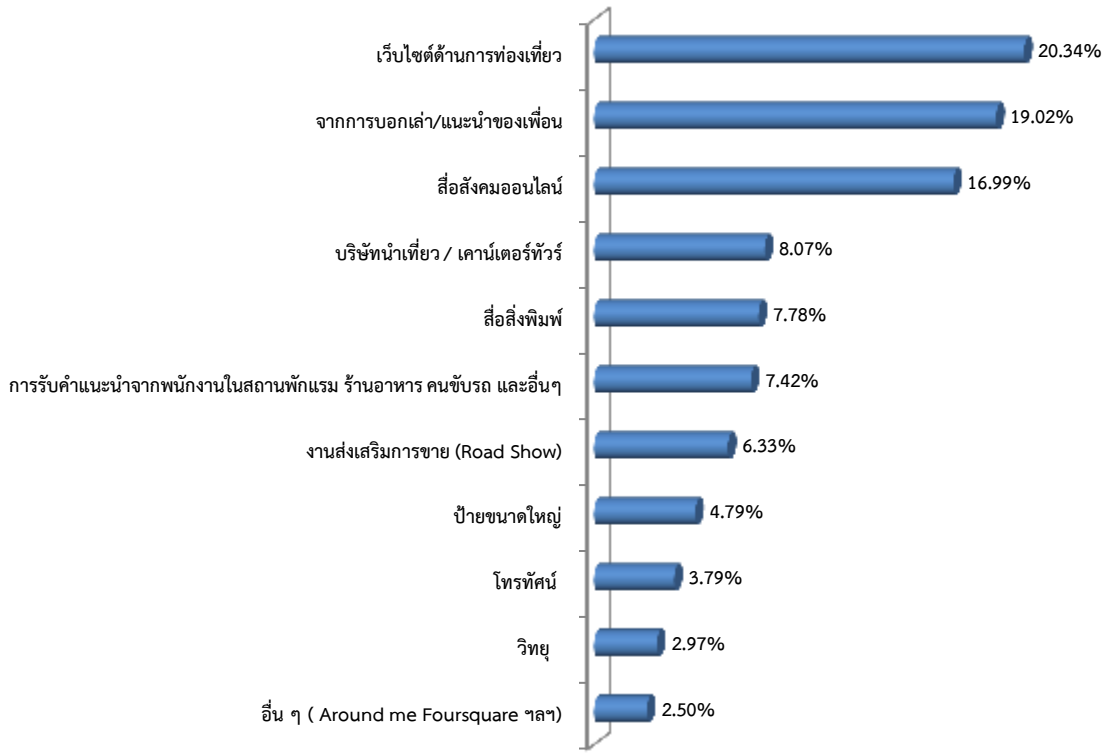
แผนภูมิที่ 4-5 ร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกตามปัจจัยหลักที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยว



4.1.5 สื่อที่ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยจากสื่อประเภทต่างๆ แตกต่างกัน โดยในปี 2563 สื่อที่เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้มากที่สุด คือ เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว (ร้อยละ 20.34) และสื่อที่เข้าถึงได้ในระดับปานกลาง คือ สื่อบุคคล (การแนะนำของเพื่อน/ญาติ) (ร้อยละ 19.02) ในขณะที่สื่อที่เข้าถึงได้ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ วิทยุ (ร้อยละ 2.97)

แผนภูมิที่ 4-6 ร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกตามสื่อหรือช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย

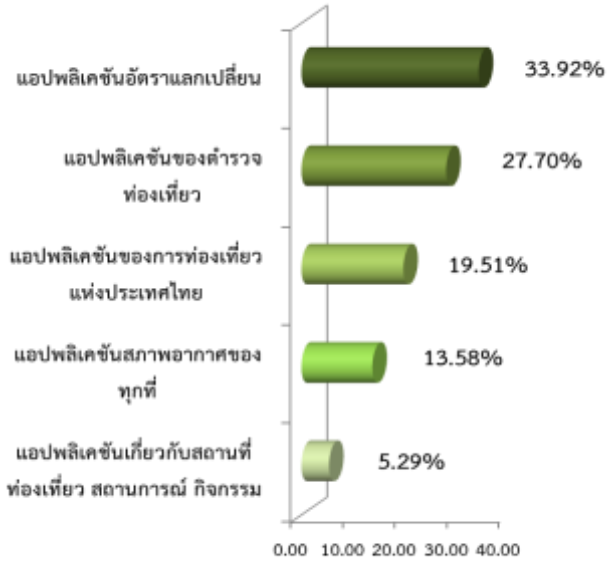


4.1.6 การใช้แอปพลิเคชันต่างๆ ในการเดินทางท่องเที่ยว

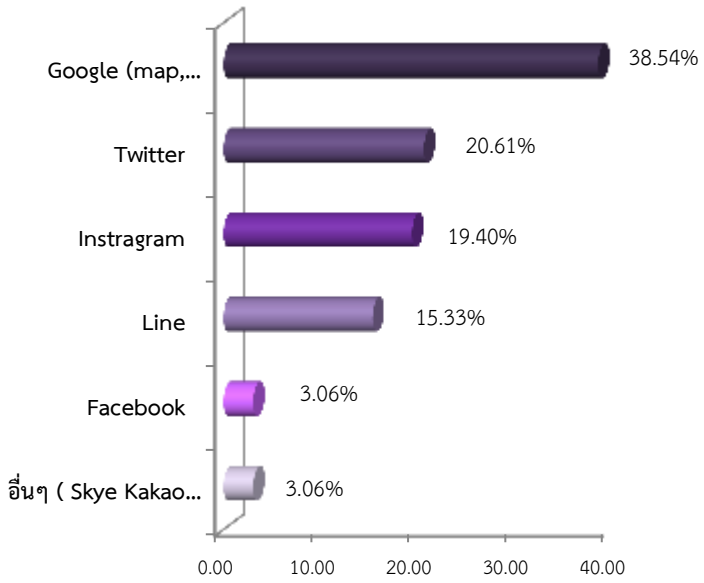
กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งหมดมีการใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยที่หลากหลาย โดยได้มีการแบ่งประเภทของแอปพลิเคชันที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้ออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ประเภทแอปพลิเคชันให้บริการข้อมูลด้านต่าง ๆ ประเภทแอปพลิเคชันที่ใช้อำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทาง ประเภทแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับจองที่พักแรม และประเภทแอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับบริการด้านขนส่ง ซึ่งได้มีการจัดอันดับแอปพลิเคชันในแต่ละประเภทที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้ในการอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวดังนี้ 1) ประเภทแอปพลิเคชันที่ใช้อำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการข้อมูลด้านต่างๆ มากที่สุด คือ แอปพลิเคชันอัตราแลกเปลี่ยน (33.92) 2) ประเภทแอปพลิเคชันที่ใช้อำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทางมากที่สุด คือ Map Translate Earth Scholar (ร้อยละ 38.54) 3) ประเภทแอปพิเคชันที่ใช้อำนวยความสะดวกในการค้นหาที่พักที่มีผู้ใช้มากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน Booking.com (ร้อยละ 35.37) และ 4) ประเภทแอปพลิเคชัน ที่ใช้อำนวยความสะดวกในการค้นหาบริการด้านขนส่งมากที่สุด คือ Sky scanner (ร้อยละ 44.77)

แผนภูมิที่ 4-7 ร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกการใช้แอปพลิเคชันต่างๆ ในการเดินทางท่องเที่ยว

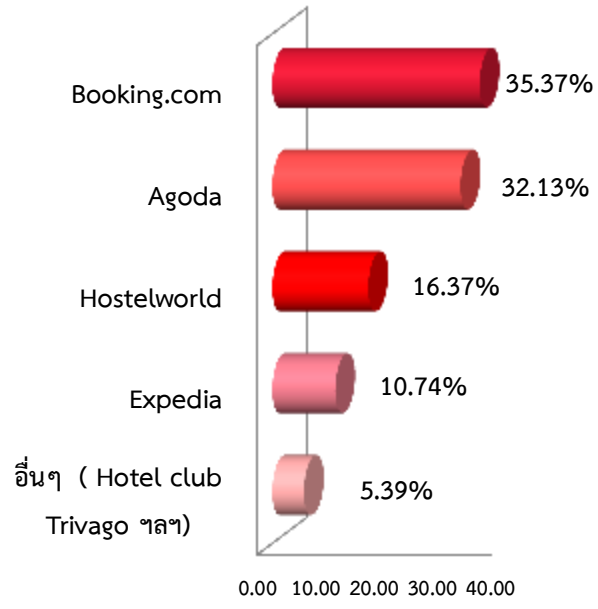
กลุ่มแอปพลิเคชันให้บริการข้อมูลด้านต่างๆ



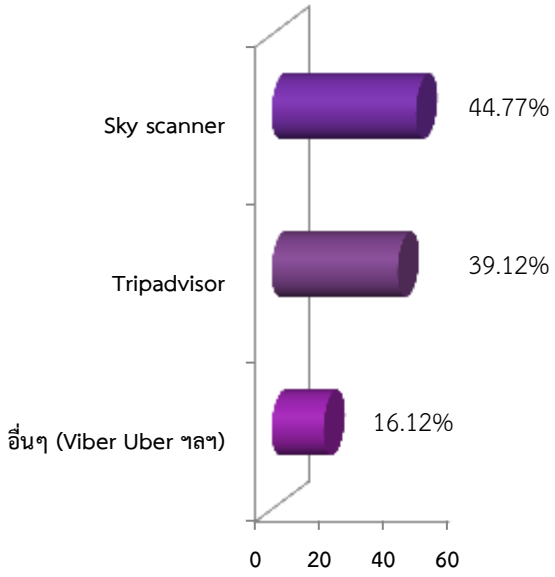
กลุ่มแอปพลิเคชันสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทาง



กลุ่มแอปพลิเคชันเกี่ยวกับจองสถานที่พักแรม



กลุ่มแอปพลิเคชันเกี่ยวกับบริการขนส่งโดยสาร

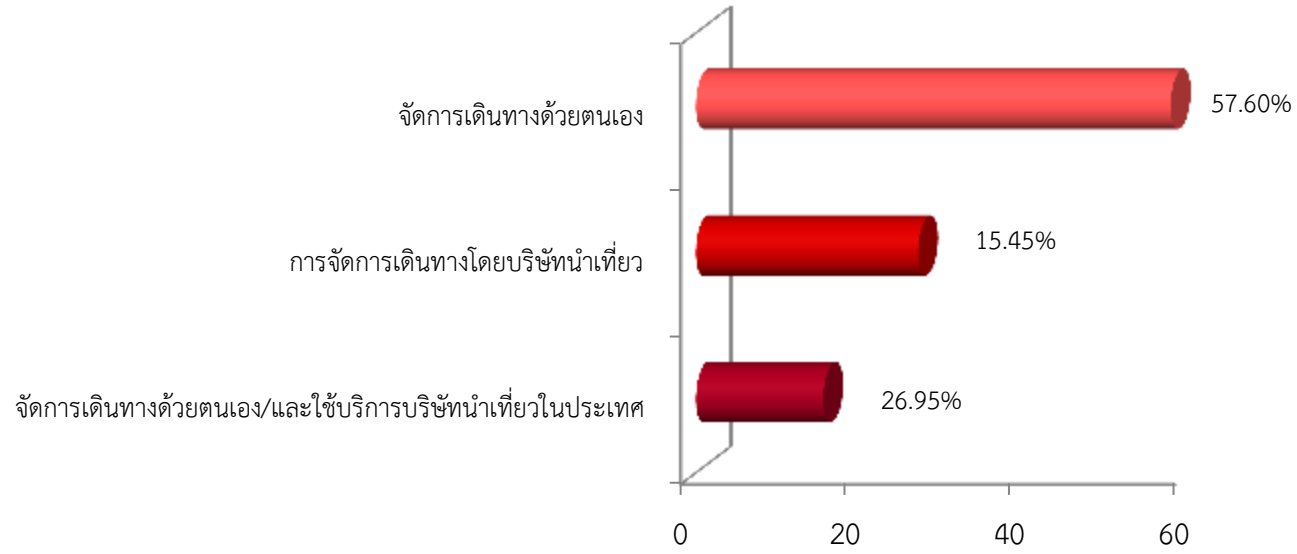


4.1.7. วิธีการจัดการเดินทางท่องเที่ยว

1. ลักษณะการจัดการเดินทาง

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.60) จัดการเดินทางด้วยตนเอง มีเพียงบางส่วน (ร้อยละ 26.95) ที่จัดการเดินทางโดยบริษัทนำเที่ยว ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มน้อย (ร้อยละ 15.45) จัดการเดินทางด้วยตนเองและใช้บริการบางส่วนจากบริษัทนำเที่ยว

แผนภูมิที่ 4-8 ร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

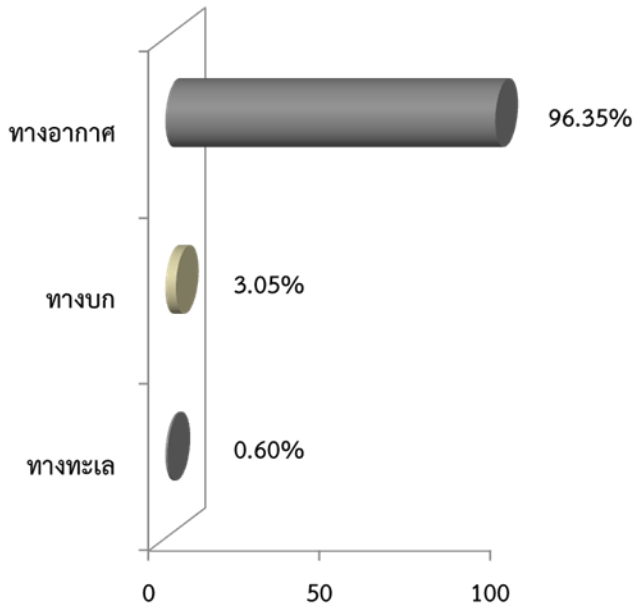


2. พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถเดินทางมาประเทศไทยได้ 3 ช่องทาง ได้แก่ ทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.35) เดินทางมาประเทศไทยทางอากาศ ซึ่งไม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา เนื่องจากประเทศไทยมีสนามบินนานาชาติอยู่ในทุกภูมิภาคและสนามบินเหล่านี้มีเส้นทางการบินเชื่อมกับประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคทั้งระยะสั้นและระยะไกลจำนวนมาก ประกอบกับมีสายการบิน Low Cost จำนวนมาก ทั้งของประเทศไทย และต่างประเทศ ทำให้การเดินทางโดยเครื่องบินสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ส่งผลให้ความต้องการในการเดินทางโดยทางอากาศมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างมาก สำหรับในด้านการเดินทางทางบกนั้น แม้จากการสำรวจพบว่ามีนักท่องเที่ยวเพียงร้อยละ 3.5 เท่านั้นที่เดินทางมาประเทศไทยโดยทางบก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ มาเลเซีย กัมพูชา

เมียนมาร์ และลาว จากการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทยส่วนใหญ่ร้อยละ 75.90 เดินทางมาประเทศไทย เพียงประเทศเดียว และเดินทางไปยังประเทศอื่นอยู่ที่ร้อยละ 24.10

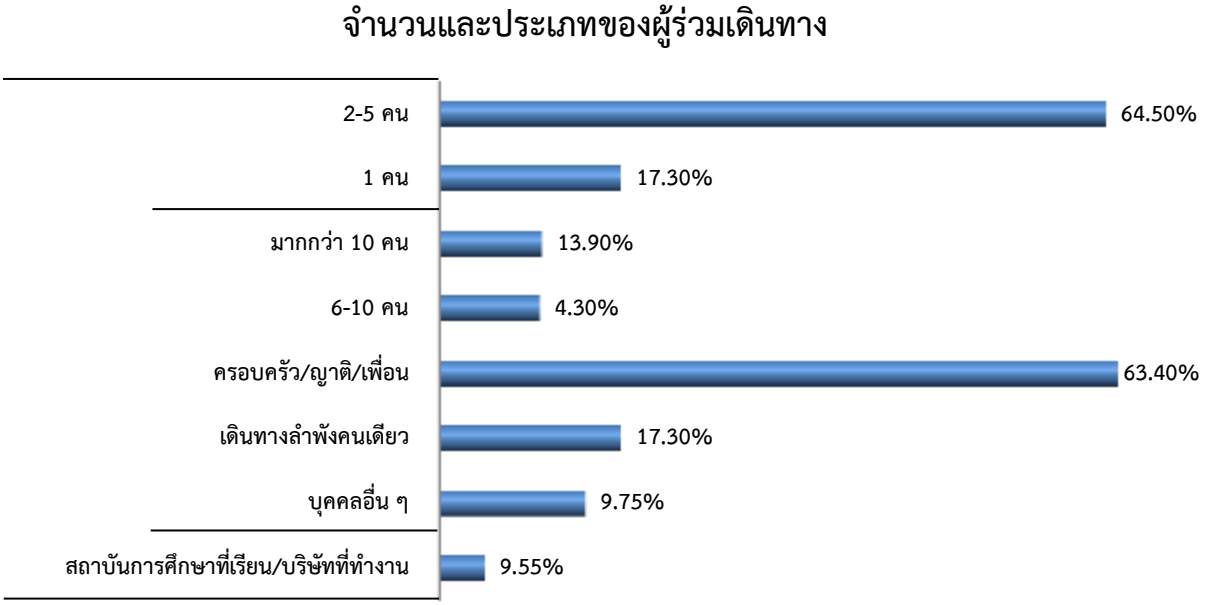
แผนภูมิที่ 4-9 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำแนกตามพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง



3. จำนวน / ประเภทผู้ร่วมเดินทาง

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมเดินทางเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เฉลี่ยมีผู้ร่วมเดินทาง 2-5 คน มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 63.40) นอกจากนี้พบว่ามีผู้ที่เดินทางคนเดียวร้อยละ (17.30) และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ผู้ร่วมเดินทางส่วนใหญ่ (ร้อยละ 64.50) เป็นครอบครัว/ญาติ/เพื่อน ผลการสำรวจดังกล่าวเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในการขายบริการในรูปแบบเป็นกลุ่ม เช่น บริการสำหรับนักท่องเที่ยว 2 คน หรือบริการสำหรับนักท่องเที่ยว 3 คน อาจแตกต่างกัน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ เป็นต้น

แผนภูมิที่ 4-10 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำแนกตามจำนวน/ประเภทผู้เดินทาง

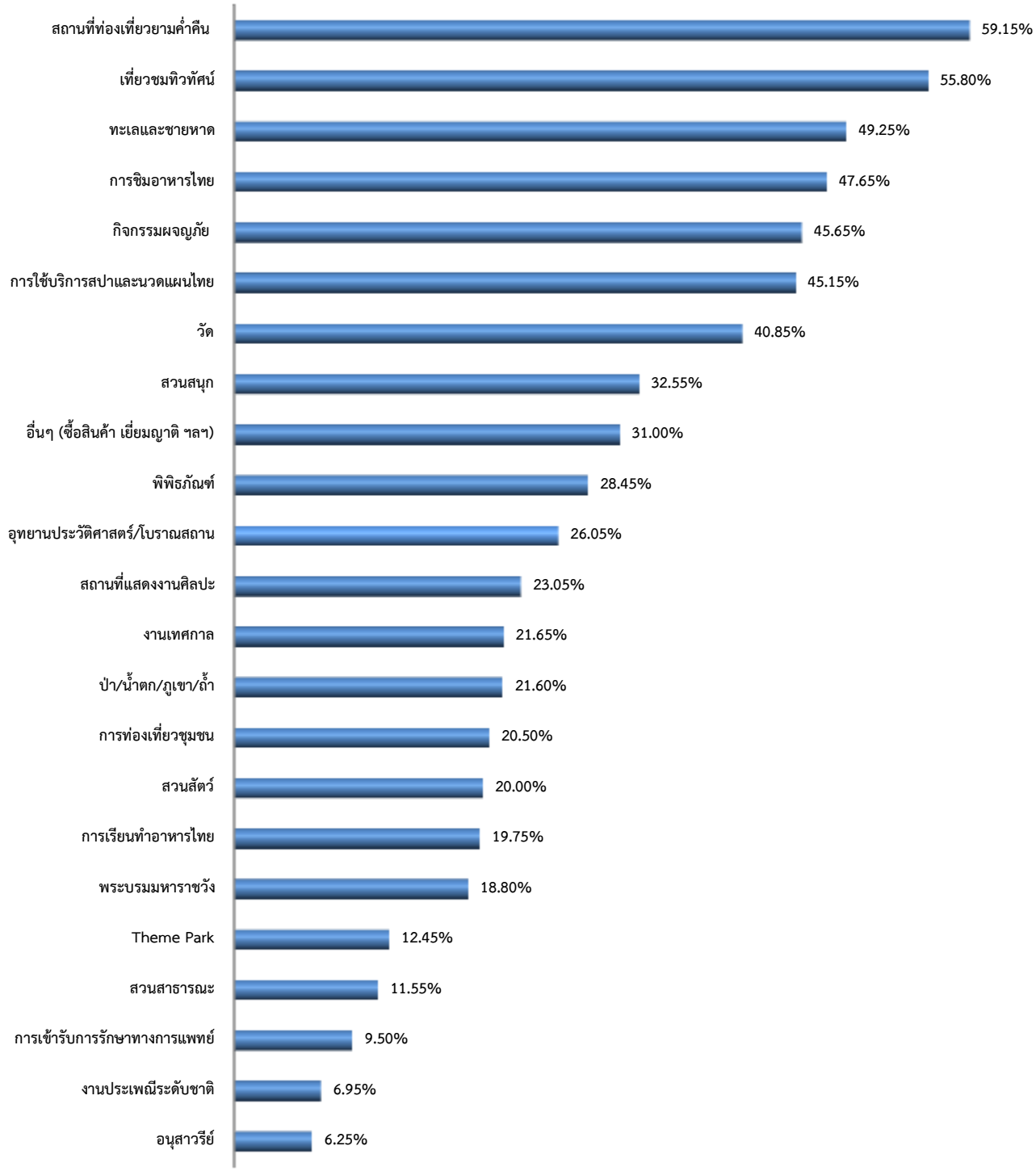


4.1.8. การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวครั้งนี้

1. การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลาย โดยกิจกรรมหลัก 3 ประเภทแรกที่เข้าร่วมมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวยามค่ำคืน (ชมตลาดกลางคืน สถานบันเทิง) เที่ยวชมทิวทัศน์ทะเลและชายหาด (ร้อยละ 59.15, 55.80 และ 49.25 ตามลำดับ) นอกจากนี้ กิจกรรมที่มีความสำคัญรองลงมา ได้แก่ การชิมอาหารไทย กิจกรรมผจญภัย การเข้ารับบริการสปาและนวดแผนไทย (ร้อยละ 47.65, 45.65 และ 45.15 ตามลำดับ) ในขณะที่การเข้าร่วมกิจกรรมจากท้ายสุด ได้แก่ อนุสาวรีย์ งานประเพณีระดับชาติ การเข้ารับการรักษาทางการแพทย์ สวนสาธารณะ (ร้อยละ 6.25, 6.95, 9.50 และ 11.55 ตามลำดับ)

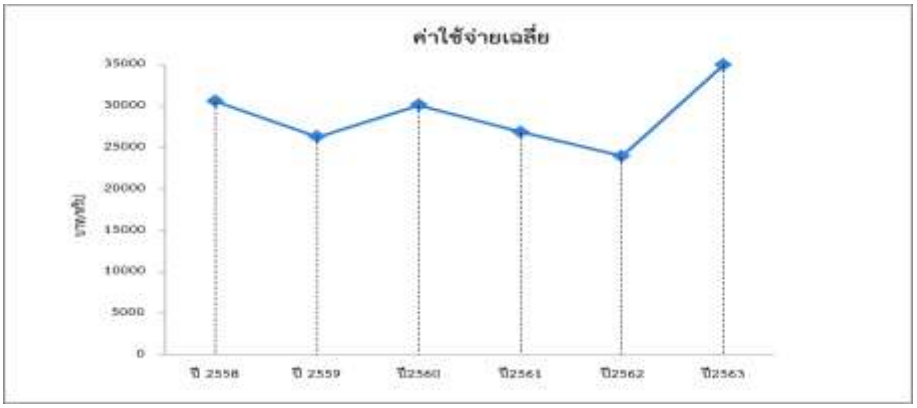
แผนภูมิที่ 4-11 ร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกตามแหล่งท่องเที่ยวหรือกิจกรรมที่ไปเยี่ยมชมหรือเข้าร่วมระหว่างอยู่ในประเทศไทย



4.1.9 ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวต่อคนต่อทริป

ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่อคนต่อทริปในปี 2563 อยู่ที่ 35,000 บาท/คน เพิ่มขึ้นจากปี 2562 อยู่ที่ 23,965.30 บาท/คน และปี 2561 อยู่ที่ 30,116.60 บาท/คน ตามลำดับ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจโลกทำให้สินค้ามีราคาที่แพงขึ้นทำให้มีค่าใช้จ่ายสูง

แผนภูมิที่ 4-12 ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวต่อคนต่อทริปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



4.1.10 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติความพึงพอใจ และความพึงพอใจรวมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

การประเมินความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

(1) ความพึงพอใจน้อยมาก	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 20.0 - 36.0
(2) ความพึงพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 36.1 – 52.0
(3) ความพึงพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 52.1 – 68.0
(4) ความพึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 68.1 – 84.0
(5) ความพึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 84.1 - 100.0

1. ความพึงพอใจในภาพรวมของ 5 จังหวัดท่องเที่ยว

จากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่สำรวจในปี 2563 จำนวน 2,000 คนนั้น ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาจากทวีปสำคัญ 7 ทวีป ได้แก่ เอเชีย (ร้อยละ 63.25) ยุโรป (ร้อยละ 18.15) อเมริกา (ร้อยละ 6.30) เอเชียใต้ (ร้อยละ 6.30) โอเชียเนีย (ร้อยละ 1.65) ตะวันออกกลาง (ร้อยละ 0.40) และแอฟริกา (ร้อยละ 0.20)

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในทุกภูมิภาคเดินทางมาประเทศไทย เพื่อพักผ่อนในวันหยุดเป็นส่วนใหญ่ โดยส่วนมากร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวยามค่ำคืน (ร้อยละ 59.15) และรองลงมาเป็นประเภทกิจกรรมเที่ยวชมทิวทัศน์

(ร้อยละ 55.80) ตามลำดับ จากการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ทุกจังหวัดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยจังหวัดที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ อันดับที่ 1 จังหวัดกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 87.56) อันดับที่ 2 จังหวัดสุราษฎร์ธานี (ร้อยละ 86.58) อันดับที่ 3 จังหวัดภูเก็ต (ร้อยละ 86.45) อันดับที่ 4 จังหวัดชลบุรี (ร้อยละ 84.58) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด อันดับที่ 5 คือ จังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 80.17) ทั้งนี้ด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุดแต่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทั้งประเทศ โดยเฉพาะในเรื่อง ห้องน้ำสาธารณะ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ความปลอดภัย และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จึงจำ เป็นต้องมีการศึกษาเชิงลึกเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในประเทศในกลุ่มนี้ให้มากขึ้น

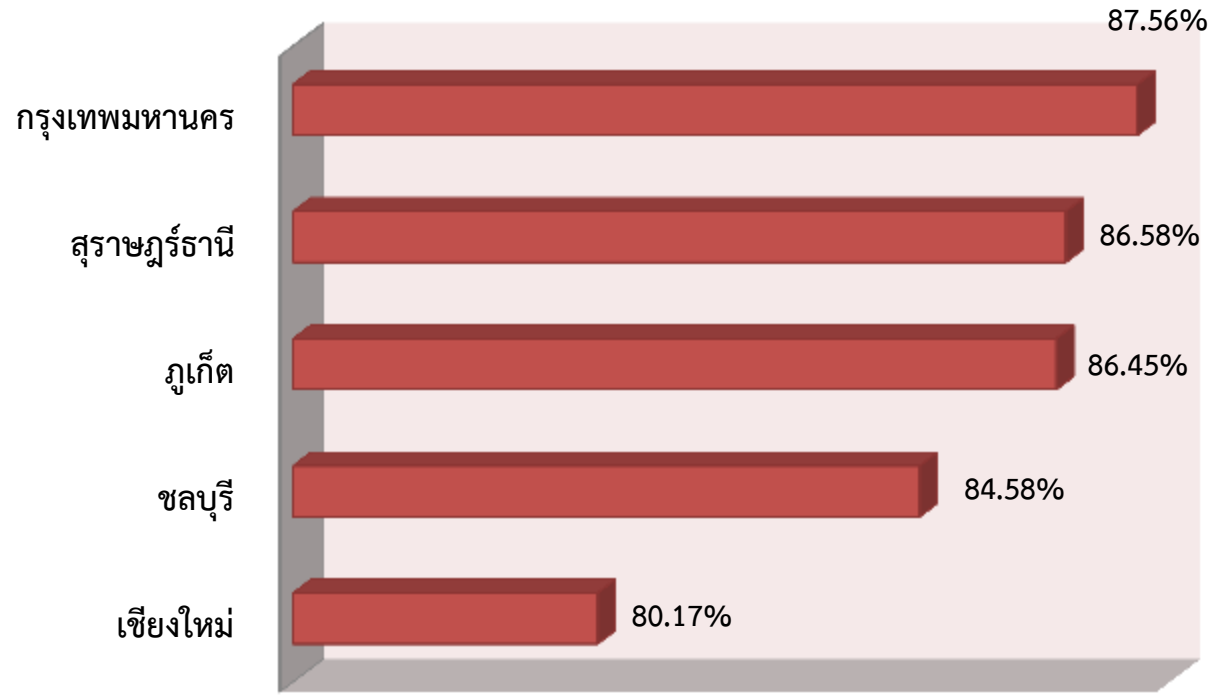
2. การพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยวให้สามารถเพิ่มความพึงพอใจกับนักท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัด

จากการศึกษาพบว่าในแต่ละประเด็นหลักที่ประเมินมีหลายๆ ประเด็นย่อยที่มีผลต่อความพึงพอใจรวม สะท้อนถึงจุดอ่อนหรือการขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ในการปรับปรุงและพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยวควรมีเป้าหมายการพัฒนาไปสู่ “ระดับพึงพอใจอย่างมาก” หรือมีคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 84.1 ขึ้นไป ซึ่งเมื่อนำเป้าหมายดังกล่าวมาวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ หากพบว่ามี “ระดับความพึงพอใจมาก” รองลงมาก็ถือว่าบริการนั้นยังไม่โดดเด่นในด้านคุณภาพหรือเป็นจุดอ่อนที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น แต่หากเป็น “ระดับพึงพอใจอย่างมาก” ก็ถือว่าบริการนั้นมีความโดดเด่นในด้านคุณภาพหรืออาจเป็นจุดแข็งก็ให้รักษาจุดแข็งนั้นไว้ โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจอย่างมากในทุกจังหวัด มี 2 ประเด็น ได้แก่ ประชาชน และบริการเชิงสุขภาพ ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจต่ำในทุกจังหวัดมี 2 ประเด็น ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ และด่านตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรต้องเร่งปรับปรุงแก้ไข

3. สรุปความพึงพอใจในภาพรวมของ 5 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยว

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในปี 2563 จำนวน 2,000 ตัวอย่าง ใน 5 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยว ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดภูเก็ต จังหวัดชลบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีจังหวัดที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยว อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก โดยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 87.56) จังหวัดสุราษฎร์ธานี (ร้อยละ 86.58) และจังหวัดภูเก็ต (ร้อยละ 86.45) ในขณะที่จังหวัดที่ความพึงพอใจน้อยที่สุด 2 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ จังหวัดชลบุรี (ร้อยละ 84.58) และจังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 80.17)

แผนภูมิที่ 4-13 ร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมประเทศไทยของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทยในปี 2563



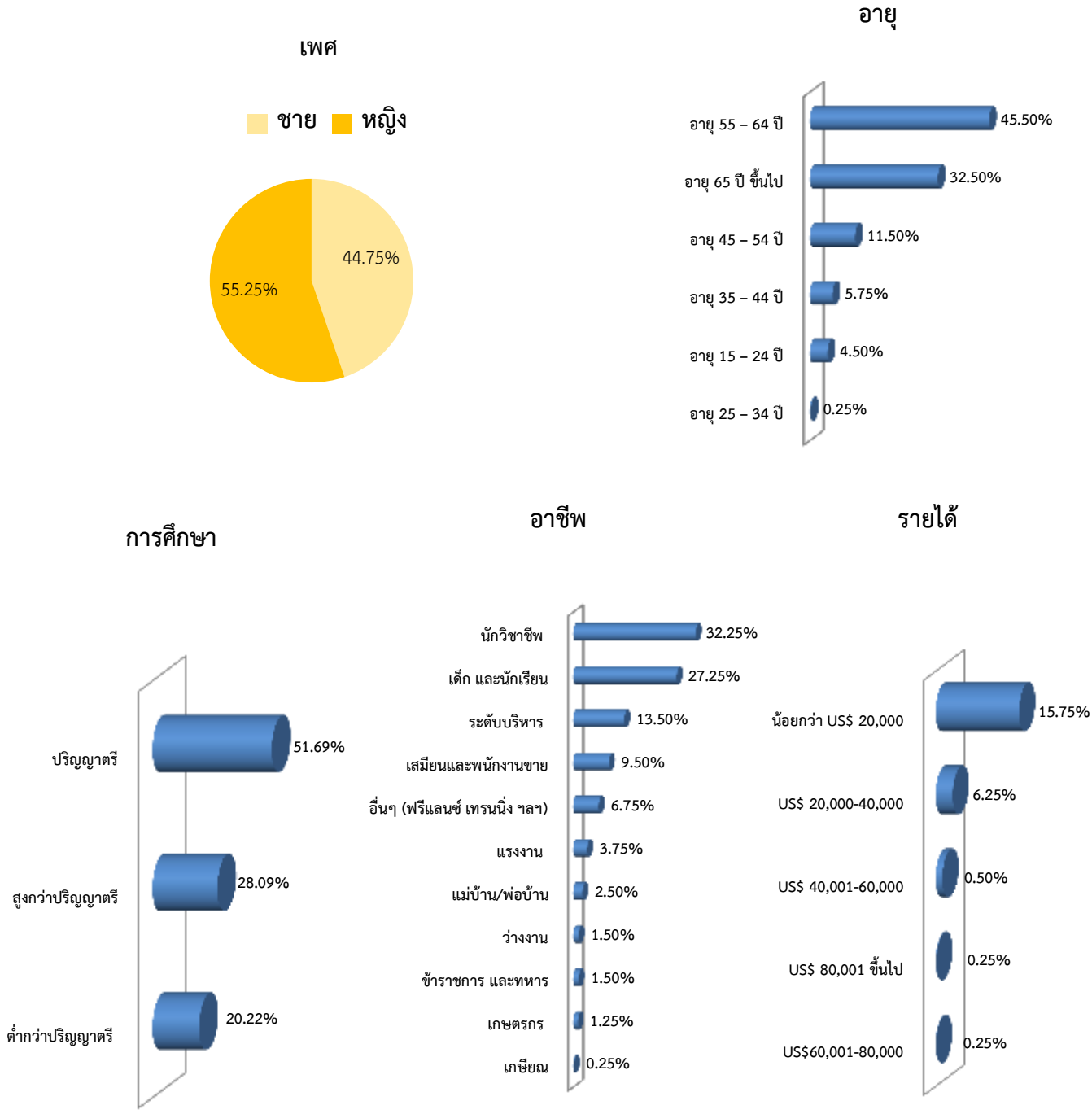
4. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแต่ละจังหวัด

4.1. จังหวัดกรุงเทพมหานคร

4.1.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 55.25 ต่อร้อยละ 44.75) มีอายุอยู่ในช่วง 55-64 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 45.50) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 51.69) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพนักวิชาชีพมากที่สุด (ร้อยละ 32.25) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 ดอลลาร์สหรัฐมากที่สุด (ร้อยละ 15.75) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

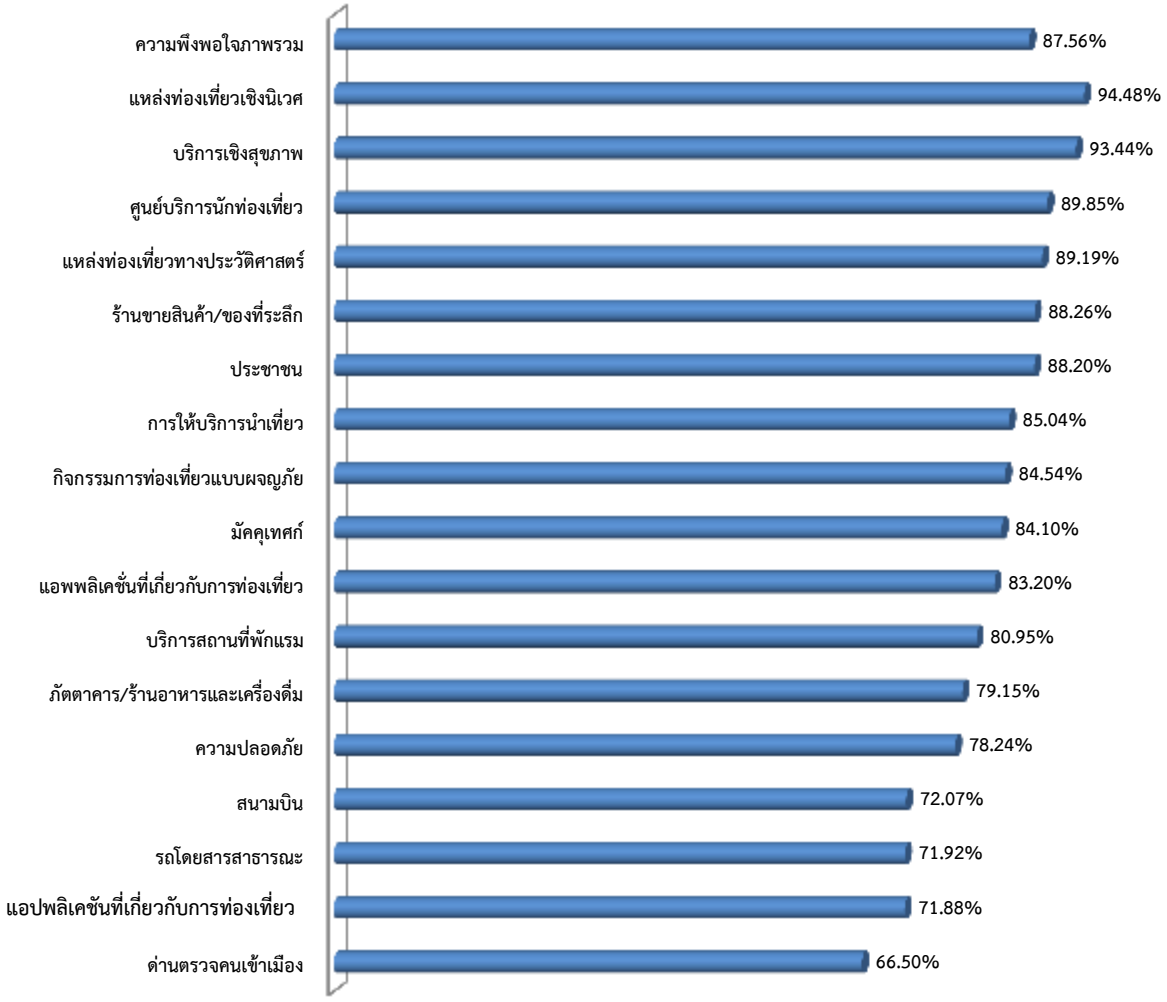
แผนภูมิที่ 4-14 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



4.1.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับความพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 87.56) ทั้งนี้ จาก 18 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บริการเชิงสุขภาพ และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 94.48 ร้อยละ 93.44 และร้อยละ 89.85) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ห้องน้ำสาธารณะ และบริการขนส่งโดยรถสารสาธารณะ (ร้อยละ 66.50 ร้อยละ 71.88 และร้อยละ 71.92 ตามลำดับ)

แผนภูมิที่ 4-15 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร



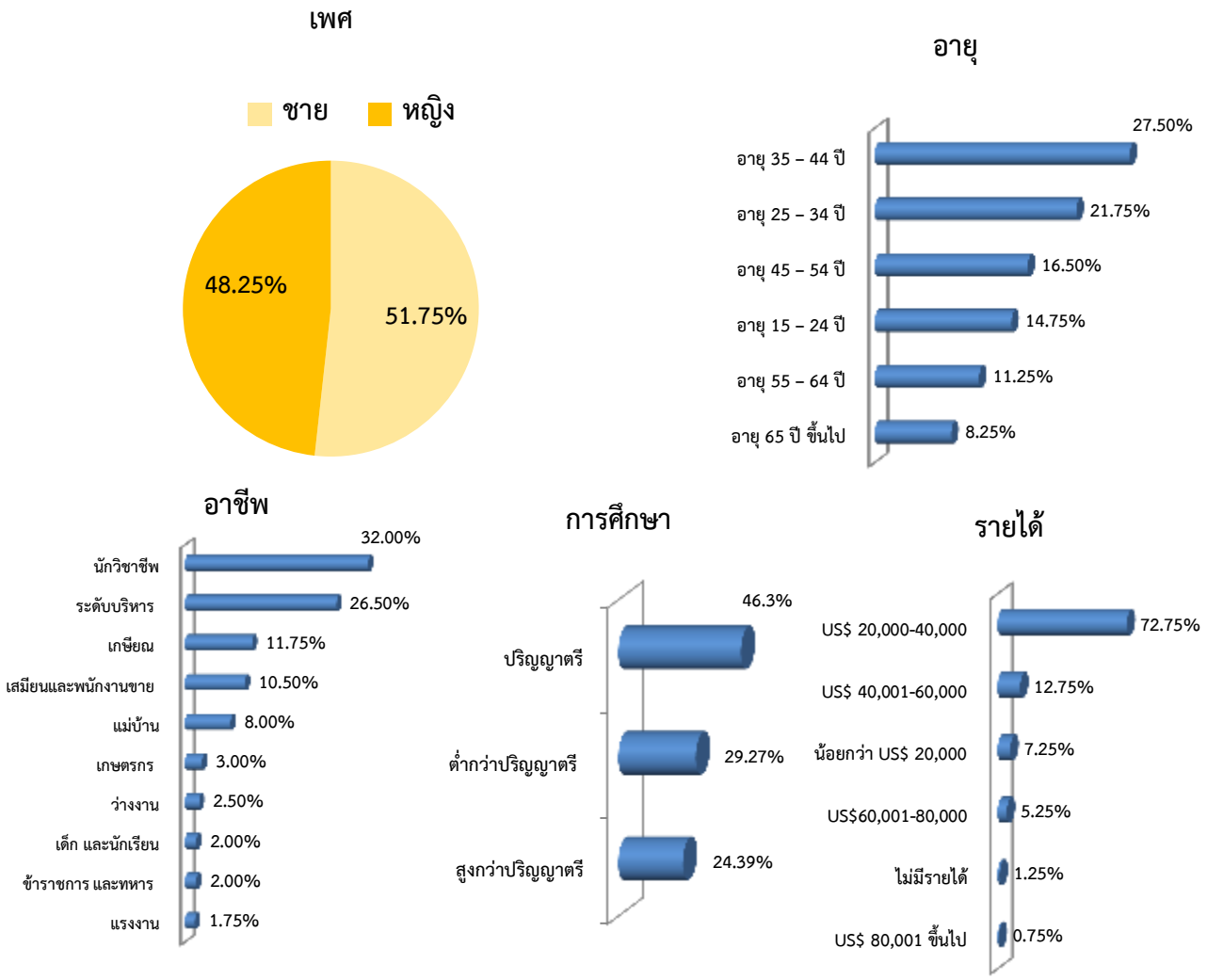
หมายเหตุ: จังหวัดกรุงเทพมหานครไม่ได้มีการให้บริการด้านแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด

4.2 จังหวัดภูเก็ต

4.2.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 51.75 ต่อร้อยละ 48.25) มีอายุอยู่ในช่วง 35-44 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 27.50) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 46.3) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพนักวิชาชีพมากที่สุด (ร้อยละ 32.00) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 – 40,000 ดอลลาร์สหรัฐมากที่สุด (ร้อยละ 72.75) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

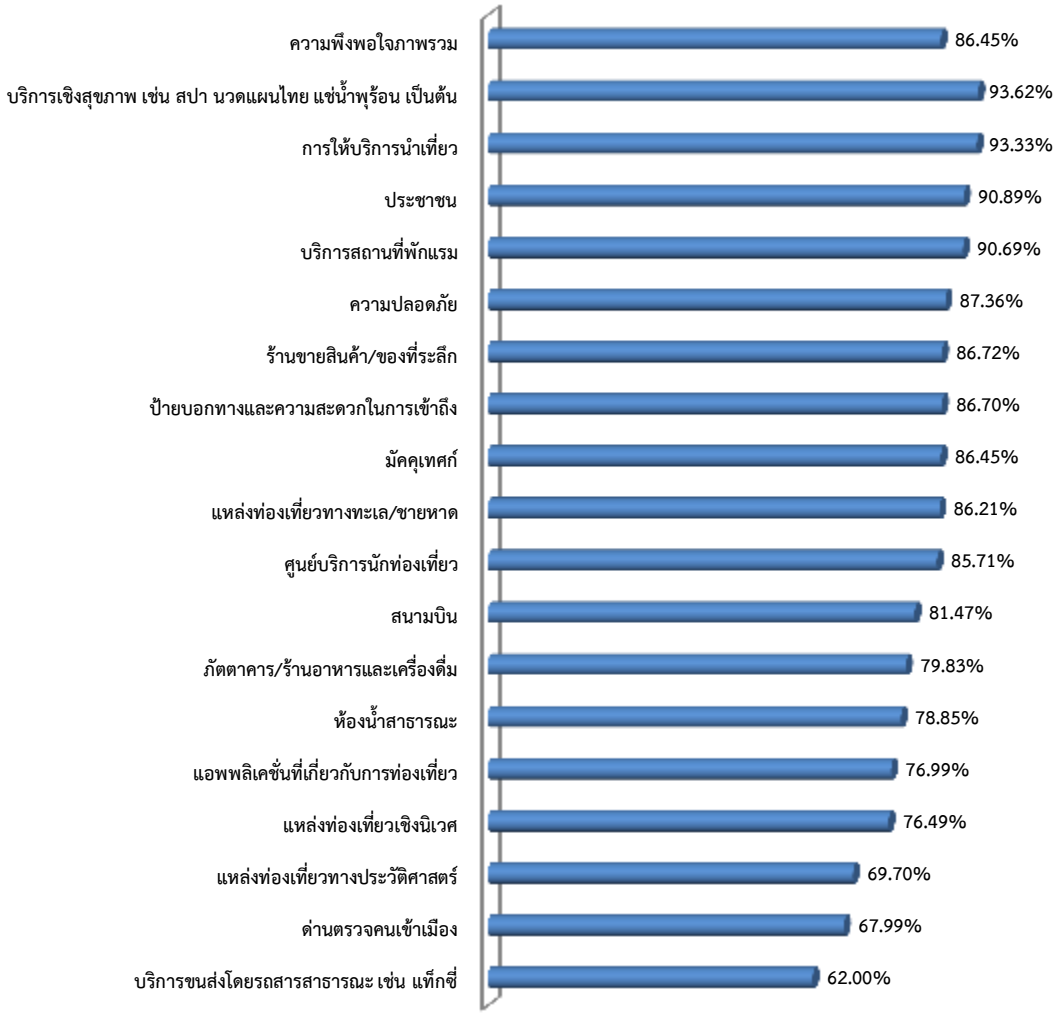
แผนภูมิที่ 4-16 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



4.2.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับความพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 86.45) ทั้งนี้ จาก 18 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการเชิงสุขภาพ การให้บริการนำเที่ยว และประชาชน (ร้อยละ 93.62 ร้อยละ 93.33 และร้อยละ 90.89) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ บริการขนส่งโดยสารสาธารณะ ด่านตรวจคนเข้าเมือง และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (ร้อยละ 62.00 ร้อยละ 67.99 และร้อยละ 69.70 ตามลำดับ)

แผนภูมิที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

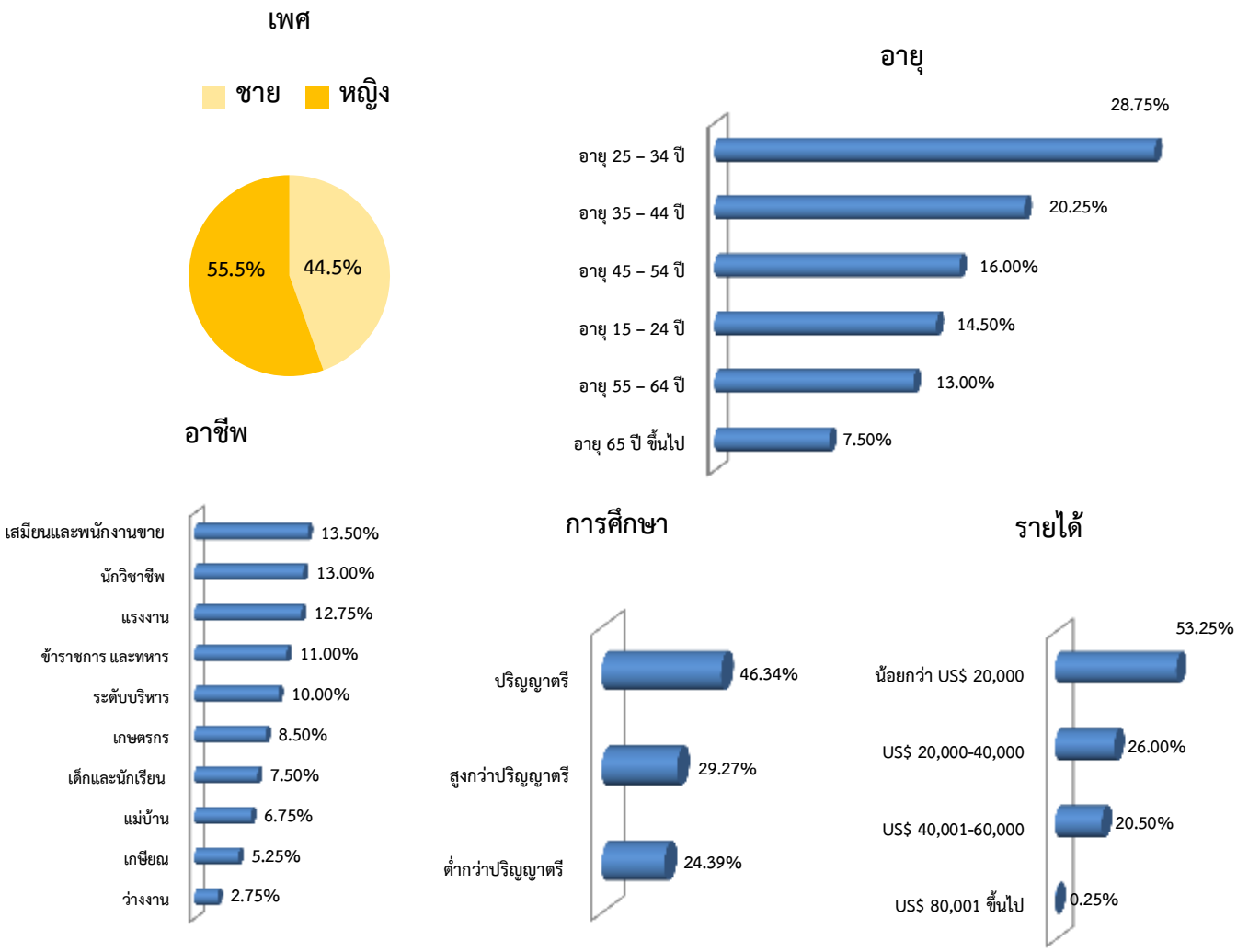


4.3. จังหวัดชลบุรี

4.3.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 55.50 ต่อร้อยละ 44.50) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 28.75) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 46.3) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเสมียนและพนักงานขายมากที่สุด (ร้อยละ 13.50) และมีรายได้เกิน 20,000 ดอลลาร์สหรัฐมากที่สุด (ร้อยละ 53.25) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

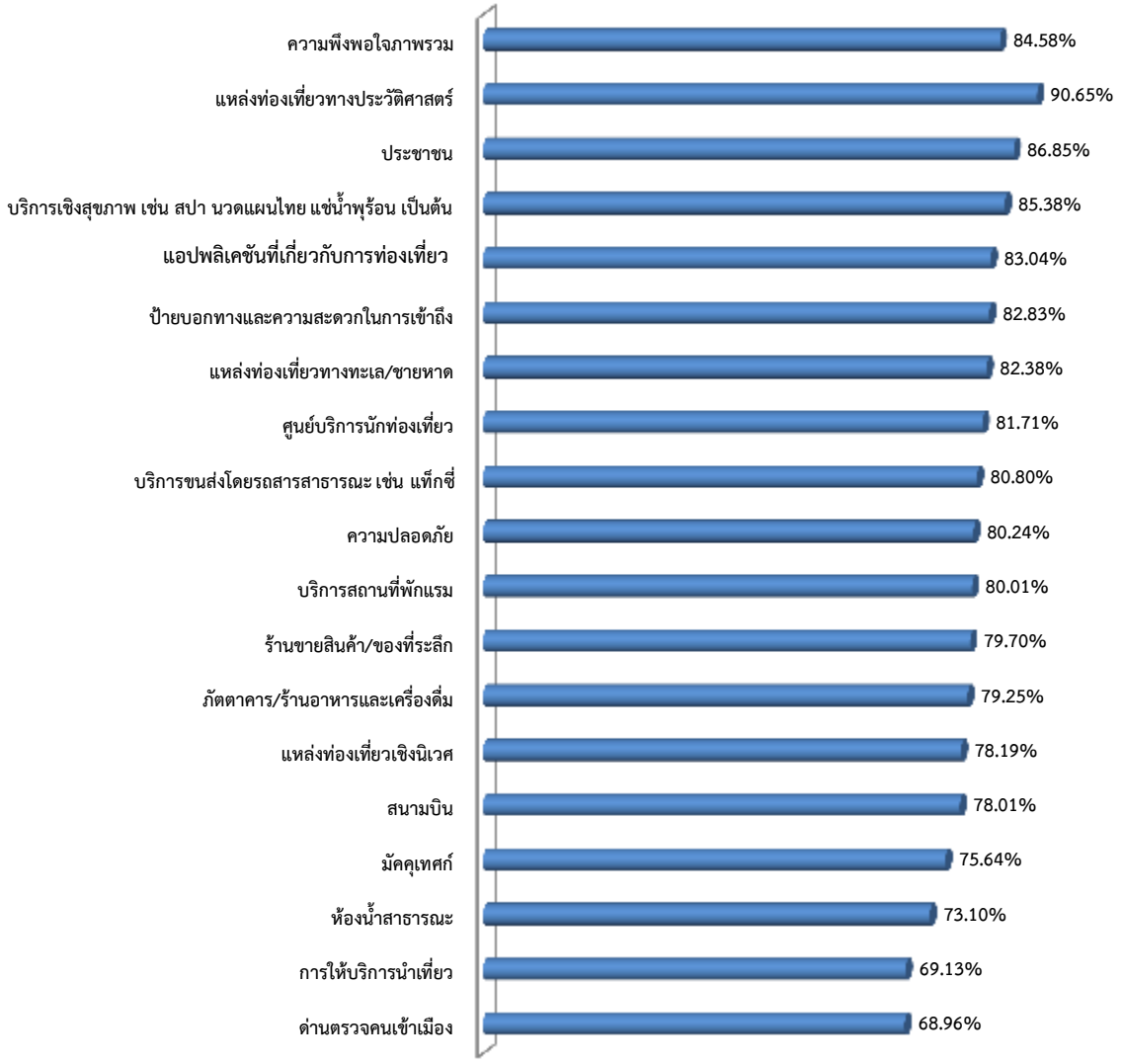
แผนภูมิที่ 4-18 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



4.3.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับความพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 84.58) ทั้งนี้ จาก 18 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ประชาชน และบริการสุขภาพ (ร้อยละ 90.65 ร้อยละ 86.85 และร้อยละ 85.38) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ ด่านตรวจคนเข้าเมือง การให้บริการท่องเที่ยว และห้องน้ำสาธารณะ (ร้อยละ 68.96 ร้อยละ 69.13 และร้อยละ 73.10 ตามลำดับ)

แผนภูมิที่ 4-19 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี

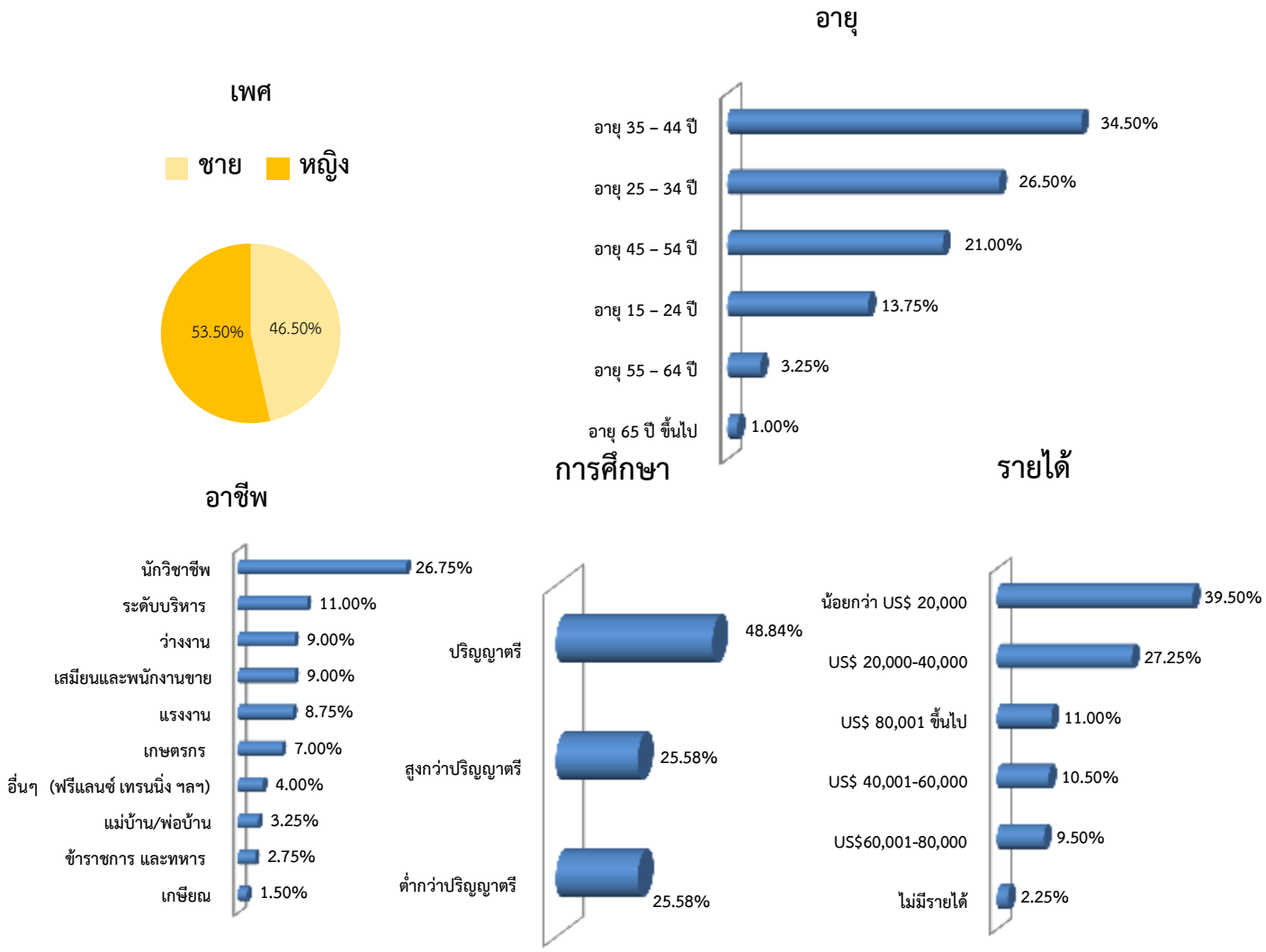


4.4. จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.4.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 53.50 ต่อร้อยละ 46.50) มีอายุอยู่ในช่วง 35 - 44 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 34.50) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 48.84) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพนักวิชาชีพมากที่สุด (ร้อยละ 26.75) และมีรายได้ไม่เกิน 20,000 ดอลลาร์สหรัฐมากที่สุด (ร้อยละ 39.50) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

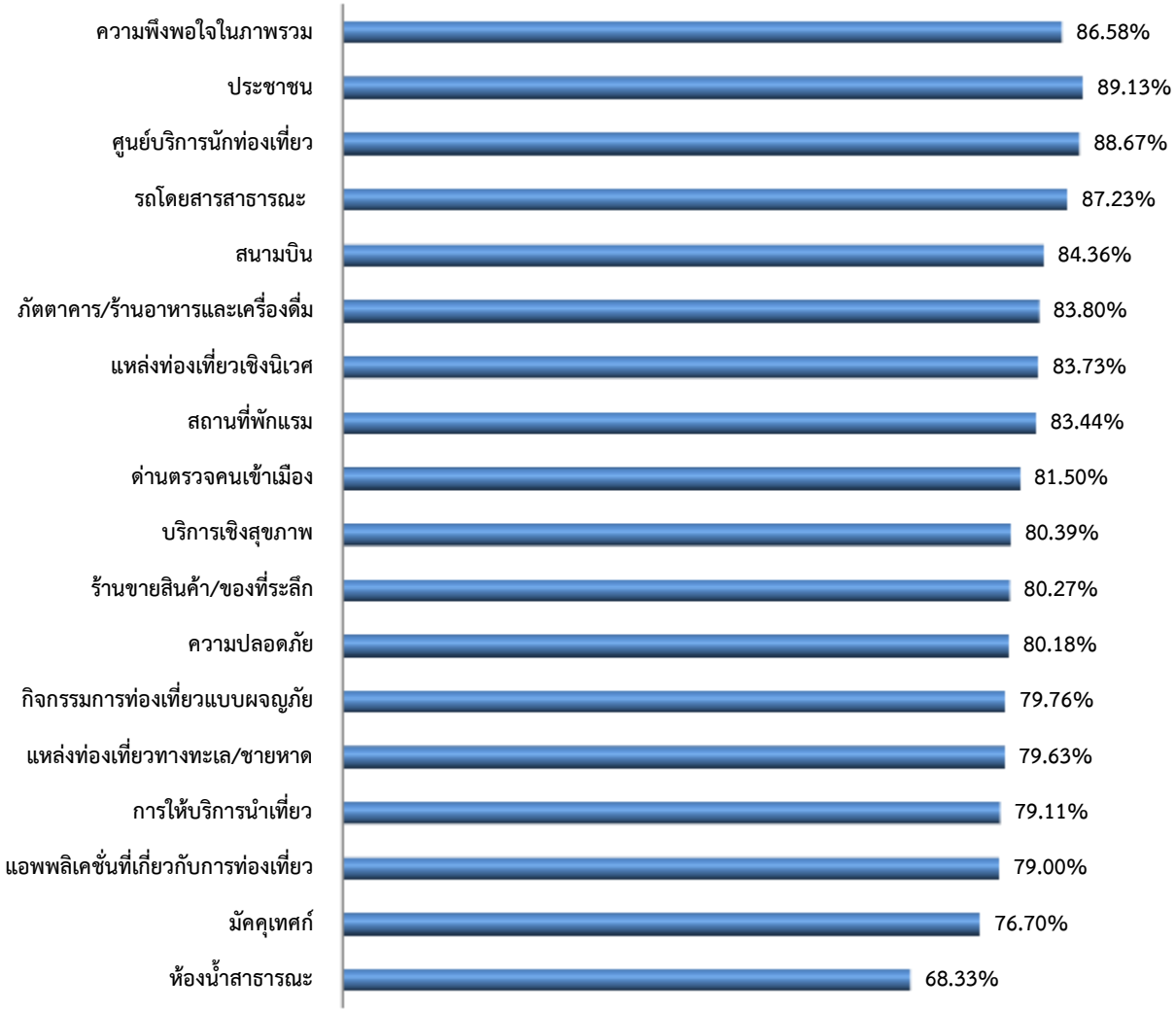
แผนภูมิที่ 4-20 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



4.4.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับความพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 86.58) ทั้งนี้ จาก 18 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และบริการขนส่งรถโดยสารสาธารณะ (ร้อยละ 89.13 ร้อยละ 88.67 และร้อยละ 87.36) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ มัคคุเทศก์ แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (ร้อยละ 68.33 ร้อยละ 76.70 และร้อยละ 79.00 ตามลำดับ)

แผนภูมิที่ 4-21 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

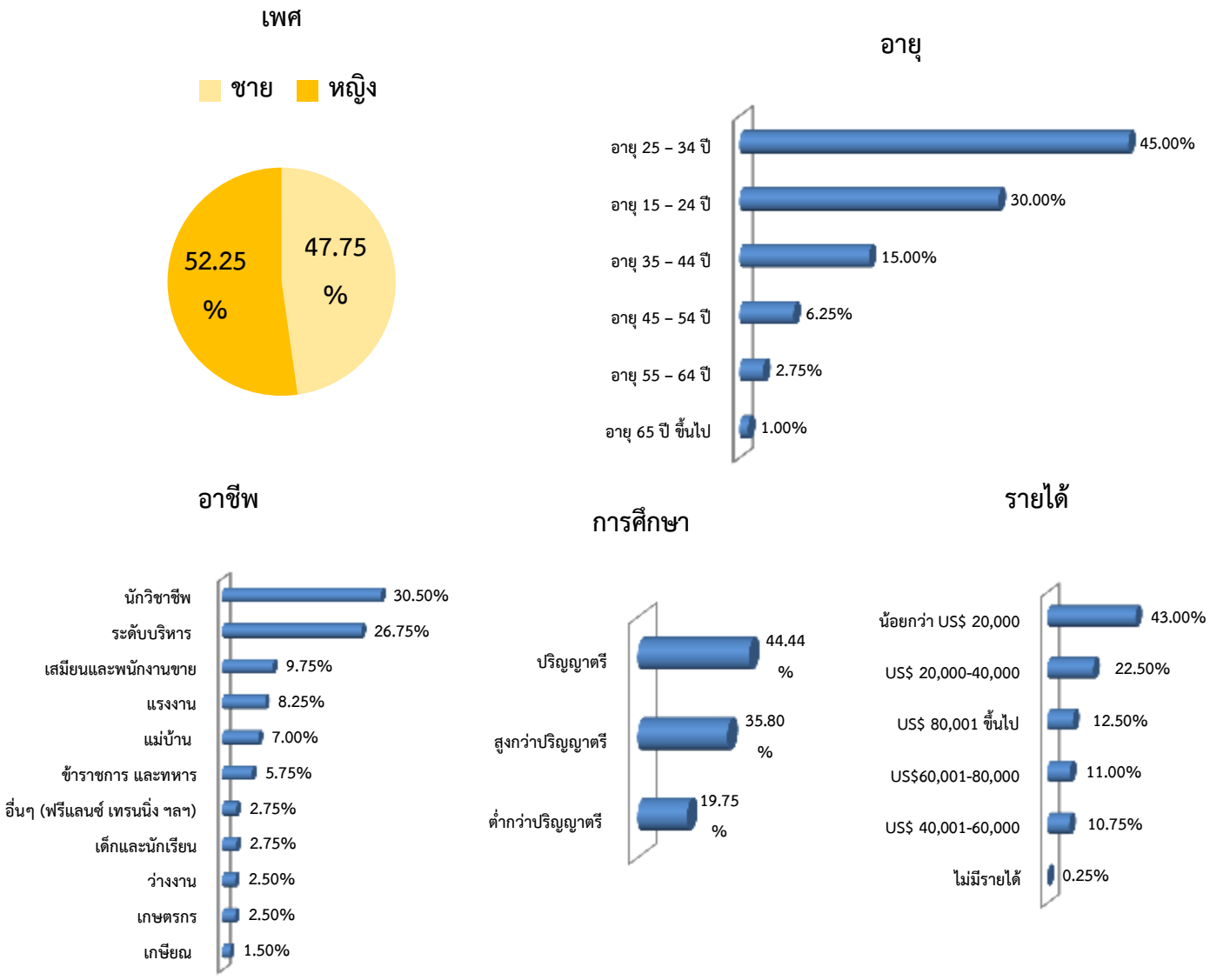


4.5. จังหวัดเชียงใหม่

4.5.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 52.25 ต่อร้อยละ 47.75) มีอายุอยู่ในช่วง 25 – 34 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 45.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 44.44) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพนักวิชาชีพมากที่สุด (ร้อยละ 30.50) และมีรายได้ไม่เกิน 20,000 ดอลลาร์สหรัฐมากที่สุด (ร้อยละ 43.00) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

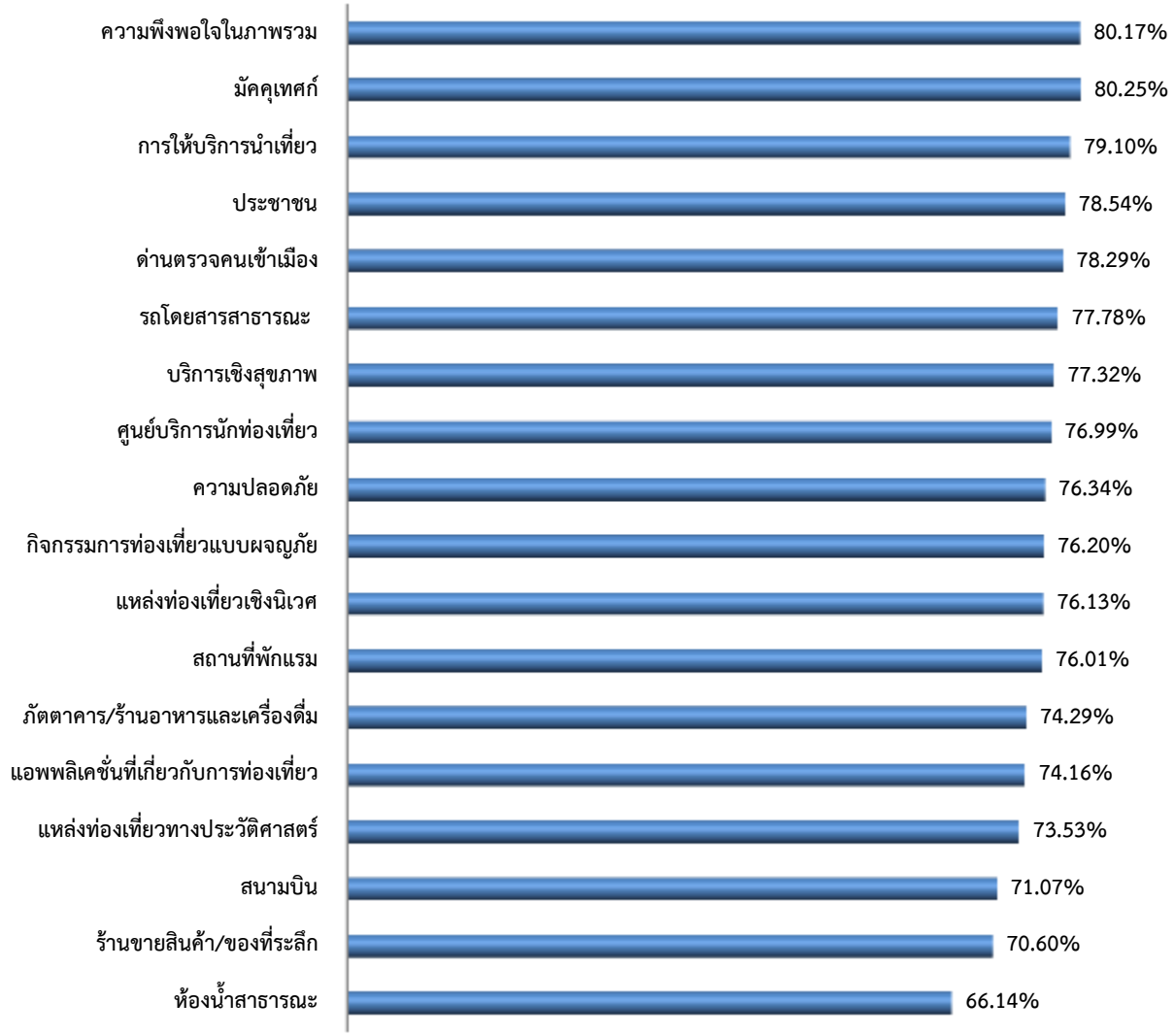
แผนภูมิที่ 4-22 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



4.5.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับความพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 80.17) ทั้งนี้ จาก 18 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง มัคคุเทศก์ และการให้บริการนำเที่ยว (ร้อยละ 81.40 ร้อยละ 80.25 และร้อยละ 79.10) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก และสนามบิน (ร้อยละ 66.14 ร้อยละ 70.60 และร้อยละ 71.07 ตามลำดับ)

แผนภูมิที่ 4-23 ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

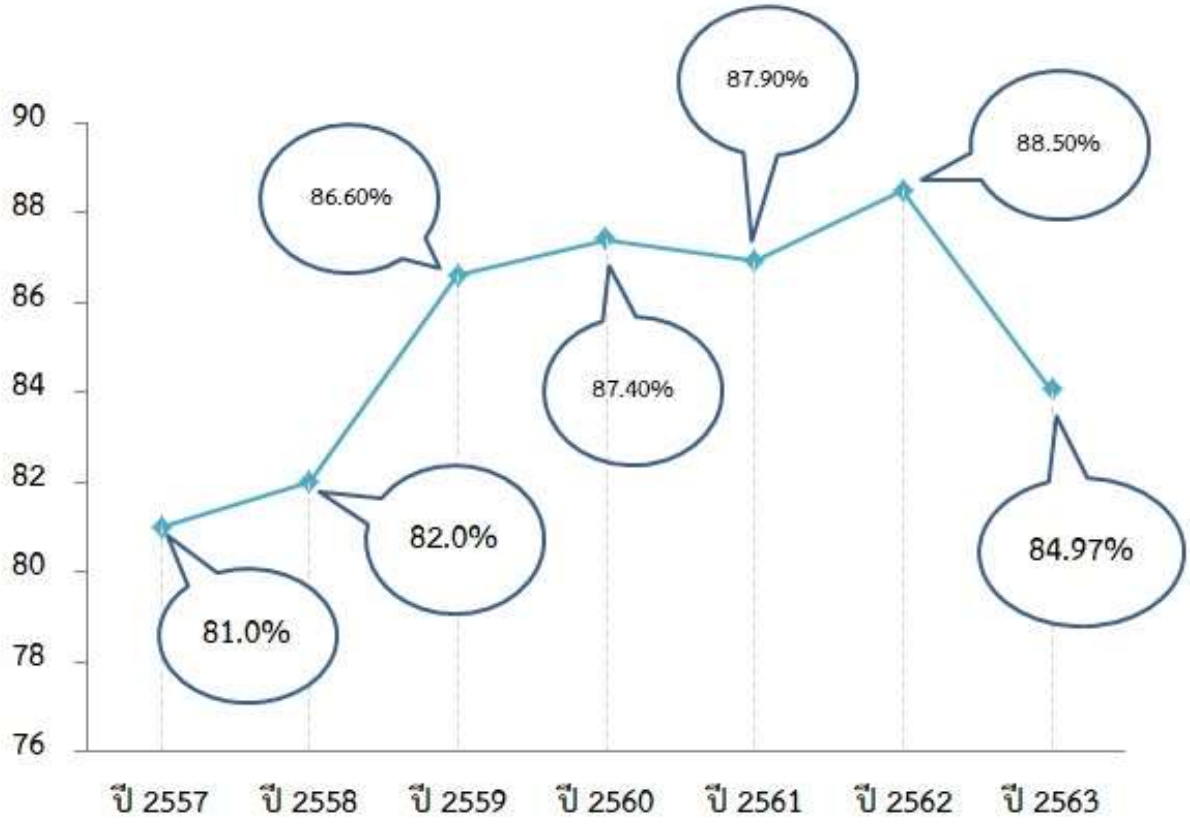


5. ภาพรวมความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยรวม

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของไทยในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ลดลงจากปีที่แล้ว โดยนับจากปี 2557 (ร้อยละ 81.00) ปี2558 (82.00) ปี2559 (ร้อยละ 86.6) ปี 2560 (ร้อยละ 87.4) ปี 2561 (ร้อยละ 87.9) ปี 2562 (ร้อยละ 88.5) และปี 2563 (ร้อยละ 84.02) ตามลำดับ เนื่องจากปี 2563 เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา จึงทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่สามารถท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบายเหมือนปีที่ผ่านมา

กราฟแสดงเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559-2563



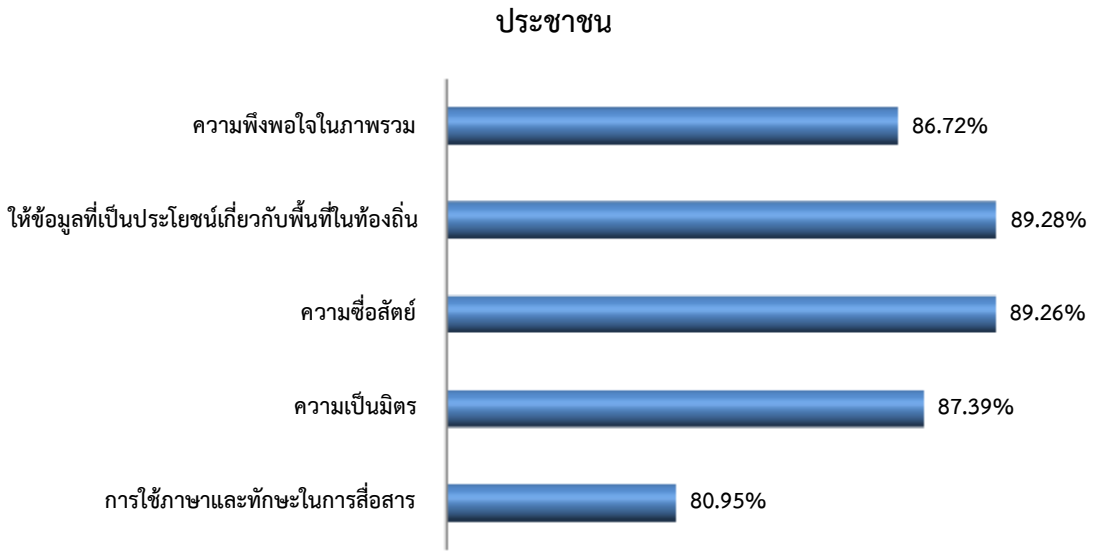
ในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจทั้ง 18 ประเภทบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการเห็นภาพความพึงพอใจที่ชัดเจนมากขึ้น จึงมีการจัดอันดับ บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ประชาชน ร้อยละ 86.72 อันดับที่ 2 บริการด้านสุขภาพ ร้อยละ 86.03 อันดับที่ 3 การท่องเที่ยวที่มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ร้อยละ 84.59 ต่อมาคือความพึงพอใจ 3 อันดับต่ำสุด ได้แก่ อันดับที่ 1 ห้องน้ำสาธารณะ ร้อยละ 71.66 อันดับที่ 2 ด่านตรวจคนเข้าเมือง ร้อยละ 72.65 อันดับที่ 3 บริการขนส่งสาธารณ ร้อยละ 75.95 ซึ่งนอกจากจะมีการจัดอันดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้ง 3 อันดับมากที่สุดแล้ว ยังได้มีการจัด 5 อันดับ บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 5 อันดับแรก และบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงต่ำที่สุด 5 อันดับด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การจัดอันดับความพึงพอใจในบริการด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญ 5 อันดับ

1.1) บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน บริการเชิงสุขภาพ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด และสถานที่พักแรม โดยในแต่ละบริการมีรายละเอียด ดังนี้

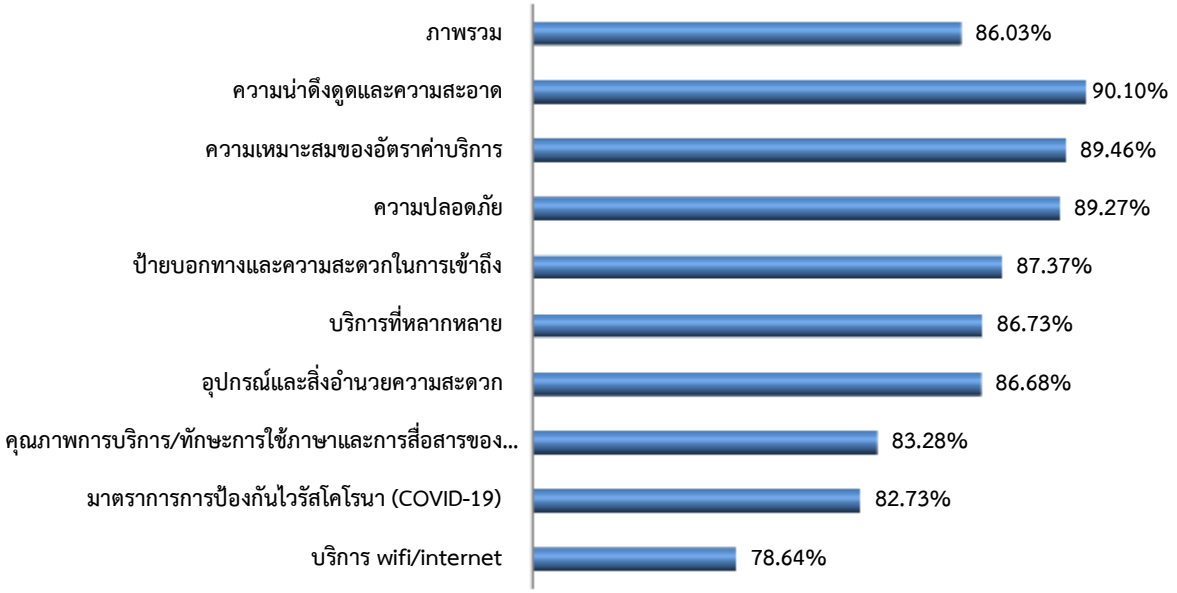
(1) ประชาชน กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 86.72)

แผนภูมิที่ 4-24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านประชาชน



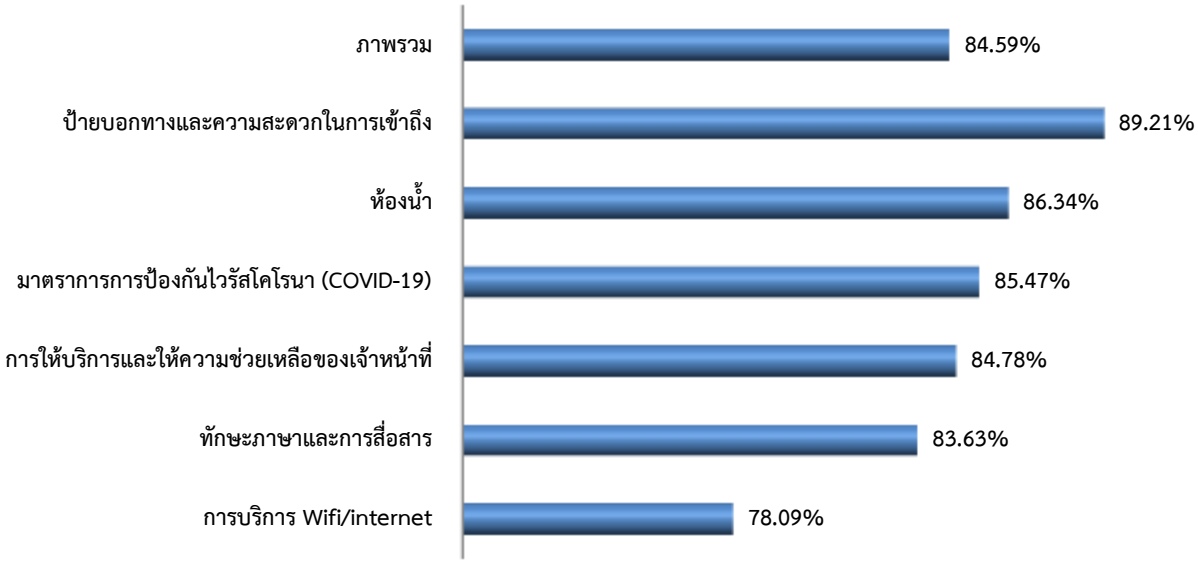
(2) บริการเชิงสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 86.03)

แผนภูมิที่ 4-25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการเชิงสุขภาพ



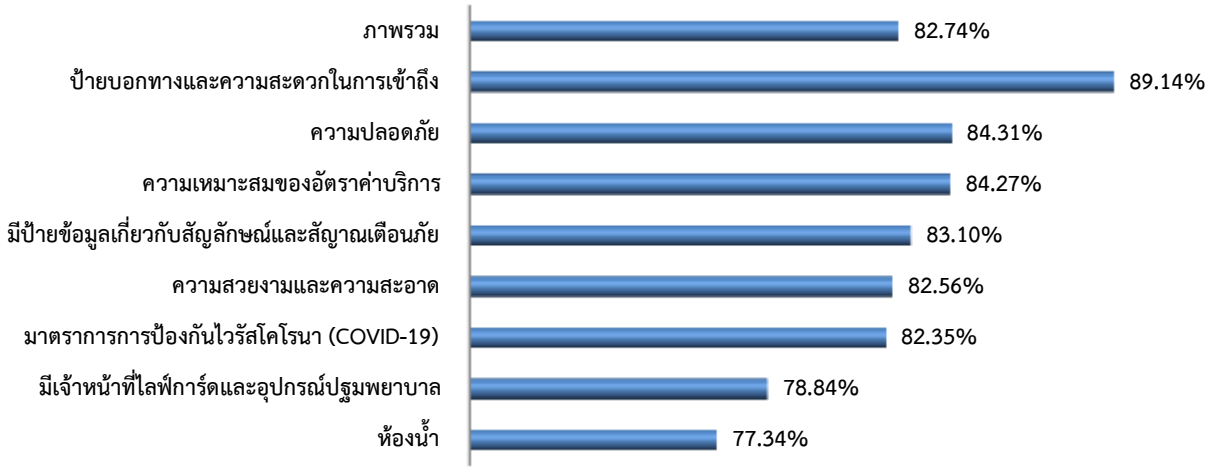
(3) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 84.59)

แผนภูมิที่ 4-26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจศูนย์บริการนักท่องเที่ยว



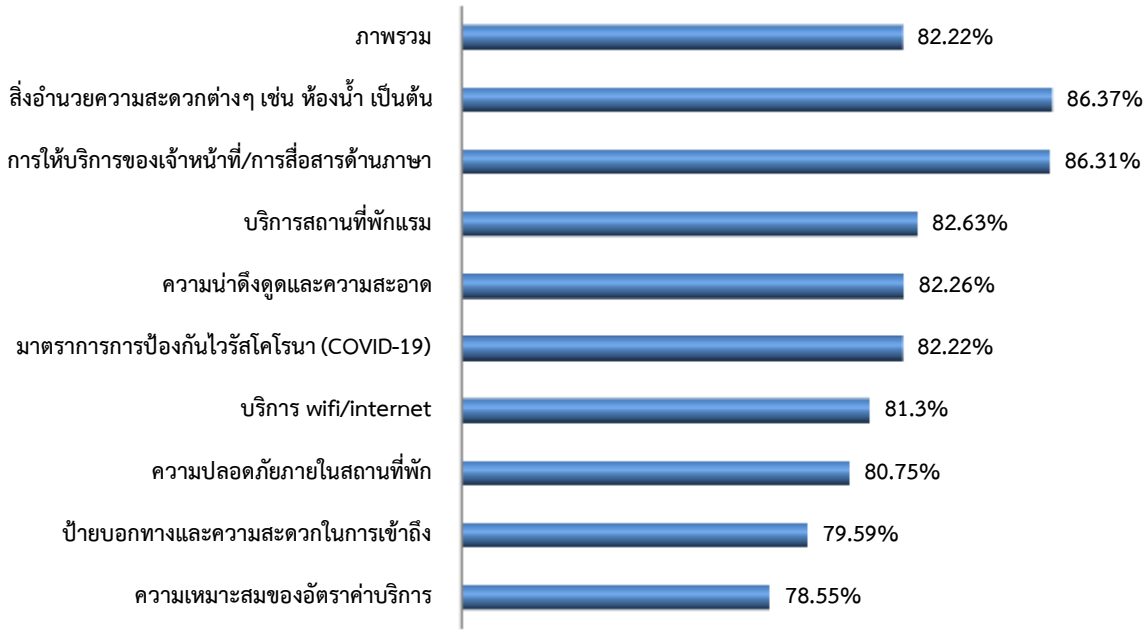
(4) แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 82.74)

แผนภูมิที่ 4-27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด



(5) สถานที่พักแรม มีกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 82.22)

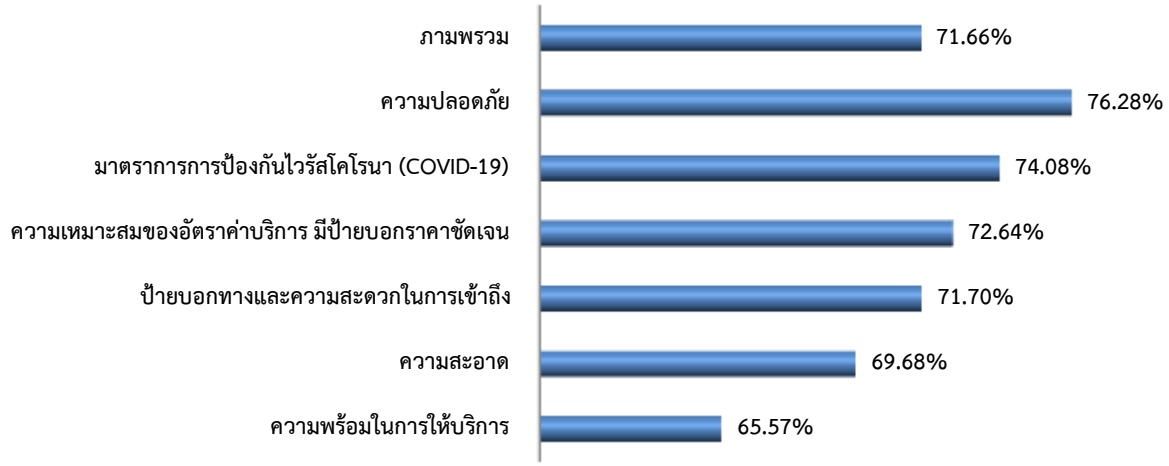
แผนภูมิที่ 4-28 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านที่พักแรม



1.2 บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ห้องน้ำสาธารณะ ด่านตรวจคนเข้าเมือง รถบริการสาธารณะ และภัตตาคารและร้านอาหาร โดยในแต่ละบริการมีรายละเอียด ดังนี้

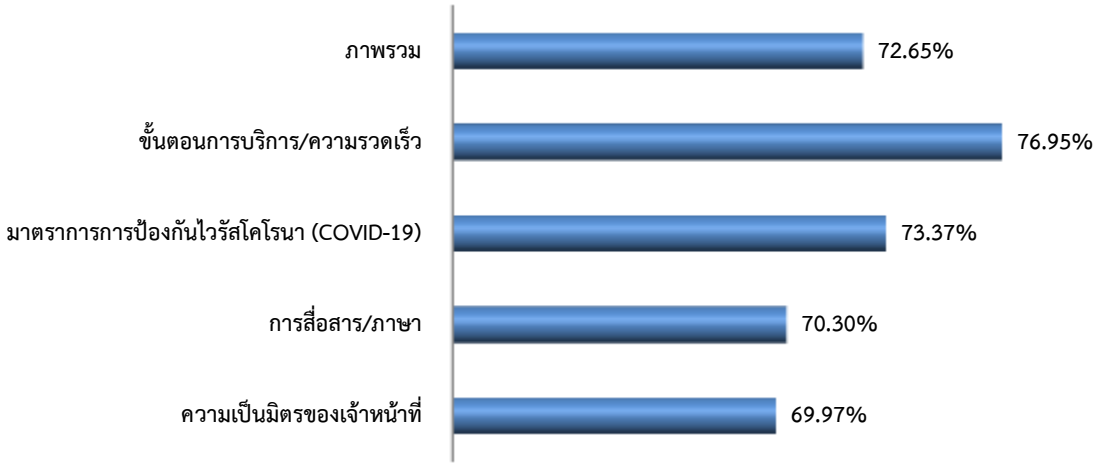
(1) ห้องน้ำสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 71.66)

แผนภูมิที่ 4-29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านห้องน้ำสาธารณะ



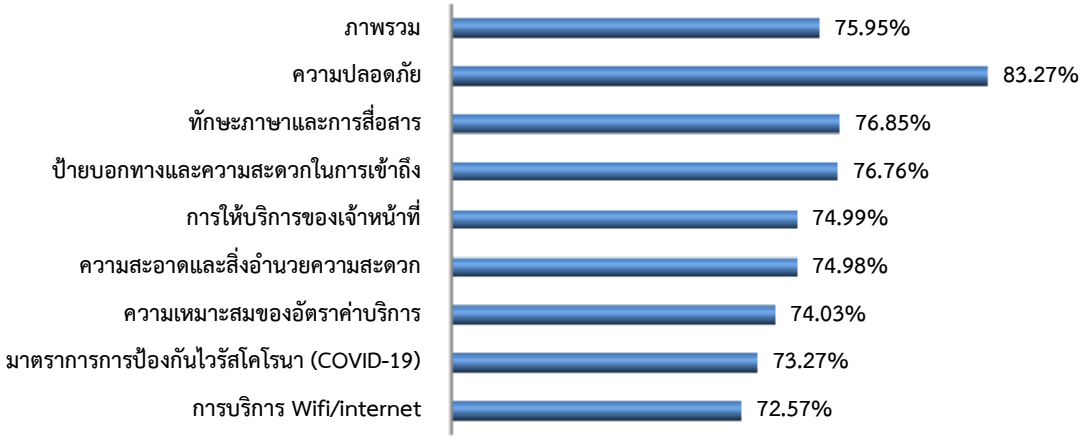
(2) ด่านตรวจคนเข้าเมือง กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 72.65)

แผนภูมิที่ 4-30 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านด่านตรวจคนเข้าเมือง



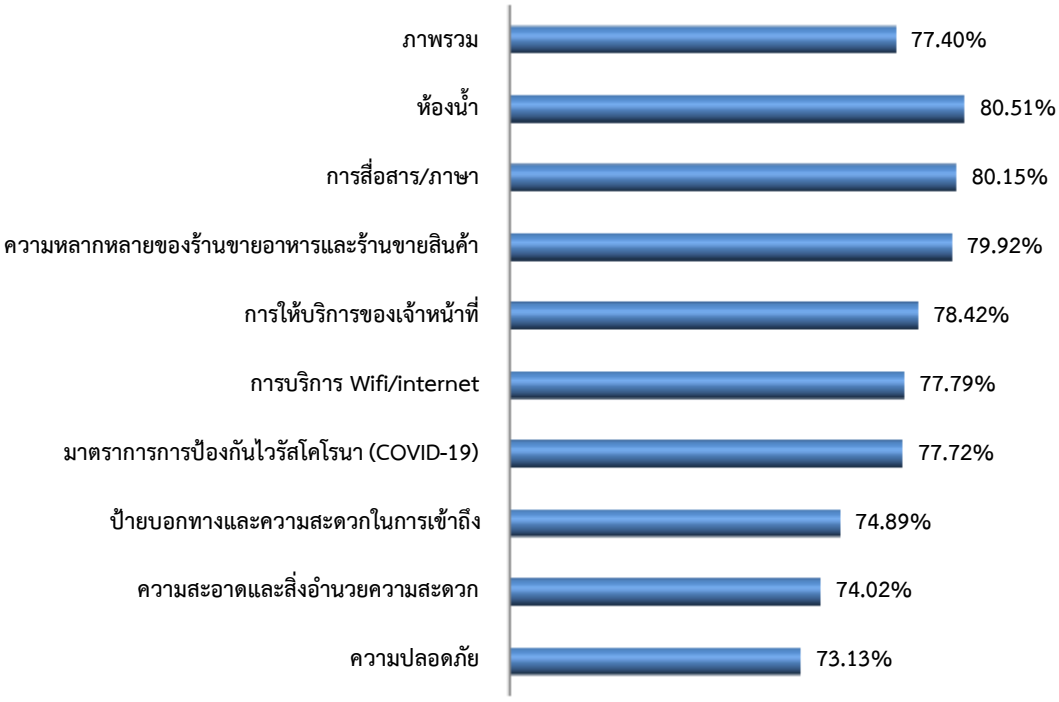
(3) บริการขนส่งโดยรถสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 75.95)

แผนภูมิที่ 4-31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการขนส่งโดยรถสาธารณะ



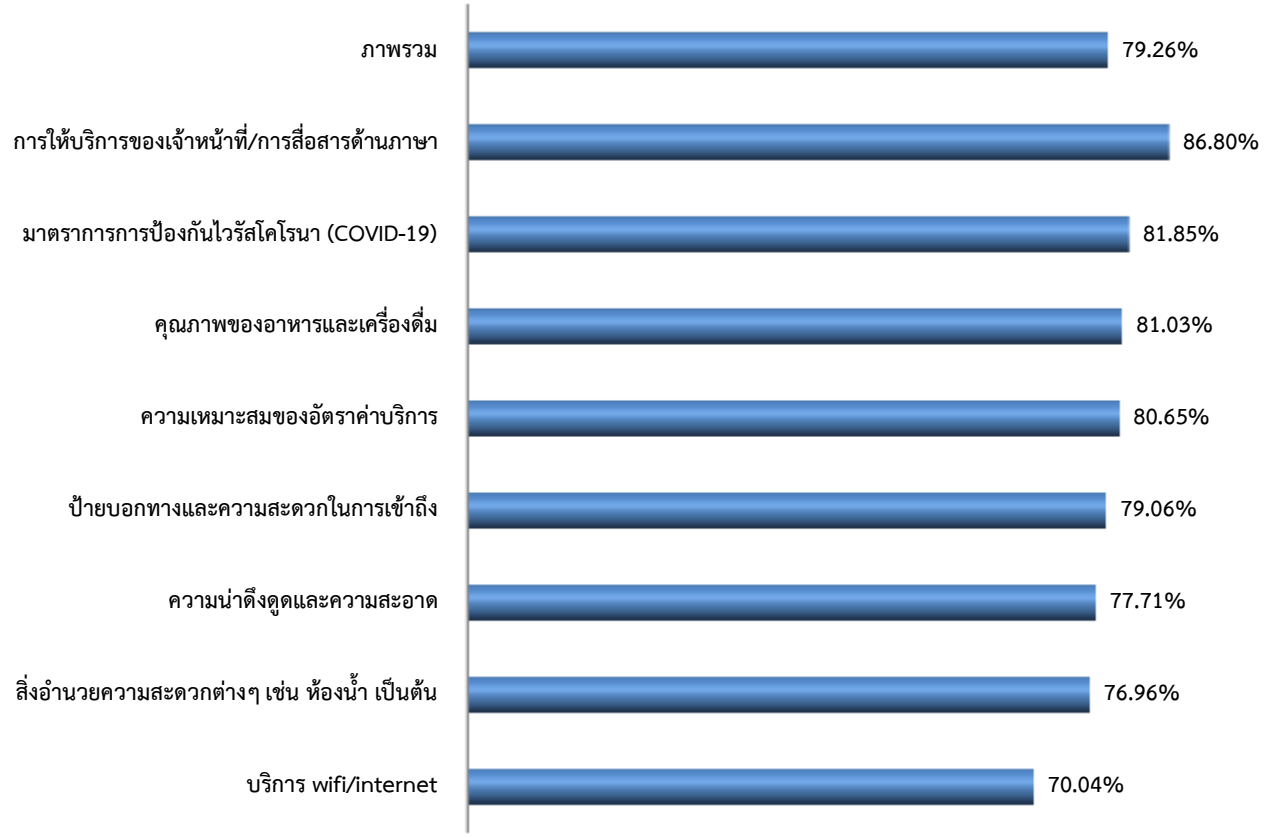
(4) สนามบิน กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 77.40)

แผนภูมิที่ 4-32 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสนามบิน



(5) ภัตตาคารและร้านอาหาร มีกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 79.26)

แผนภูมิที่ 4-33 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านภัตตาคารและร้านอาหาร



4.1.11 การประสบปัญหาต่างๆ

1. การประสบปัญหา

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.25) ไม่ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับความไม่ซื่อสัตย์/ การฉ้อโกง/ การเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ/ การซื้อสินค้า/ซื้อบริการจากผู้ประกอบการ มีเพียงบางส่วน (ร้อยละ 45.75) ที่ประสบปัญหา

2. ลักษณะปัญหาที่พบระหว่างเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติประสบในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย คือ การเดินทางไม่สะดวก เนื่องจากเกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ไม่สะดวกเหมือนเดิม

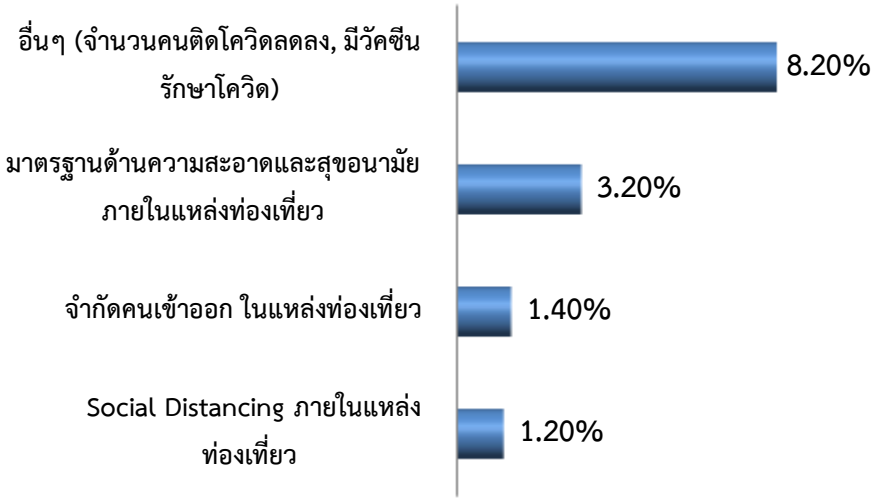
4.1.12 การแนะนำเพื่อน/ ญาติ/ คนรู้จัก ให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดที่ท่องเที่ยวอยู่

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 89.00) จะแนะนำเพื่อน/ญาติ/คนรู้จักให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดที่ท่องเที่ยวอยู่ แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยวของไทย จึงทำให้เกิดการแนะนำบอกต่อ มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 11.00) ที่ไม่แนะนำเนื่องจากประสบปัญหาต่าง ๆ ทำให้รู้สึกไม่มีความประทับใจ

4.1.13 ความพึงพอใจในด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (Covid - 19)

1. การสำรวจความพึงพอใจในด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (Covid - 19)

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ร้อยละ 84.00 มีความพึงพอใจกับการรับมือสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (Covid -19) ในประเทศไทย ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมองว่าปัจจัยหลักที่เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ Social Distancing ภายในแหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 30.95 รองลงมาคือ การจำกัดคนเข้า-ออก ในแหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 30.65 และมาตรฐานด้านความสะอาดและสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 29.03 ตามลำดับ



2. จังหวัดที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการไปท่องเที่ยวหลังสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรน่า (Covid-19) มากที่สุด

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในเรื่องจังหวัดที่อยากไปท่องเที่ยวหลังสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรน่า (Covid-19) มากที่สุด 3 จังหวัด อันได้แก่ จังหวัดกระบี่ (ร้อยละ 37.5) จังหวัดภูเก็ต (ร้อยละ 27.4) และจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ร้อยละ 17.3)

ภาพที่ 2 : ระดับความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรน่า (Covid-19) ของชาวต่างที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และ จังหวัดที่อยากไปท่องเที่ยวหลังสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรน่า (Covid-19) 3 อันดับแรก ได้แก่) จังหวัดภูเก็ต (ร้อยละ 4.9)จังหวัดกระบี่ (ร้อยละ 4.0) และจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ร้อยละ 3.7)



4.2 ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 10 จังหวัด ท่องเที่ยวหลัก และ 36 จังหวัดท่องเที่ยวรอง

การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดำเนินการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยใน 2 ลักษณะ คือ 1) พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลักจำนวน 10 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร พระนครศรีอยุธยา เชียงใหม่ ขอนแก่น นครราชสีมา ชลบุรี ระยอง เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ และกาญจนบุรี สามารถสำรวจได้จำนวน 7,200 ตัวอย่าง และ 2) พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง จำนวน 36 จังหวัด ได้แก่ นครศรีธรรมราช อุดรธานี ลพบุรี พิษณุโลก นครนายก เชียงราย อุบลราชธานี จันทบุรี สุพรรณบุรี ราชบุรี ตาก เพชรบูรณ์ เลย หนองคาย สระแก้ว มุกดาหาร บุรีรัมย์ นครสวรรค์ ชัยภูมิ สมุทรสงคราม ศรีสะเกษ ตราด ปราจีนบุรี ชุมพร สตูล ตรัง พัทลุง สกลนคร สุรินทร์ นครพนม ลำพูน ลำปาง อุตรดิตถ์ สุโขทัย ระนอง และน่าน ดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 รวมจำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งสิ้น 18,000 ราย โดยมีรายละเอียดผลการสำรวจดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่สำรวจเปรียบเทียบกับเป้าหมาย จำแนกตาม 10 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก

จังหวัดที่สำรวจ	เป้าหมาย (ราย)	ผลการสำรวจ (ราย)
1. กรุงเทพมหานคร	1,900	1,900
2. นครราชสีมา	1,300	1,300
3. ชลบุรี	500	500
4. ระยอง	500	500
5. พระนครศรีอยุธยา	500	500
6. กาญจนบุรี	500	500
7. ขอนแก่น	500	500
8. เพชรบุรี	500	500
9. ประจวบคีรีขันธ์	500	500
10. เชียงใหม่	500	500

ตารางที่ 4.3 จำนวนตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่สำรวจเปรียบเทียบกับเป้าหมาย จำแนกตาม 36 จังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง

จังหวัดที่สำรวจ	เป้าหมาย (ราย)	ผลการสำรวจ (ราย)
1. นครศรีธรรมราช	300	300
2. อุดรธานี	300	300
3. ลพบุรี	300	300
4. พิษณุโลก	300	300
5. นครนายก	300	300
6. เชียงราย	300	300
7. อุบลราชธานี	300	300
8. จันทบุรี	300	300
9. สุพรรณบุรี	300	300
10. ราชบุรี	300	300
11. ตาก	300	300
12. เพชรบูรณ์	300	300
13. เลย	300	300
14. หนองคาย	300	300
15. สระแก้ว	300	300
16. มุกดาหาร	300	300
17. บุรีรัมย์	300	300
18. นครสวรรค์	300	300
19. ชัยภูมิ	300	300
20. สมุทรสงคราม	300	300
21. ศรีสะเกษ	300	300
22. ตราด	300	300
23. ปราจีนบุรี	300	300
24. ชุมพร	300	300
25. สตูล	300	300

จังหวัดที่สำรวจ	เป้าหมาย (ราย)	ผลการสำรวจ (ราย)
26. ตรัง	300	300
27. พัทลุง	300	300
28. สกลนคร	300	300
29. สุรินทร์	300	300
30. นครพนม	300	300
31. ลำพูน	300	300
32. ลำปาง	300	300
33. อุตรดิตถ์	300	300
34. สุโขทัย	300	300
35. ระนอง	300	300
36. น่าน	300	300

4.2.1.ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์

ผลการสำรวจตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 18,000 ราย พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 61.24 ต่อ ร้อยละ 38.76) มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี (ร้อยละ 29.22) มากที่สุด และส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53.63) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพที่หลากหลาย โดยประกอบอาชีพลูกจ้างเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ 24.81) นอกจากนั้นยังมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับน้อยกว่า 15,000-30,000 บาท (ร้อยละ 39.77)

ซึ่งจากข้อมูลผลการสำรวจฯ ข้างต้น แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทยในประเทศไทยโดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงานและมีฐานะการเงินระดับต้นถึงปานกลาง ซึ่งโดยส่วนมากจะเป็นนักท่องเที่ยวระยะใกล้ (Short haul) การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวโดยรวมควรตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักเหล่านี้ และคำนึงถึงความคุ้มค่าเงิน (Value for money) รวมทั้งการใช้ช่องทางสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นคนรุ่นใหม่ที่อยู่ในบริบทที่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงานและการดำรงชีพ

4.2.2. ปัจจัยและแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย (Motivation)

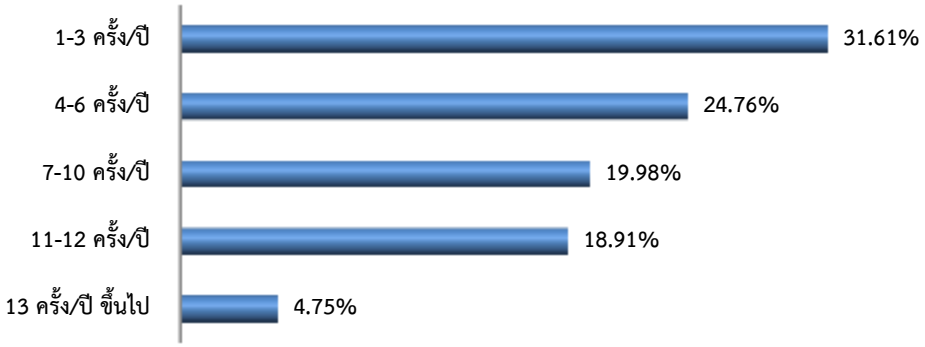
1. พฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

1.1 ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

1) นักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามจำนวนครั้งต่อปีของการเดินทางท่องเที่ยวต่างจังหวัด

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยในปี 2563 นิยมเดินทางท่องเที่ยวเฉลี่ยปีละ 1-3 ครั้งขึ้นไป (ร้อยละ 31.61) ทั้งนี้ อาจเป็นผลสืบเนื่องจากเกิดโรคระบาดไวรัสโคโรน่า (Covid -19) ทำให้ตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยมีอัตราการเติบโตที่ชะลอตัวต่อเนื่องตั้งแต่ต้นปี 2563

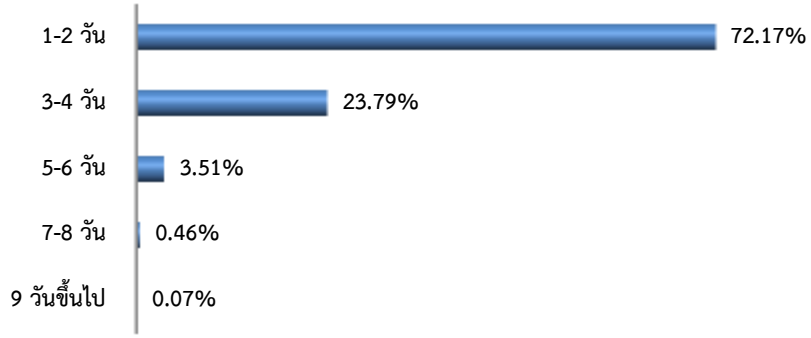
แผนภูมิที่ 4-34 การจำแนกตามจำนวนเฉลี่ยครั้งต่อปีของการเดินทางท่องเที่ยวต่างจังหวัด



2) จำนวนวันพักเฉลี่ยต่อครั้งในการเดินทางท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยปี 2563 มีวันพักเฉลี่ย 2 วัน/ครั้ง โดยส่วนใหญ่(ร้อยละ 72.17) มีวันพัก/ครั้ง 1-2 วัน เนื่องจากเป็นนักท่องเที่ยวจากภาคกลางเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งไม่สามารถหยุดพักได้นานในขณะที่มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 0.07) ที่มีวันพัก/ครั้ง มากกว่า 9 วันขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวระยะใกล้ (Short Haul) ที่ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาก

แผนภูมิที่ 4-35 จำนวนวันพักเฉลี่ยของการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้ง



3) จำนวนจังหวัดผู้เดินทางท่องเที่ยวในครั้งนี้

จำนวนจังหวัดที่กลุ่มตัวอย่างเดินทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ จากผลการสำรวจพบว่า ส่วนมากจะเดินทางครั้งละ 1 จังหวัด ต่อ 1 ทริปการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 87.93 เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวระยะใกล้ (Short Haul) และไม่สามารถหยุดพักได้นาน จึงไม่สามารถเดินทางไปในหลาย ๆ จังหวัดในทริปเดียวได้

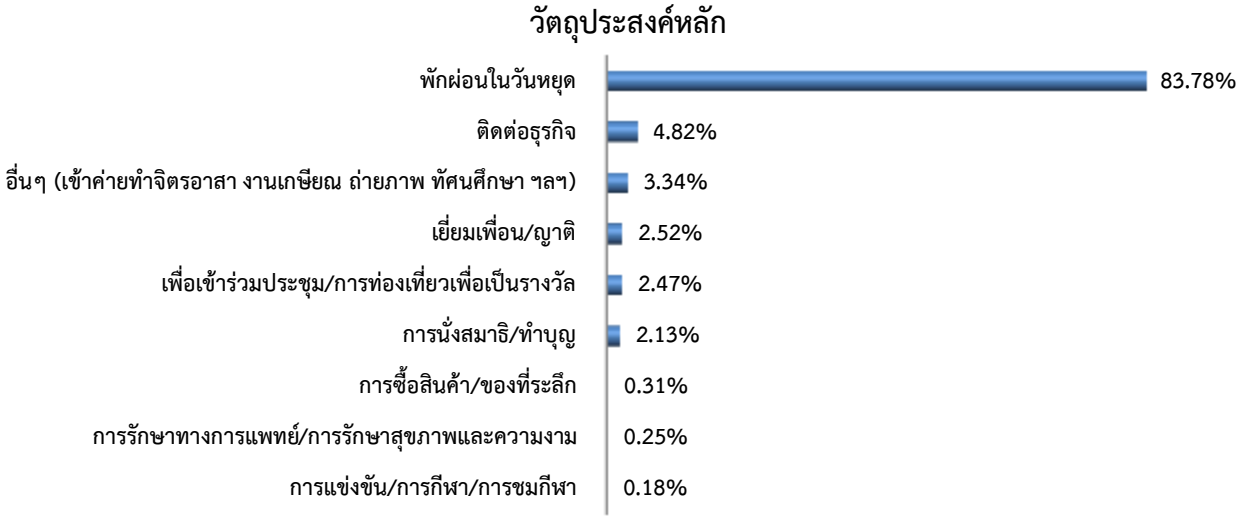
แผนภูมิที่ 4-36 จำนวนจังหวัดผู้เดินทางท่องเที่ยวในครั้งนี้



2. วัตถุประสงค์หลักในการเดินทาง

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวมีหลากหลายวัตถุประสงค์ โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 83.78) มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางเพื่อพักผ่อนในวันหยุด รองลงมาคือติดต่อธุรกิจ (ร้อยละ 4.82)เนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามหลายแห่ง มีความสงบ ประชาชนมีจิตใจดี รวมทั้งมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมาก ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจให้ชาวไทยนิยมเดินทางท่องเที่ยว นอกจากนั้นการเดินทางมาเยี่ยมเพื่อนและญาติของชาวไทยในจังหวัดต่าง ๆ มักมีพฤติกรรมในการเยี่ยมญาติและเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนั้น ๆ พร้อมกันไปด้วย ซึ่งมักเกิดจากการแนะนำหรือชักชวนของเพื่อนหรือญาติที่เป็นเจ้าบ้านที่มีความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนั้น ๆ

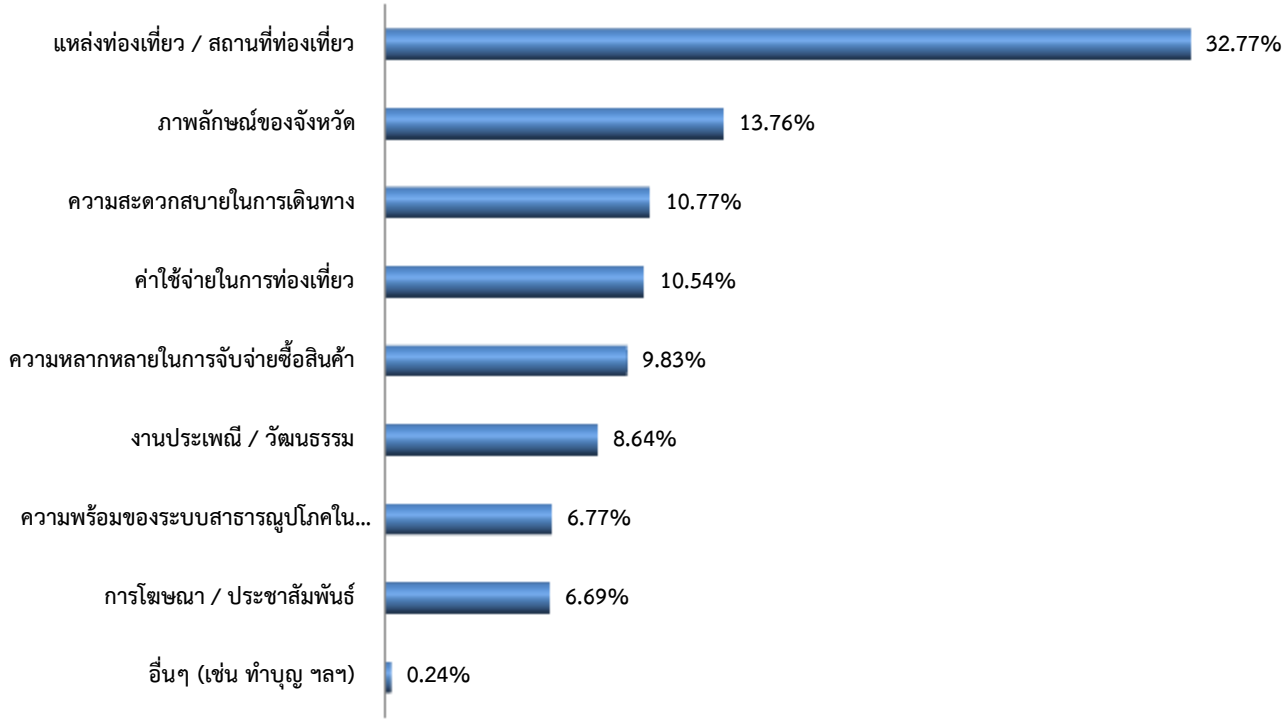
แผนภูมิที่ 4-37 วัตถุประสงค์หลักในการเดินทาง



3. ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยว

ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวปลายทางการท่องเที่ยวมีหลากหลาย โดยปัจจัยสำคัญที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 32.77) ภาพลักษณ์ของจังหวัด (ร้อยละ 13.76) ความสะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 10.77)

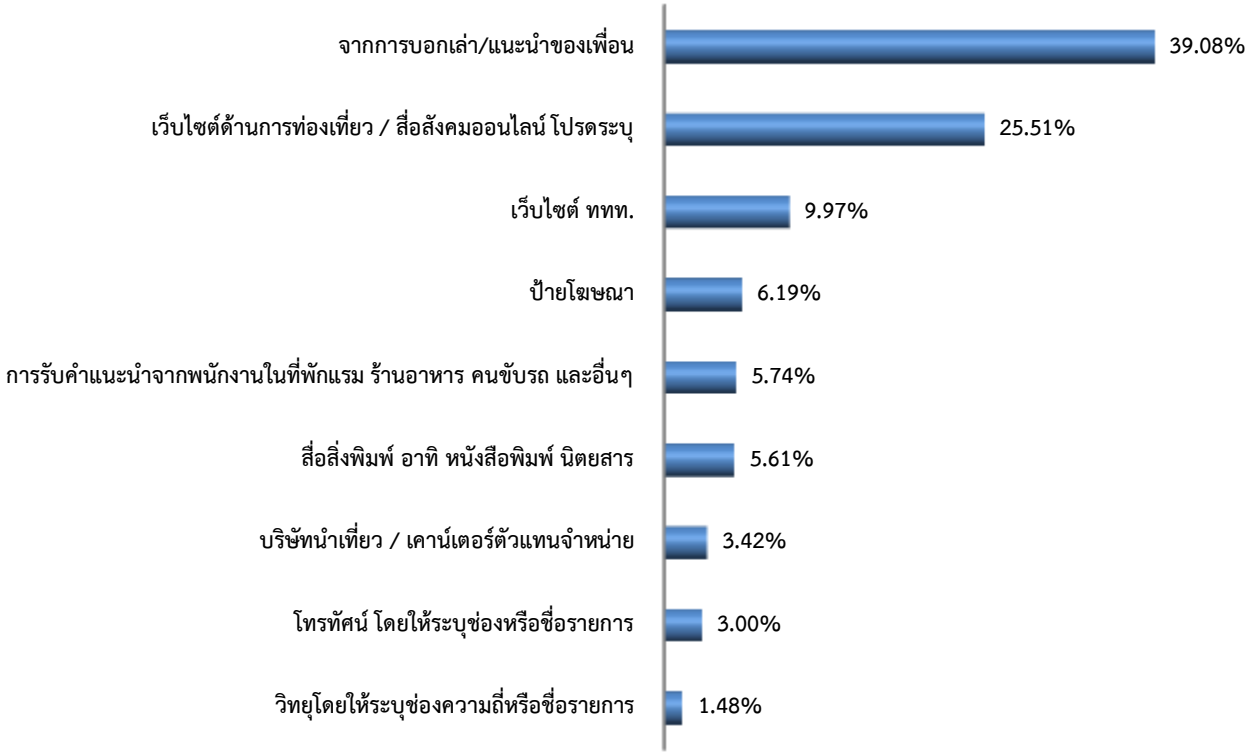
แผนภูมิที่ 4-38 ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกจังหวัดในการเดินทางท่องเที่ยว



4. สื่อที่ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยจากสื่อประเภทต่าง ๆ แตกต่างกัน โดยในปี 2563 สื่อที่เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยได้มากที่สุด คือ สื่อบุคคล (การบอกเล่าของเพื่อน/ญาติ) (ร้อยละ 39.08) ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเดินทางท่องเที่ยวอันดับที่ 2 คือ การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติหรือเพื่อนของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มักจะได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากเพื่อนและญาติ และสื่อที่เข้าถึงได้ในระดับปานกลาง คือ เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว/สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 25.51) ในขณะที่สื่อที่เข้าถึงได้ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ วิทยุ (ร้อยละ 1.48) รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4-39

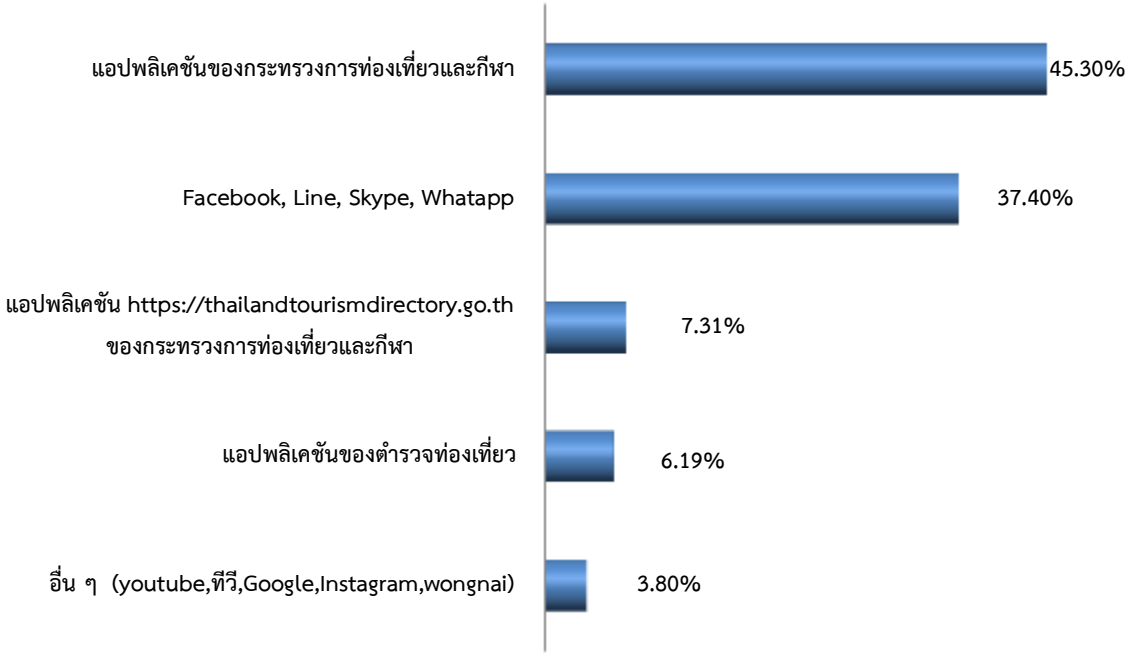
แผนภูมิที่ 4-39 สื่อที่ใช้หาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว



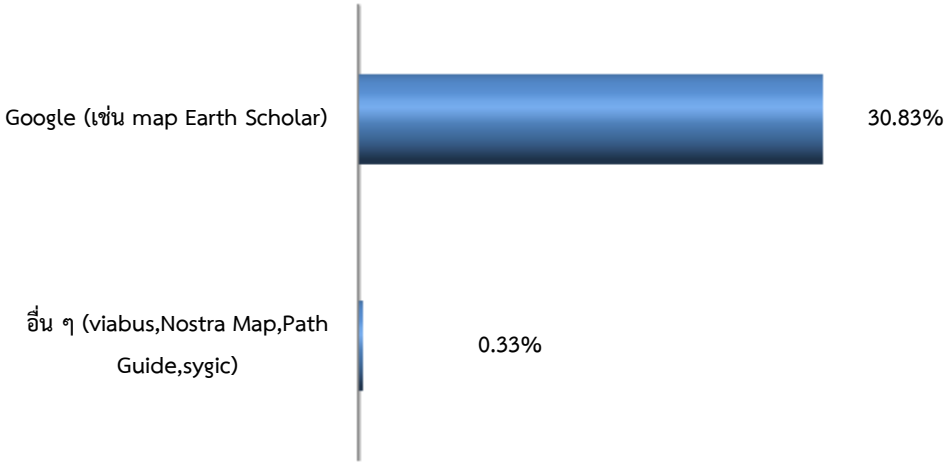
5. การใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการเดินทางท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งหมดมีการใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยที่หลากหลาย โดยได้มีการแบ่งประเภทของแอปพลิเคชันที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ แอปพลิเคชันที่ใช้อำนวยความสะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว แอปพลิเคชันที่ใช้อำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทาง ประเภทแอปพิเคชันที่เกี่ยวข้องกับจองที่พักแรม และแอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับบริการด้านขนส่ง และได้มีการจัดอันดับแอปพลิเคชันในแต่ละประเภทแอปพลิเคชันที่มีนักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ในการอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวดังนี้ 1) แอปพลิเคชันที่ใช้อำนวยความสะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวมากที่สุด คือ แอปพลิเคชันของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ร้อยละ 12.76) 2) ประเภทแอปพลิเคชันที่ใช้อำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทางมากที่สุด คือ Map Translate Earth Scholar (ร้อยละ 31.65) 3) ประเภทแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการจองที่พักแรม ที่ใช้อำนวยความสะดวกในการค้นหาที่พักมากที่สุด คือ แอปพลิเคชัน Agoda (ร้อยละ 57.68) และ 4) แอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับบริการด้านขนส่ง ที่ใช้อำนวยความสะดวกในการค้นหาบริการด้านขนส่งมากที่สุด คือ Sky scanner (ร้อยละ 54.60)

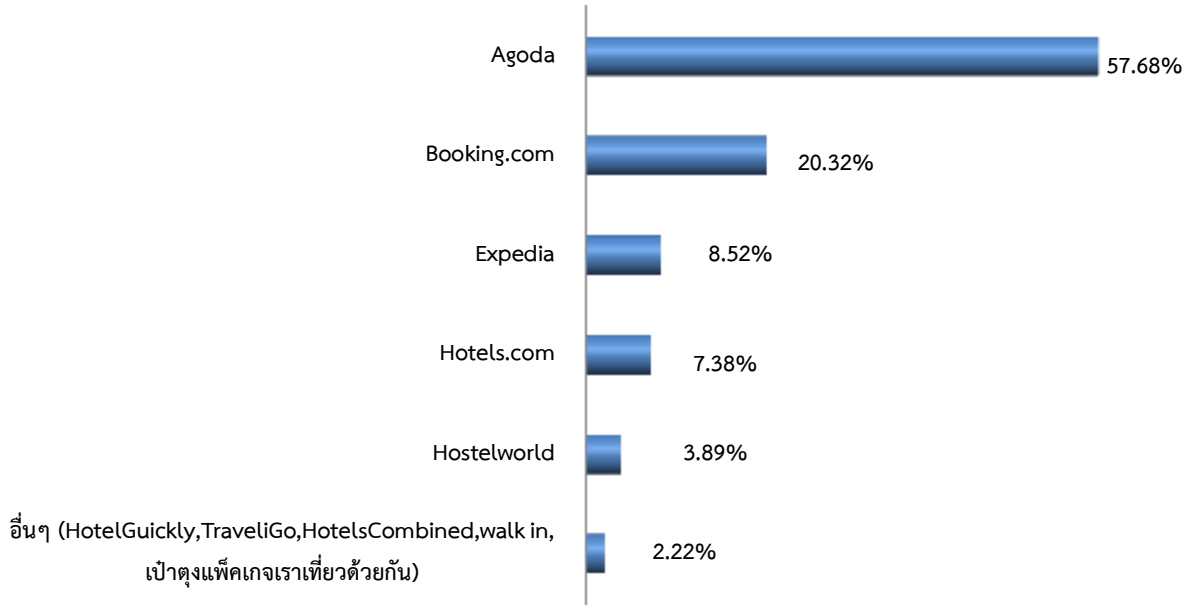
แผนภูมิที่ 4-40 แอปพลิเคชันที่ใช้อำนวยความสะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร



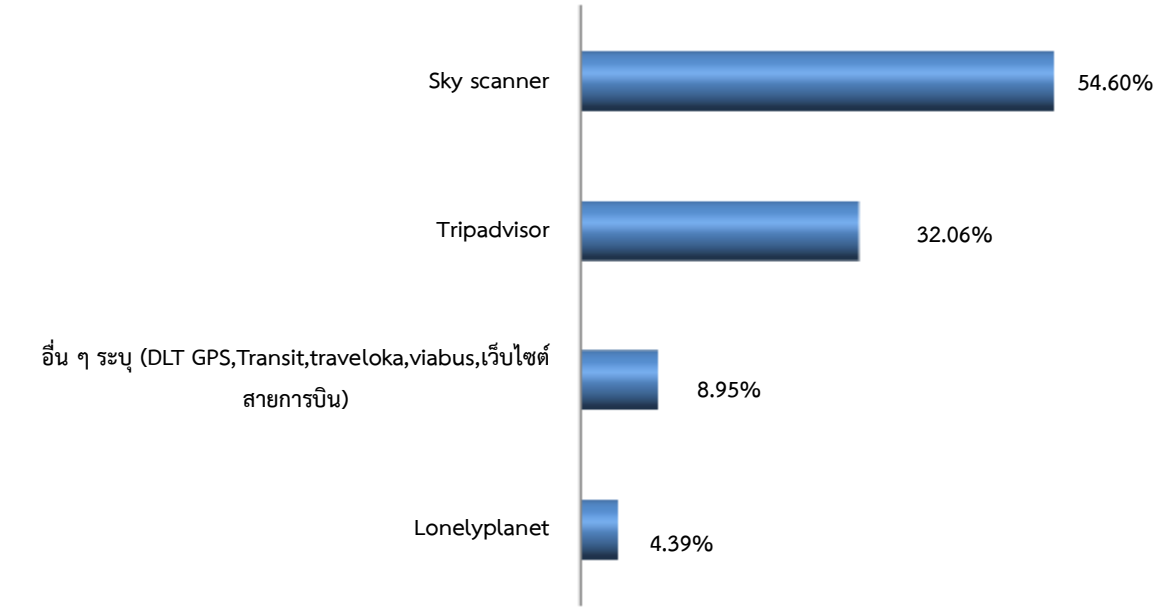
แผนภูมิที่ 4-41 แอปพลิเคชันที่ใช้อำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทาง



แผนภูมิที่ 4-42 แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการจองที่พักแรม



แผนภูมิที่ 4-43 แอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับบริการด้านขนส่ง

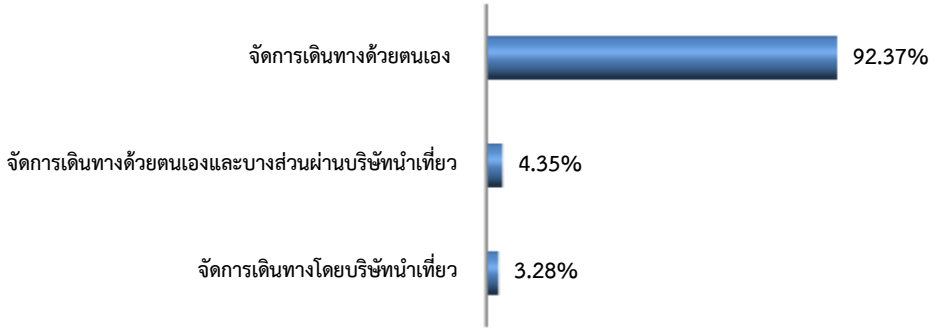


6. วิธีการจัดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

6.1 ลักษณะการจัดการเดินทาง

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 92.37) จัดการเดินทางด้วยตนเอง มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 4.35) ที่จัดการเดินทางด้วยตนเองและบางส่วนผ่านบริการนำเที่ยวโดยบริษัทนำเที่ยว (ร้อยละ 3.28)

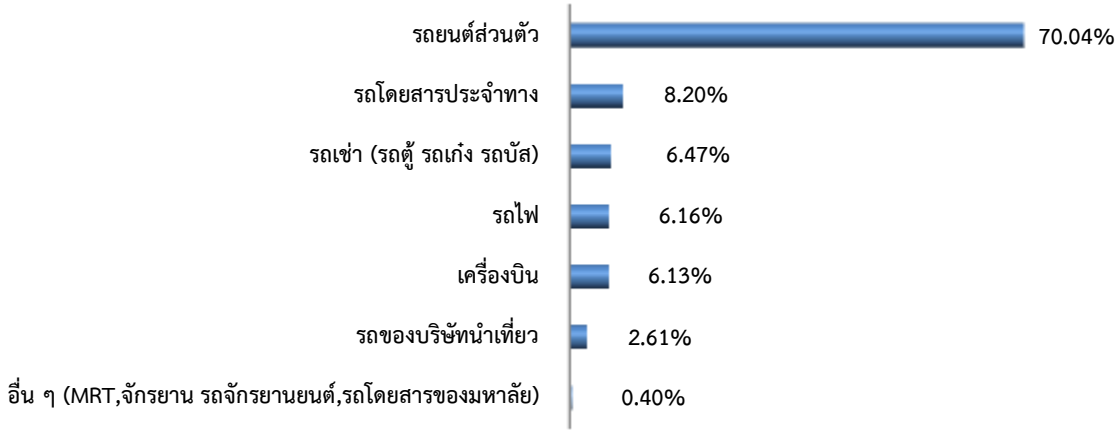
แผนภูมิที่ 4-44 ลักษณะการจัดการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย



6.2 พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

ในภาพรวมพาหนะที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยใช้ในการเดินทาง มีหลากหลายทั้งทางบก ทางอากาศและทางน้ำ โดยใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.04) รองลงมา คือ การใช้รถโดยสารประจำทาง (ร้อยละ 8.20) อันดับที่ 3 คือ รถเช่า (รถตู้ รถเก๋ง รถบัส) (ร้อยละ 6.47) นอกจากนั้นยังพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยบางส่วนที่เดินทางโดยรถไฟและเครื่องบิน (ร้อยละ 6.16 และร้อยละ 6.13 ตามลำดับ) และบางส่วนมักจะใช้บริการรถเช่าเพื่อเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนั้น ๆ (ร้อยละ 6.47)

แผนภูมิที่ 4-45 ลักษณะการจัดการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย



7. การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่หลากหลาย โดยกิจกรรมหลัก 4 ประเภทแรกที่เข้าร่วมมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ยามค่ำคืน เช่น การซื้อของที่ระลึก/ผลไม้ท้องถิ่น (ร้อยละ 17.03) การใช้บริการสปา นวดแผนไทย และแช่น้ำพุร้อนธรรมชาติ (ร้อยละ 14.41) การชมเมือง (ร้อยละ 13.71) การชิมอาหาร/เครื่องดื่มท้องถิ่น (ร้อยละ 12.67) ในขณะที่การเข้าร่วมกิจกรรมงานประเพณีระดับชาติ กิจกรรมผจญภัย (การล่องแพ พายเรือแคนู ปีนหน้าผา เดินป่า) การท่องเที่ยวยามค่ำคืน การเข้ารับการรักษาทางการแพทย์ มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 12.01,8.59,6.26,2.19 ตามลำดับ)

8. ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวต่อคนต่อทริปของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่อคนต่อทริปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในปี 2563 โดยเฉลี่ย 3,000 บาทต่อคน/ทริป

9. ผลการวิเคราะห์ทัศนคติความพึงพอใจ และความพึงพอใจรวมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

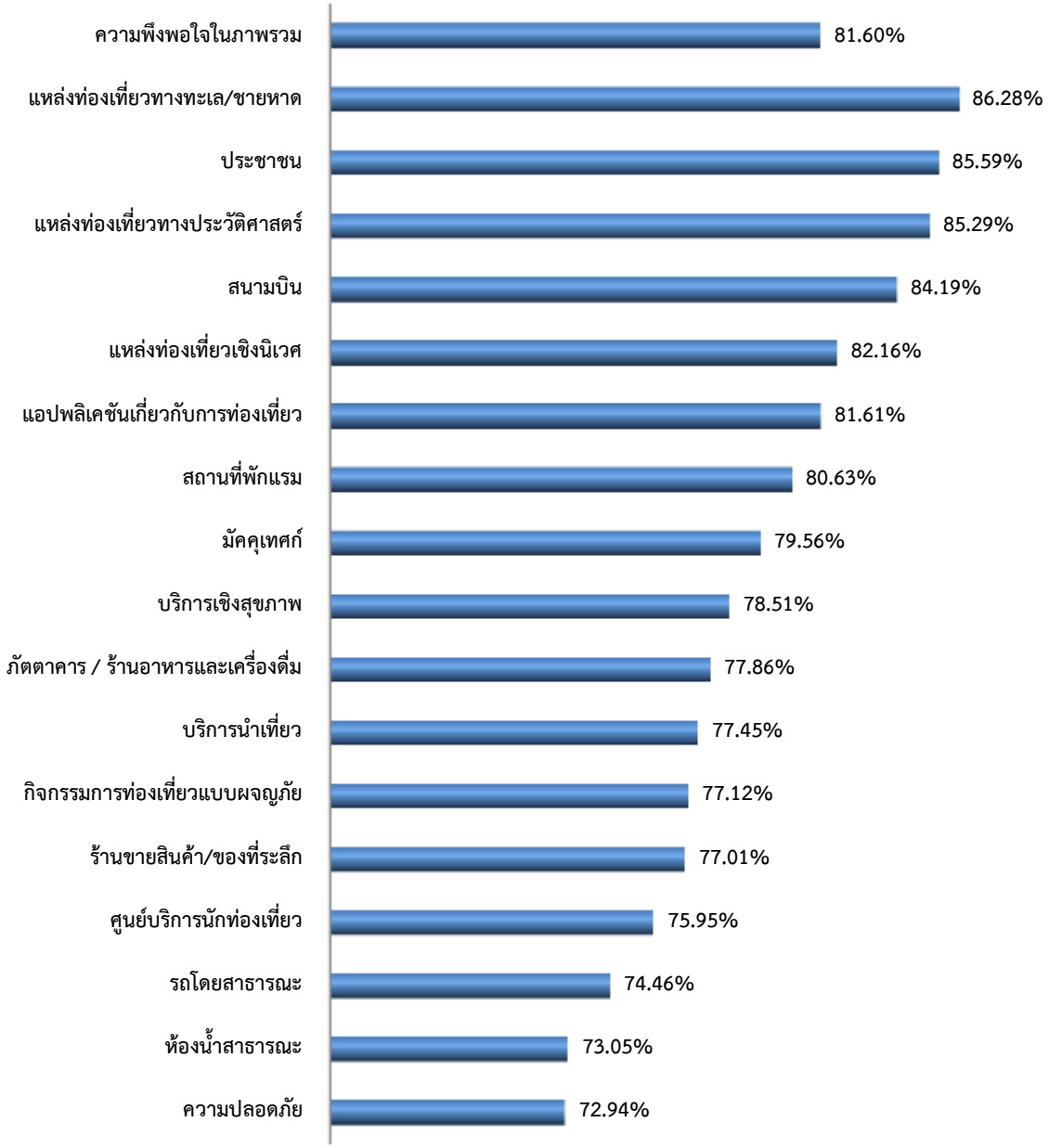
การประเมินความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

(1) ความพึงพอใจ	**น้อยมาก**	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 20.0 - 36.00
(2) ความพึงพอใจ	**น้อย**	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 36.1 - 52.00
(3) ความพึงพอใจ	**ปานกลาง**	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 52.1 - 68.00
(4) ความพึงพอใจ	**มาก**	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 68.1 - 84.00
(5) ความพึงพอใจ	**อย่างมาก**	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ร้อยละ 84.1 - 100.00

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในส่วนบริการด้านท่องเที่ยวประจำ ปี 2563

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในส่วนบริการด้านการท่องเที่ยว ปี 2563 ทั้งหมด 17 ด้าน ได้แก่ 1) บริการด้านสนามบิน 2) บริการด้านการขนส่งโดยรถโดยสาธารณะ 3) บริการด้านศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (Information/จุดประชาสัมพันธ์/จุดบริการลูกค้า) 4) บริการด้านความปลอดภัย 5) ห้องน้ำสาธารณะ 6) แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด 7) แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 8) แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ 9) กิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัย 10) บริการสถานที่พักแรม 11) บริการด้าน ภัตตาคาร / ร้านอาหารและเครื่องดื่ม 12) ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก 13) บริการเชิงสุขภาพ 14) บริการนำเที่ยว 15) มัคคุเทศก์ 16) แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้งานบนมือถือ 17) ประชาชน โดยมีผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในส่วนบริการด้านท่องเที่ยวประจำ ปี 2563 ไว้ในแผนภูมิที่ 4-46

แผนภูมิที่ 4-46 ภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแต่ละประเด็น ปี 2563



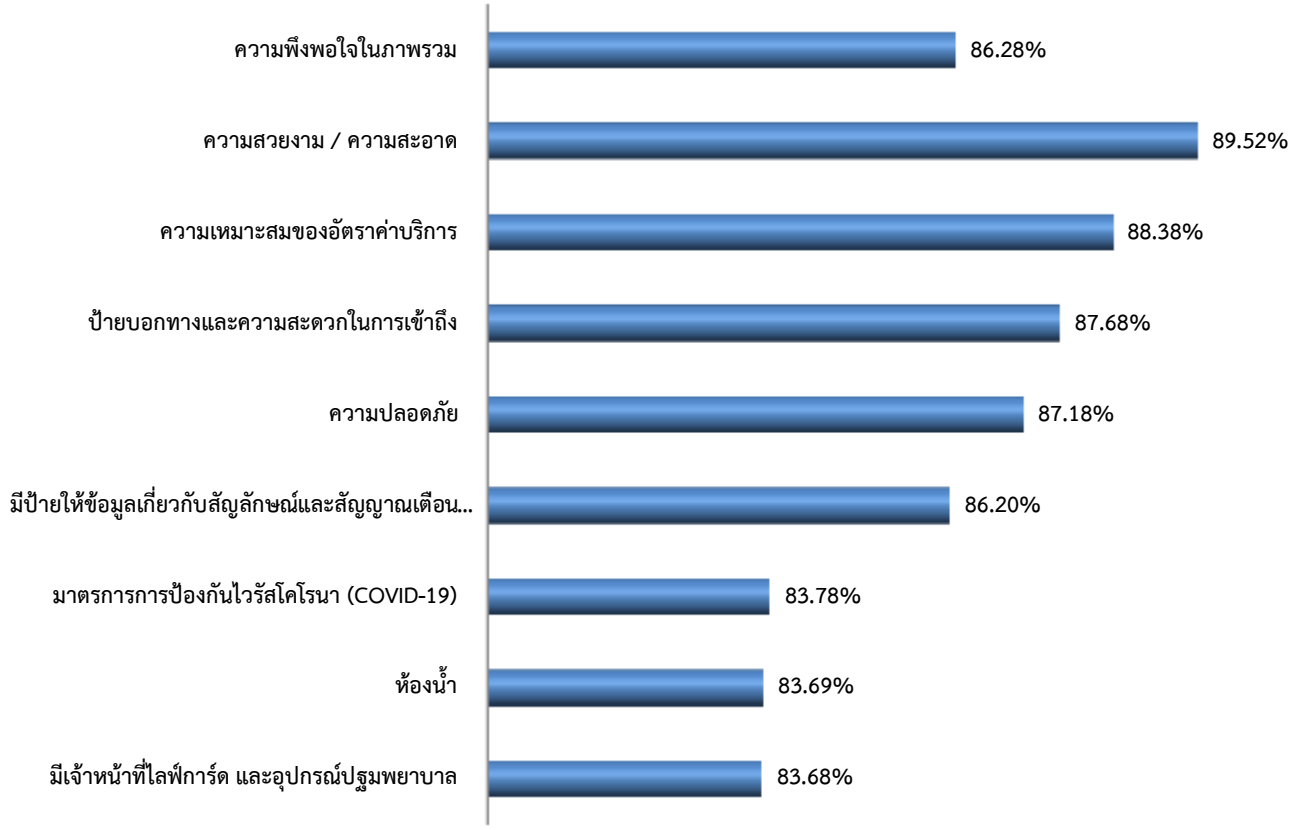
ทั้งนี้เพื่อให้เห็นภาพความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในส่วนบริการด้านท่องเที่ยวประจำ ปี 2563 ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการบริการด้านท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากต่อการได้รับบริการด้านการท่องเที่ยว 5 อันดับแรก และบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 5 อันดับแรก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1. บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 5 อันดับแรก

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1) แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด 2) ประชาชน 3) แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ 4) บริการเชิงสุขภาพ และ 5) สนามบิน ซึ่งทั้ง 5 อันดับที่กล่าวมาข้างต้น ล้วนมีระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ย มาก และ อย่างมาก และถือได้ว่าเป็นค่าเฉลี่ยที่มีมาตรฐานด้านบริการท่องเที่ยวที่ดีเป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

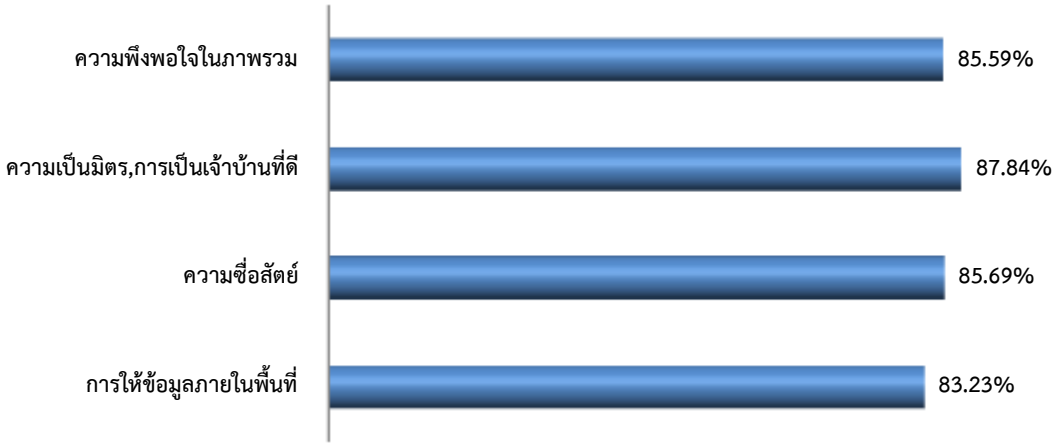
อันดับที่ 1 แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 86.28

แผนภูมิที่ 4-47 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด



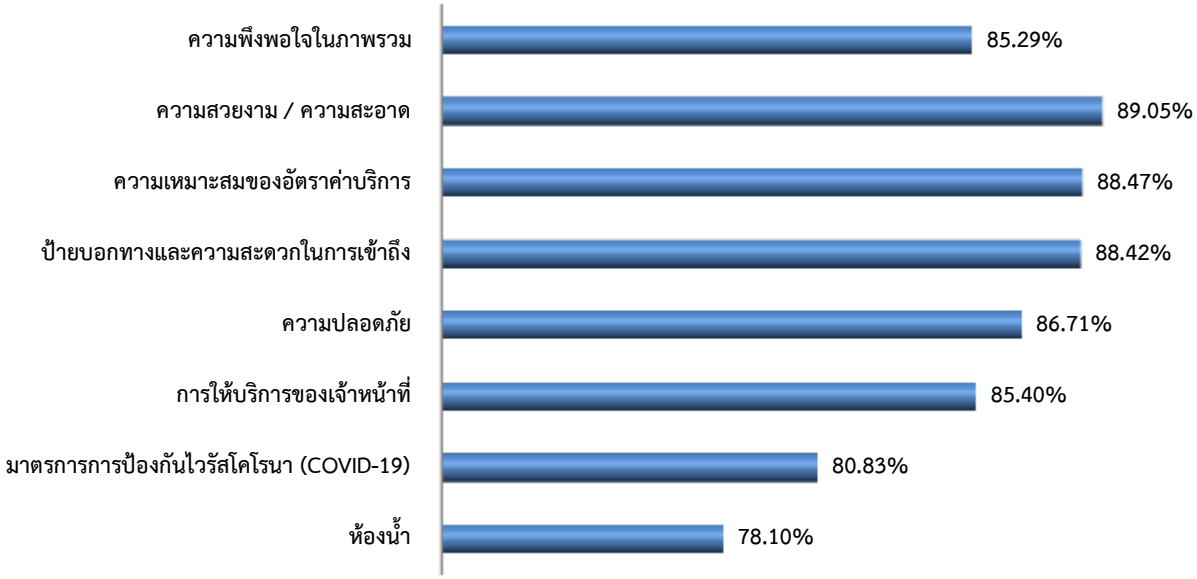
อันดับที่ 2 ประชาชน กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 85.59

แผนภูมิที่ 4-48 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านประชาชน



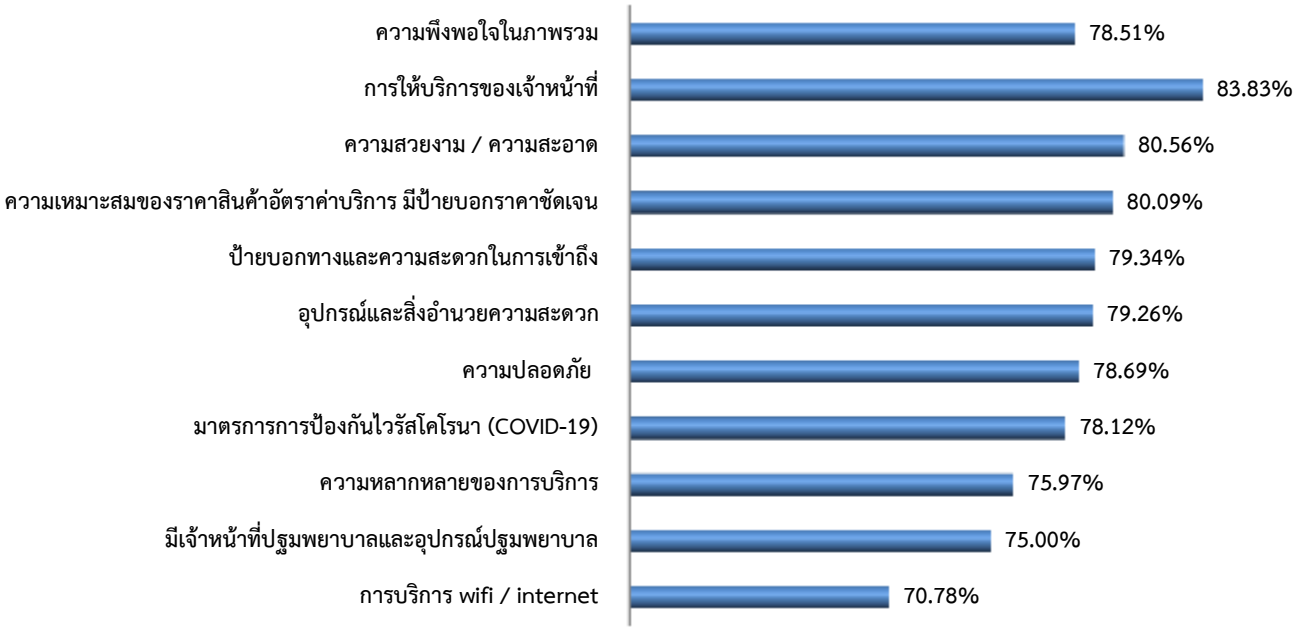
อันดับที่ 3 แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 85.29

แผนภูมิที่ 4-49 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์



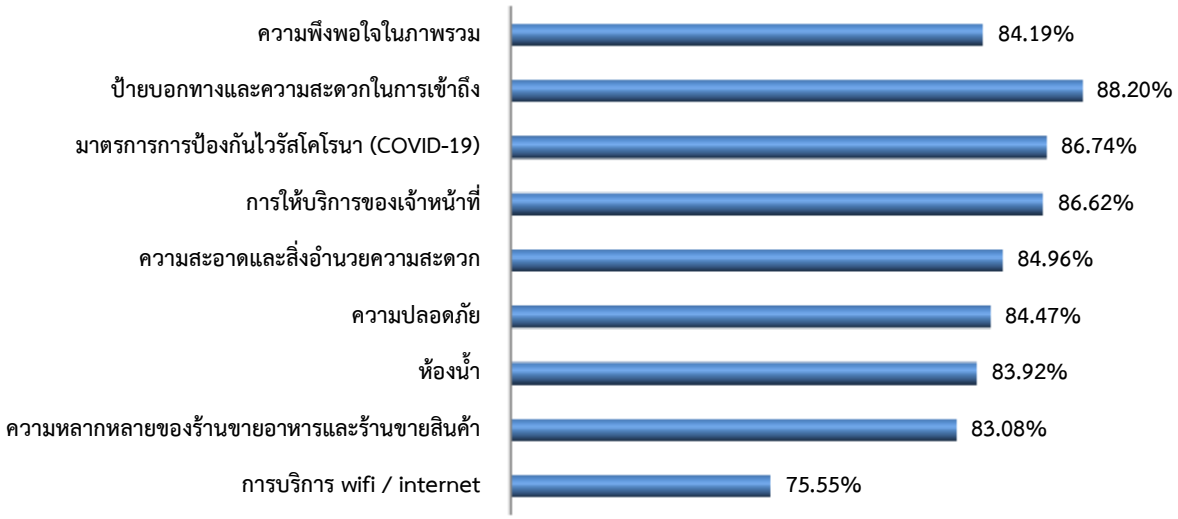
อันดับที่ 4 บริการเชิงสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 78.51

แผนภูมิที่ 4-51 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการเชิงสุขภาพ



อันดับที่ 5 บริการด้านสนามบิน กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 84.19

แผนภูมิที่ 4-50 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการด้านสนามบิน

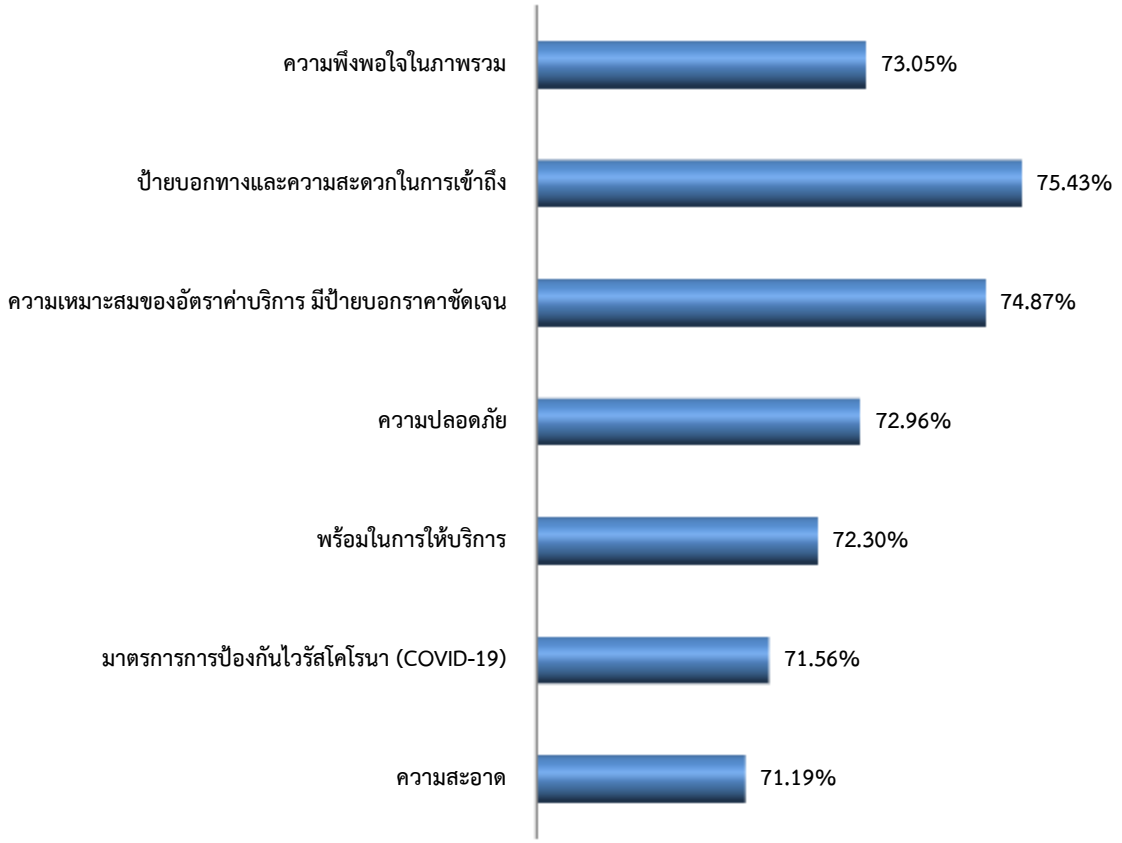


2. บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 5 อันดับแรก

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) ห้องน้ำสาธารณะ 2) รถโดยสารสาธารณะ 3) ความปลอดภัย 4) ภัตตาคาร/ร้านอาหารและเครื่องดื่ม และ 5) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริการที่กล่าวมาข้างต้นล้วนมีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจ มาก ก็ยังมีสิ่งที่ควรพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ โดยในแต่ละบริการมีรายละเอียดระดับพึงพอใจ ดังนี้

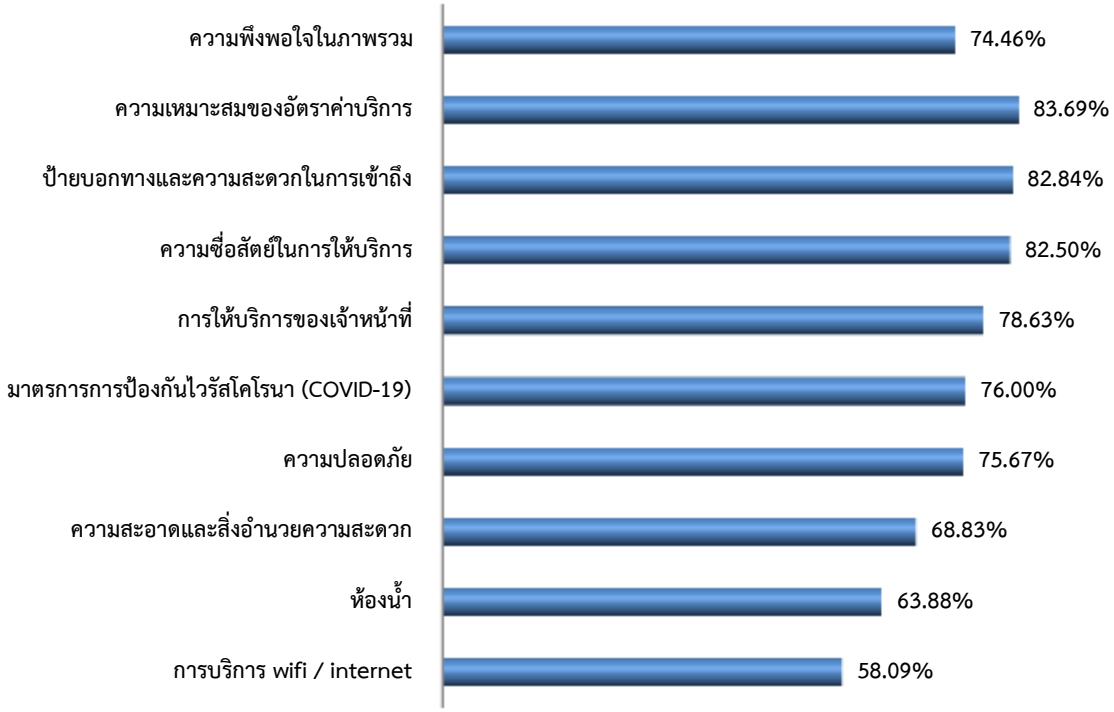
อันดับ 1 ห้องน้ำสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 73.05

แผนภูมิที่ 4-52 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจห้องน้ำสาธารณะ



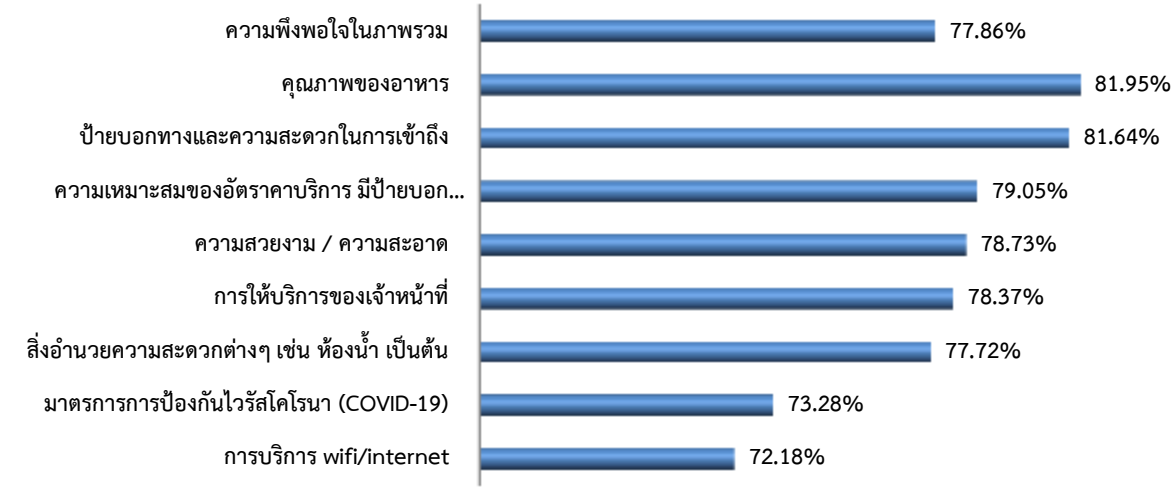
2) บริการด้านขนส่งสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 74.46

แผนภูมิที่ 4-53 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการด้านขนส่งสาธารณะ



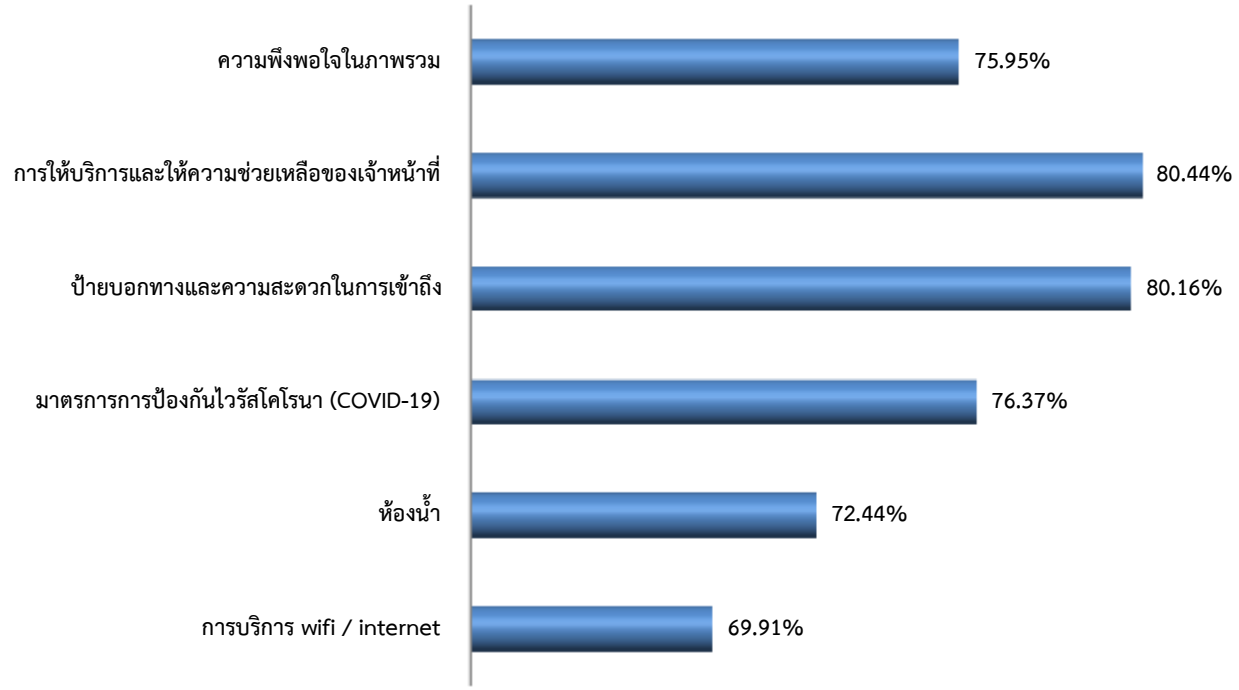
4) ภัตตาคาร/ร้านอาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 77.86

แผนภูมิที่ 4-55 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ



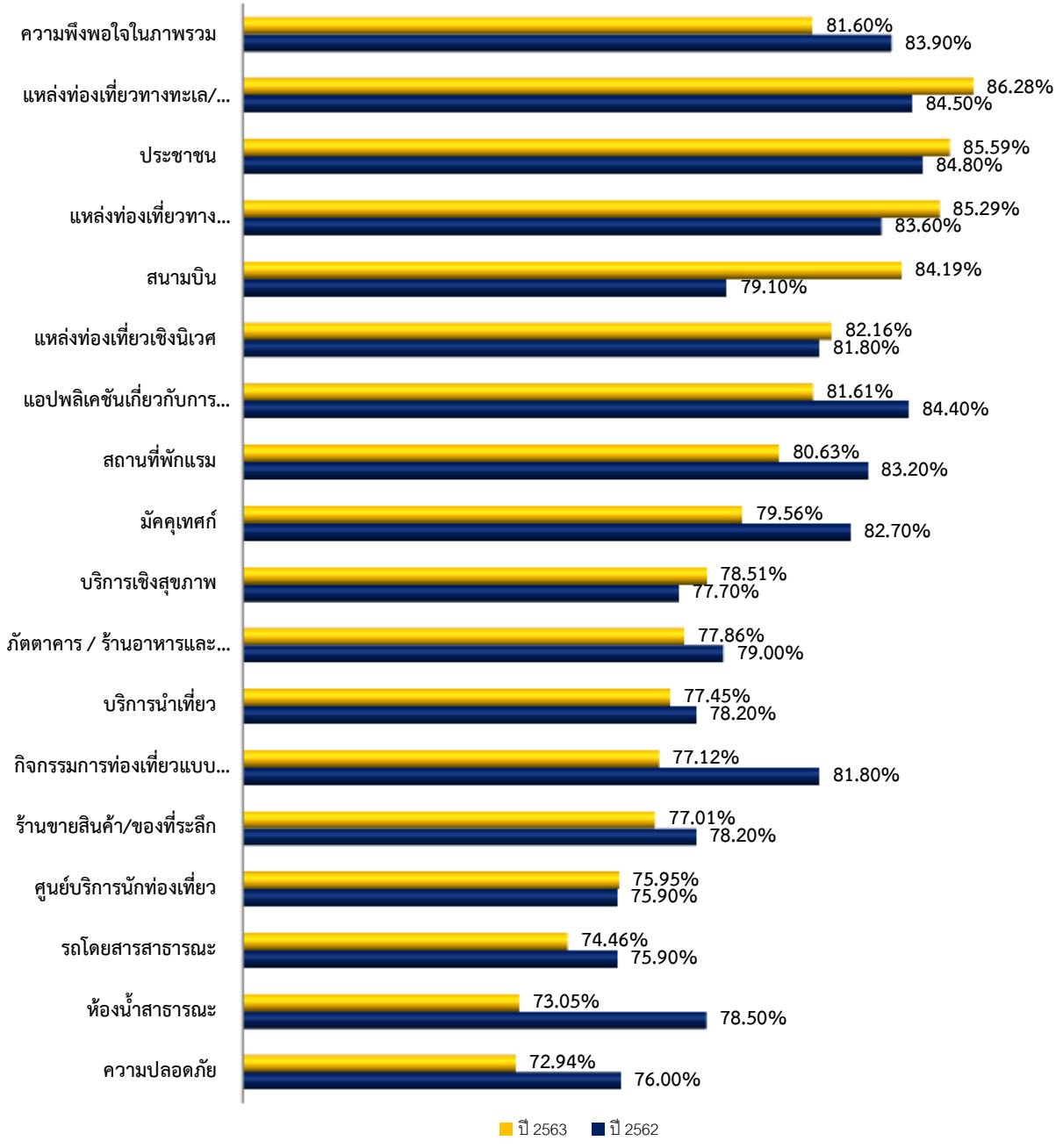
5) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 75.95

แผนภูมิที่ 4-56 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจศูนย์บริการนักท่องเที่ยว



4. เปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแต่ละประเด็น ปี 2562 และ ปี 2563

แผนภูมิที่ 4-57 เปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแต่ละประเด็น ปี 2562 และ ปี 2563

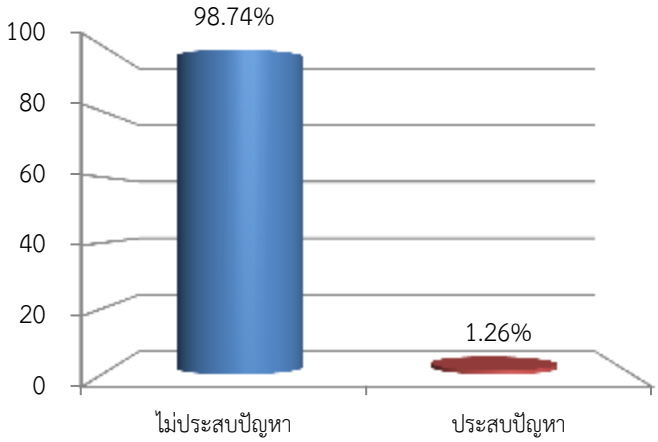


4.2.6. การประสบปัญหาต่างๆ

1. การประสบปัญหา

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 98.74) ไม่ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับความไม่ซื่อสัตย์/ การฉ้อโกง/ การเอารัดเอาเปรียบจากการใช้บริการ/ การซื้อสินค้า/ ซื้อบริการจากผู้ประกอบการ มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 1.26) ที่ประสบปัญหา

แผนภูมิที่ 4-58 ค่าเฉลี่ยการประสบปัญหาระหว่างการท่องเที่ยว



2. ลักษณะปัญหาที่พบระหว่างเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัด

จากการลงสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย พบกับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดต่าง ๆ พบเจอกับปัญหาระห่างการท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบ ซึ่งอาจเกิดจากความหลากหลายทางภูมิภาค การพัฒนาเมือง ความแตกต่างทางสาธารณูปโภค และอุปสรรคการท่องเที่ยวในยุคการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งสามารถสรุปรวมปัญหาที่นักท่องเที่ยวชาวไทยพบเจอได้ดังนี้ 1. ปัญหาด้านรถบริการสาธารณะ 2. ปัญหาด้านความปลอดภัยในแหล่งทองเที่ยว 3. ปัญหาด้านการใช้บริการห้องน้ำสาธารณะ 4. ปัญหาด้านมาตรการป้องกันไวรัสโคโรน่า (COVID-19) ในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นมีรายละเอียดพร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังตารางต่อไปนี้

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
1. รถโดยสารสาธารณะ	
1.1 การบริการรถสาธารณะมีน้อย	เพิ่มการบริการรถสาธารณะให้มากขึ้น หรือมุ่งเน้น

ปัญหาที่พบ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
	เพิ่มรถบริการสาธารณะระหว่างเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้สะดวกมากขึ้น
1.2 ราคาค่าโดยสารสูงไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	มีมาตรการในการจัดการขั้นเด็ดขาดกับผู้ให้บริการ
1.3 ขับรถไม่มีวินัย	จัดระเบียบการเดินรถให้เป็นระเบียบวินัย
1.4 ไฟฟ้าตามถนนมีค่อนข้างน้อย	จัดตั้งไฟในทางที่มีแสงสว่างน้อย
1.5 ป้ายบอกเส้นทางไม่ชัดเจน มีค่อนข้างน้อย ในบางพื้นที่บอกข้อมูลไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบความถูกต้องของป้ายบอกทาง และเพิ่มป้ายบอกทางให้มากขึ้น
1.6 พื้นที่ให้บริการจอดรถมีน้อยทางเข้าที่จอดรถชันและแคบ	เพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอในช่วงวันหยุด
2. ความปลอดภัย	
2.1 ในการเดินทางโดยเรือมาตรการรักษาความปลอดภัยยังไม่ได้มาตรฐาน	ตรวจสอบอุปกรณ์ชูชีพให้ได้มาตรฐาน
3. ห้องน้ำสาธารณะ	
3.1 การให้บริการห้องน้ำสาธารณะมีจำนวนไม่เพียงพอ และไม่สะอาด	จัดให้มีการทำความสะอาดและตรวจสอบการทำความสะอาดทุกชั่วโมง
4. มาตรการป้องกันไวรัสโคโรน่า (COVID-19)	
4.1 ในบางพื้นที่นักท่องเที่ยวก็ยังละเลยการป้องกันตัวเองจากไวรัสโคโรน่า (Covid-19) เช่นไม่สวมหน้ากากอนามัย	แหล่งท่องเที่ยวทุกแห่งจะต้องมีมาตรการบังคับให้นักท่องเที่ยวสวมหน้ากากอนามัยทุกคน และหากไม่สวมใส่จะต้องงดให้เข้าบริการทุกกรณี

4.2.7. การแนะนำเพื่อน/ ญาติ/ คนรู้จัก ให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดที่ท่องเที่ยวอยู่

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 99.9) จะแนะนำเพื่อน/ญาติ/ คนรู้จักให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดที่ท่องเที่ยวอยู่ แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความประทับใจจึงทำให้เกิดการแนะนำบอกต่อ มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 0.10) ที่ไม่แนะนำเนื่องจากประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ เช่น การไม่ประทับใจสถานที่ท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนั้นน้อยเกิน การถูกเอารัดเอาเปรียบจากชาวบ้านในพื้นที่ เป็นต้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ประทับใจและไม่อยากแนะนำให้คนรู้จักมาท่องเที่ยวอีก

4.2.8. สถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) กับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

1. ระดับความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19)

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความพึงพอใจกับการรับมือสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID -19) ในประเทศไทย อยู่ที่ร้อยละ 77.74 โดยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจกับการเตือนภัย และการรายงานสถานการณ์ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทยและการส่งเสริม สนับสนุนนักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยวในช่วงไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย มากที่สุด ซึ่งมีรายละเอียดหัวข้อและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) ดังนี้

ตารางระดับความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ความพึงพอใจต่อการรับมือสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19)	ร้อยละ
1. มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย	75.40
2. การเตือนภัย และการรายงานสถานการณ์ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย	78.60
3. การส่งเสริม สนับสนุนนักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยวในช่วงไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย (แพ็กเกจ “เราเที่ยวด้วยกัน” / แพ็กเกจ “เที่ยวปันสุข”)	78.60
4. การปรับรูปแบบการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้ปลอดภัยต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) มากขึ้น (New Normal)	78.40
รวมเฉลี่ย	77.74

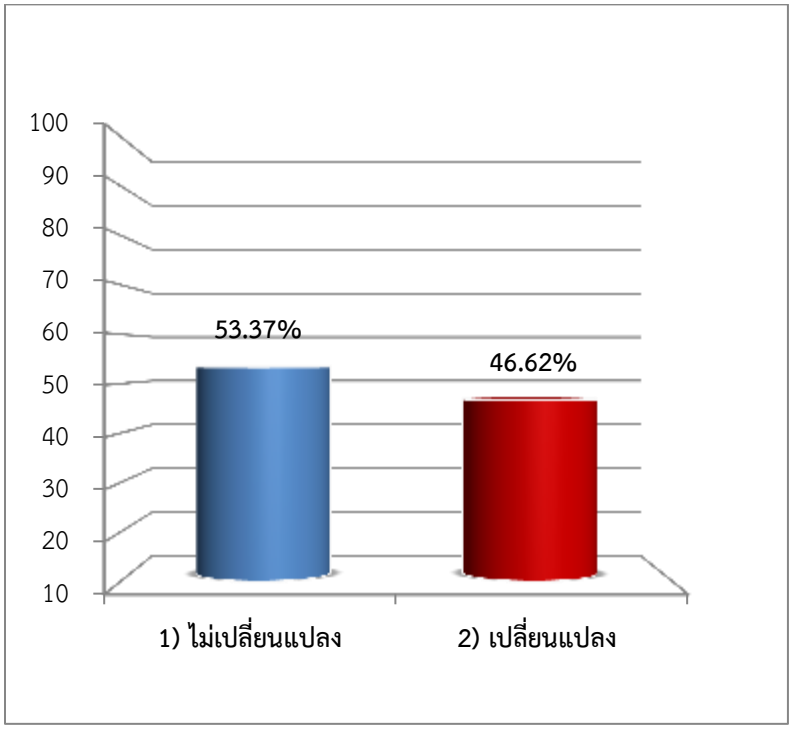
ภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรน่า (Covid-19) ของชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้ง 18,000 ราย



2. สถานการณ์วิกฤตไวรัสโคโรนา (COVID-19) กับการส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า **ร้อยละ 53 ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการท่องเที่ยว ร้อยละ 47 ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการท่องเที่ยว** ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการท่องเที่ยว คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้เดินทางท่องเที่ยวเป็นประจำหรือท่องเที่ยวน้อยครั้งในแต่ละปี จึงไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงในการท่องเที่ยวเท่ากับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวอยู่เป็นประจำ และ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการท่องเที่ยว จะพบได้ว่าเป็นกลุ่มที่ท่องเที่ยวกันเป็นประจำ และต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับ สถานการณ์วิกฤตไวรัสโคโรนา (COVID-19) เช่น การลดจำนวนการท่องเที่ยวหรือการไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ น้อยลง การระมัดระวังตนเองจากแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) มากขึ้น เป็นต้น

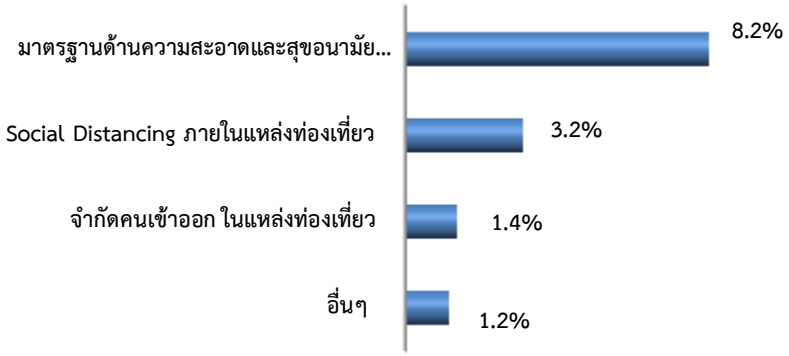
แผนภูมิที่ 4-59 สถานการณ์วิกฤตไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือไม่



3. ปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยหลังวิกฤติไวรัสโคโรน่า (COVID-19)

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยหลังวิกฤติไวรัสโคโรน่า (COVID-19) ของไทย มากที่สุด คือ การมีมาตรฐานด้านความสะอาดและสุขอนามัยภายในแหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 8.20 รองลงมา คือ การมี Social Distancing ภายในแหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 3.20 ตามลำดับลงมา

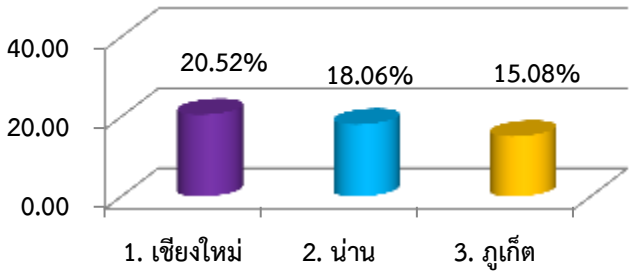
แผนภูมิที่ 4-60 ปัจจัยที่เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย



4. ภายหลังวิกฤติไวรัสโคโรนา (Covid-19) 3 จังหวัดแรกที่นักท่องเที่ยวชาวไทยอยากไปมากที่สุด

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย เรื่อง 3 จังหวัดแรกที่นักท่องเที่ยวชาวไทยอยากไปมากที่สุดภายหลังวิกฤติไวรัสโคโรนา (Covid-19) พบว่า จังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการไปท่องเที่ยวมากที่สุด อันดับที่ 1 คือ จังหวัดเชียงใหม่ ร้อย 20.52 อันดับที่ 2 จังหวัด น่าน และอันดับที่ 3 จังหวัดภูเก็ต

แผนภูมิที่ 4-61 จังหวัดแรกที่นักท่องเที่ยวชาวไทยอยากไปมากที่สุดภายหลังวิกฤติไวรัสโคโรนา (Covid-19)



5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในอนาคต ภายหลังวิกฤติไวรัสโคโรนา (Covid-19)

5.1. หน่วยงานภายในจังหวัด ร่วมกับสาธารณสุขจังหวัด ให้ความรู้ และทำความเข้าใจแก่สถานประกอบการ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว เรื่องมาตรการรักษาความปลอดภัยไวรัสโคโรนา (Covid-19) เพื่อนำไปใช้ในการรองรับนักท่องเที่ยวในอนาคต

5.2. มีการรณรงค์ให้สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็น ร้านอาหาร โรงแรมที่พัก ฯลฯ เข้ารับการประเมิน Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) หรือ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว

5.3. พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายในจังหวัด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวภายในมาตรการรักษาความปลอดภัยไวรัสโคโรนา (Covid-19)

6. การแนะนำเพื่อน/ ญาติ/ คนรู้จัก ให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดที่ท่องเที่ยวอยู่

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 98.2) จะแนะนำเพื่อน/ญาติ/คนรู้จักให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดที่ท่องเที่ยวอยู่ แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความประทับใจจึงทำให้เกิดการแนะนำบอกต่อ มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 1.80) ที่ไม่แนะนำเนื่องจากประสบปัญหาต่างๆ ทำให้รู้สึกไม่มีความประทับใจ

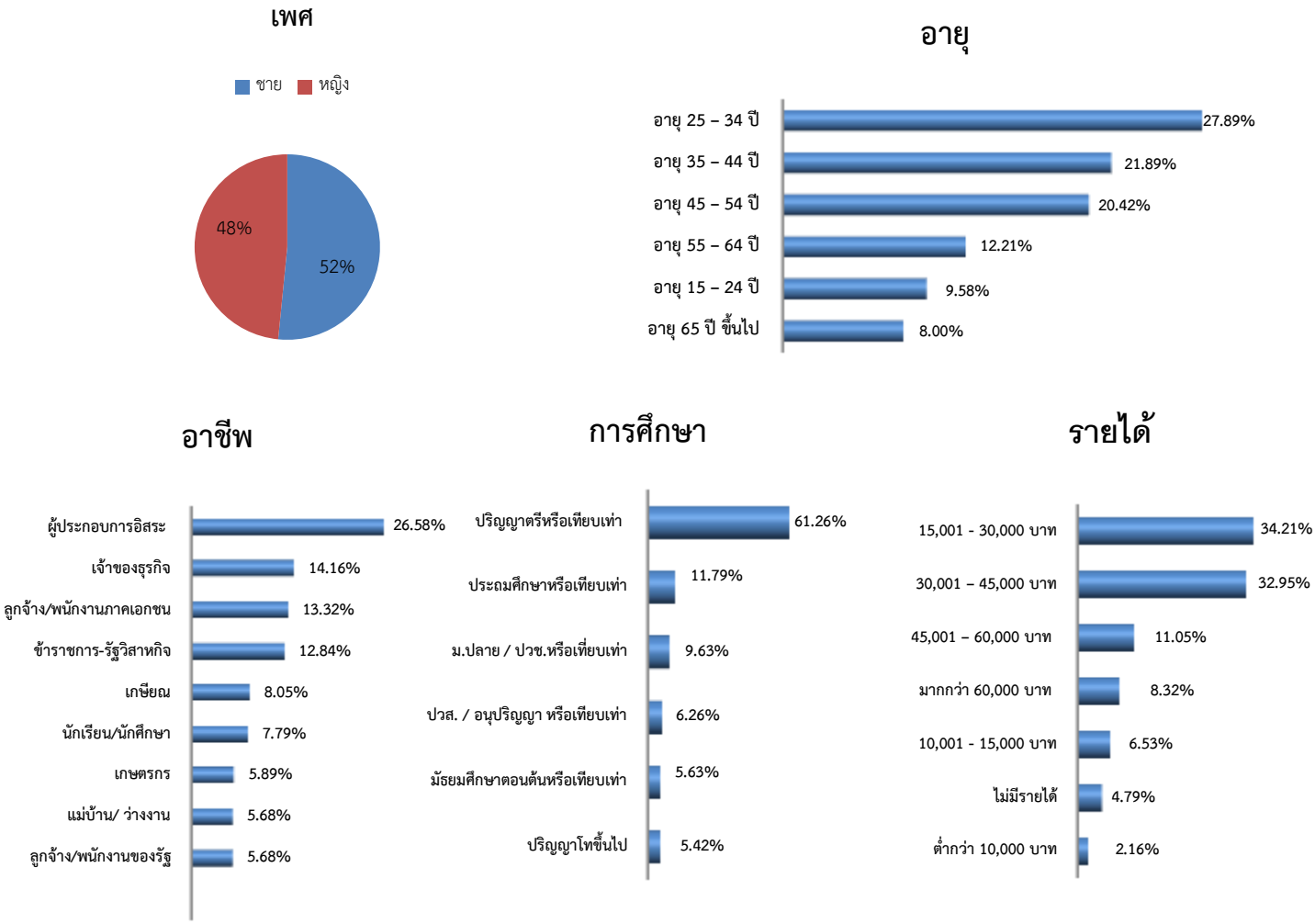
4.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแต่ละจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยว 10 จังหวัดหลัก

1) กรุงเทพมหานคร

1.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,900 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 52.00 ต่อร้อยละ 48.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี (ร้อยละ 27.89) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.26) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพอิสระมากที่สุด (ร้อยละ 26.58) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001-30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 34.21) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

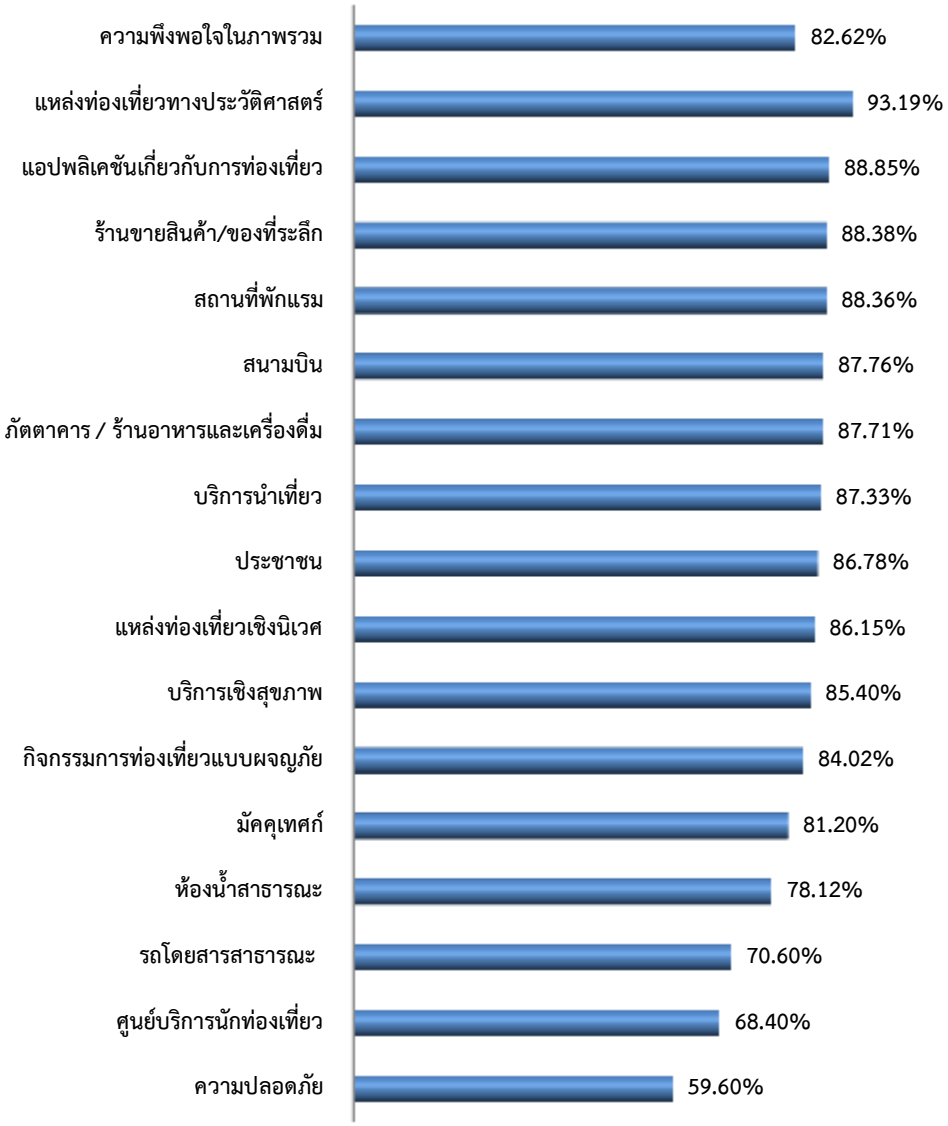
แผนภูมิที่ 4-62 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร



1.2) ความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมบริการด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 80.33) ทั้งนี้ จาก 17 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก และบริการสถานที่พักแรม (ร้อยละ 93.19 ร้อยละ 88.38 และร้อยละ 88.36 ตามลำดับ) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และรถโดยสารสาธารณะ (ร้อยละ 38.26 ร้อยละ 73.00 และร้อยละ 77.32 ตามลำดับ) **(กรุงเทพมหานครไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-63 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร

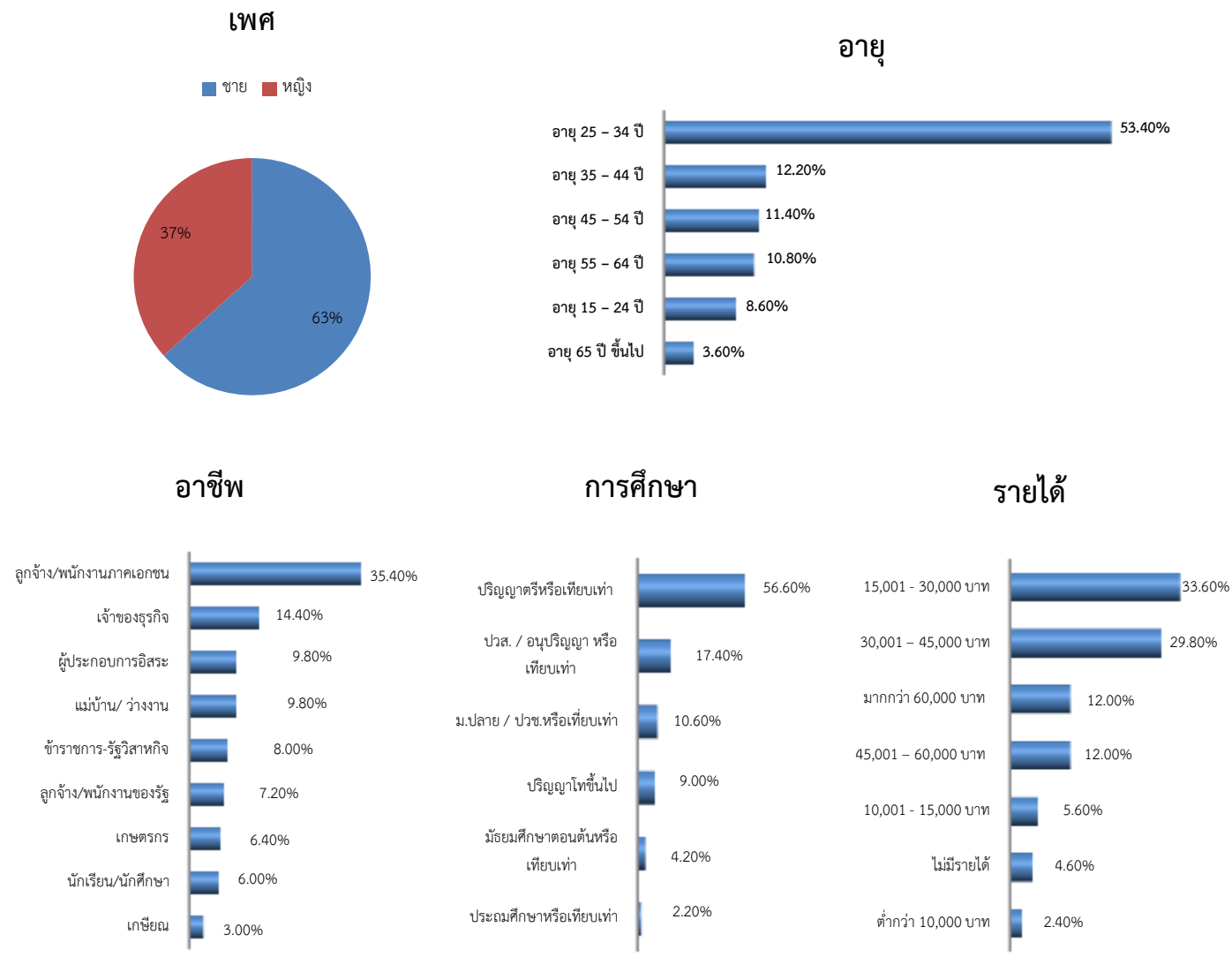


2) จังหวัดกาญจนบุรี

1.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 500 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 63.00 ต่อร้อยละ 37.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี (ร้อยละ 53.40) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.60) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้างพนักงานภาคเอกชน (ร้อยละ 35.40) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน15,001-30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 33.60) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

แผนภูมิที่ 4-64 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกาญจนบุรี

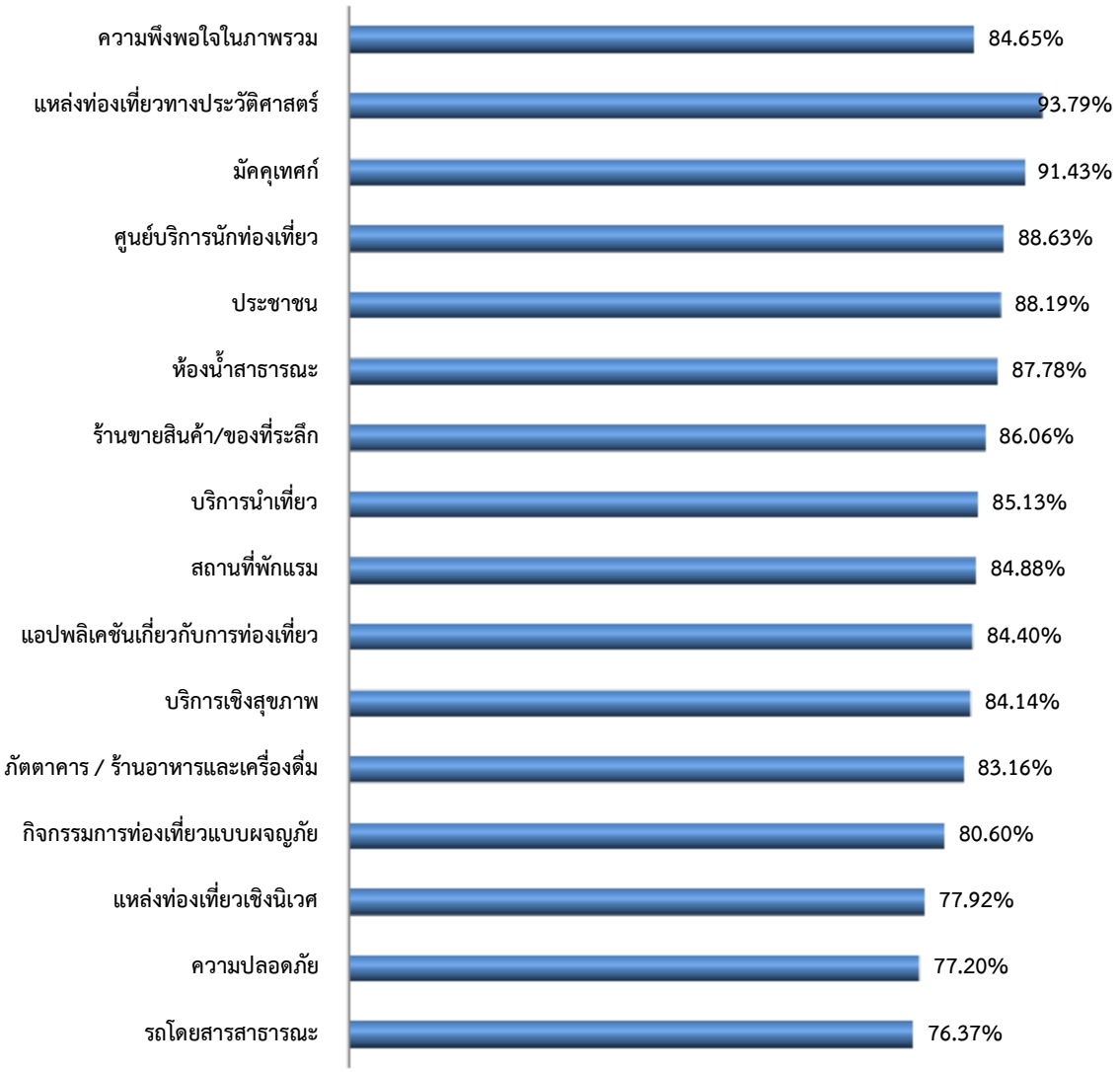


1.2) ความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดกาญจนบุรีอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 88.39) ทั้งนี้ จาก 17 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ มัคคุเทศก์ และบริการด้านศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 93.79 ร้อยละ 91.43 และร้อยละ 88.63 ตามลำดับ) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ บริการขนส่งโดยสารสาธารณะ บริการด้านความปลอดภัย และแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ร้อยละ 76.37 ร้อยละ 77.20 และร้อยละ 77.92 ตามลำดับ)

(จังหวัดกาญจนบุรีไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล)

แผนภูมิที่ 4-65 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี

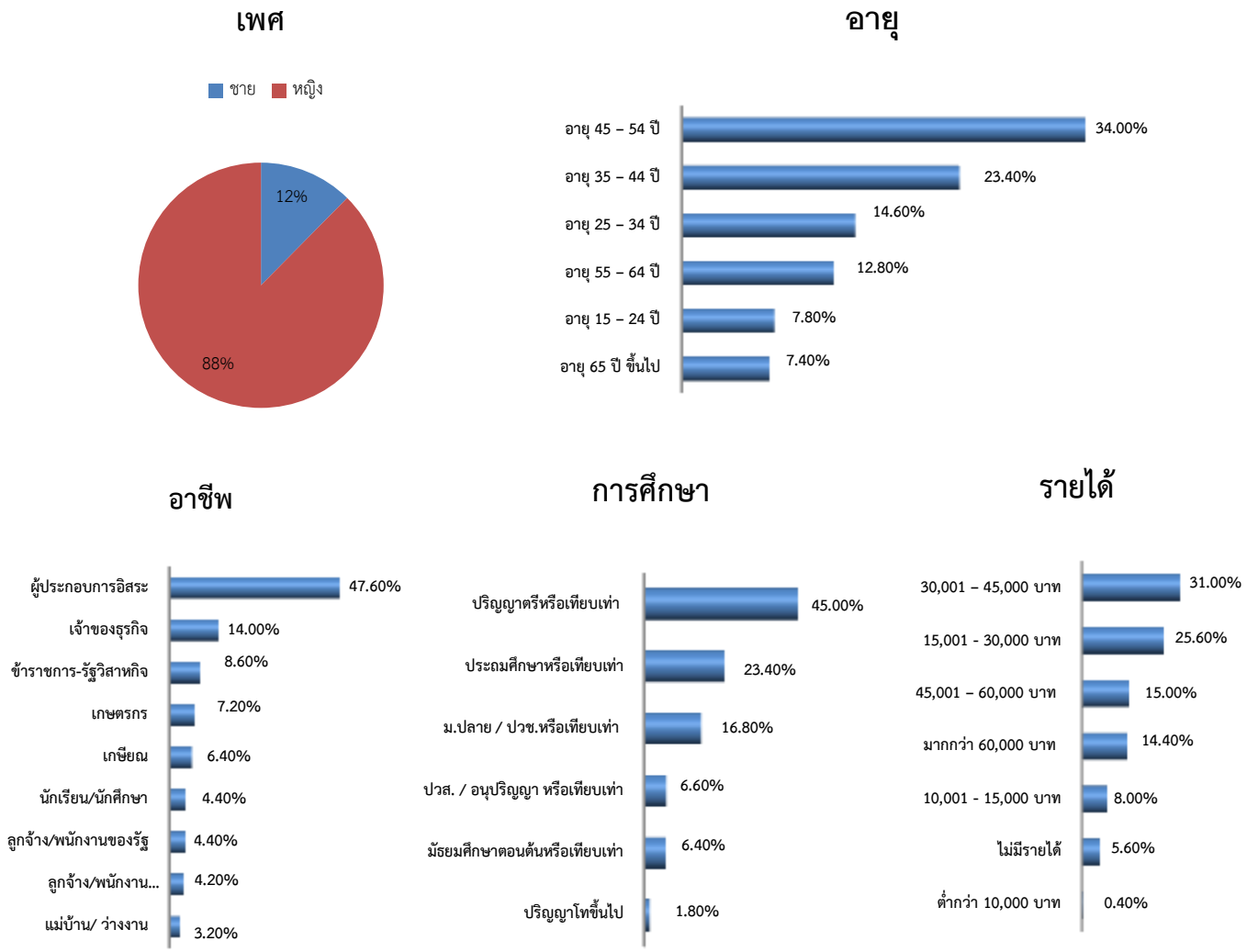


3) จังหวัดชลบุรี

1.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี จำนวน 500 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 88.00 ต่อร้อยละ 12.00) มีอายุอยู่ในช่วง 45-54 ปี (ร้อยละ 34.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 45.00) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพอิสระ (ร้อยละ 47.60) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,001 - 45,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 31.00) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับที่ดี

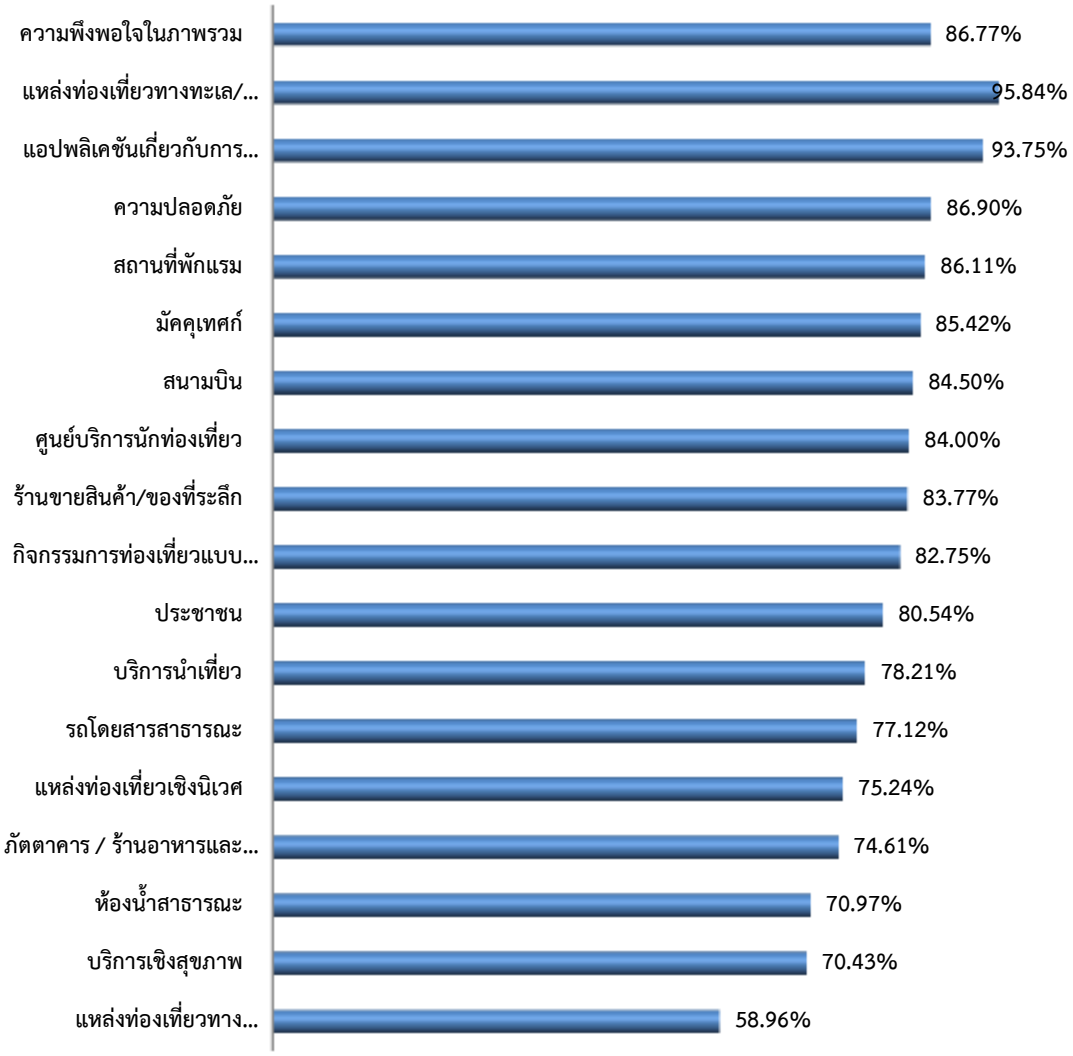
แผนภูมิที่ 4-66 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดชลบุรี



1.2) ความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 86.77) ทั้งนี้ จาก 17 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และ บริการด้านความปลอดภัย (ร้อยละ 95.84 ร้อยละ 93.75 และร้อยละ 86.90 ตามลำดับ) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ บริการเชิงสุขภาพ และห้องน้ำสาธารณะ (ร้อยละ 58.96 ร้อยละ 70.43 และร้อยละ 70.97 ตามลำดับ)

แผนภูมิที่ 4-67 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี

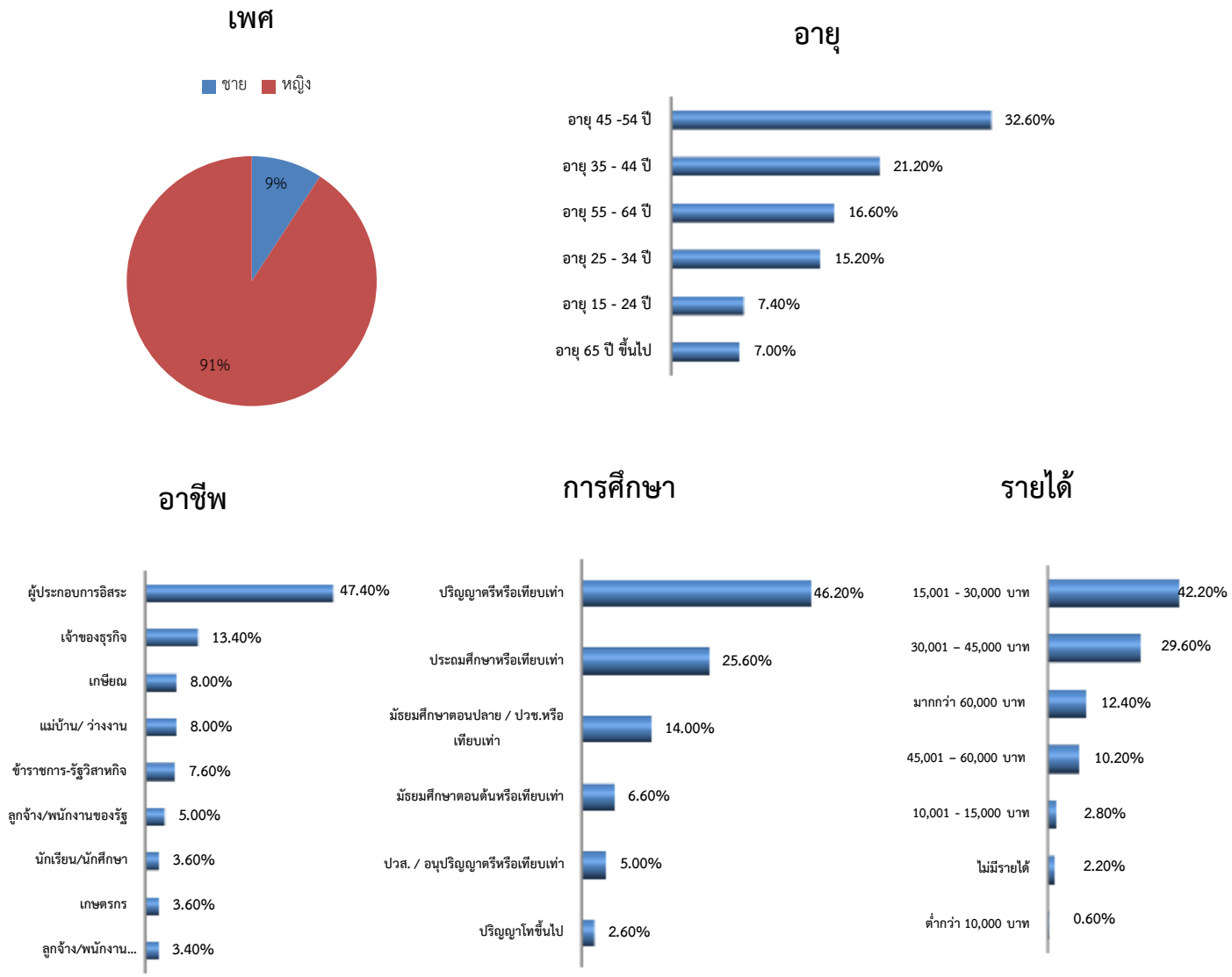


4) จังหวัดระยอง

1.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดระยอง จำนวน 500 ราย พบว่าภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 91.00 ต่อร้อยละ 9.00) มีอายุอยู่ในช่วง 45-54 ปี (ร้อยละ 32.60) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 45.00) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพผู้ประกอบการอิสระ (ร้อยละ 47.40) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน15,000 - 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 42.20) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดระยอง โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

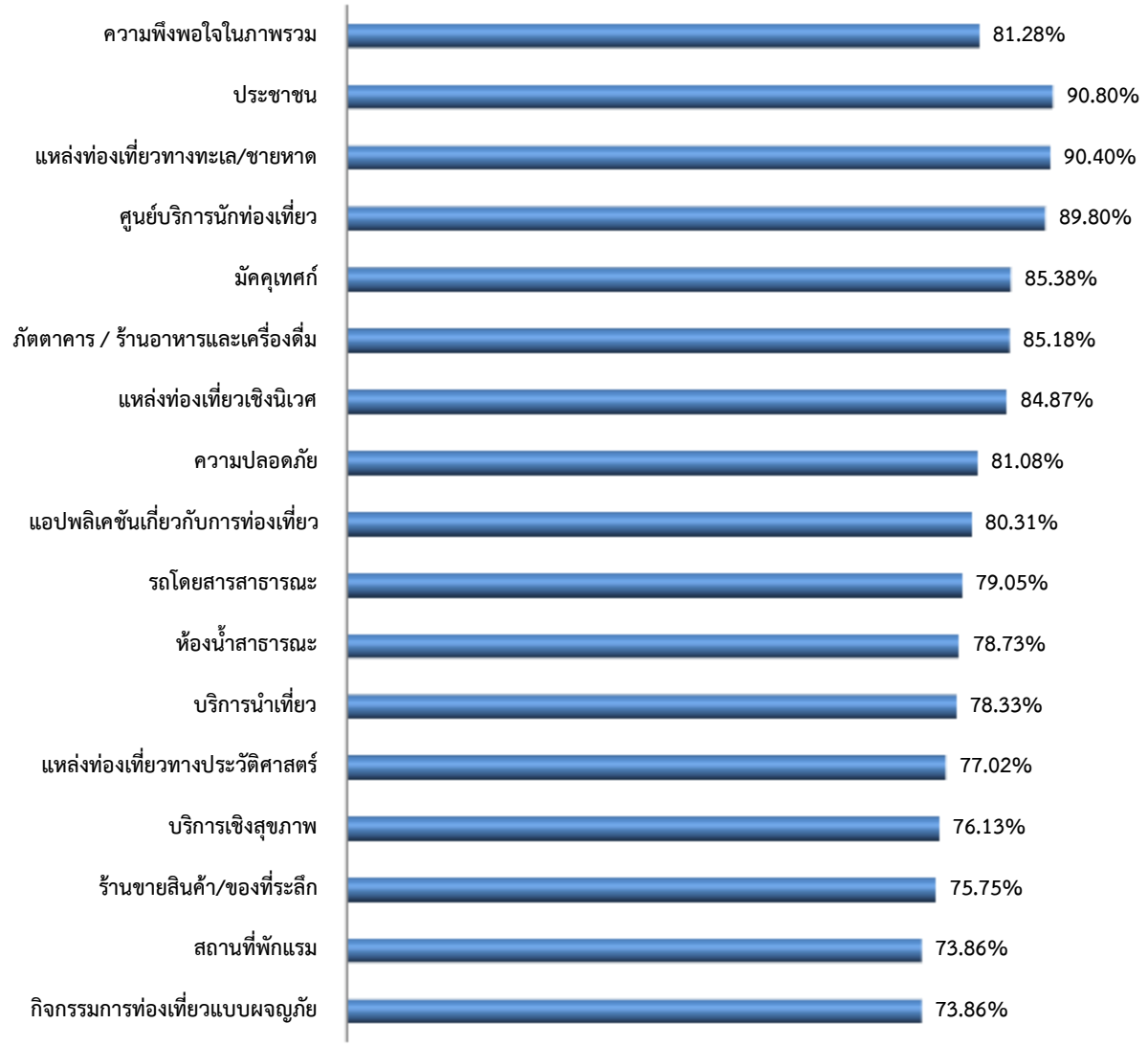
แผนภูมิที่ 4.68 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดระยอง



1.2) ความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดระยองอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 88.25) ทั้งนี้ จาก 17 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 90.86 ร้อยละ 90.34 และร้อยละ 89.78 ตามลำดับ) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ กิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัย ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก และบริการเชิงสุขภาพ (ร้อยละ 73.86 ร้อยละ 75.75 และร้อยละ 76.13 ตามลำดับ)

แผนภูมิที่ 4-69 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดระยอง

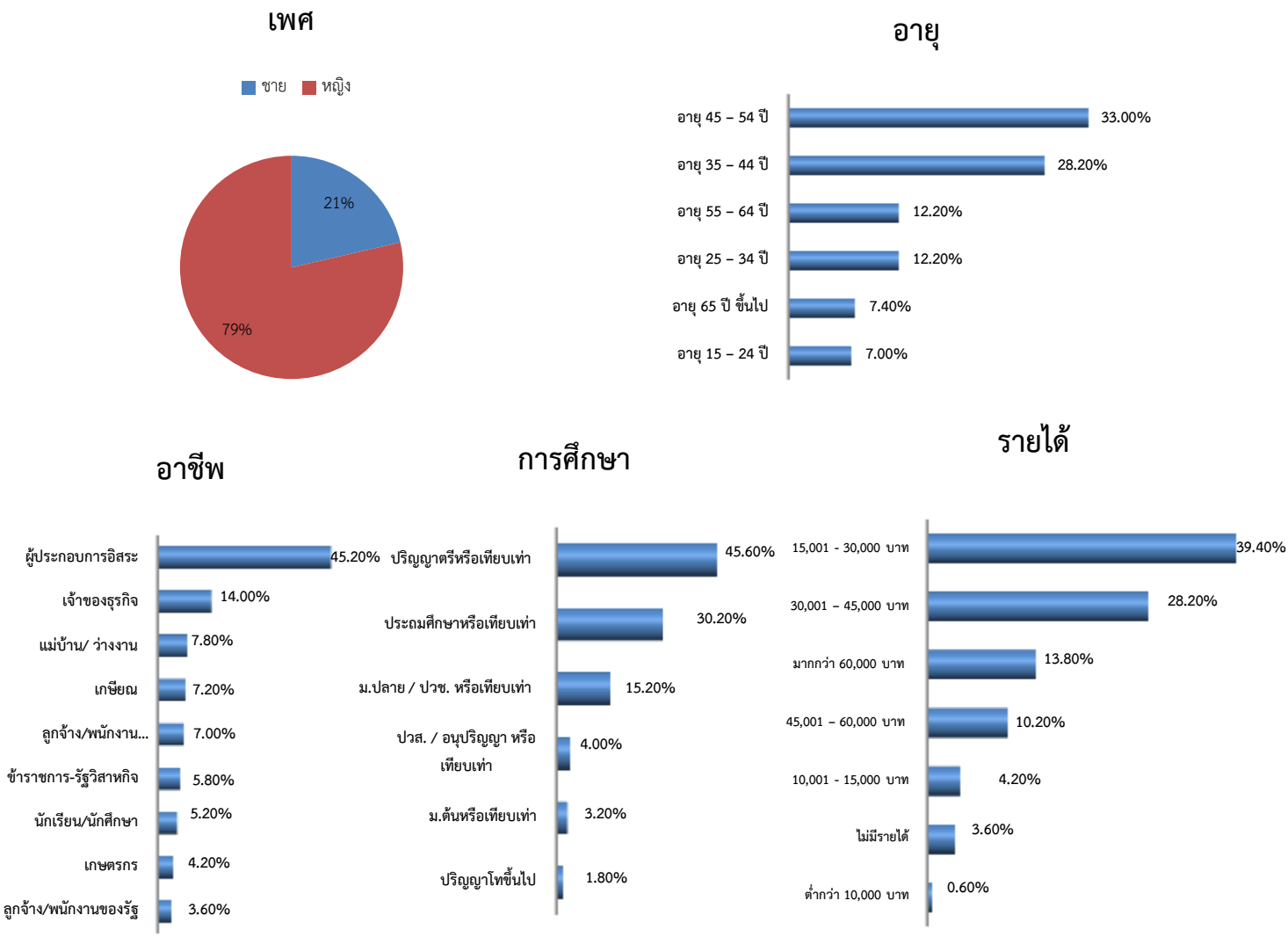


5) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 500 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 79.00 ต่อร้อยละ 21.00) มีอายุอยู่ในช่วง 45-54 ปี (ร้อยละ 34.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 45.60) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพผู้ประกอบการอิสระ (ร้อยละ 45.20) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน15,001 - 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 39.40) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

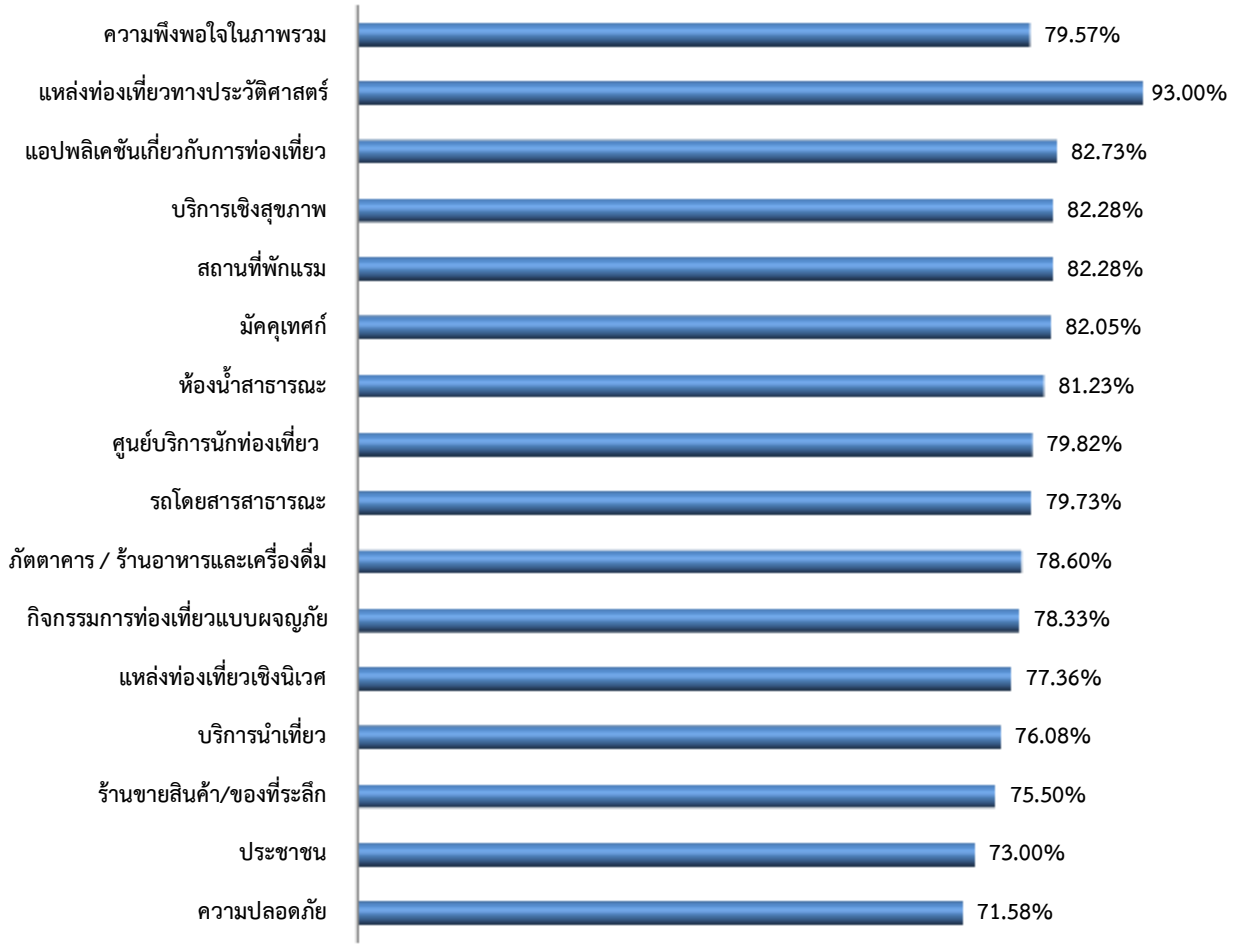
แผนภูมิที่ 4-70 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



1.2) ความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 82.42) ทั้งนี้ จาก 17 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้งานบนมือถือ และบริการสถานที่พักแรม (ร้อยละ 83.17 ร้อยละ 82.73 และร้อยละ 82.28 ตามลำดับ) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และประชาชน (ร้อยละ 71.58 ร้อยละ 72.31 และร้อยละ 72.97 ตามลำดับ) **(จังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่มีคะแนนความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-71 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



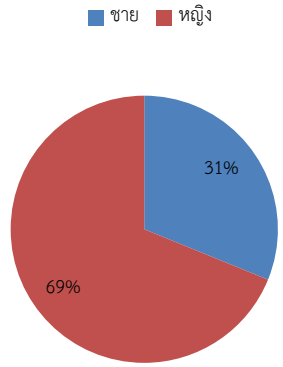
6) จังหวัดนครราชสีมา

1.1) ข้อมูลทั่วไป

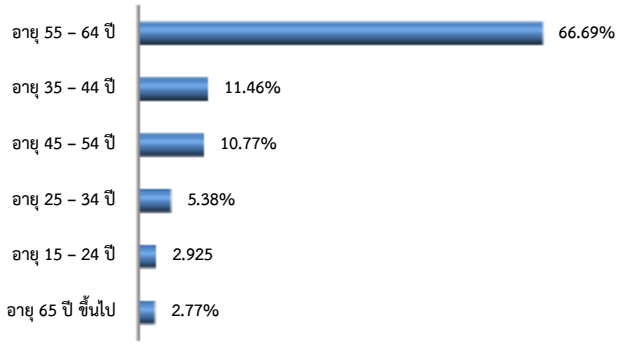
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1,300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 69.00 ต่อร้อยละ 31.00) มีอายุอยู่ในช่วง 55-64 ปี (ร้อยละ 66.69) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 79.46) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง พนักงานภาคเอกชน (ร้อยละ 44.08) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,001 – 45,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 69.92) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับดี

แผนภูมิที่ 4-72 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดนครราชสีมา

เพศ



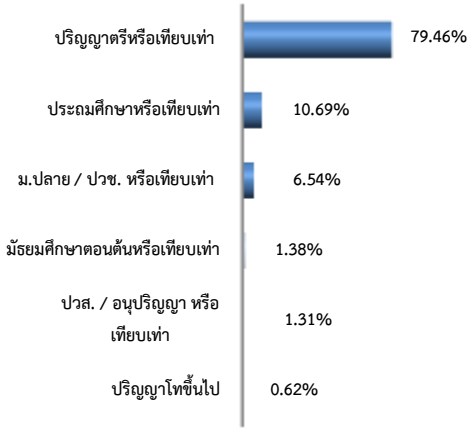
อายุ



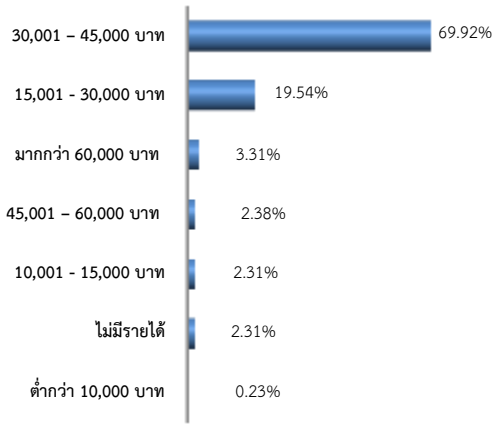
อาชีพ



การศึกษา



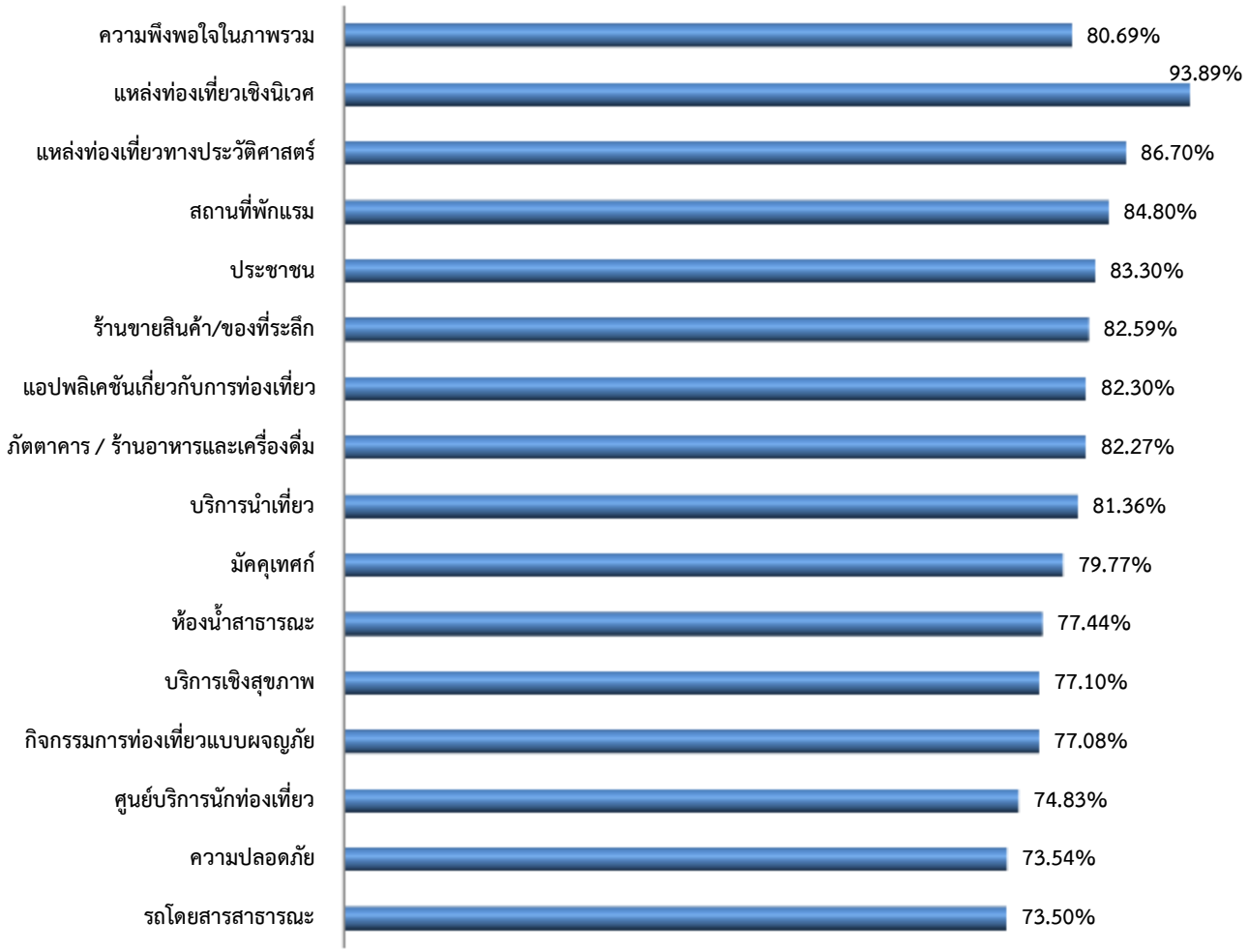
รายได้



1.2) ความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 84.50) ทั้งนี้ จาก 17 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก บริการสถานที่พักแรม ประชาชน และ ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก (ร้อยละ 84.80 ร้อยละ 83.30 และร้อยละ 82.59 ตามลำดับ) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการขนส่งโดยรถโดยสารสาธารณะ บริการด้านความปลอดภัย และบริการสนามบิน (ร้อยละ 73.50 ร้อยละ 73.54 และร้อยละ 74.01 ตามลำดับ) **(จังหวัดนครราชสีมาไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-73 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยว จังหวัดนครราชสีมา

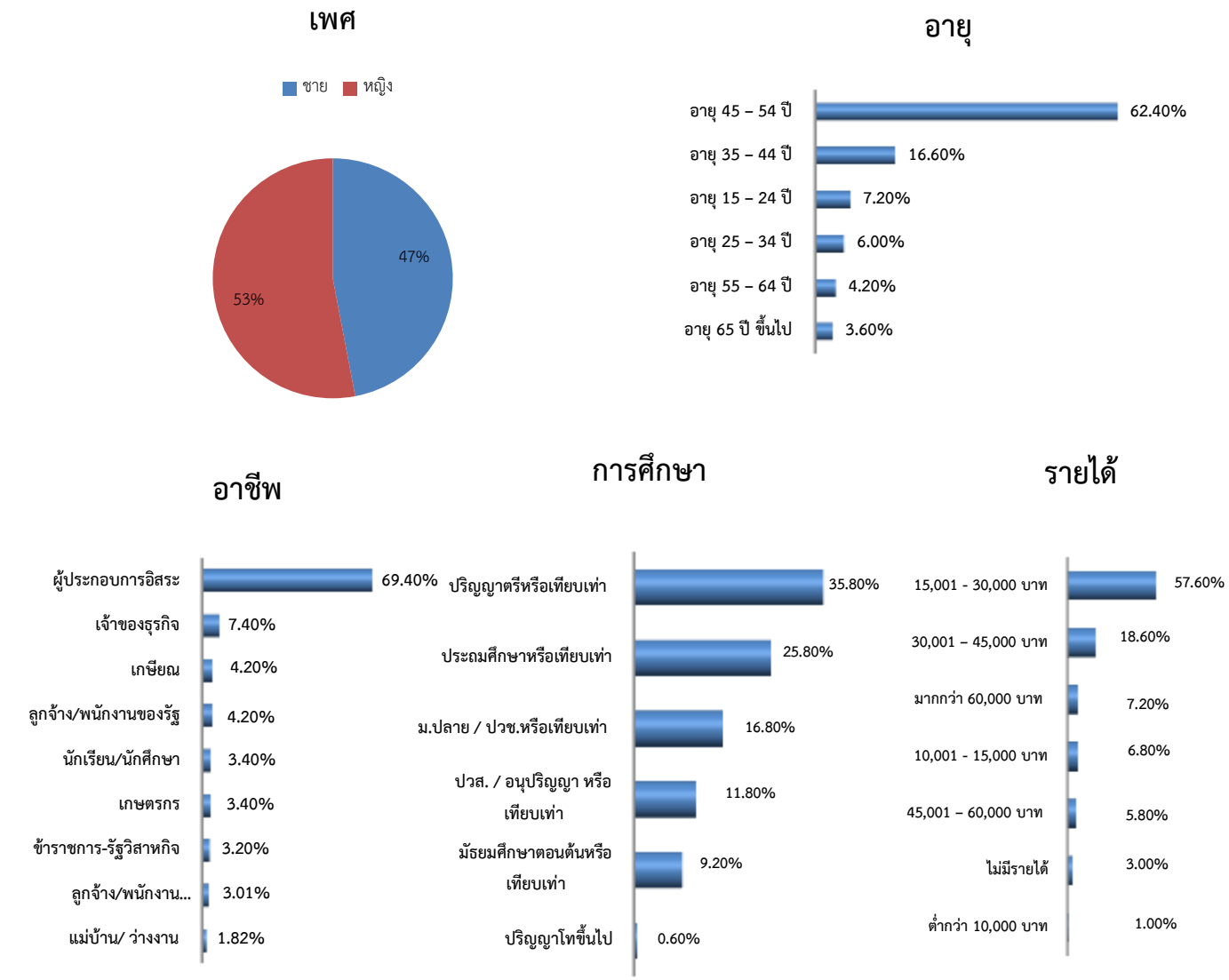


7) จังหวัดขอนแก่น

1.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 500 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 53.00 ต่อร้อยละ 47.00) มีอายุอยู่ในช่วง 45-54 ปี (ร้อยละ 62.40) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 35.80) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพอิสระ (ร้อยละ 69.40) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 57.60) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

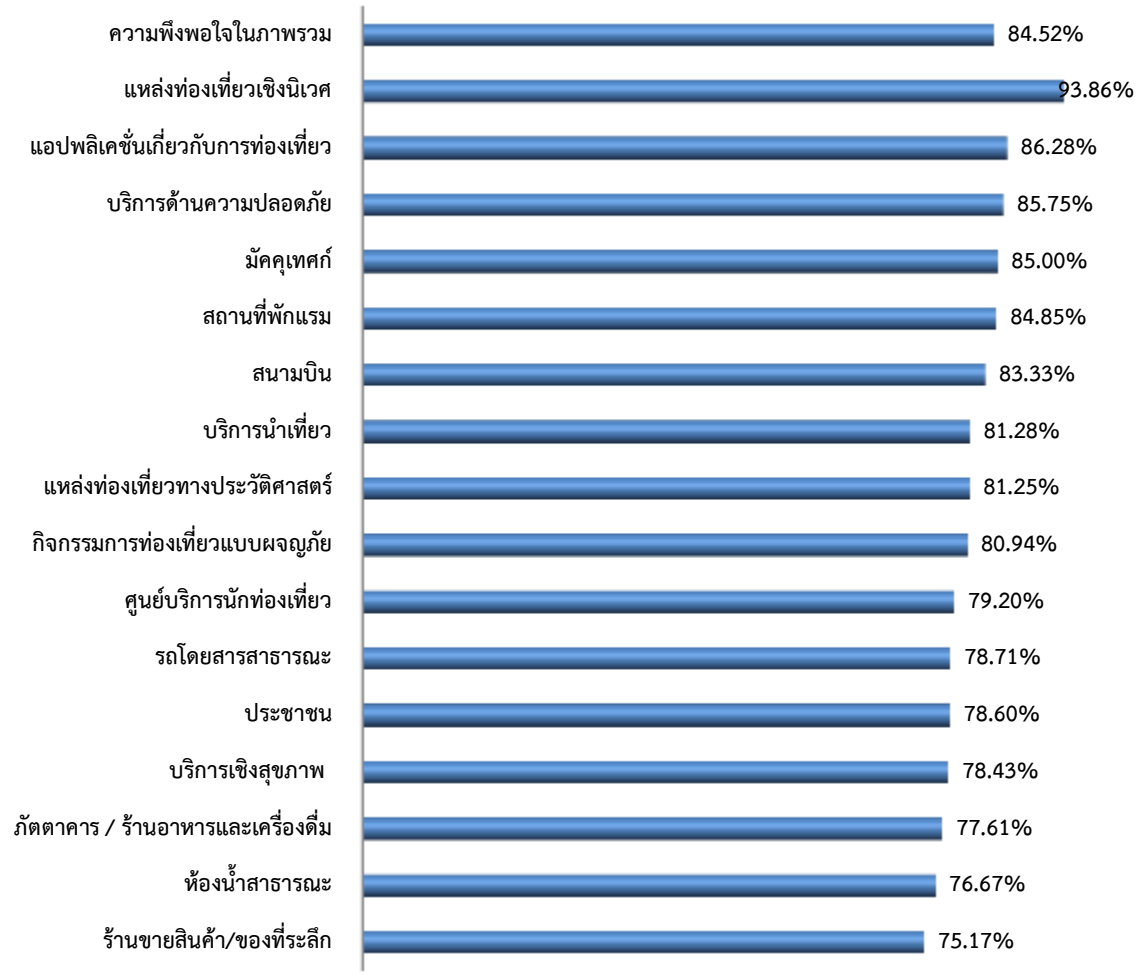
แผนภูมิที่ 4-74 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดขอนแก่น



1.2) ความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 84.52) ทั้งนี้ จาก 17 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้งานบนมือถือ บริการด้านความปลอดภัย และมัคคุเทศก์ (ร้อยละ 86.28 ร้อยละ 85.75 และร้อยละ 85.00 ตามลำดับ) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก ห้องน้ำสาธารณะ และ ภัตตาคาร / ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 75.17 ร้อยละ 76.67 และร้อยละ 77.61 ตามลำดับ) **(จังหวัดขอนแก่นไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-75 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่น

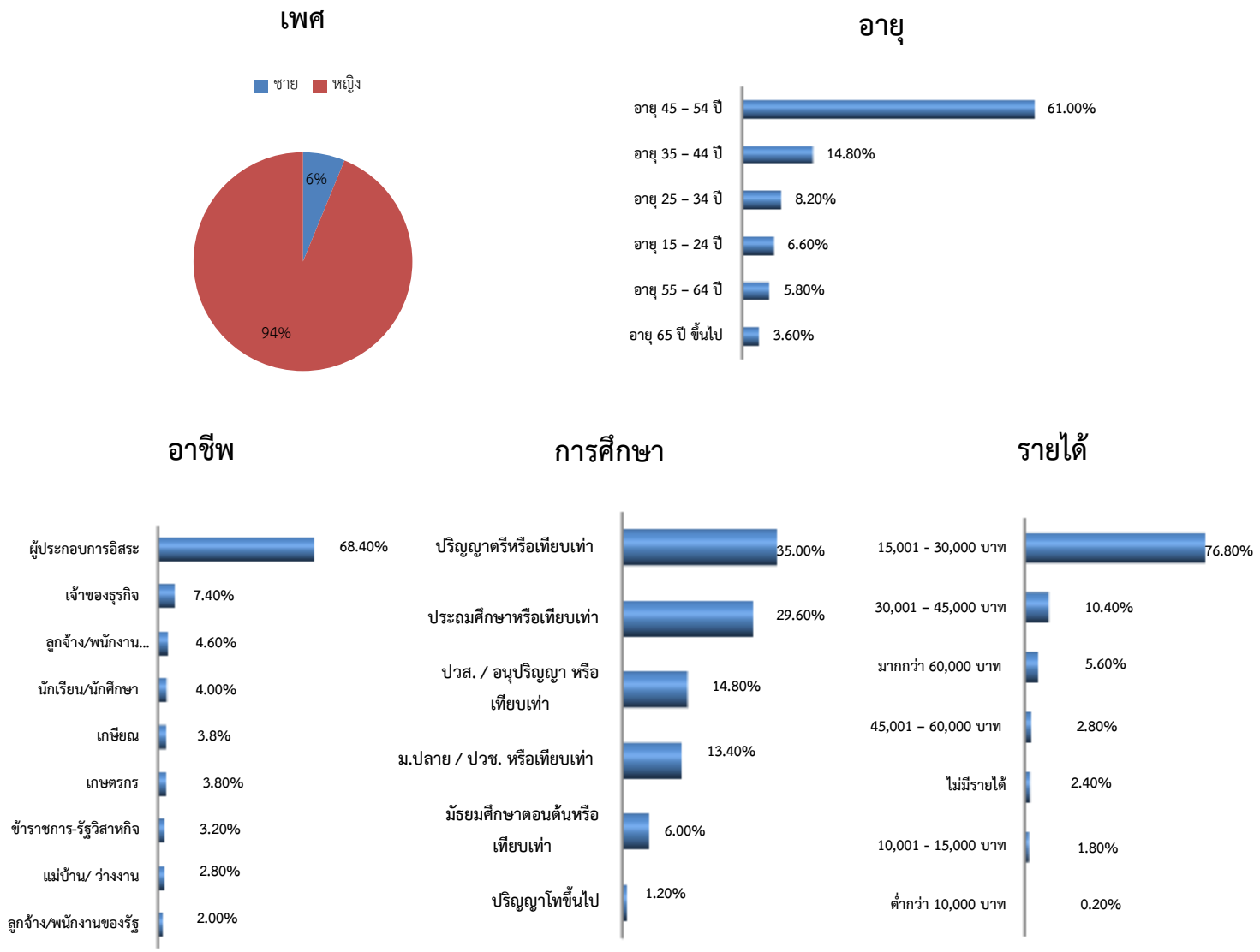


8) จังหวัดเพชรบุรี

8.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 500 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 94.00 ต่อร้อยละ 6.00) มีอายุอยู่ในช่วง 45-54 ปี (ร้อยละ 61.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 35.00) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพผู้ประกอบการอิสระ (ร้อยละ 68.40) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 76.80) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

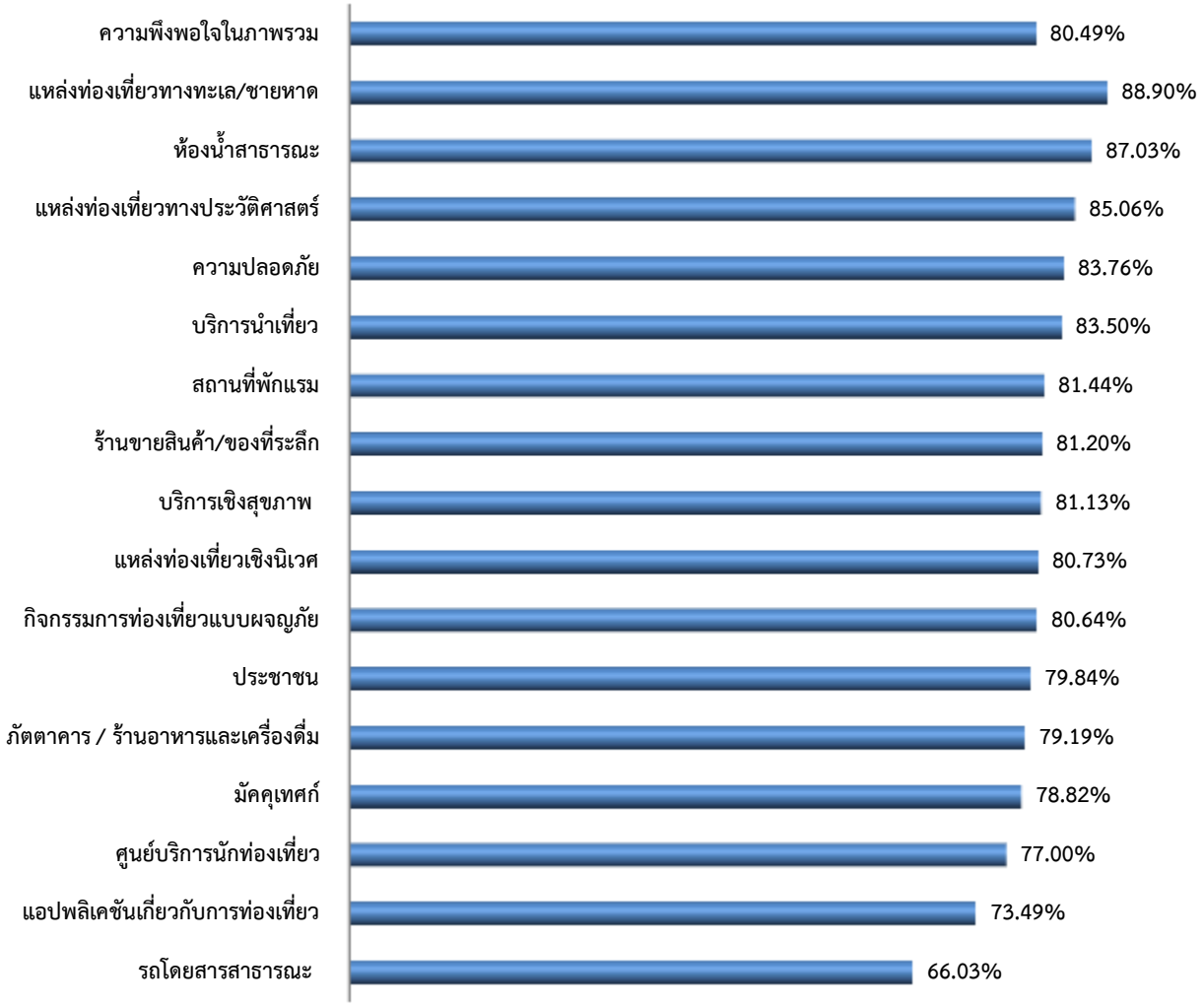
แผนภูมิที่ 4-76 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดจังหวัดเพชรบุรี



8.2) ความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบุรีอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 86.80) ทั้งนี้ จาก 17 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางชายหาด แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และบริการด้านความปลอดภัย (ร้อยละ 85.44 ร้อยละ 85.10 และร้อยละ 83.80ตามลำดับ) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ ด้านการขนส่งโดยรถโดยสารสาธารณะ แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้งานบนมือถือ และบริการด้านศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 66.00 ร้อยละ 73.5 และร้อยละ 77.00 ตามลำดับ)

แผนภูมิที่ 4-77 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรี

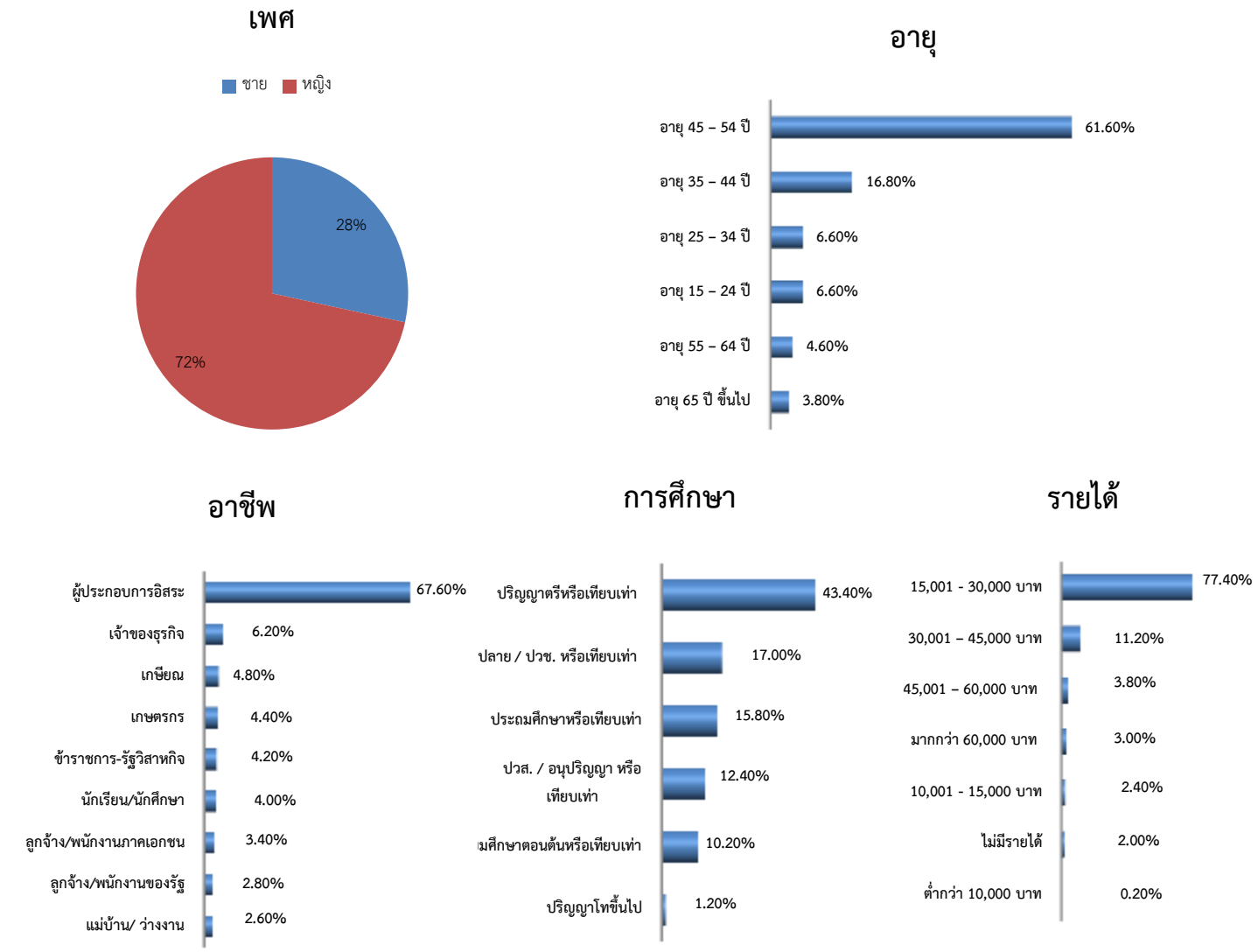


9) จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

9.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 500 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 72.00 ต่อร้อยละ 28.00) มีอายุอยู่ในช่วง 45-54 ปี (ร้อยละ 61.60) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 43.40) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพผู้ประกอบการอิสระ (ร้อยละ 67.60) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 77.40) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

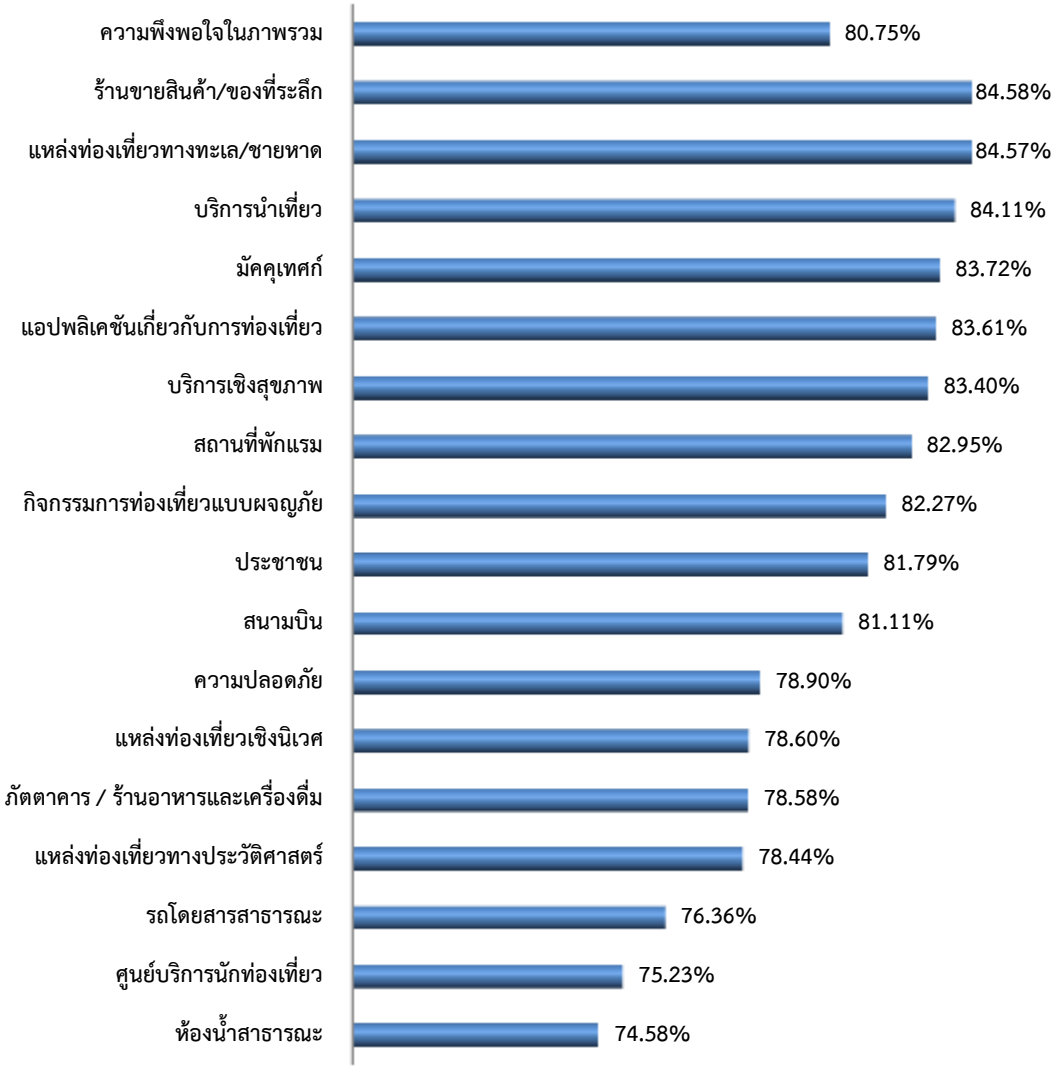
แผนภูมิที่ 4-78 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



9.2) ความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 82.06) ทั้งนี้ จาก 17 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก บริการนำเที่ยว และประชาชน (ร้อยละ 84.58 ร้อยละ 84.11 และร้อยละ 81.79 ตามลำดับ) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ บริการด้านศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และรถโดยสารสาธารณะ (ร้อยละ 74.55 ร้อยละ 75.23 และร้อยละ 76.36 ตามลำดับ)

แผนภูมิที่ 4-79 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

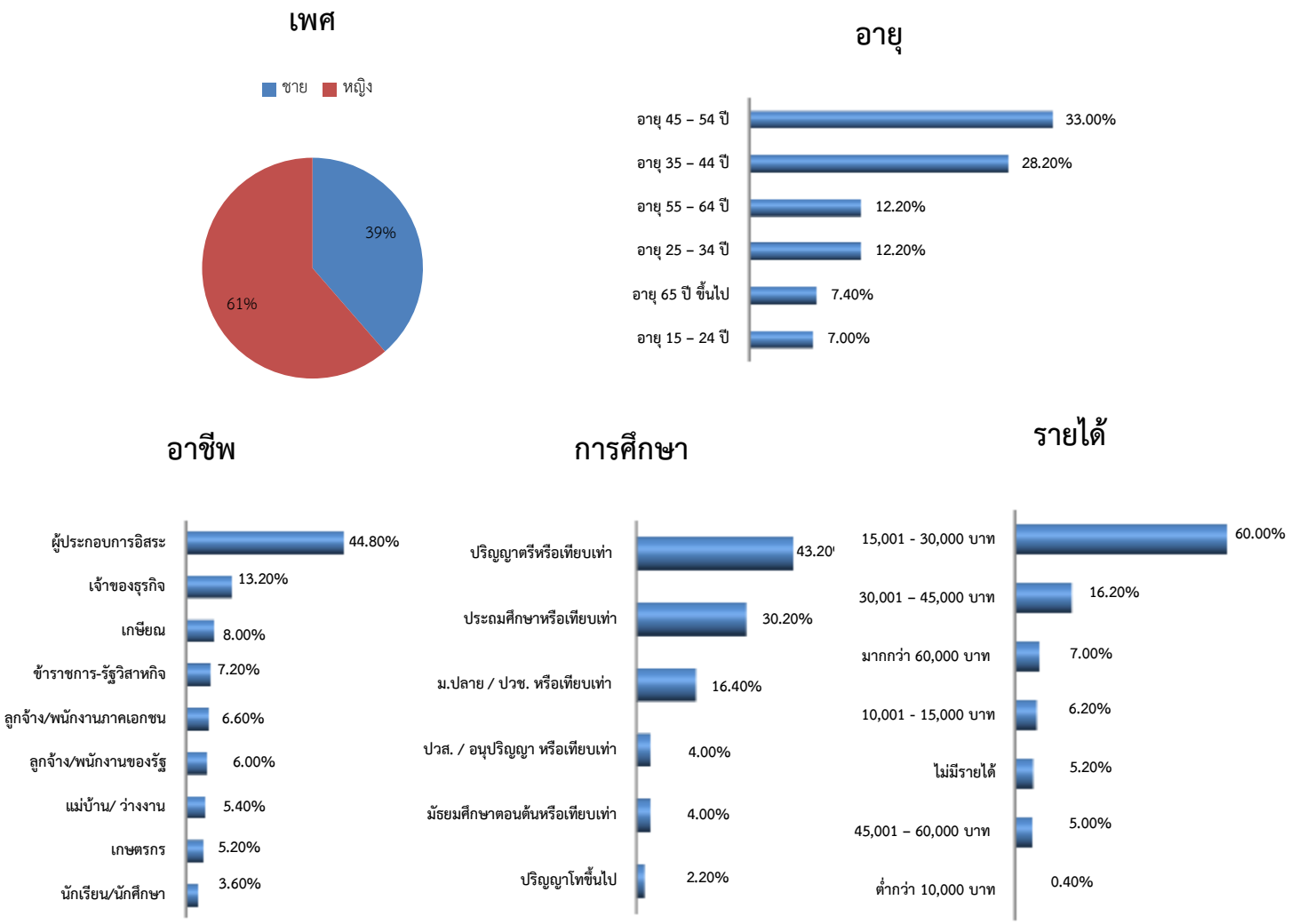


10) จังหวัดเชียงใหม่

10.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 500 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 61.00 ต่อร้อยละ 39.00) มีอายุอยู่ในช่วง 45-54 ปี (ร้อยละ 33.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 43.20) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพผู้ประกอบการอิสระ (ร้อยละ 44.80) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 60.00) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

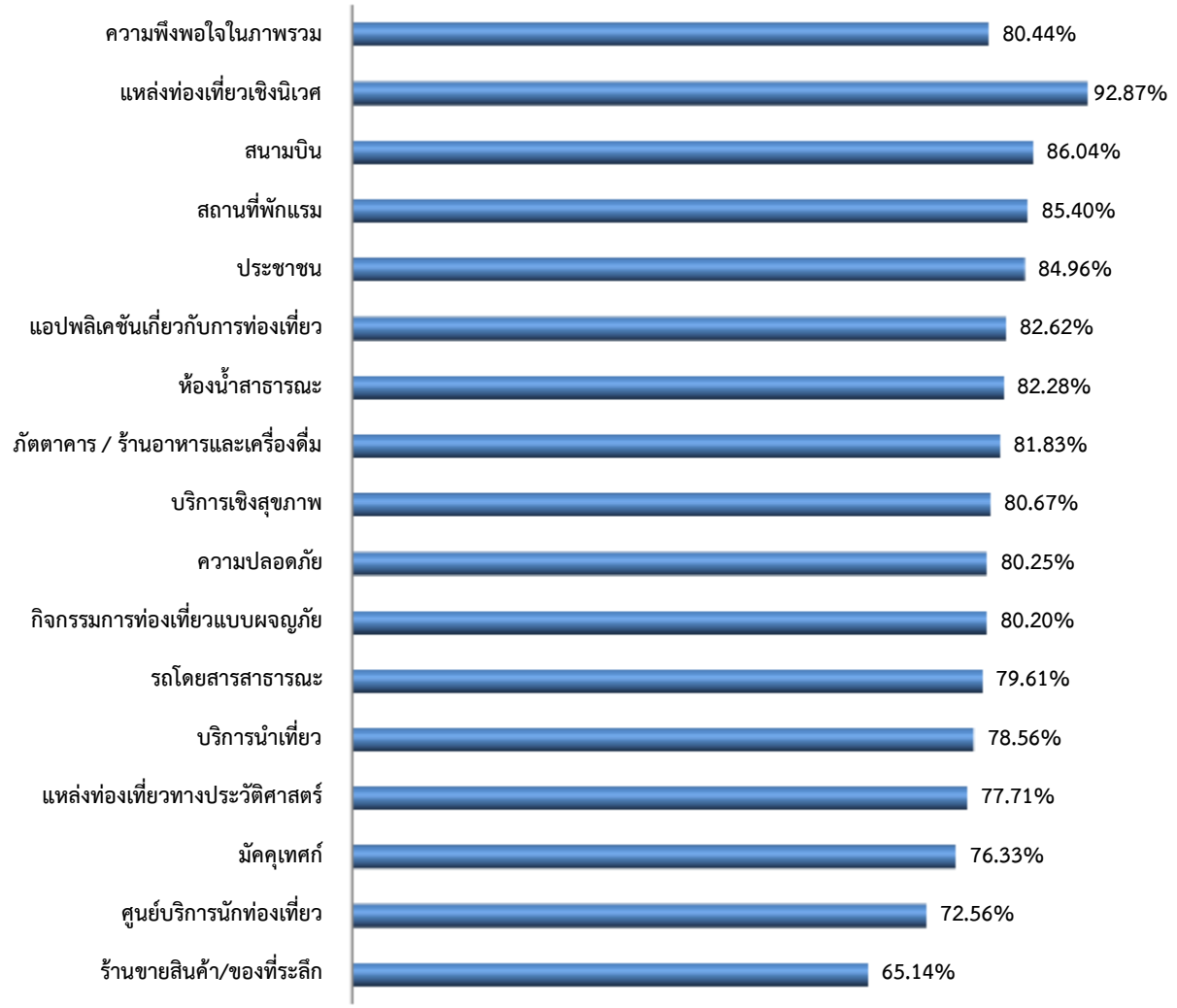
แผนภูมิที่ 4-80 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดจังหวัดเชียงใหม่



1.2) ความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 84.15) ทั้งนี้ จาก 16 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บริการด้านสนามบิน และบริการสถานที่พักแรม (ร้อยละ 92.73 ร้อยละ 86.04 และร้อยละ 85.40 ตามลำดับ) ในขณะที่ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากท้ายสุด ได้แก่ ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก บริการด้านศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ (ร้อยละ 65.14 ร้อยละ 76.00 และร้อยละ 76.33 ตามลำดับ) **(จังหวัดเชียงใหม่ไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-81 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่



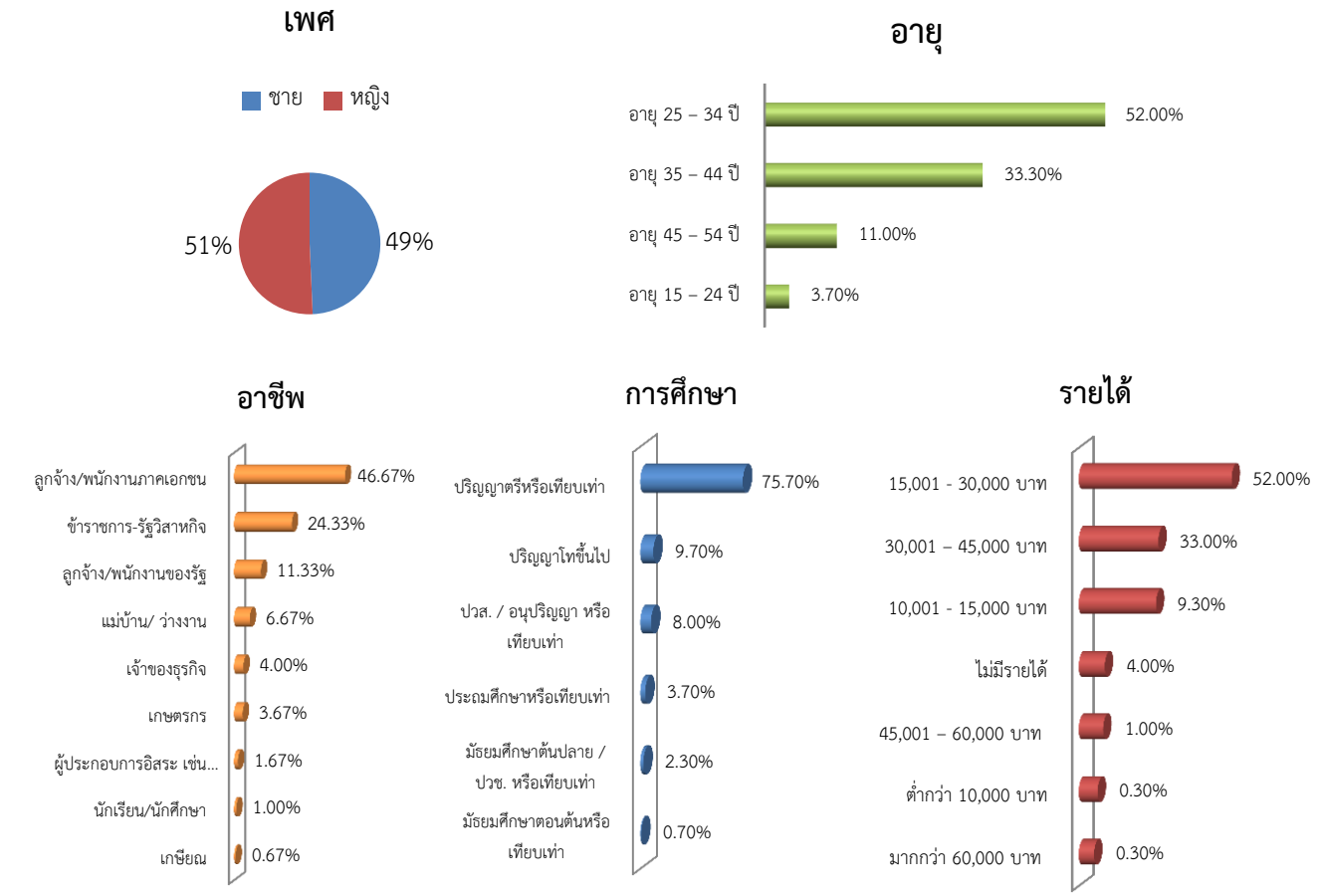
4.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง 36 จังหวัด

1. จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.1 ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 51.00 ต่อร้อยละ 49.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี (ร้อยละ 52.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.70) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานภาคเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ 46.67) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 52.00) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

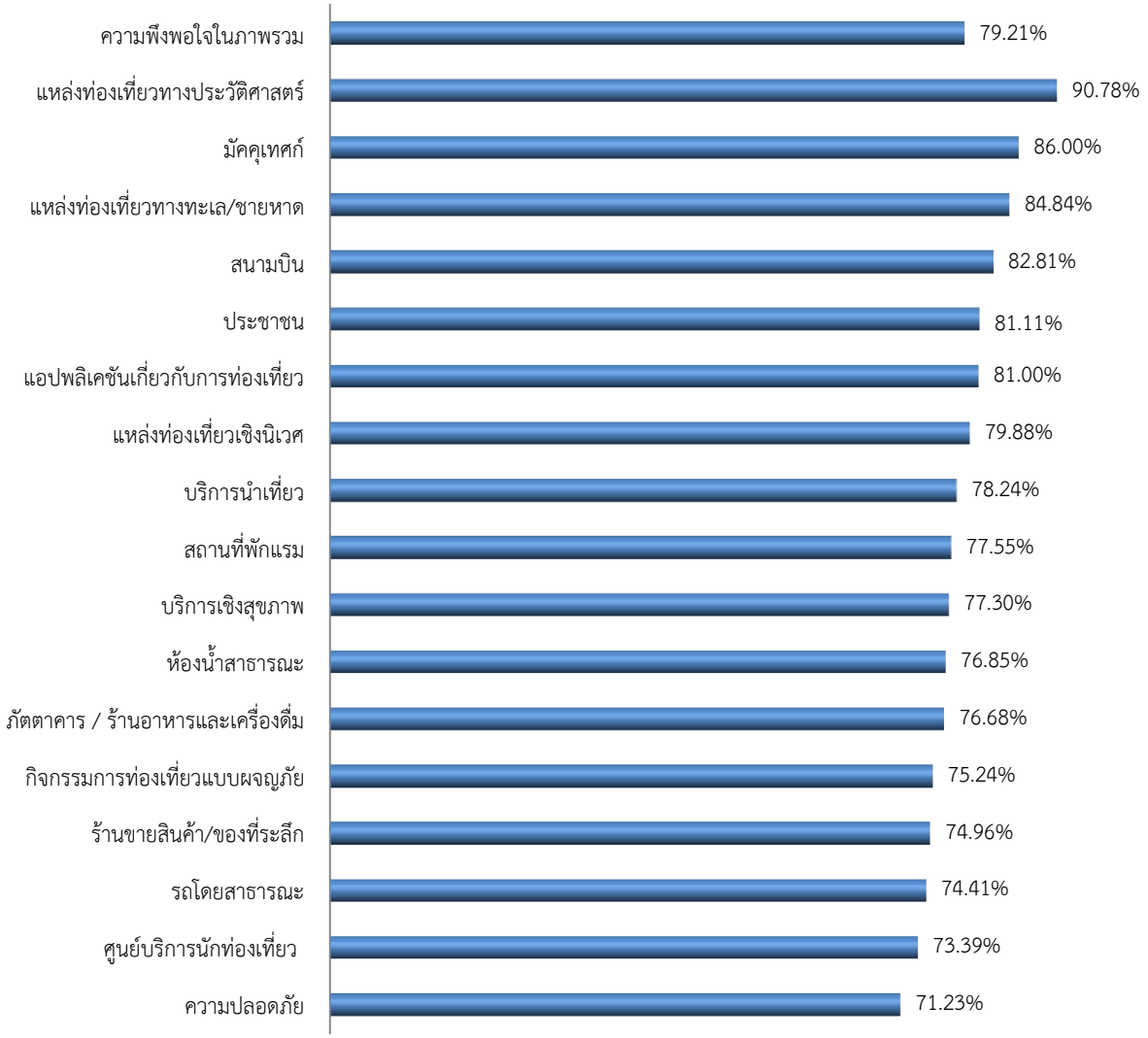
แผนภูมิที่ 4-82 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดนครศรีธรรมราช



1.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 79.21) ทั้งนี้ จาก 17 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ มัคคุเทศก์ และแหล่งท่องเที่ยวทะเล / ชายหาด (ร้อยละ 90.78 ร้อยละ 86.00 และร้อยละ 84.84 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และรถโดยสาธารณะ (ร้อยละ 71.23 ร้อยละ 73.39 และร้อยละ 74.41) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4-83 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช

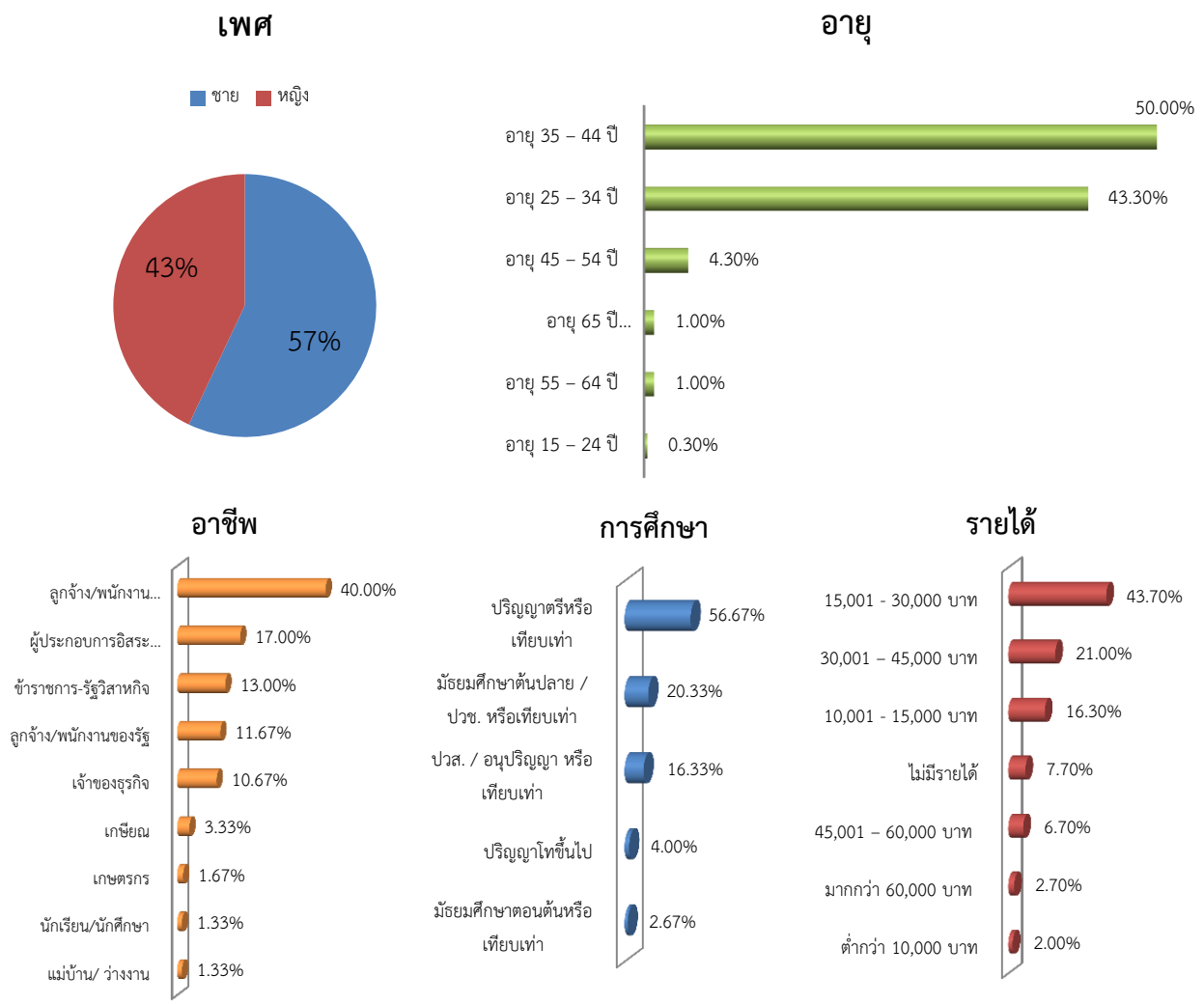


2. จังหวัดอุดรธานี

2.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 57.00 ต่อร้อยละ 43.00) มีอายุอยู่ในช่วง 35-44 ปี (ร้อยละ 50.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.67) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานภาคเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ 40.00) มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 43.70) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

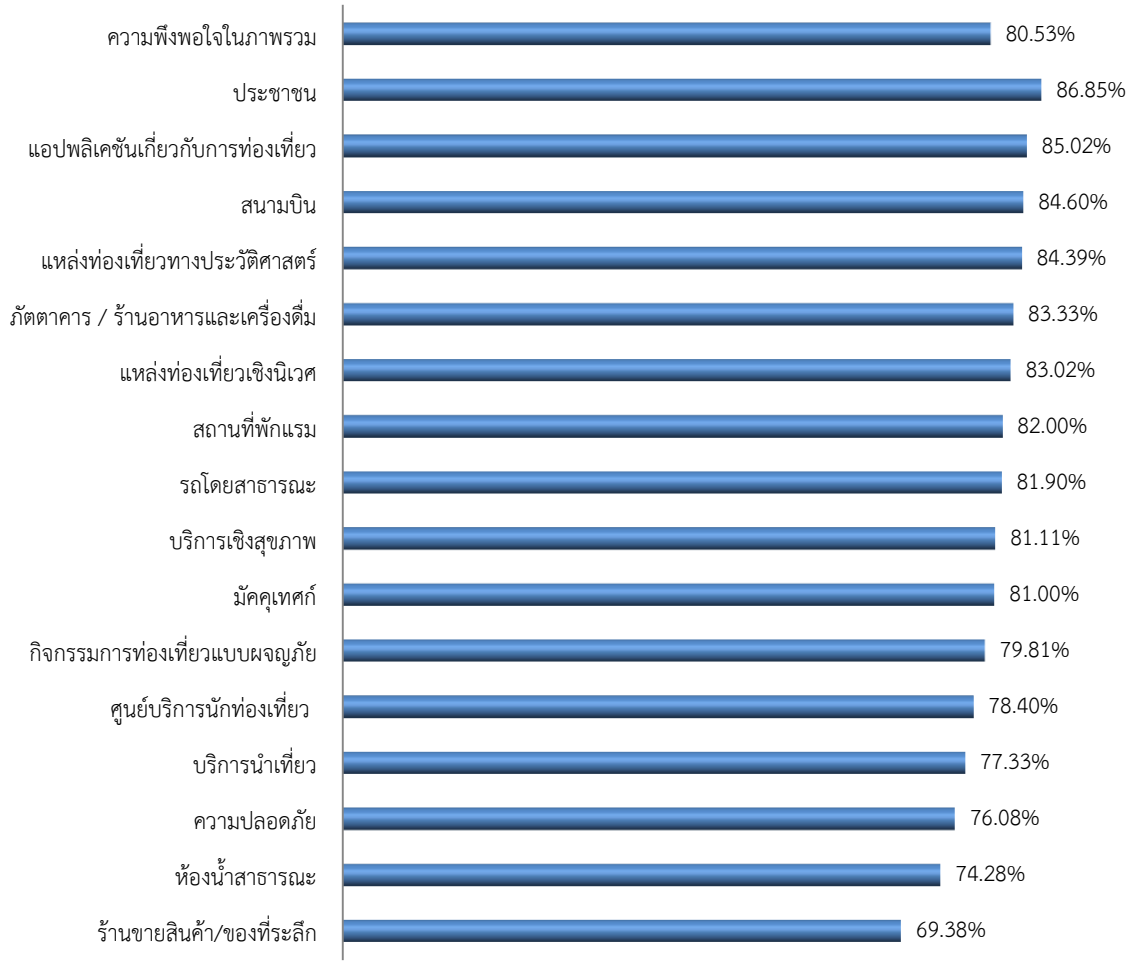
แผนภูมิที่ 4-84 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดอุดรธานี



2.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 80.53) ทั้งนี้ จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และสนามบิน (ร้อยละ 86.85 ร้อยละ 85.02 และร้อยละ 84.60 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ร้านขายสินค้า / ของที่ระลึก ห้องน้ำสาธารณะ และความปลอดภัย (ร้อยละ 69.38 ร้อยละ 74.28 และร้อยละ 76.08 ตามลำดับ) **(จังหวัดอุดรธานีไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด เนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-85 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานี

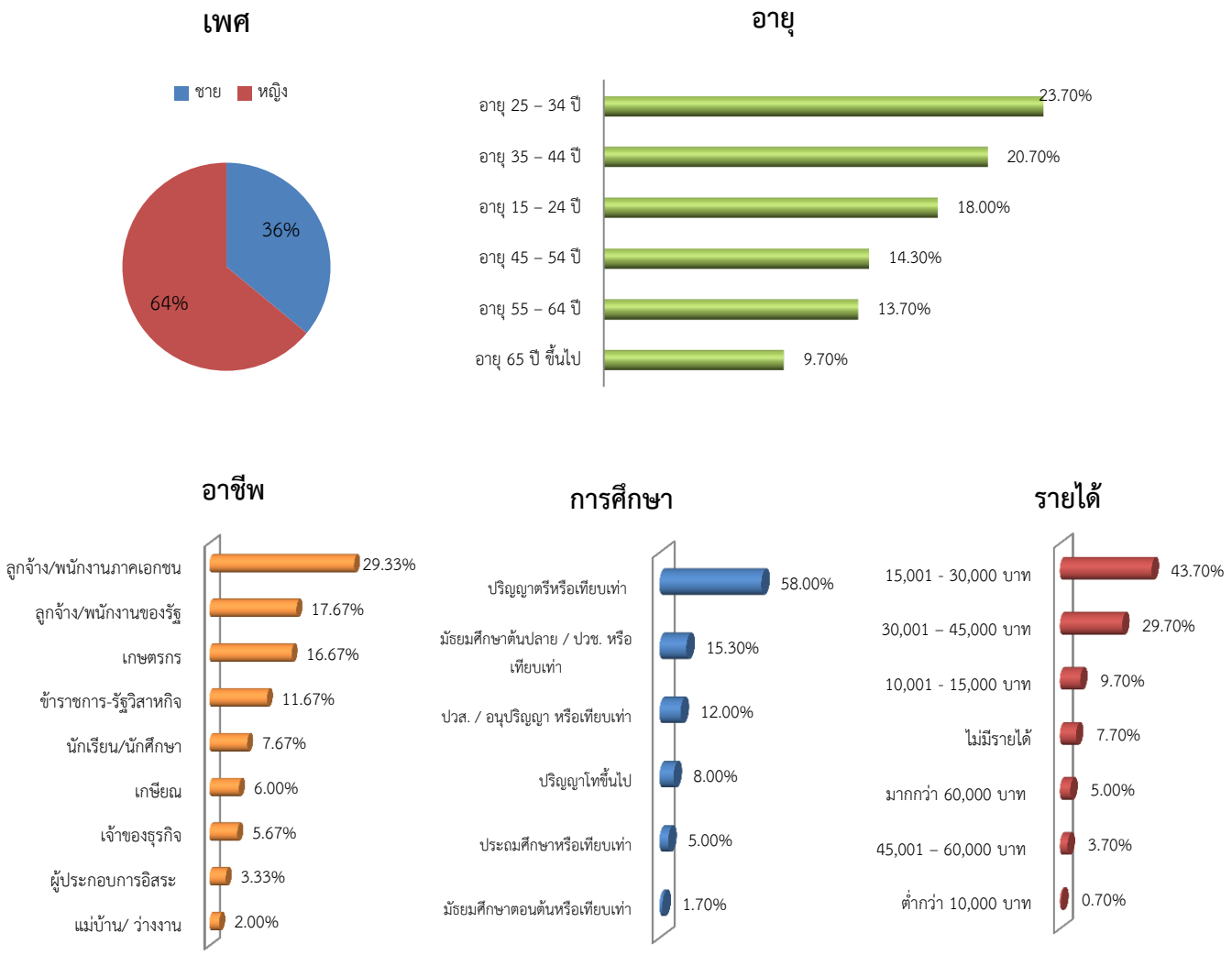


3. จังหวัดลพบุรี

3.1) ข้อมูลทั่วไป

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดลพบุรี จำนวน 300 ราย พบว่า ในภาพรวม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 64.00 ต่อร้อยละ 36.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 23.70) มากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 58.00) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง / พนักงานเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ 29.33) มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 43.70) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดลพบุรี โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

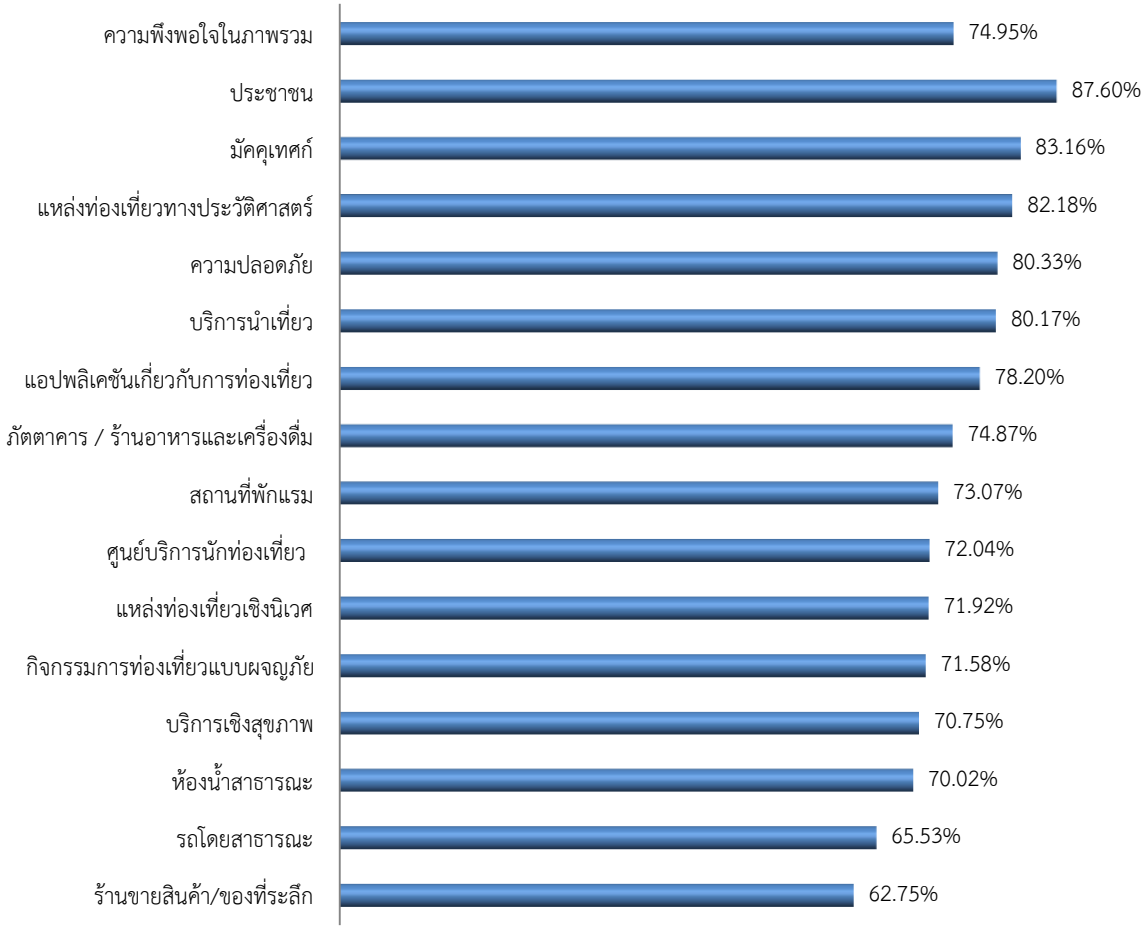
แผนภูมิที่ 4-86 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดลพบุรี



3.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 74.95) ทั้งนี้ จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน มัคคุเทศก์ และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (ร้อยละ 87.60 ร้อยละ 83.16 และร้อยละ 82.18 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ร้านขายสินค้า / ของที่ระลึก รถโดยสาธารณะ และห้องน้ำสาธารณะ (ร้อยละ 62.75 ร้อยละ 65.53 และร้อยละ 70.02 ตามลำดับ) **(จังหวัดลพบุรีไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดและไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-87 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดลพบุรี

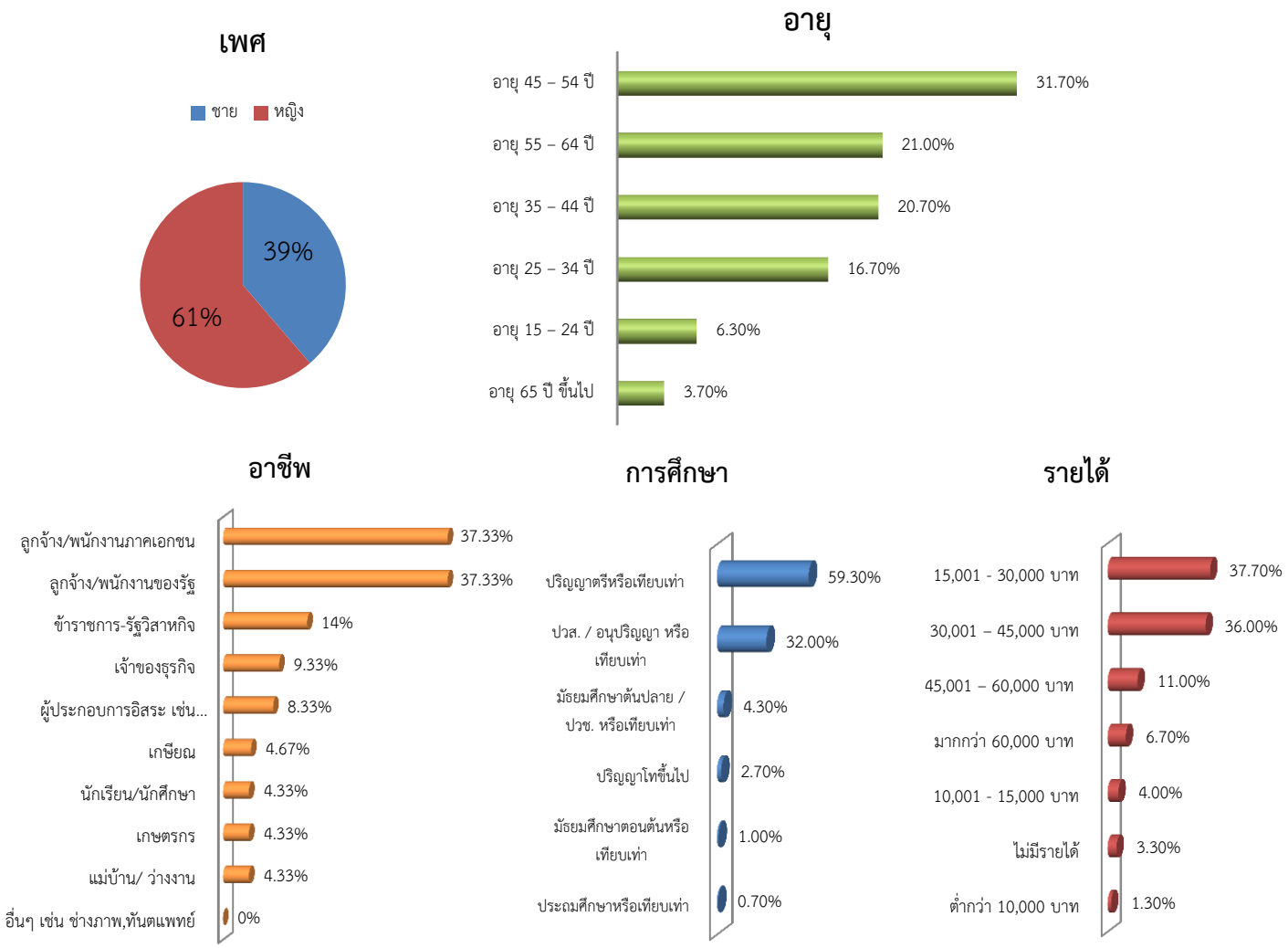


4. จังหวัดพิษณุโลก

4.1) ข้อมูลทั่วไป

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 300 ราย พบว่า ในภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 61.00 ต่อ ร้อยละ 39.00) มีอายุอยู่ในช่วง 45-54 ปี (ร้อยละ 31.70) มากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 59.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพลูกจ้าง /พนักงานภาคเอกชนและลูกจ้าง / พนักงานของรัฐ มากที่สุด (ร้อยละ 37.33 เท่ากัน) มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 37.70) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลก โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

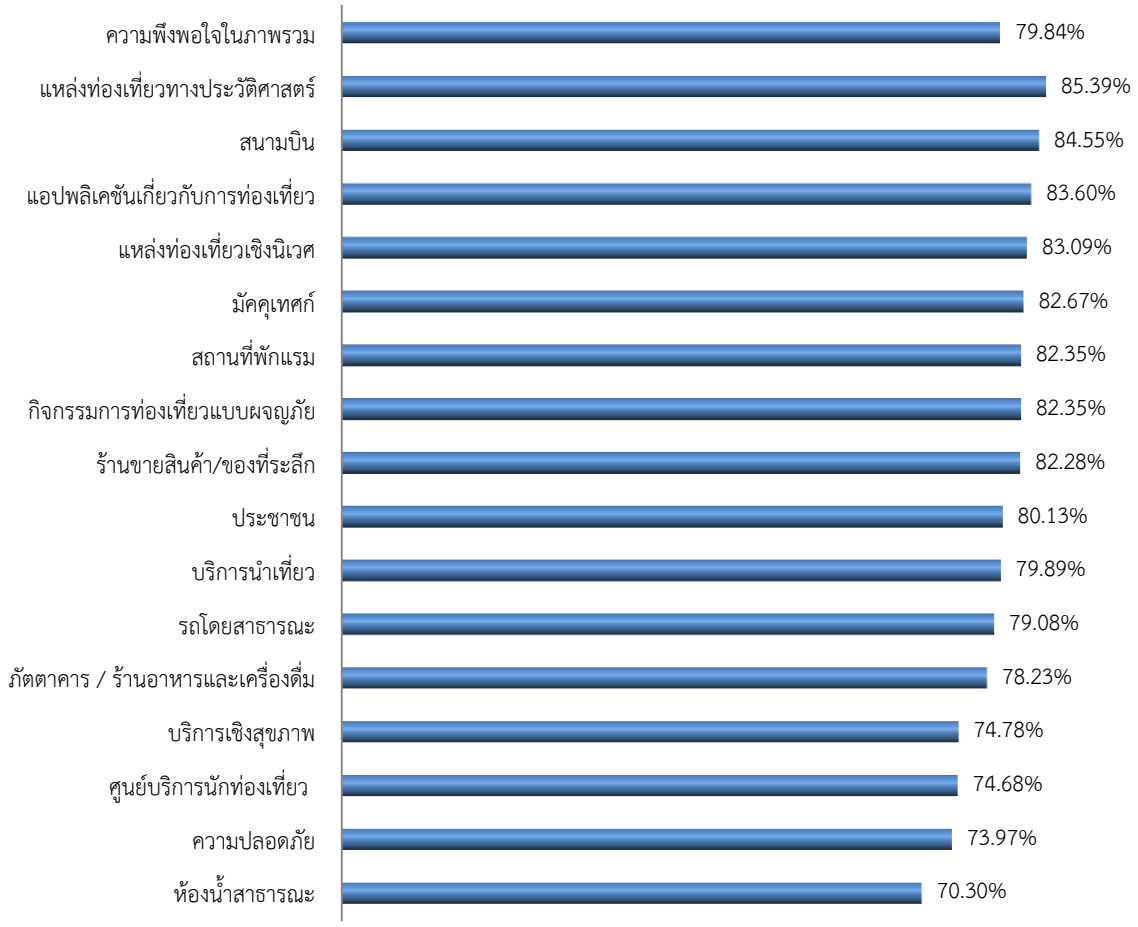
แผนภูมิที่ 4-88 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดพิษณุโลก



4.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 79.84) จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ สนามบิน และแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (ร้อยละ 85.39 ร้อยละ 84.55 และร้อยละ 83.60 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ ความปลอดภัย และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 70.30 ร้อยละ 73.97 และร้อยละ 74.68 ตามลำดับ) **(จังหวัดพิษณุโลกไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-89 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก

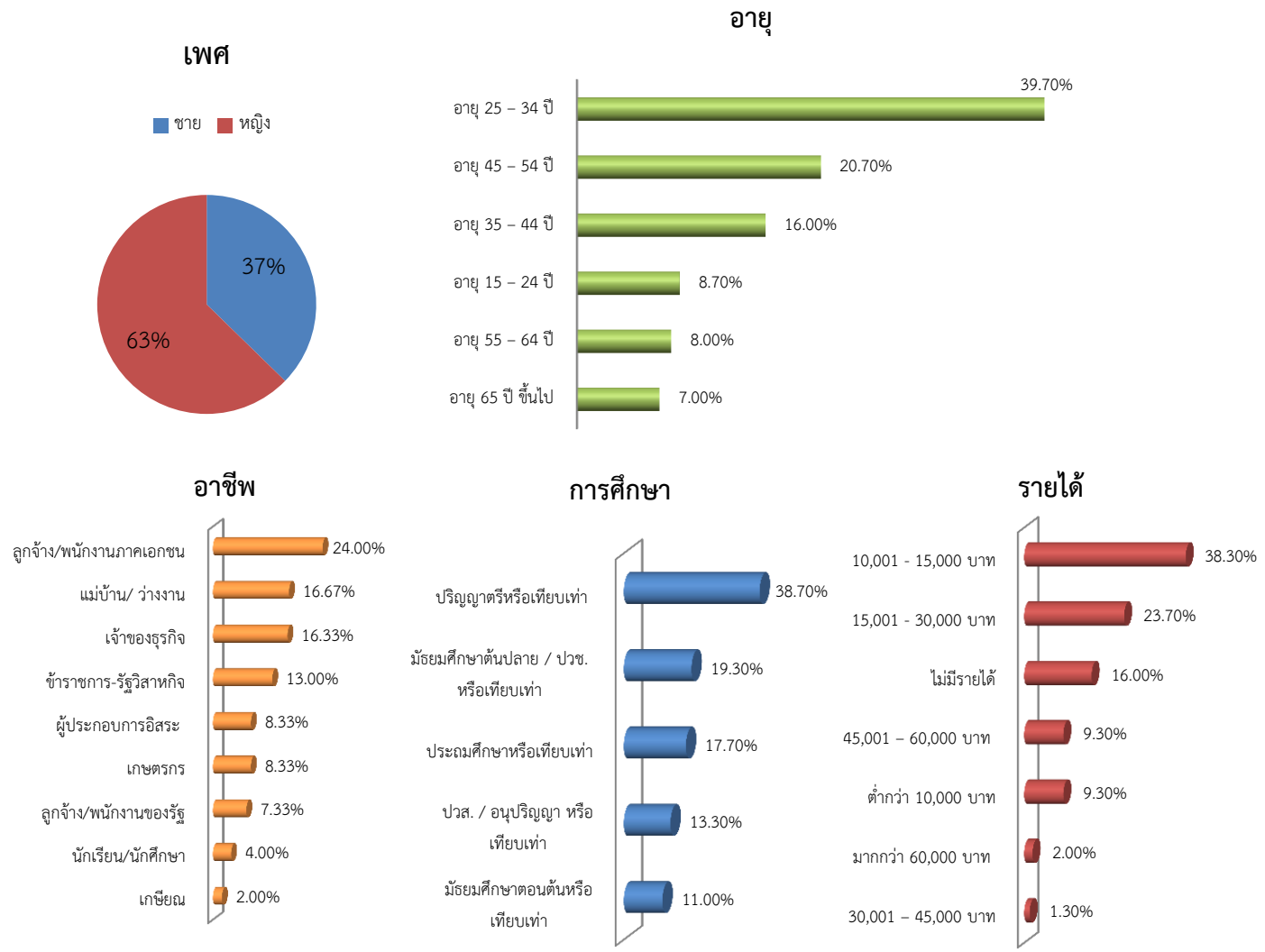


5. จังหวัดนครนายก

5.1) ข้อมูลทั่วไป

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายก จำนวน 300 ราย พบว่า ในภาพรวม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 63.00 ต่อ ร้อยละ 37.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 39.70) ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 38.70) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง / พนักงานเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ 24.00) มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 38.30) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายก โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

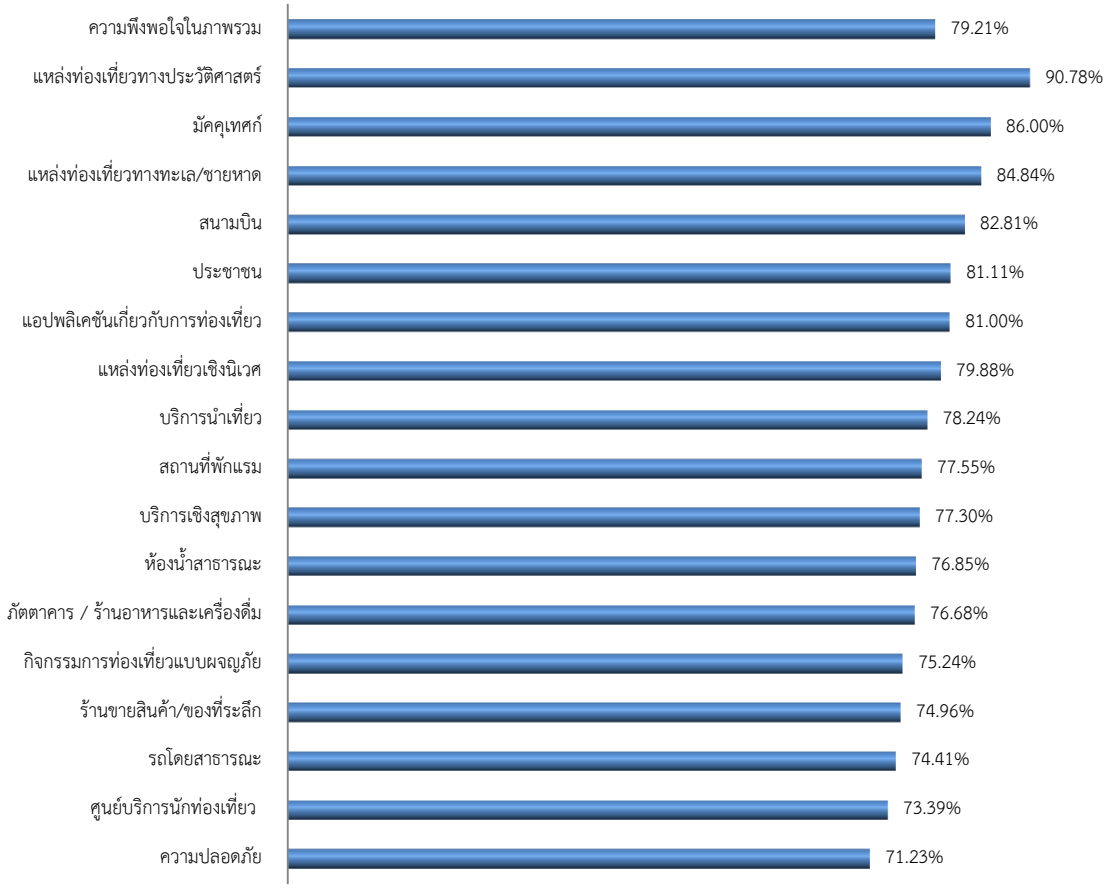
แผนภูมิที่ 4-90 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดนครนายก



5.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 79.21) ทั้งนี้ จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ มัคคุเทศก์ และแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล / ชายหาด (ร้อยละ 90.78 ร้อยละ 86.00 และร้อยละ 84.84 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และรถโดยสารสาธารณะ (ร้อยละ 71.20 ร้อยละ 73.39 และร้อยละ 74.41 ตามลำดับ) **(จังหวัดนครนายกไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดและไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-91 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดนครนายก

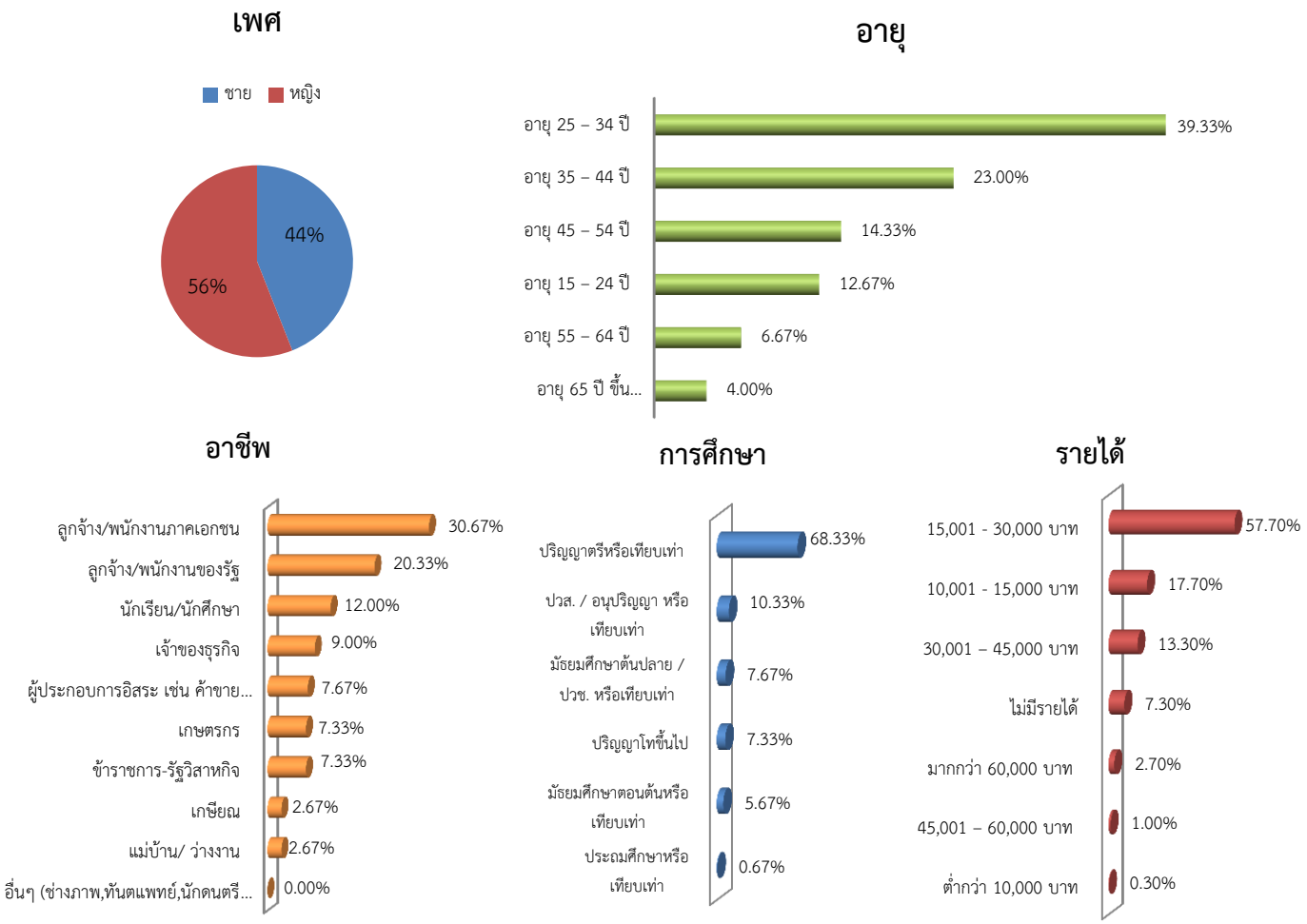


6. จังหวัดเชียงราย

6.1) ข้อมูลทั่วไป

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำนวน 300 ราย พบว่า ในภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 56.00 ต่อ ร้อยละ 44.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 39.33) มากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 68.33) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง/ พนักงานภาคเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ 30.67) มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 57.70) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

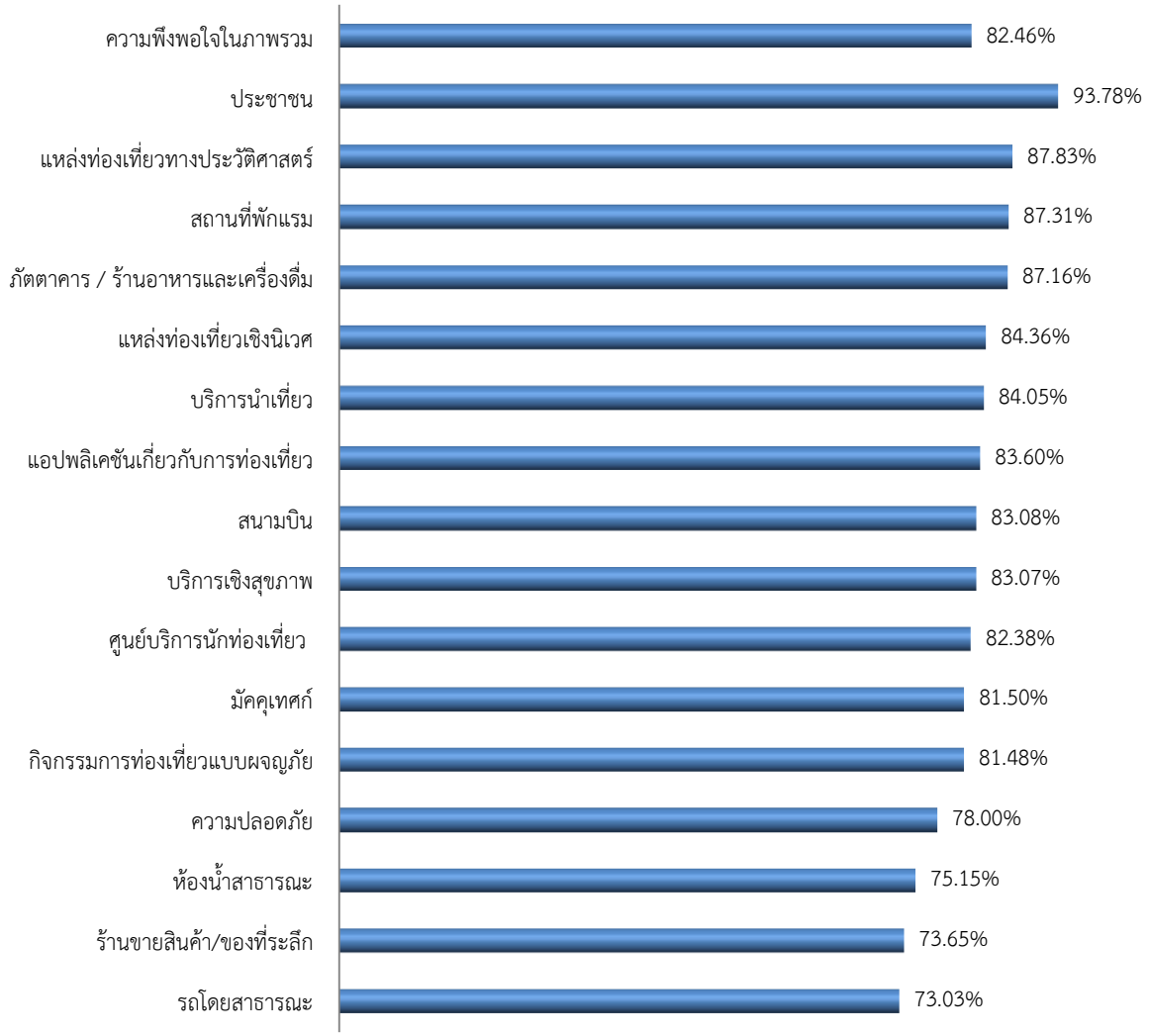
แผนภูมิที่ 4-92 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงราย



6.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 82.46) จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และสถานที่พักแรม (ร้อยละ 93.78 ร้อยละ 87.83 และร้อยละ 87.31 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถโดยสารสาธารณะ ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก และห้องน้ำสาธารณะ (ร้อยละ 73.03 ร้อยละ 73.65 และร้อยละ 75.15 ตามลำดับ) **(จังหวัดเชียงรายไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-93 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย

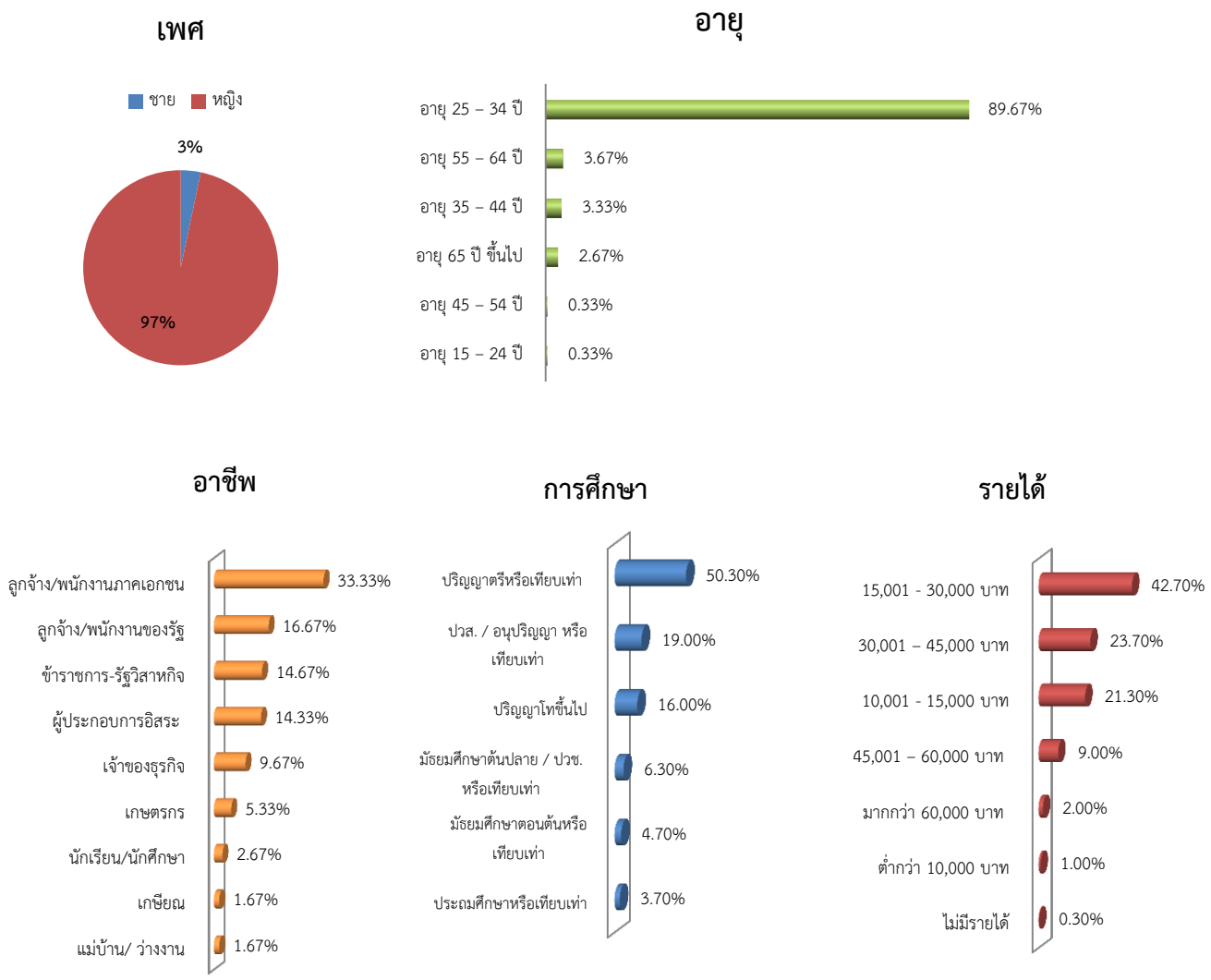


7. จังหวัดอุบลราชธานี

7.1) ข้อมูลทั่วไป

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 300 ราย พบว่า ในภาพรวม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 97.00 ต่อ ร้อยละ 3.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 89.67) ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานภาคเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ 33.33) มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 42.70) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

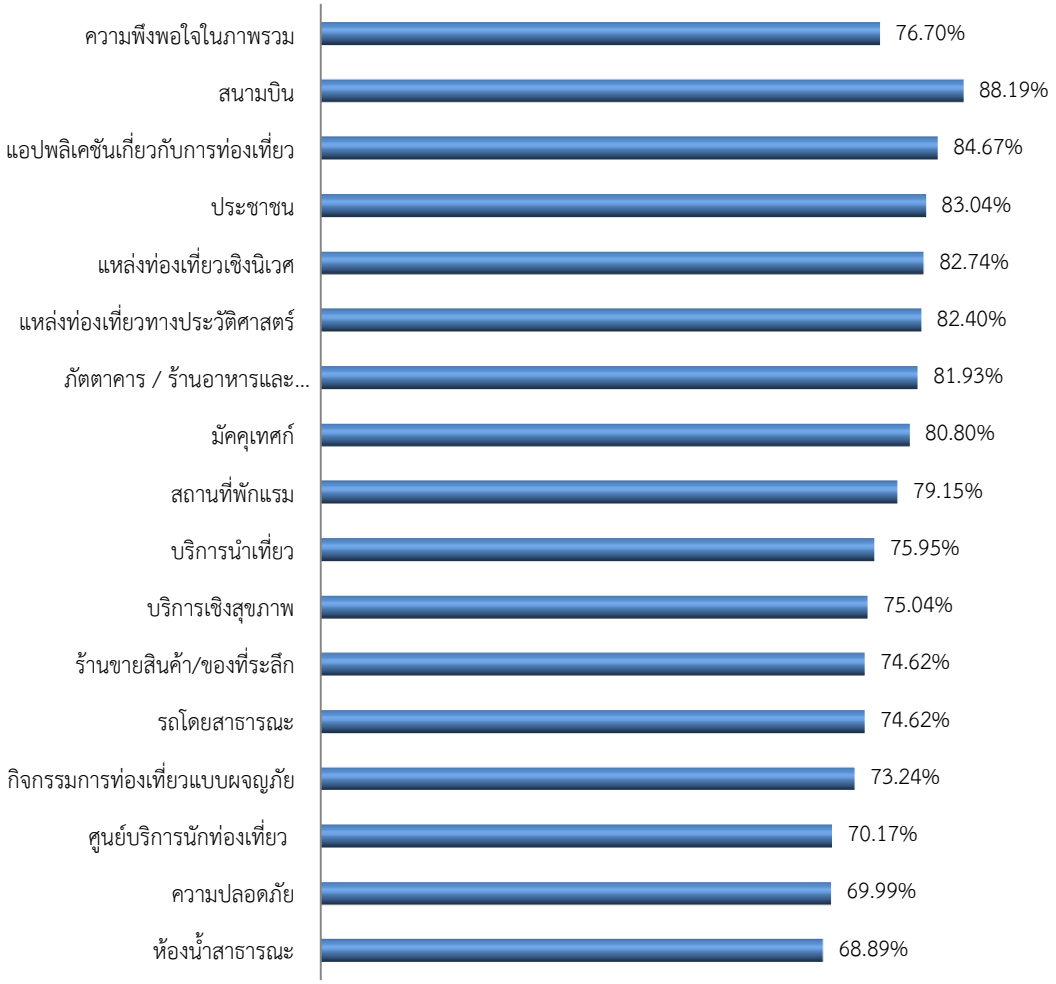
แผนภูมิที่ 4-94 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดอุบลราชธานี



7.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 76.70) จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สนามบิน แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และประชาชน (ร้อยละ 88.19 ร้อยละ 84.67 และร้อยละ 83.04 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ ความปลอดภัย และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 68.89 ร้อยละ 69.99 และร้อยละ 70.17 ตามลำดับ) **(จังหวัดอุบลราชธานีไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-95 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี

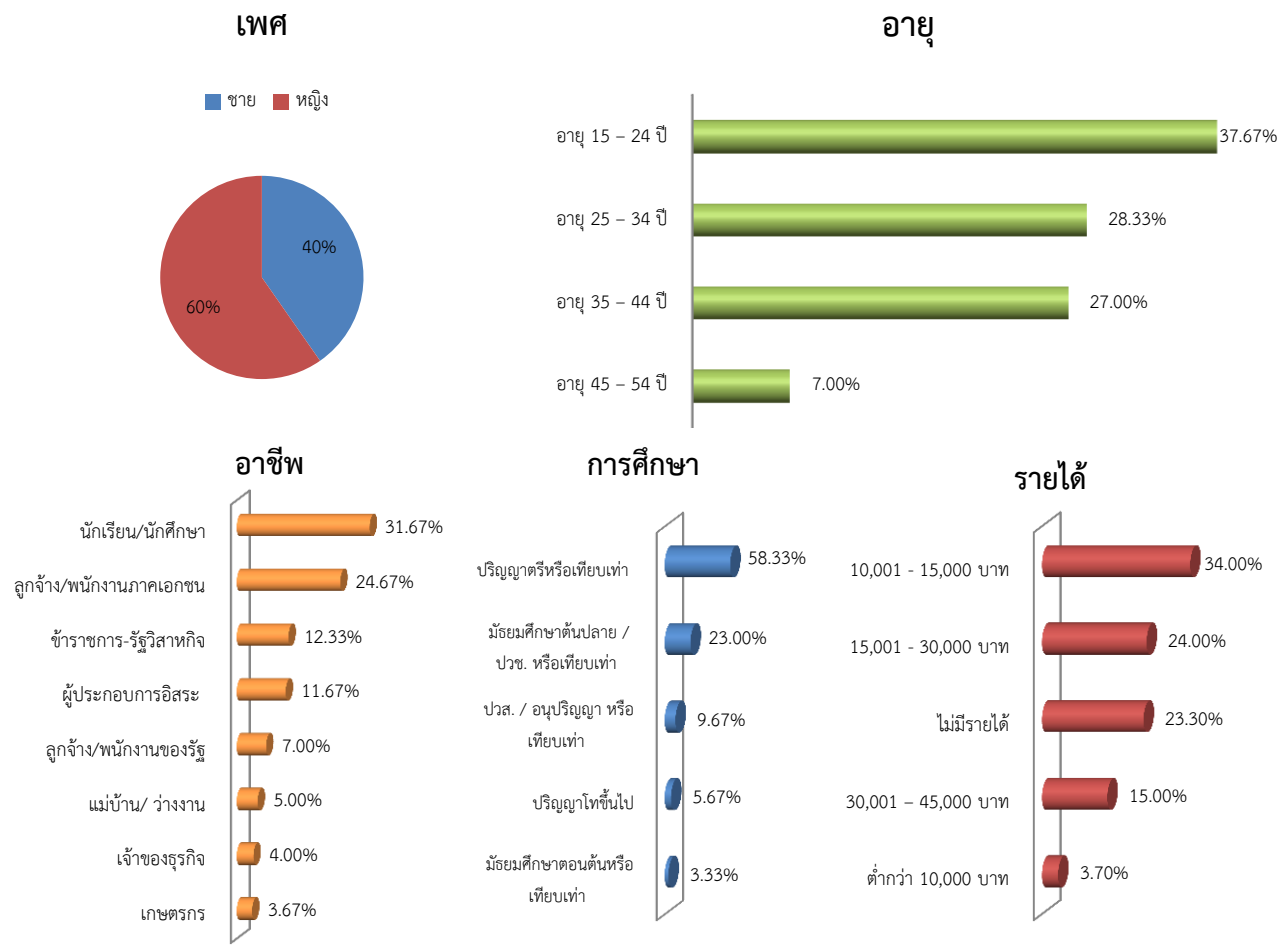


8. จังหวัดจันทบุรี

8.1) ข้อมูลทั่วไป

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 300 ราย พบว่า ในภาพรวม มีสัดส่วนของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 60.00 ต่อ ร้อยละ 40.00) มีอายุอยู่ในช่วง 15-24 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 37.67) มากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 58.33) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง/ พนักงานเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ 31.67) มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 34.00) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

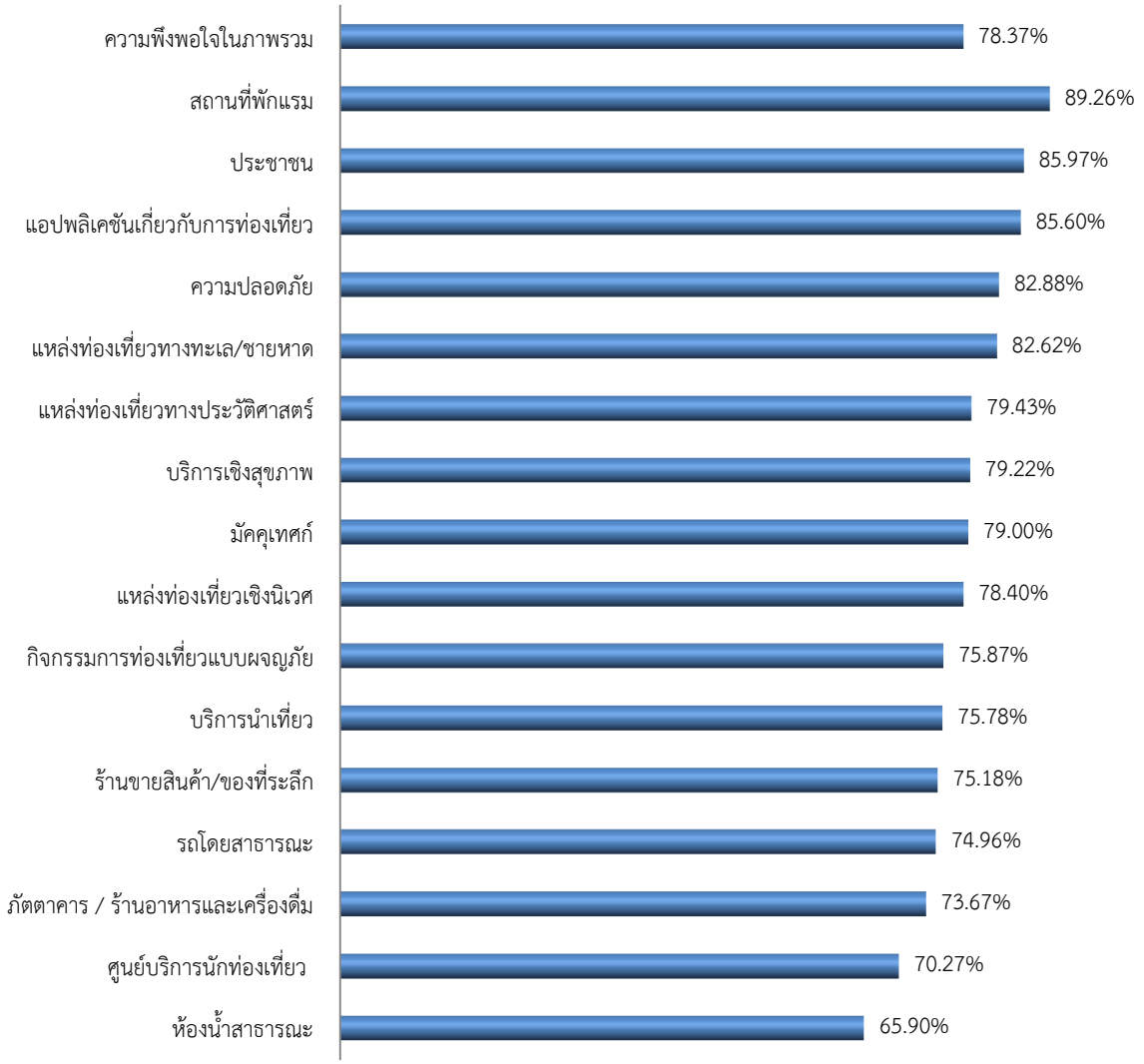
แผนภูมิที่ 4-96 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดจันทบุรี



8.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 78.37) จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่พักแรม ประชาชน และแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (ร้อยละ 89.26 ร้อยละ 85.97 และร้อยละ 85.60 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และภัตตาคาร / ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 65.90 ร้อยละ70.27 และร้อยละ 73.67 ตามลำดับ) **(จังหวัดจันทบุรีไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-97 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี

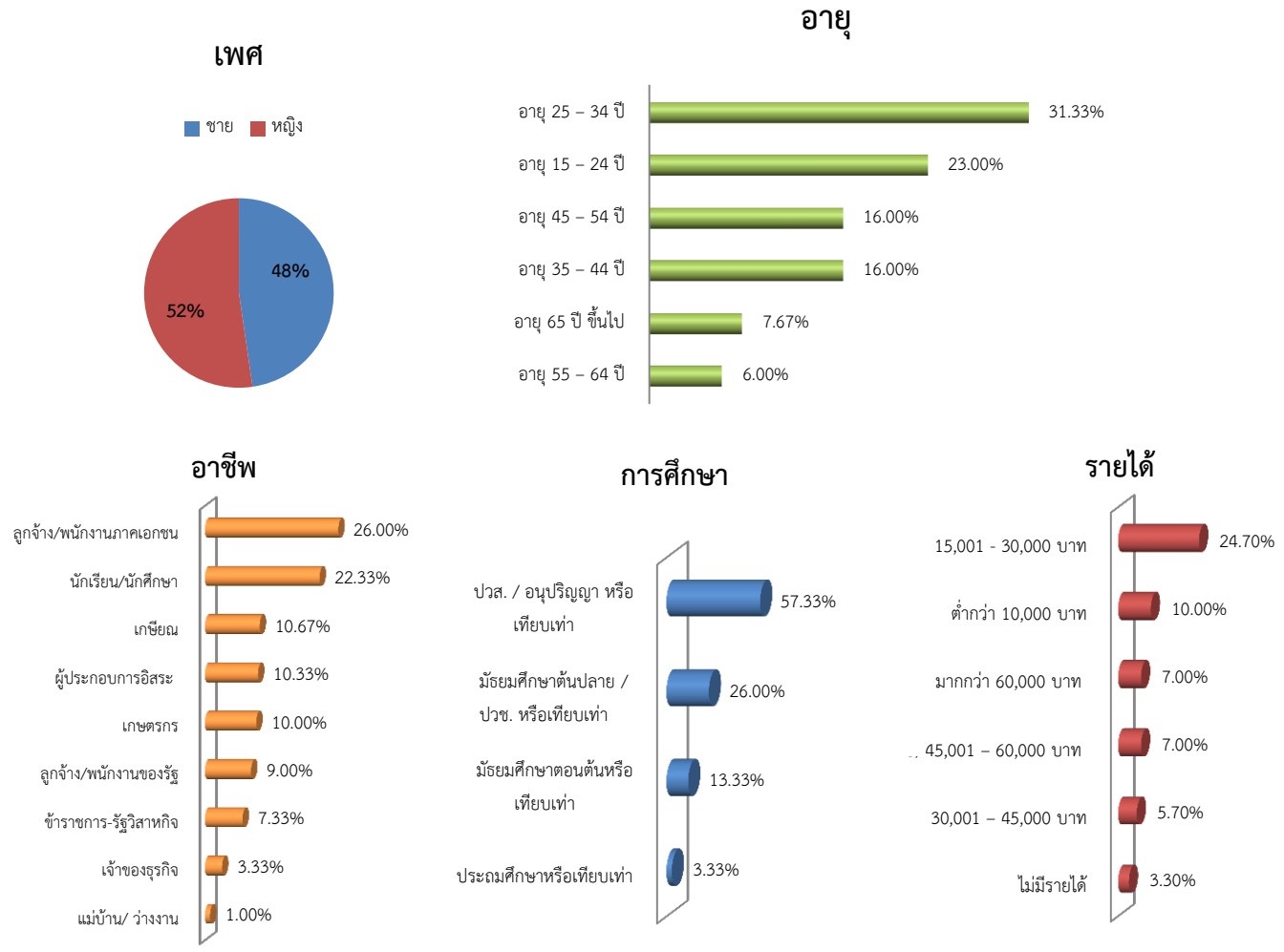


9. จังหวัดสุพรรณบุรี

9.1) ข้อมูลทั่วไป

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 300 ราย พบว่า ในภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 52.00 ต่อ ร้อยละ 48.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี (ร้อยละ 31.33) ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.33) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง/ พนักงานภาคเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ 26.00) มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 24.70) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

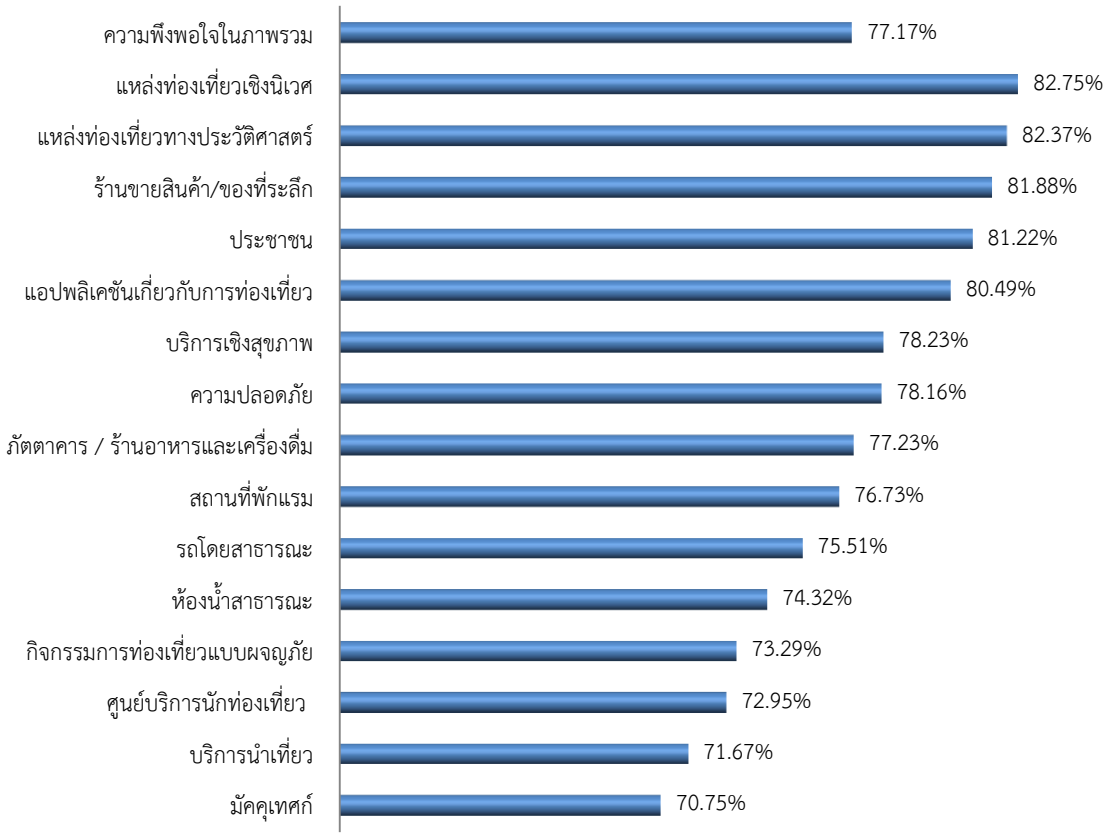
แผนภูมิที่ 4-98 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสุพรรณบุรี



9.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 77.17) จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก (ร้อยละ 82.75 ร้อยละ 82.37 และร้อยละ 81.88 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มัคคุเทศก์ บริการนำเที่ยว และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 70.75 ร้อยละ71.67 และร้อยละ 72.95 ตามลำดับ) **(จังหวัดสุพรรณบุรีไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดและไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-99 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดสุพรรณบุรี

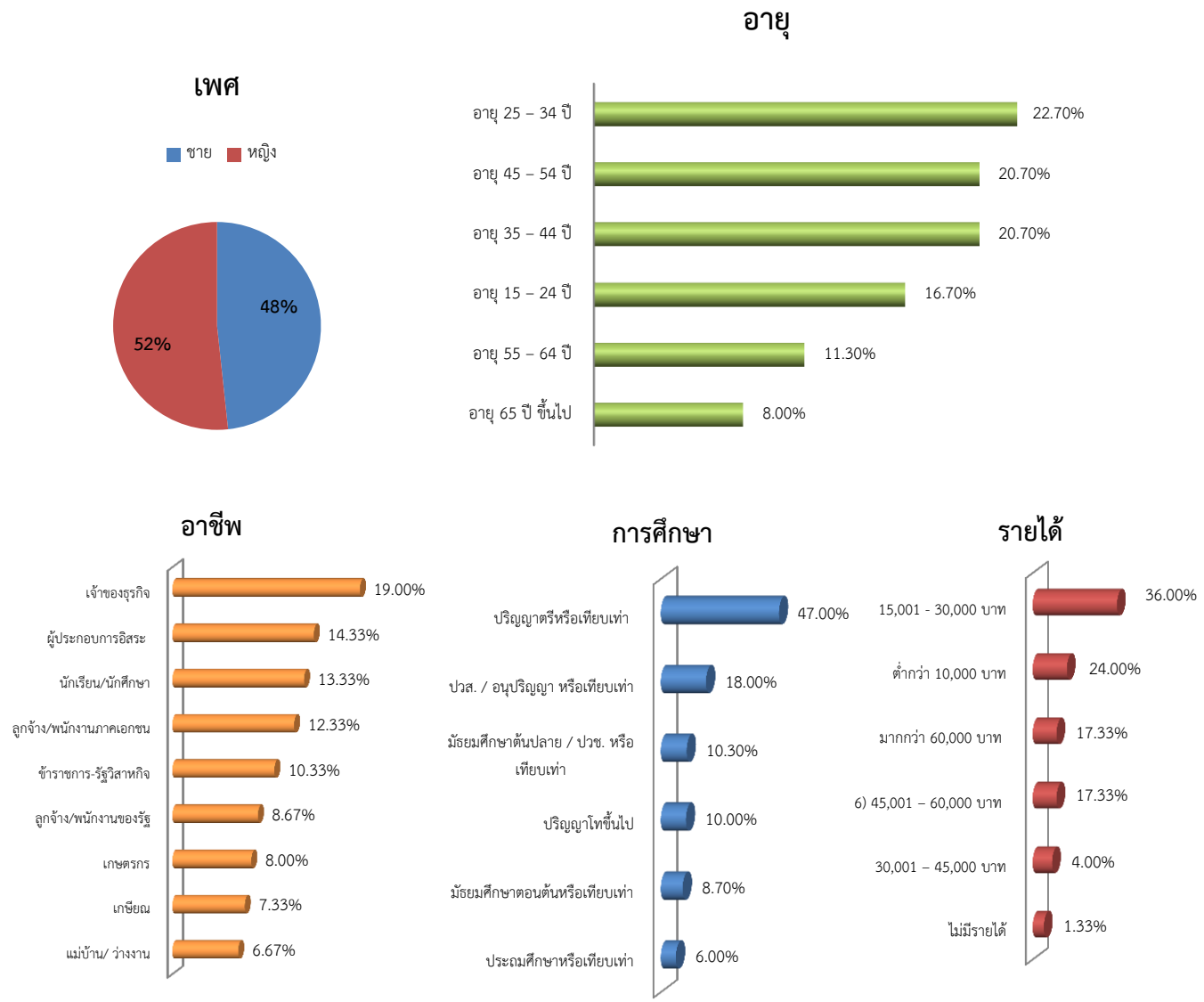


10.จังหวัดราชบุรี

10.1) ข้อมูลทั่วไป

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี จำนวน 300 ราย พบว่า ในภาพรวมเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.00) ใกล้เคียงกับเพศชาย (48.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 22.70) ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ มากที่สุด (ร้อยละ 19.00) ส่วนใหญ่ (ร้อยละ47.00) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาทต่อเดือน มากที่สุด (ร้อยละ 36.00) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวันทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

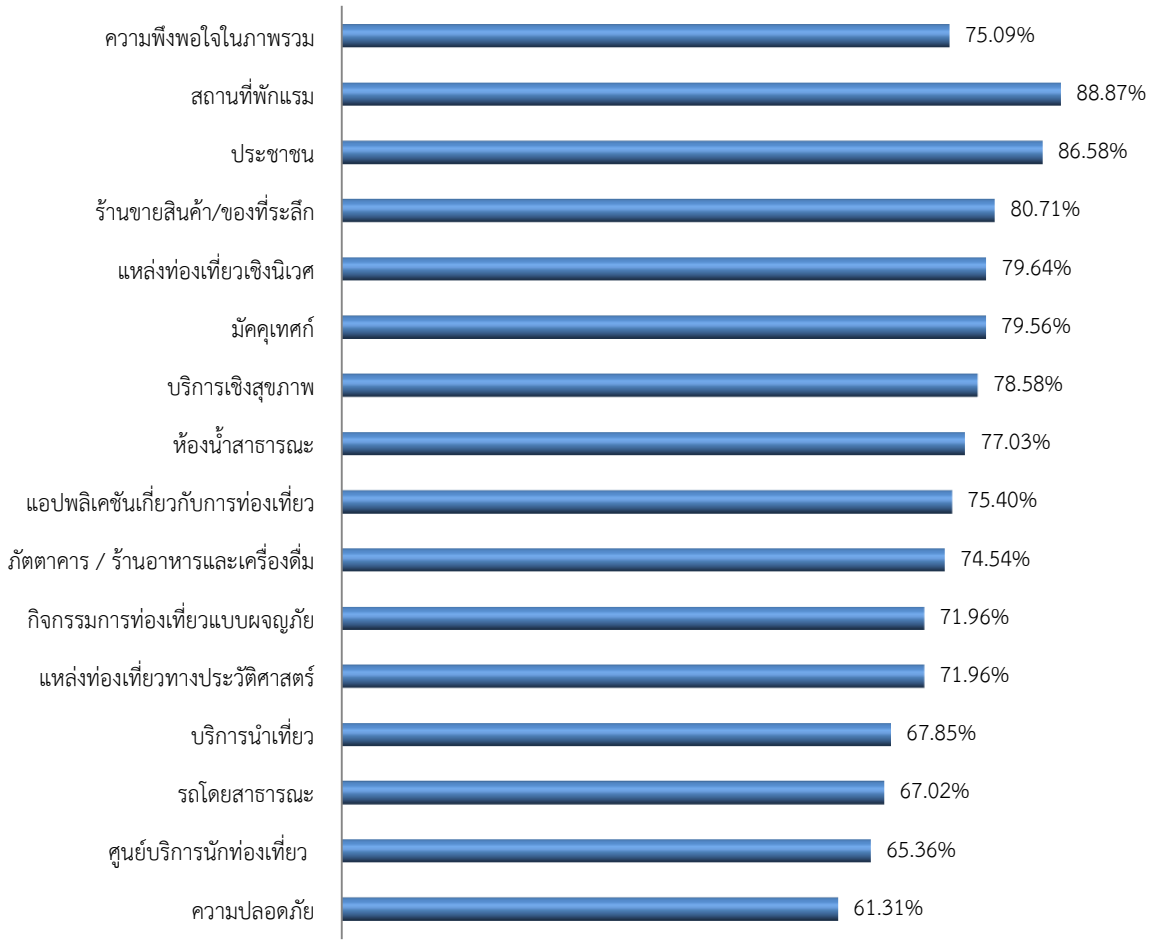
แผนภูมิที่ 4-100 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดราชบุรี



10.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 75.09) จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่พักแรม ประชาชน และ ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก (ร้อยละ 88.87 ร้อยละ 86.58 และร้อยละ 80.71 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และรถโดยสารสาธารณะ (ร้อยละ 61.31 ร้อยละ 65.36 และร้อยละ 67.02 ตามลำดับ) **(จังหวัดราชบุรีไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินและแหล่งท่องเที่ยวทะเลชายหาดเนื่องจากไม่มีสนามบินและแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาดและไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-101 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดราชบุรี

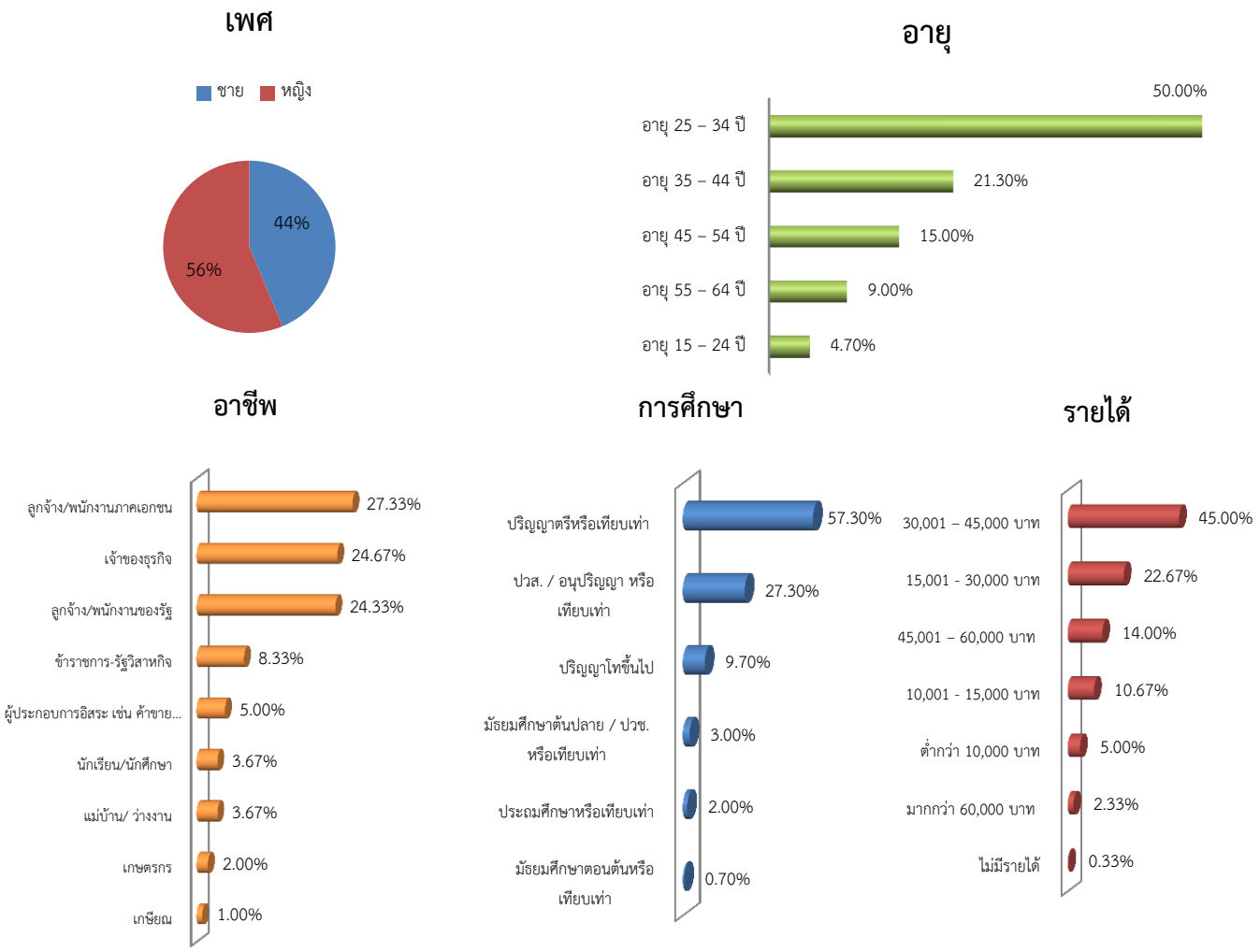


11.จังหวัดตาก

11.1) ข้อมูลทั่วไป

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดตาก จำนวน 300 ราย พบว่าในภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 56.00 ต่อ ร้อยละ 44.00) ทั้งหมด มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี (ร้อยละ 50.00) ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ 27.33) มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มากที่สุด (ร้อยละ 45.00) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดตาก โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

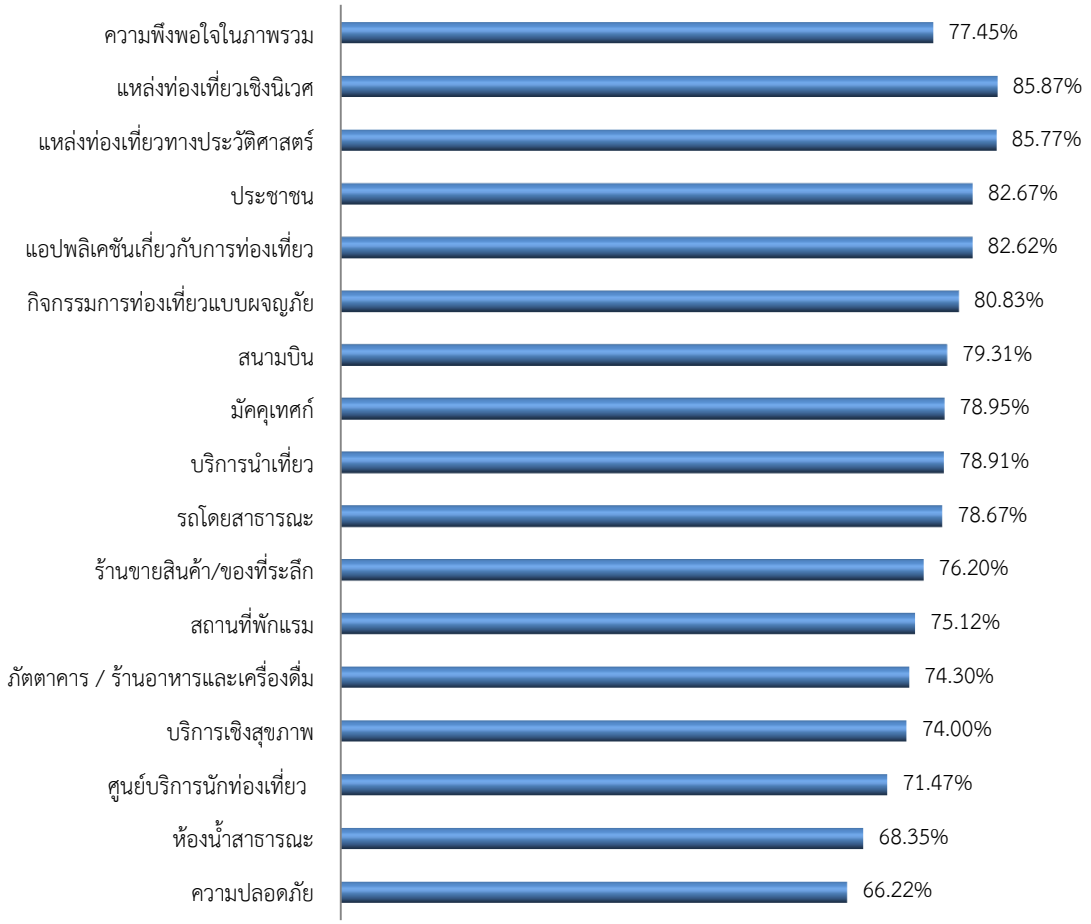
แผนภูมิที่ 4-102 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดตาก



11.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดตากอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 77.45) จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และประชาชน (ร้อยละ 85.87 ร้อยละ 85.77 และร้อยละ 82.67 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย ห้องน้ำสาธารณะ และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 66.22 ร้อยละ 68.35 และร้อยละ 71.47 ตามลำดับ) **(จังหวัดตากไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด เนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-103 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดตาก

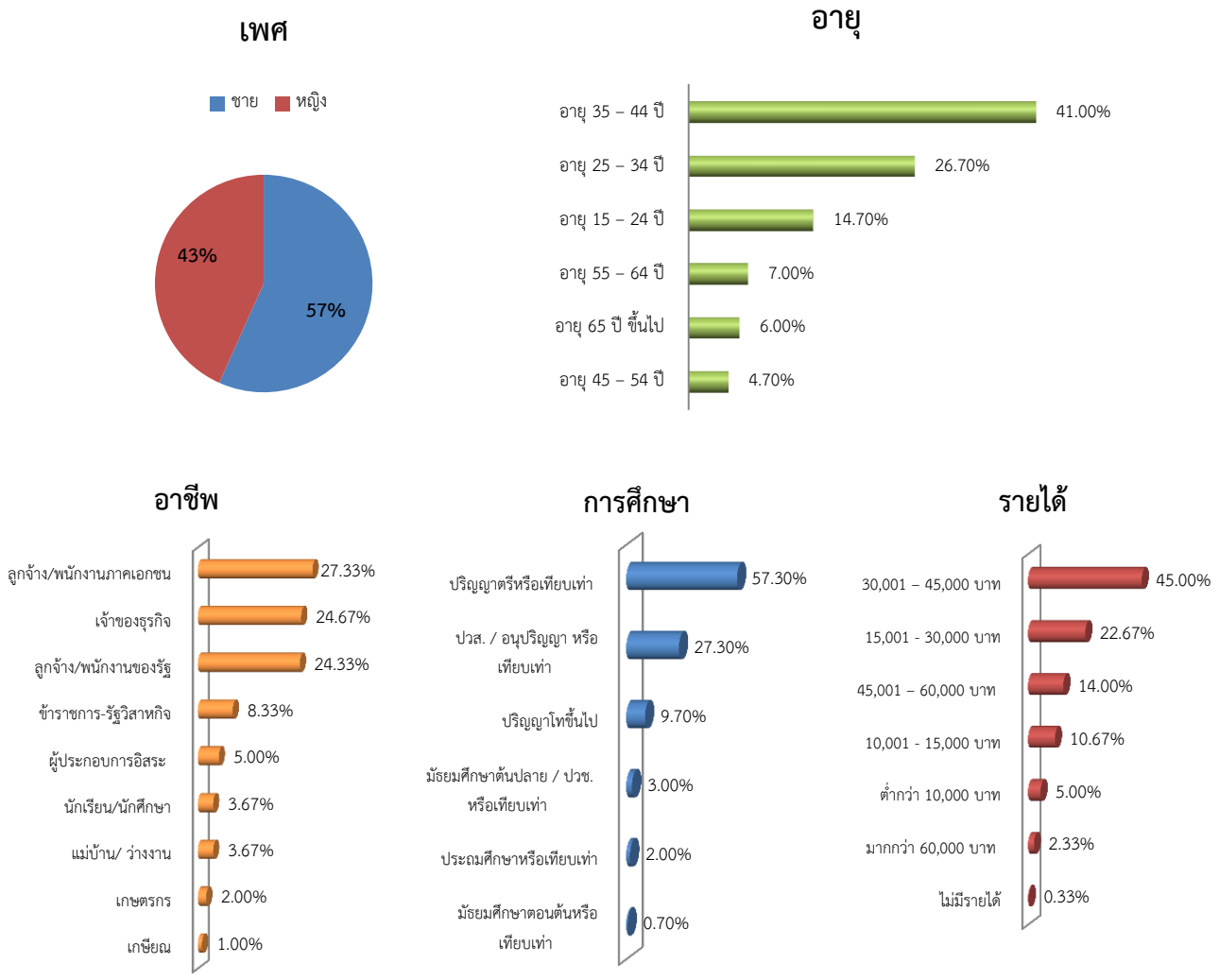


12. จังหวัดเพชรบูรณ์

12.1) ข้อมูลทั่วไป

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 300 ราย พบว่า ในภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 70.00 ต่อ ร้อยละ 30.00) ทั้งหมด มีอายุอยู่ในช่วง 35-44 ปี (ร้อยละ 41.00) ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชน มากที่สุด (ร้อยละ 27.33) มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มากที่สุด (ร้อยละ 45.00) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

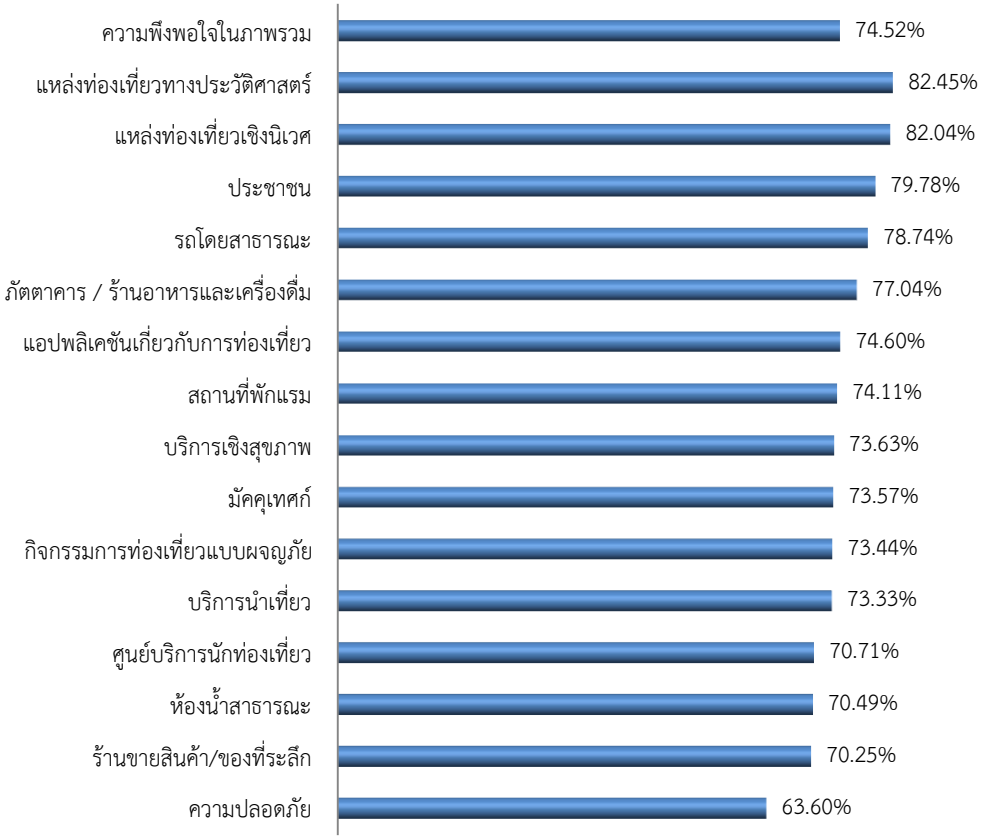
แผนภูมิที่ 4-104 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเพชรบูรณ์



12.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 74.52) ทั้งนี้ จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และประชาชน (ร้อยละ 82.04 ร้อยละ 79.78 และร้อยละ 78.74 ตามลำดับ) ในขณะที่ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย ร้านขายสินค้า / ของที่ระลึก และห้องน้ำสาธารณะ (ร้อยละ 63.60 ร้อยละ 70.25 และร้อยละ 70.49 ตามลำดับ) **(จังหวัดเพชรบูรณ์ไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด เนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด และไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-105 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์

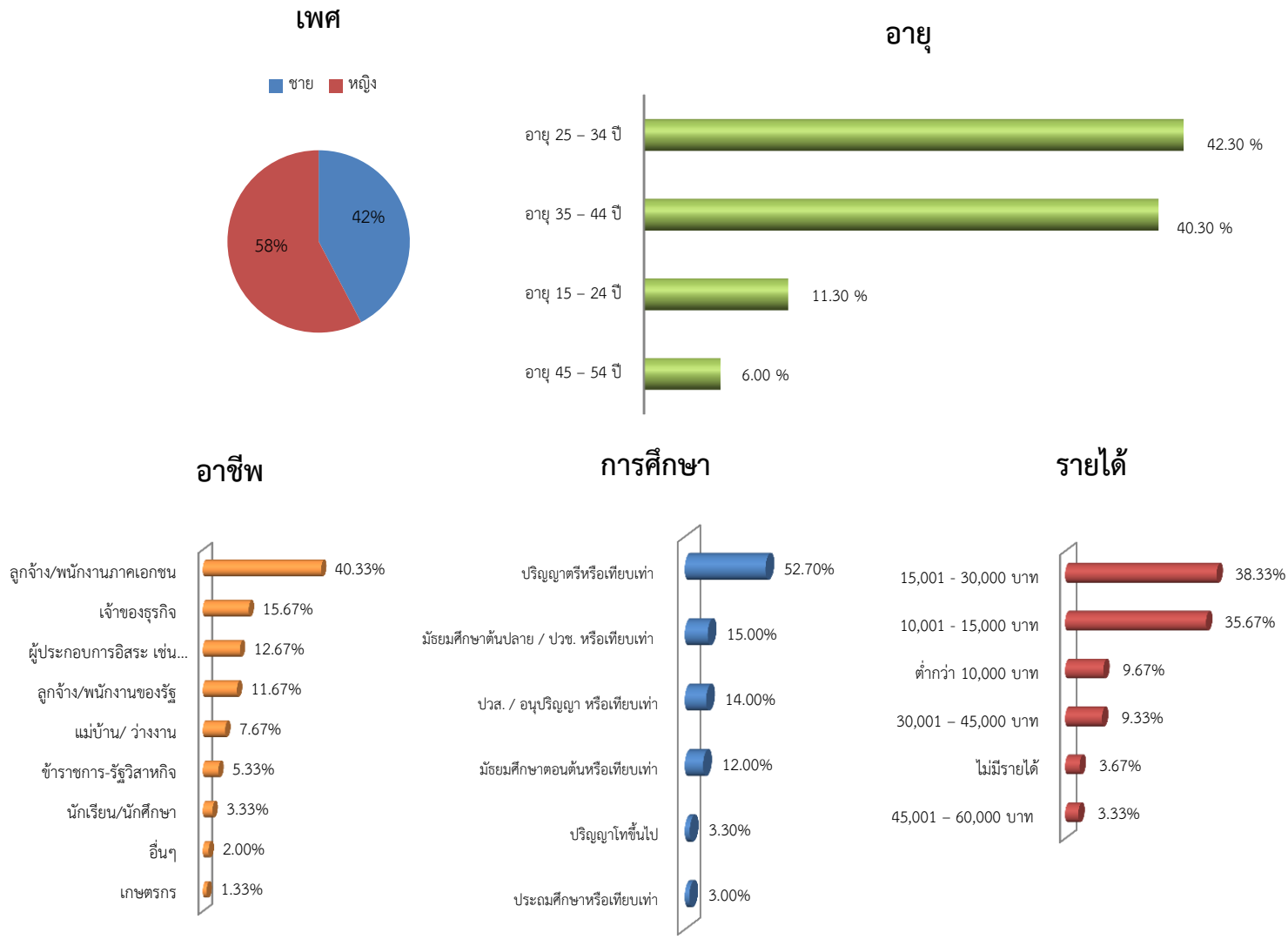


13. จังหวัดเลย

13.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเลย จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 58.00 ต่อร้อยละ 42.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 42.30) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.70) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 40.33) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 38.33) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเลย โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

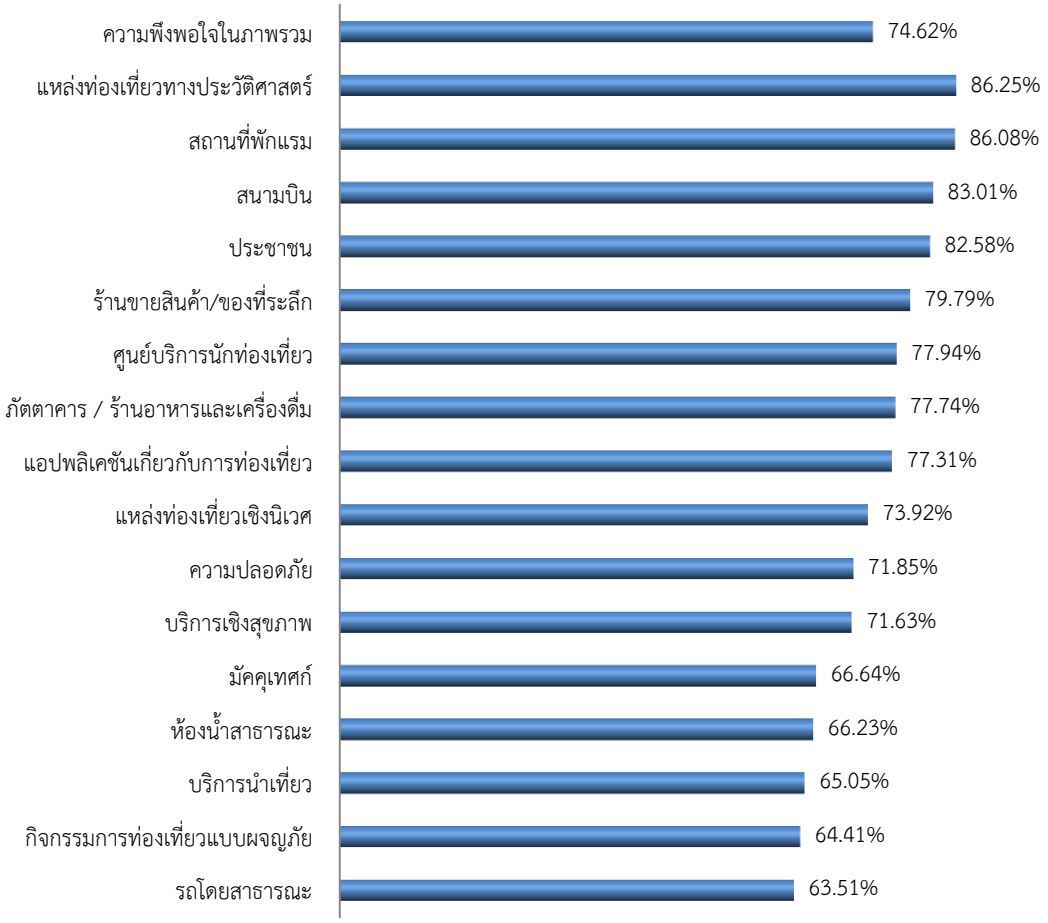
แผนภูมิที่ 4-106 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเลย



13.2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเลย

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเลย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 74.62) ทั้งนี้ จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ สถานที่พักแรม และสนามบิน (ร้อยละ 86.25 ร้อยละ 86.08 และร้อยละ 83.01 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถโดยสารสาธารณะ กิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัย และบริการนำเที่ยว (ร้อยละ 63.51 ร้อยละ 64.41 และร้อยละ 65.05 ตามลำดับ) **(จังหวัดเลยไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-107 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลย



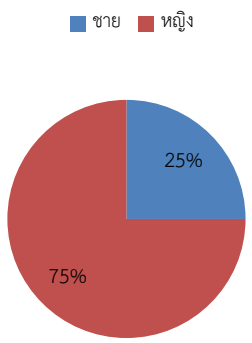
14.จังหวัดหนองคาย

14.1) ข้อมูลทั่วไป

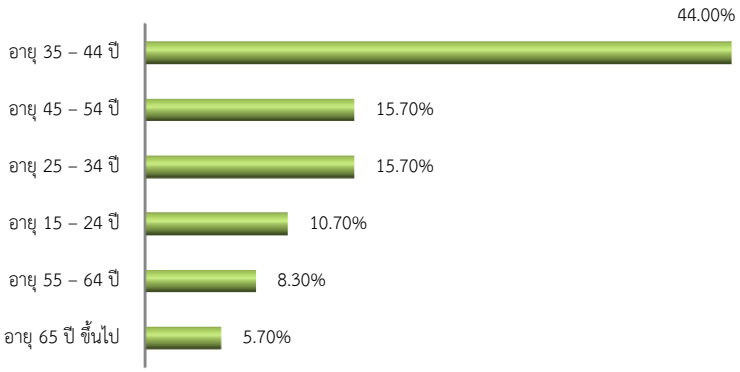
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 75.00 ต่อร้อยละ 25.00) มีอายุอยู่ในช่วง 35 - 44 ปี (ร้อยละ 44.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.70) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 48.33) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 62.30) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

แผนภูมิที่ 4-108 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดหนองคาย

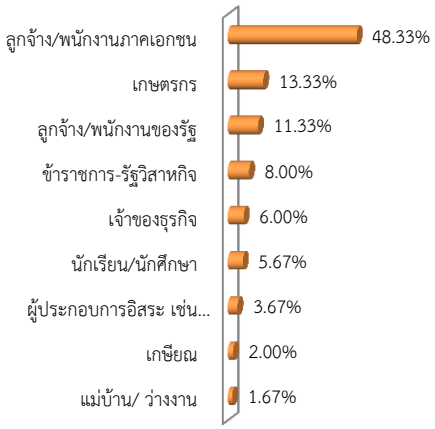
เพศ



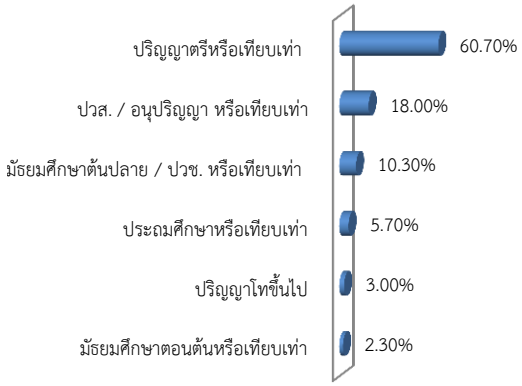
อายุ



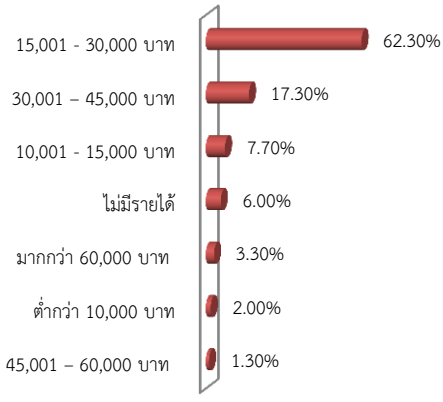
อาชีพ



การศึกษา



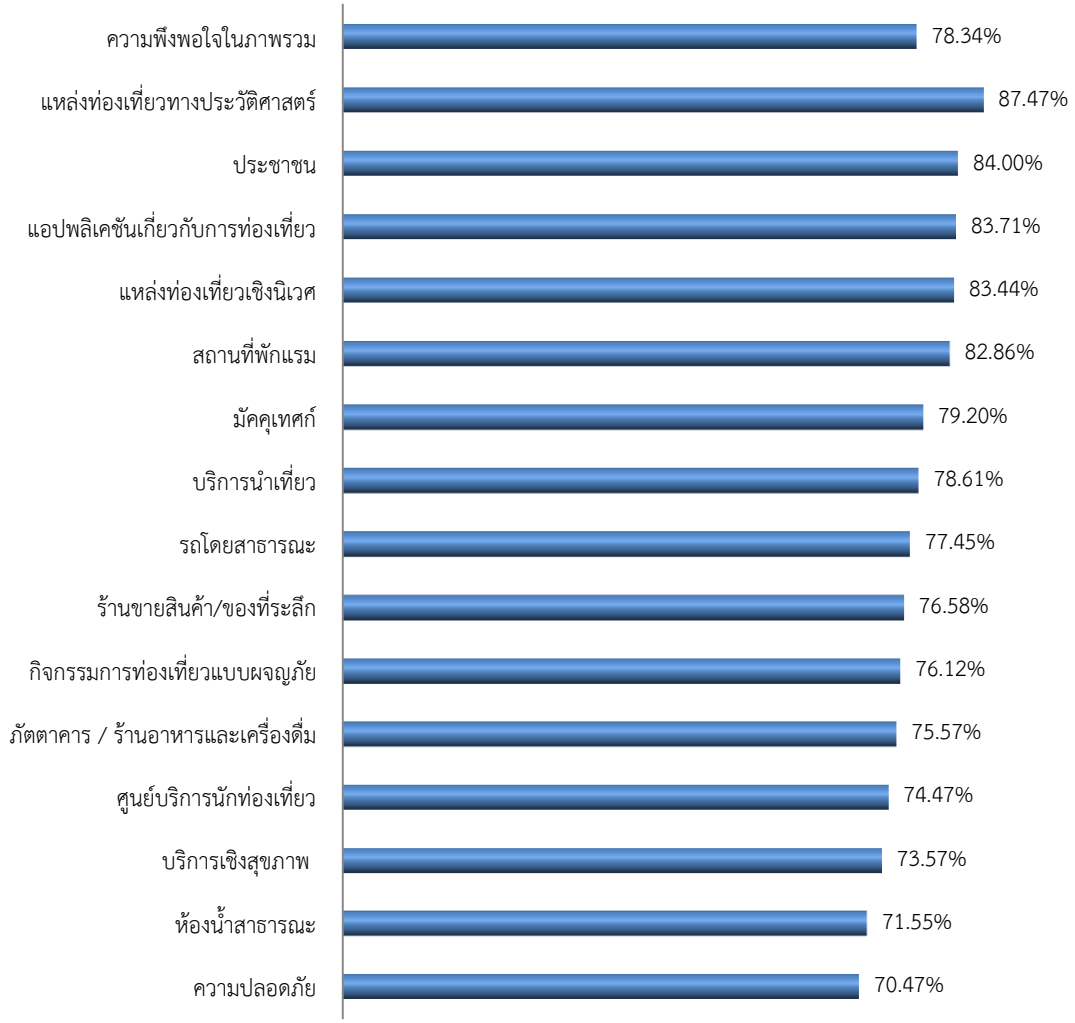
รายได้



14.2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดหนองคาย

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 78.34) ทั้งนี้ จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ประชาชน และแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (ร้อยละ 87.47 ร้อยละ 84.00 และร้อยละ 83.71 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย ห้องน้ำสาธารณะ และบริการเชิงสุขภาพ (ร้อยละ 70.47 ร้อยละ 71.55 และร้อยละ 73.57 ตามลำดับ) **(จังหวัดหนองคายไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด เนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด และไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-109 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนองคาย

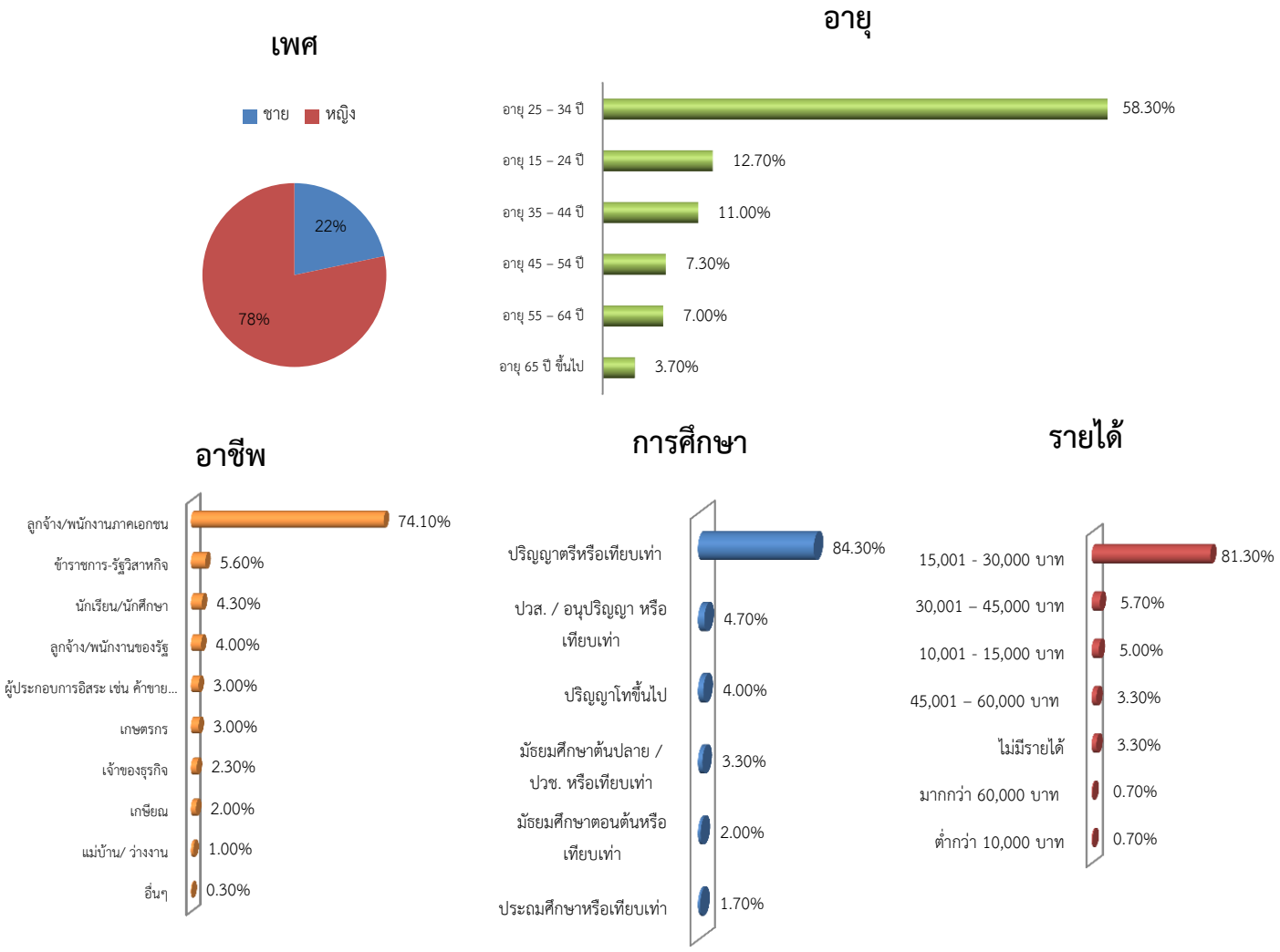


15.จังหวัดสระแก้ว

15.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสระแก้ว จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 78.00 ต่อร้อยละ 22.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 58.30) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 84.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 74.10) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 81.30) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสระแก้ว โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

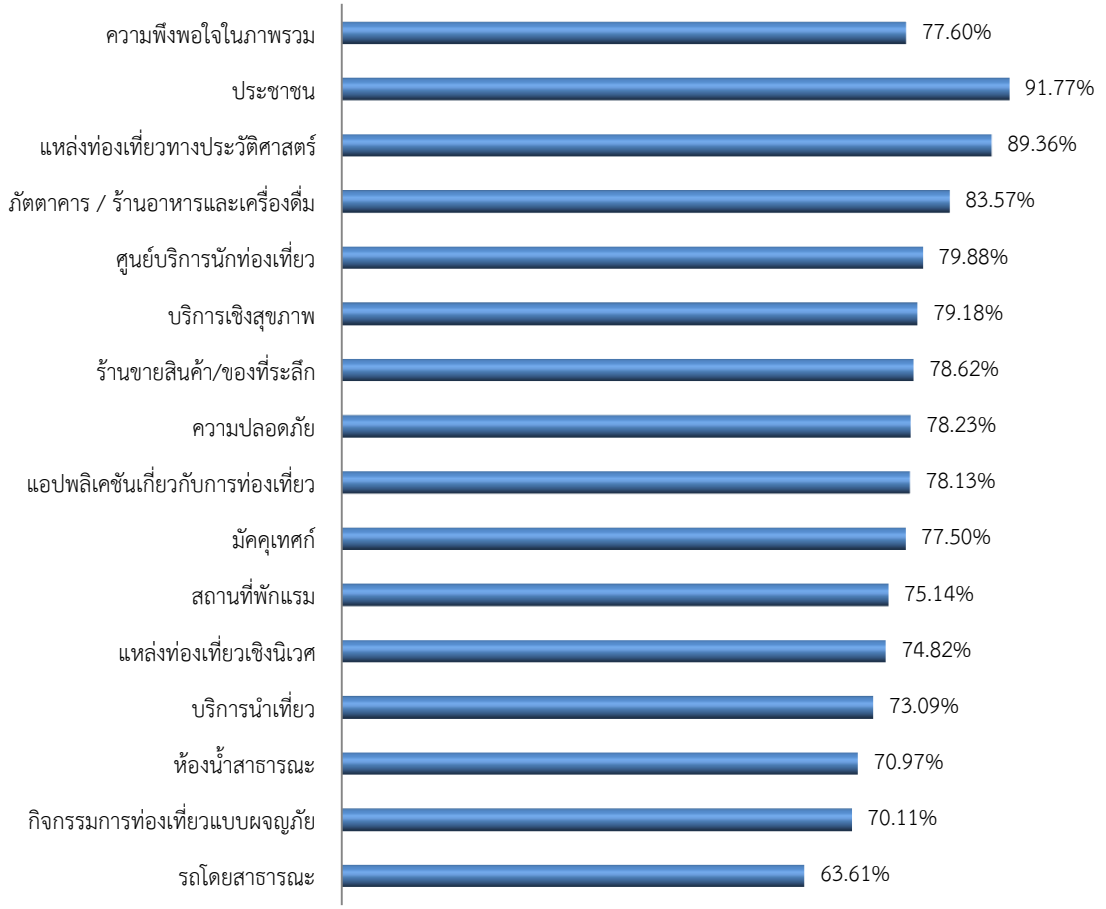
แผนภูมิที่ 4-110 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระแก้ว



15.2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสระแก้ว

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 77.60) ทั้งนี้ จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และภัตตาคาร / ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 91.77 ร้อยละ 89.36 และร้อยละ 83.57 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ รถโดยสารสาธารณะ กิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัย และห้องน้ำสาธารณะ (ร้อยละ 63.61 ร้อยละ 70.11 และร้อยละ 70.97 ตามลำดับ) **(จังหวัดสระแก้วไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-111 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดสระแก้ว

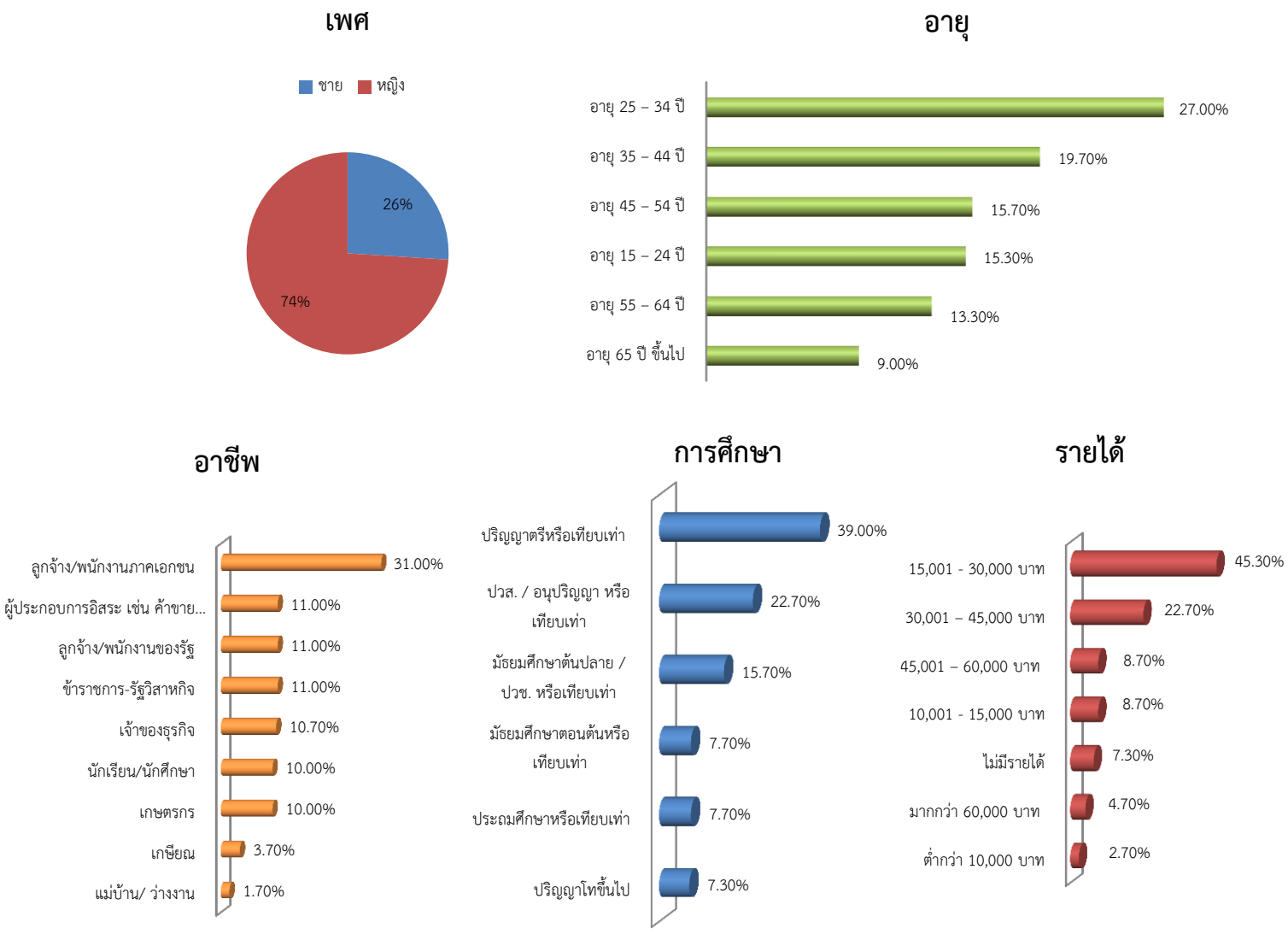


16.จังหวัดมุกดาหาร

16.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 74.00 ต่อร้อยละ 26.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 27.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 39.00) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้างพนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 31.00) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 45.30) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดมุกดาหาร โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

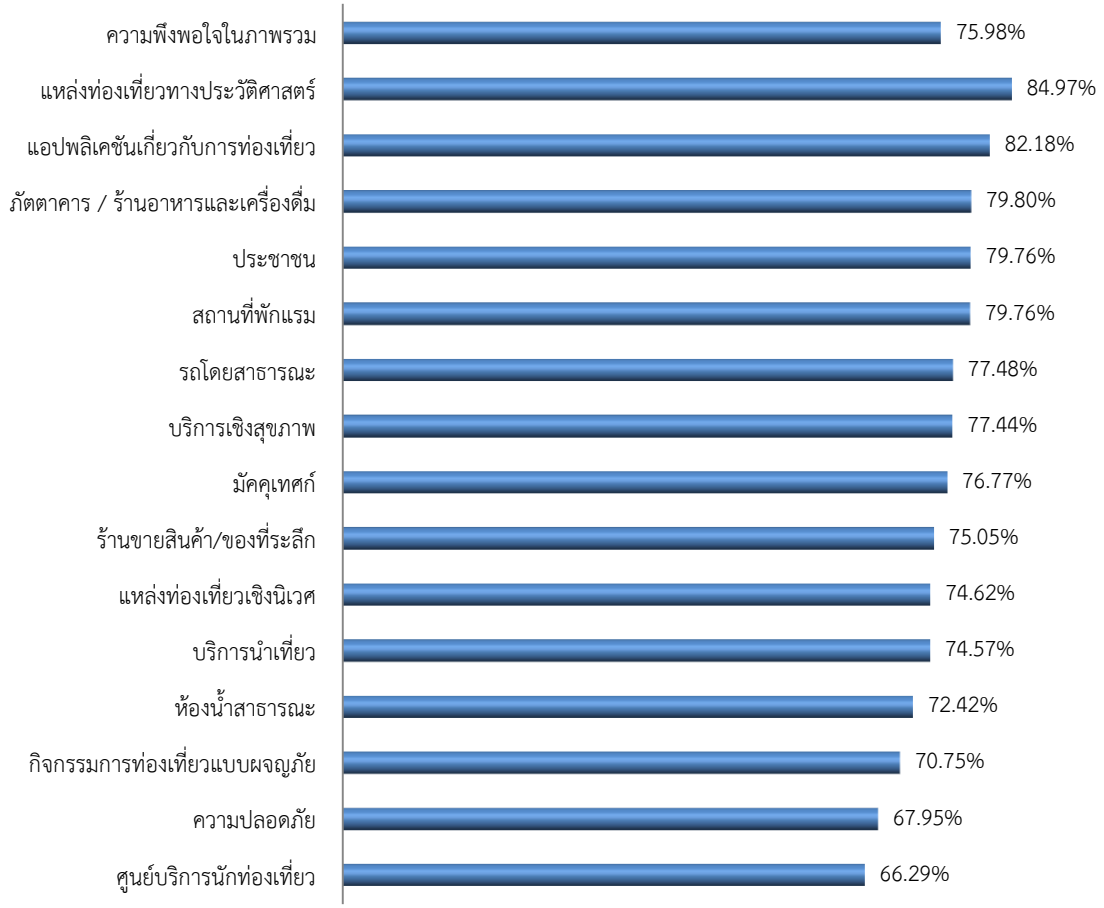
แผนภูมิที่ 4-112 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดมุกดาหาร



16.2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดมุกดาหาร

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 75.98) ทั้งนี้ จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และภัตตาคาร / ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 84.79 ร้อยละ 82.18 และร้อยละ 79.80 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ความปลอดภัย และกิจกรรมท่องเที่ยวแบบผจญภัย (ร้อยละ 66.29 ร้อยละ 67.95 และร้อยละ 70.75 ตามลำดับ) **(จังหวัดมุกดาหารไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด และไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-113 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดมุกดาหาร



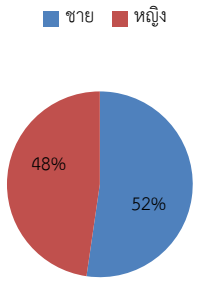
17.จังหวัดบุรีรัมย์

17.1) ข้อมูลทั่วไป

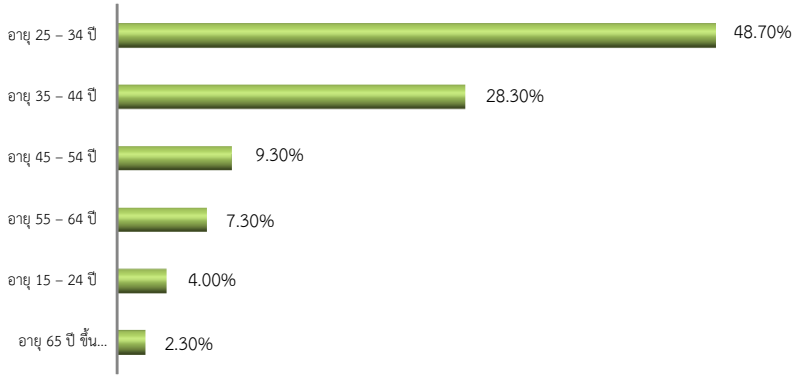
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 48.00 ต่อร้อยละ 52.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 48.70) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 47.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพผู้ประกอบการอิสระมากที่สุด (ร้อยละ 31.00) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 38.70) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

แผนภูมิที่ 4-114 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดบุรีรัมย์

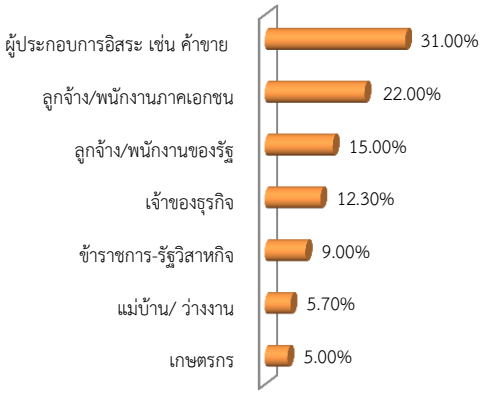
เพศ



อายุ



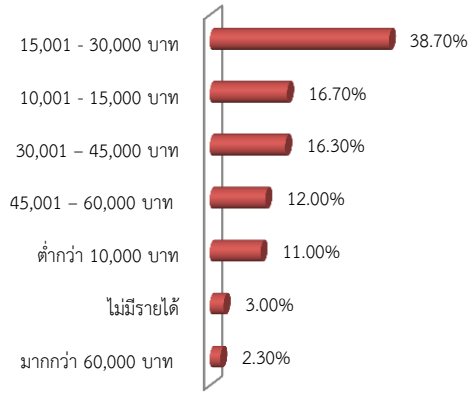
อาชีพ



การศึกษา



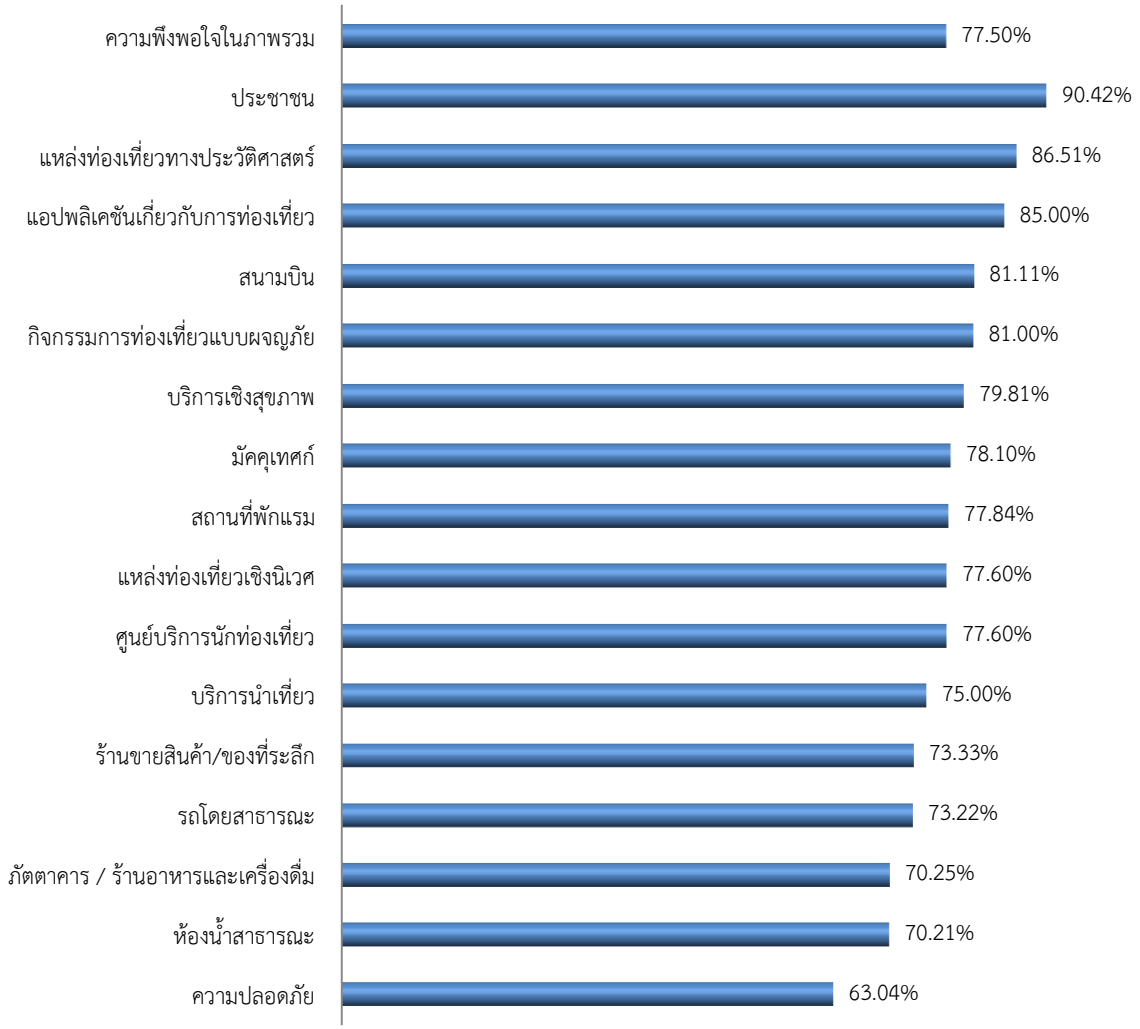
รายได้



17.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 77.50) ทั้งนี้ จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (ร้อยละ 90.42 ร้อยละ 86.51 และร้อยละ 85.00 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย ห้องน้ำสาธารณะ และภัตตาคาร / ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 63.04 ร้อยละ 70.21 และร้อยละ 70.25 ตามลำดับ) **(จังหวัดบุรีรัมย์ไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-115 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดบุรีรัมย์

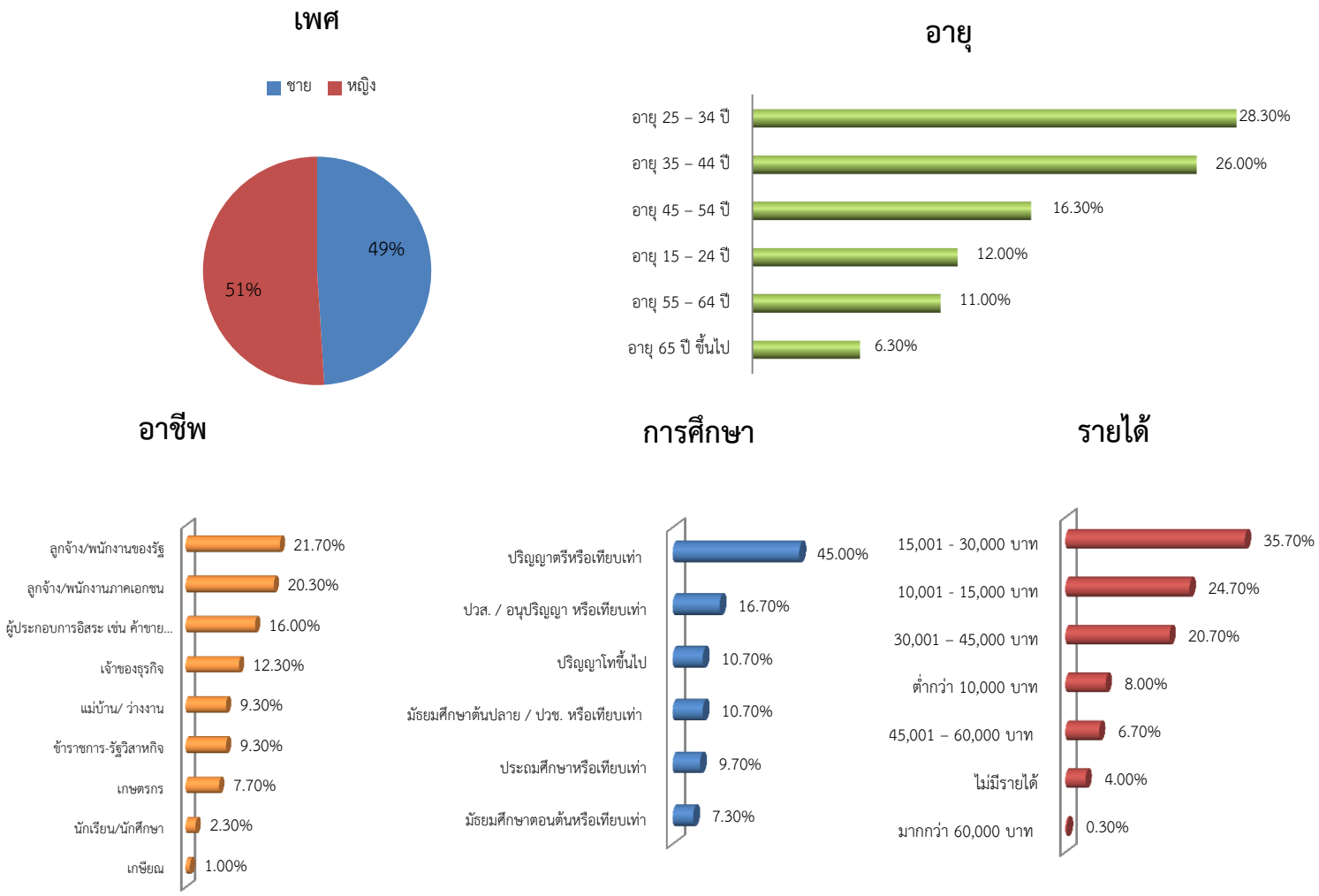


18.จังหวัดนครสวรรค์

18.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 51.00 ต่อร้อยละ 49.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 28.30) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 45.00) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 21.70) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 35.70) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

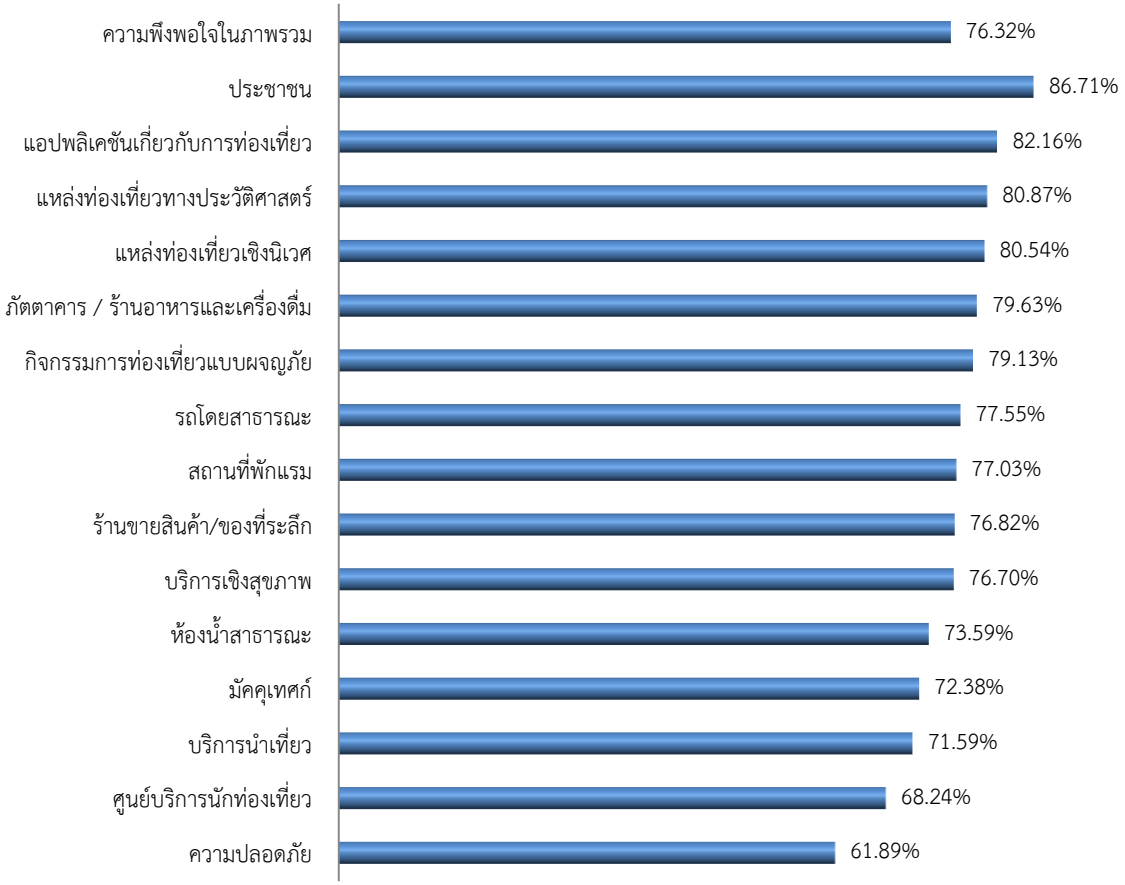
แผนภูมิที่ 4-116 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดนครสวรรค์



18.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 76.32) ทั้งนี้ จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (ร้อยละ 86.71 ร้อยละ 82.16 และร้อยละ 80.87 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และบริการนำเที่ยว (ร้อยละ 61.89 ร้อยละ 68.24 และร้อยละ 71.59 ตามลำดับ) **(จังหวัดนครสวรรค์ไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด และไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-117 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดนครสวรรค์



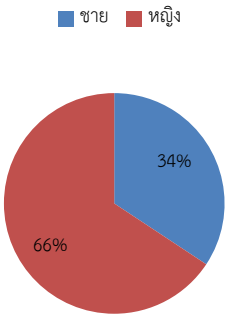
19.จังหวัดชัยภูมิ

19.1) ข้อมูลทั่วไป

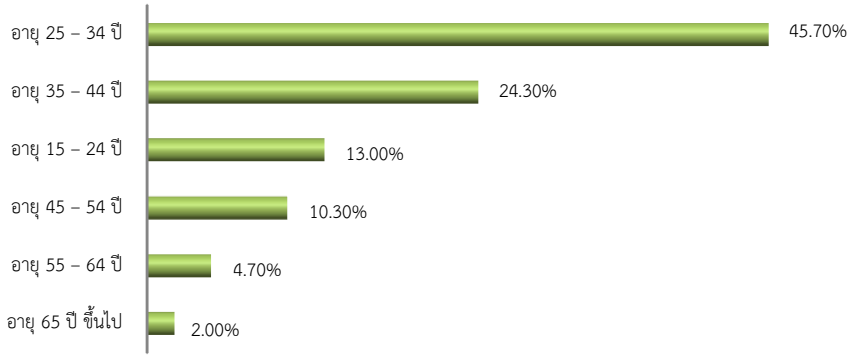
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 51.00 ต่อร้อยละ 49.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 45.70) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 43.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 23.00) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 43.70) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดชัยภูมิ โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

แผนภูมิที่ 4-118 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดชัยภูมิ

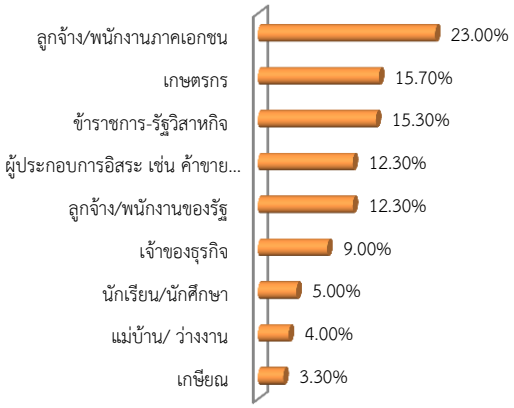
เพศ



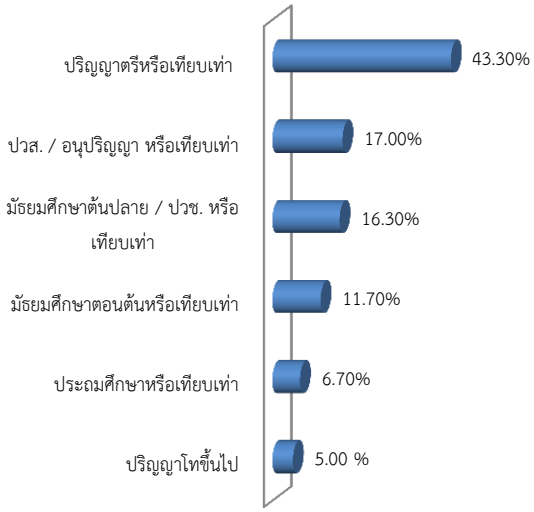
อายุ



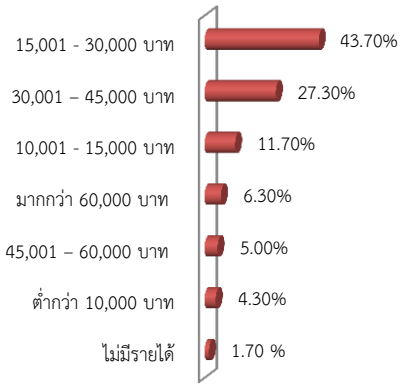
อาชีพ



การศึกษา



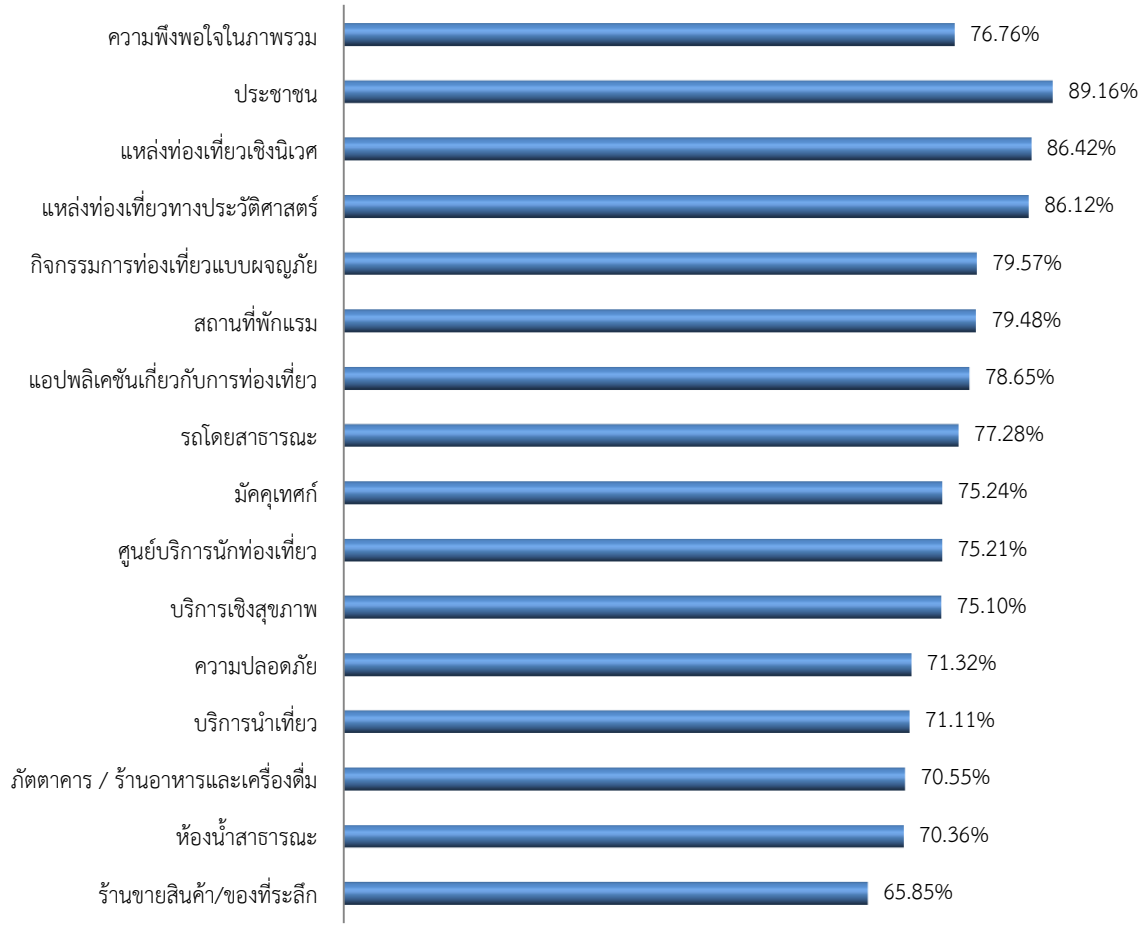
รายได้



19.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดชัยภูมิอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 76.76) ทั้งนี้ จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (ร้อยละ 89.16 ร้อยละ 86.42 และร้อยละ 86.12 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ร้านขายสินค้า / ของที่ระลึก ห้องน้ำสาธารณะ และภัตตาคาร / ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 65.85 ร้อยละ 70.36 และร้อยละ 70.55 ตามลำดับ) **(จังหวัดชัยภูมิไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด และไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-119 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดชัยภูมิ

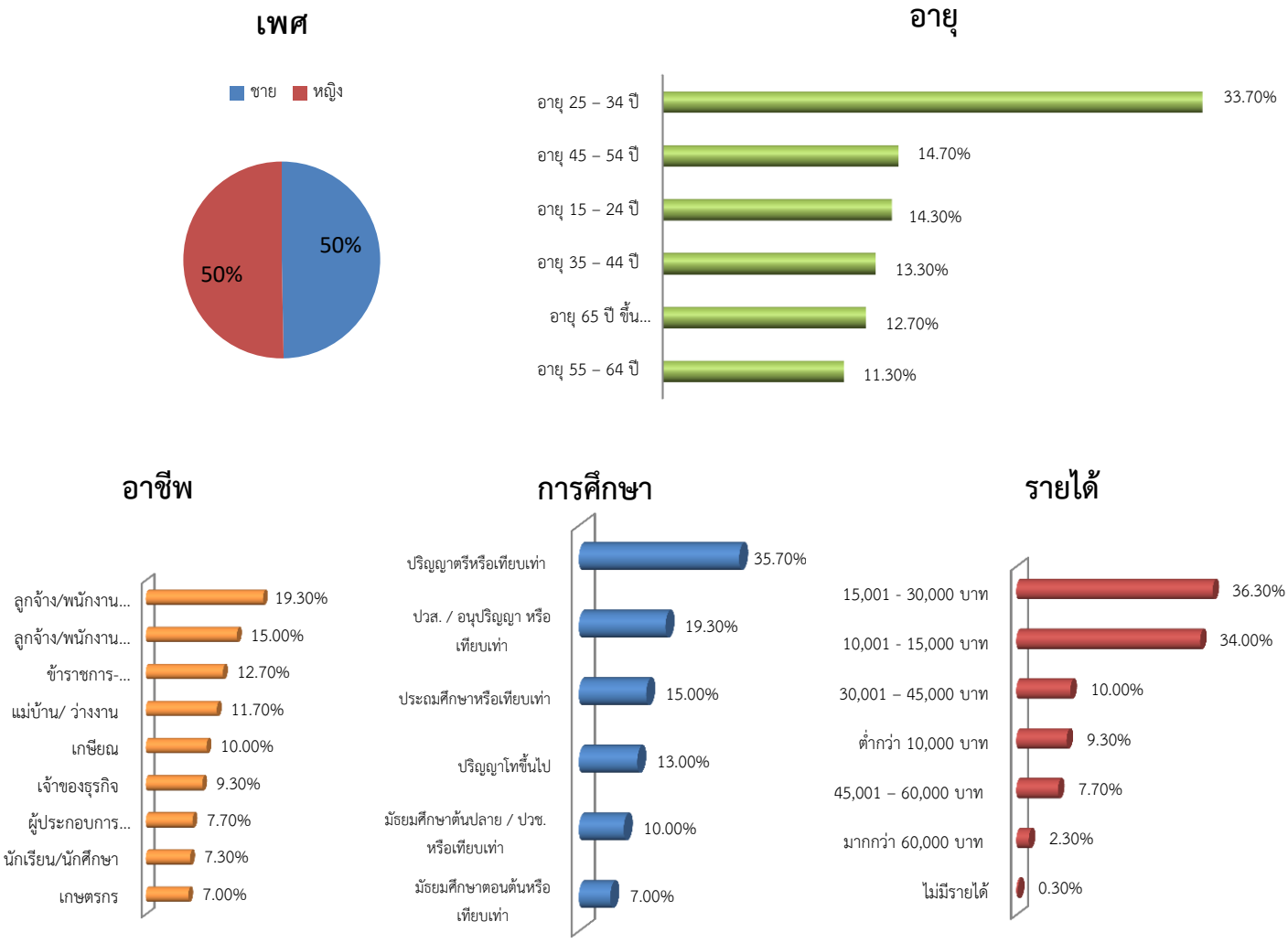


20.จังหวัดสมุทรสงคราม

20.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงและเพศชายจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 50.00 ต่อร้อยละ 50.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 33.70) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 35.70) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 19.30) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 43.70) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

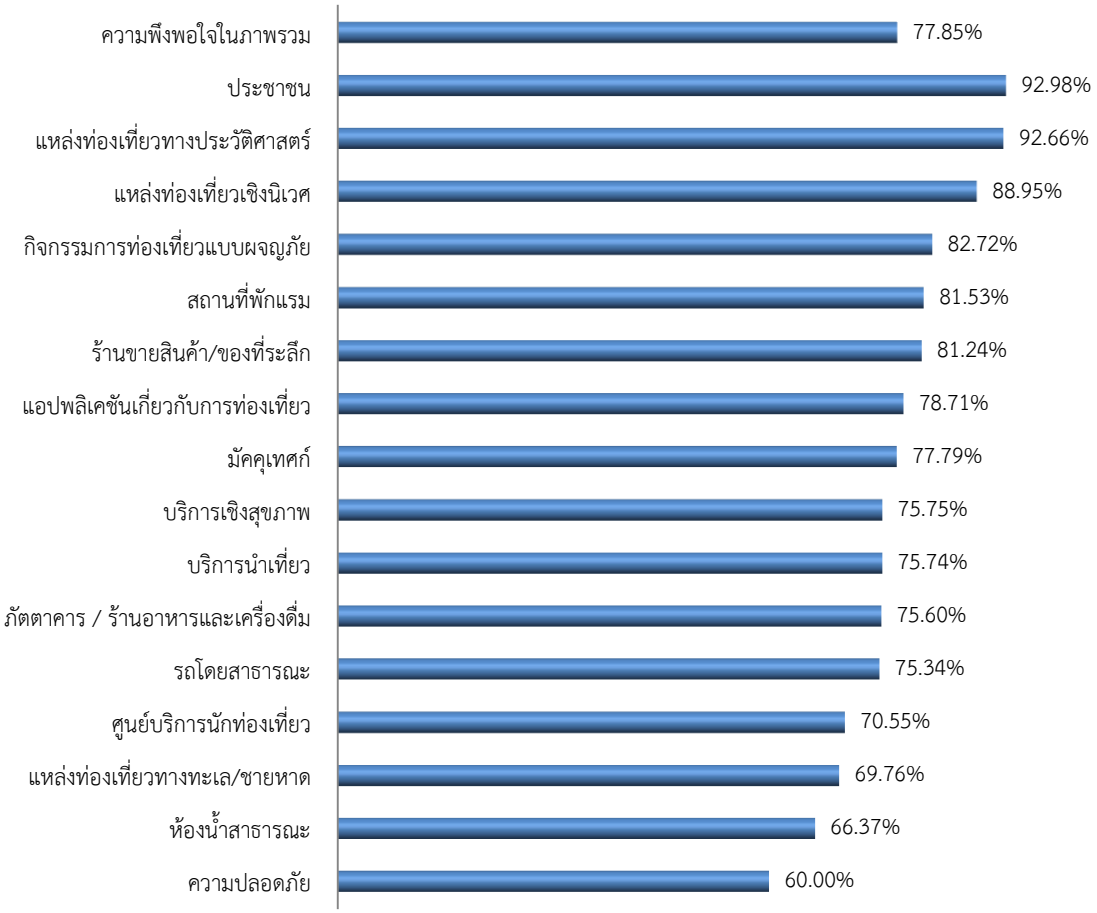
แผนภูมิที่ 4-120 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสมุทรสงคราม



20.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 77.85) ทั้งนี้ จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ร้อยละ 92.98 ร้อยละ 92.66 และร้อยละ 88.95 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย ห้องน้ำสาธารณะ และแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด (ร้อยละ 60.00 ร้อยละ 66.37 และร้อยละ 69.76 ตามลำดับ) **(จังหวัดสมุทรสงครามไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบิน เนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-121 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม

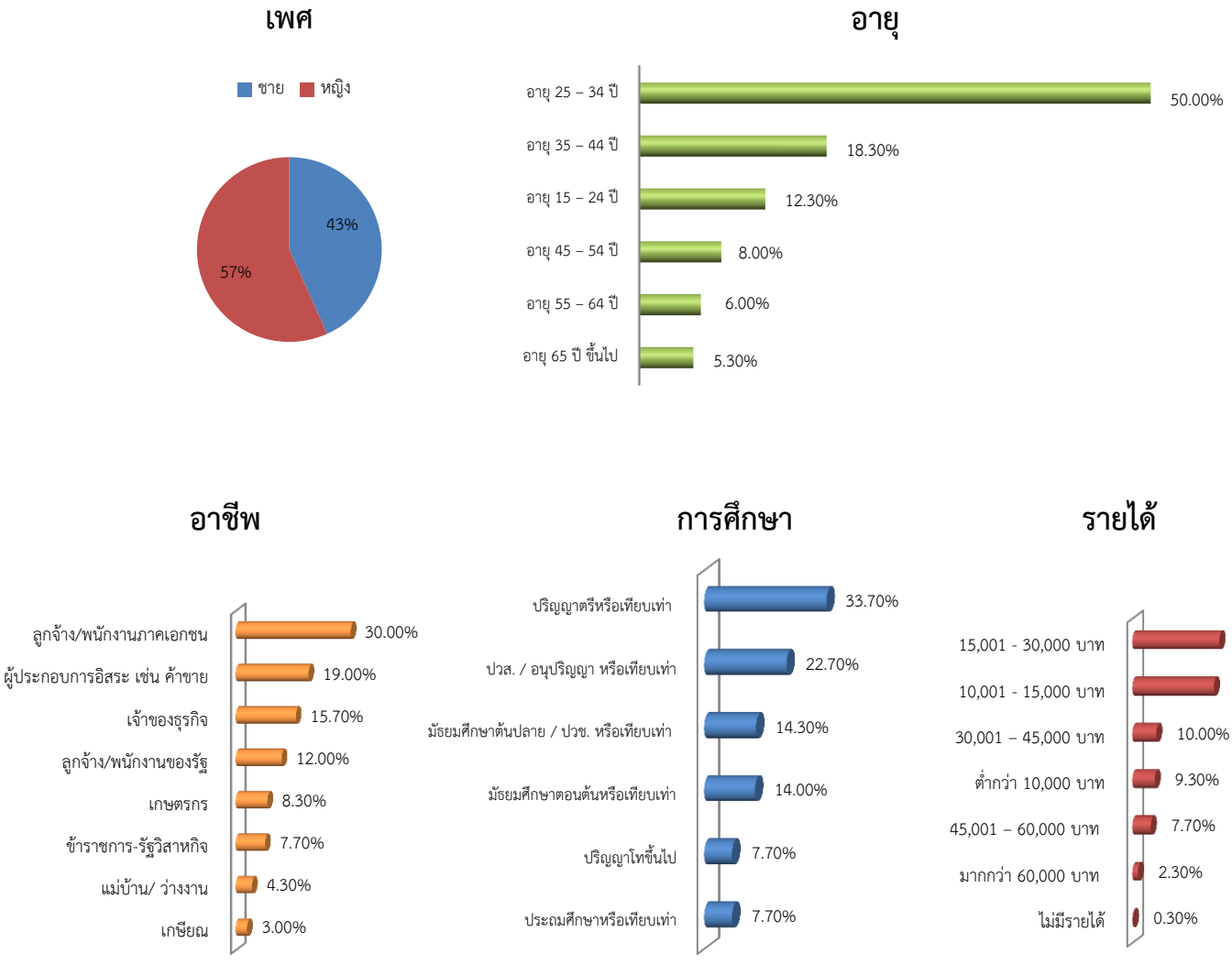


21.จังหวัดศรีสะเกษ

21.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 57.00 ต่อร้อยละ 43.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 50.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 33.70) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้างพนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 30.00) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 36.30) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

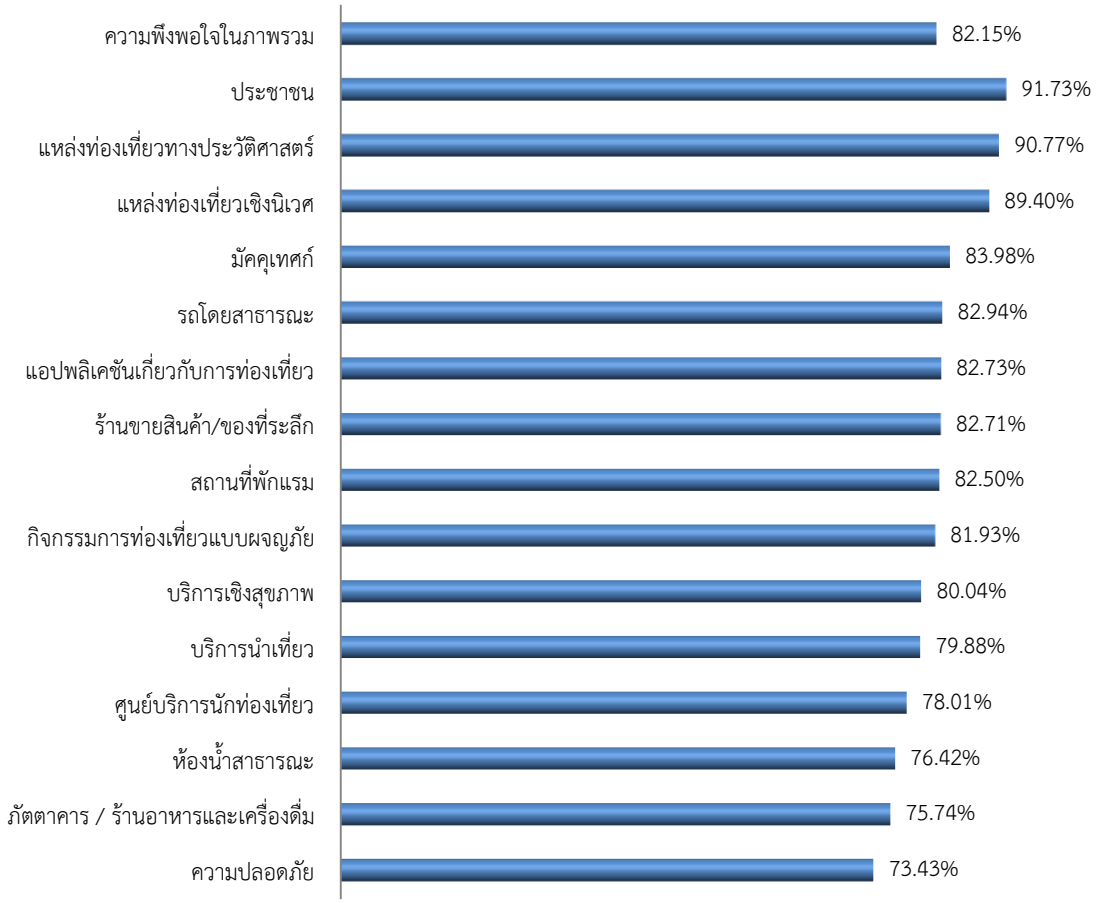
แผนภูมิที่ 4-122 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดศรีสะเกษ



21.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 82.15) ทั้งนี้ จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ร้อยละ 91.73 ร้อยละ 90.77 และร้อยละ 89.40 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย ภัตตาคาร / ร้านอาหารและเครื่องดื่ม และห้องน้ำสาธารณะ (ร้อยละ 73.43 ร้อยละ 75.74 และร้อยละ 76.42 ตามลำดับ) **(จังหวัดศรีสะเกษไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด และไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-123 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดศรีสะเกษ

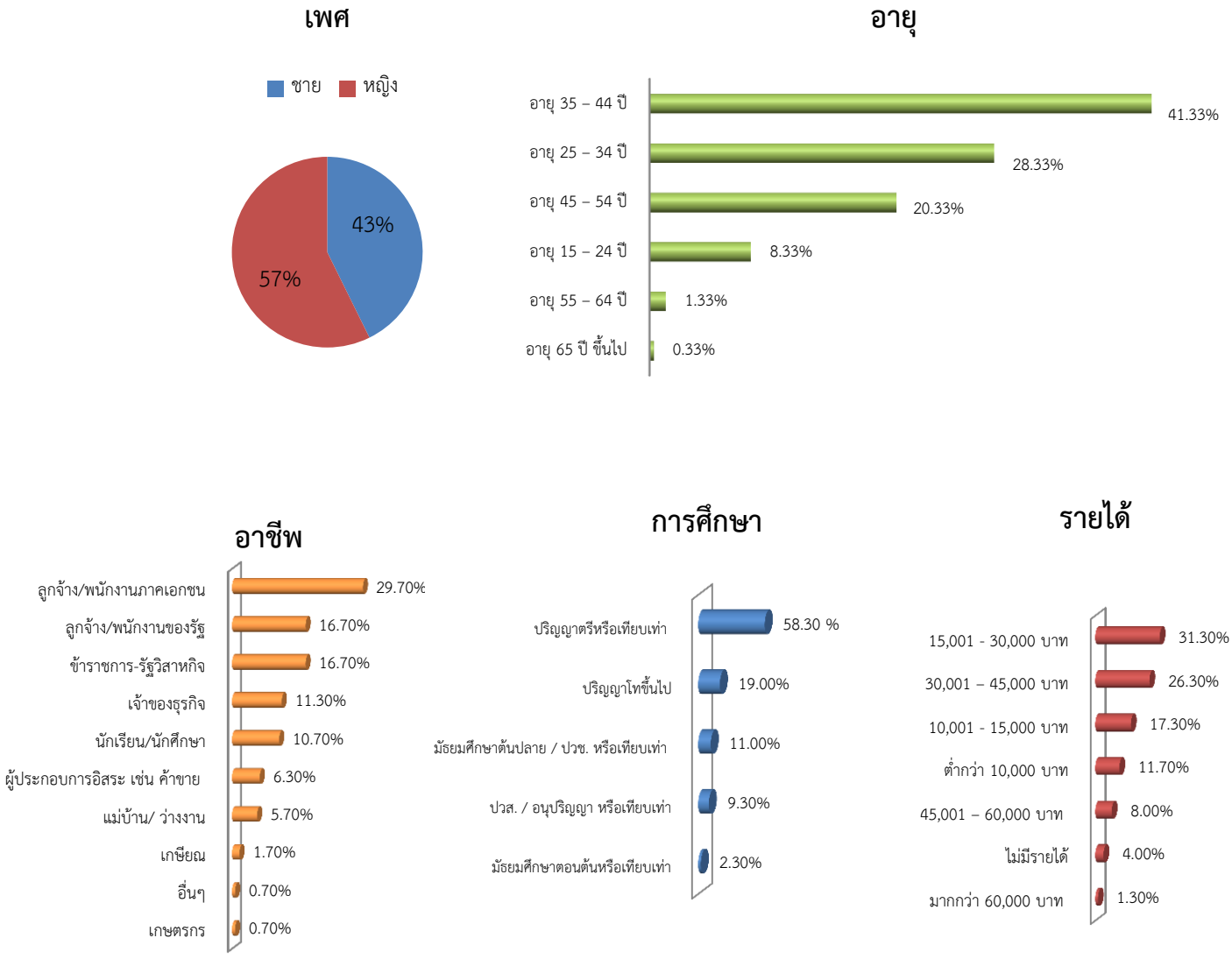


22.จังหวัดตราด

22.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดตราด จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 57.00 ต่อร้อยละ 43.00) มีอายุอยู่ในช่วง 35 - 44 ปี (ร้อยละ 41.33) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 58.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้างพนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 29.70) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 31.30) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดตราด โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

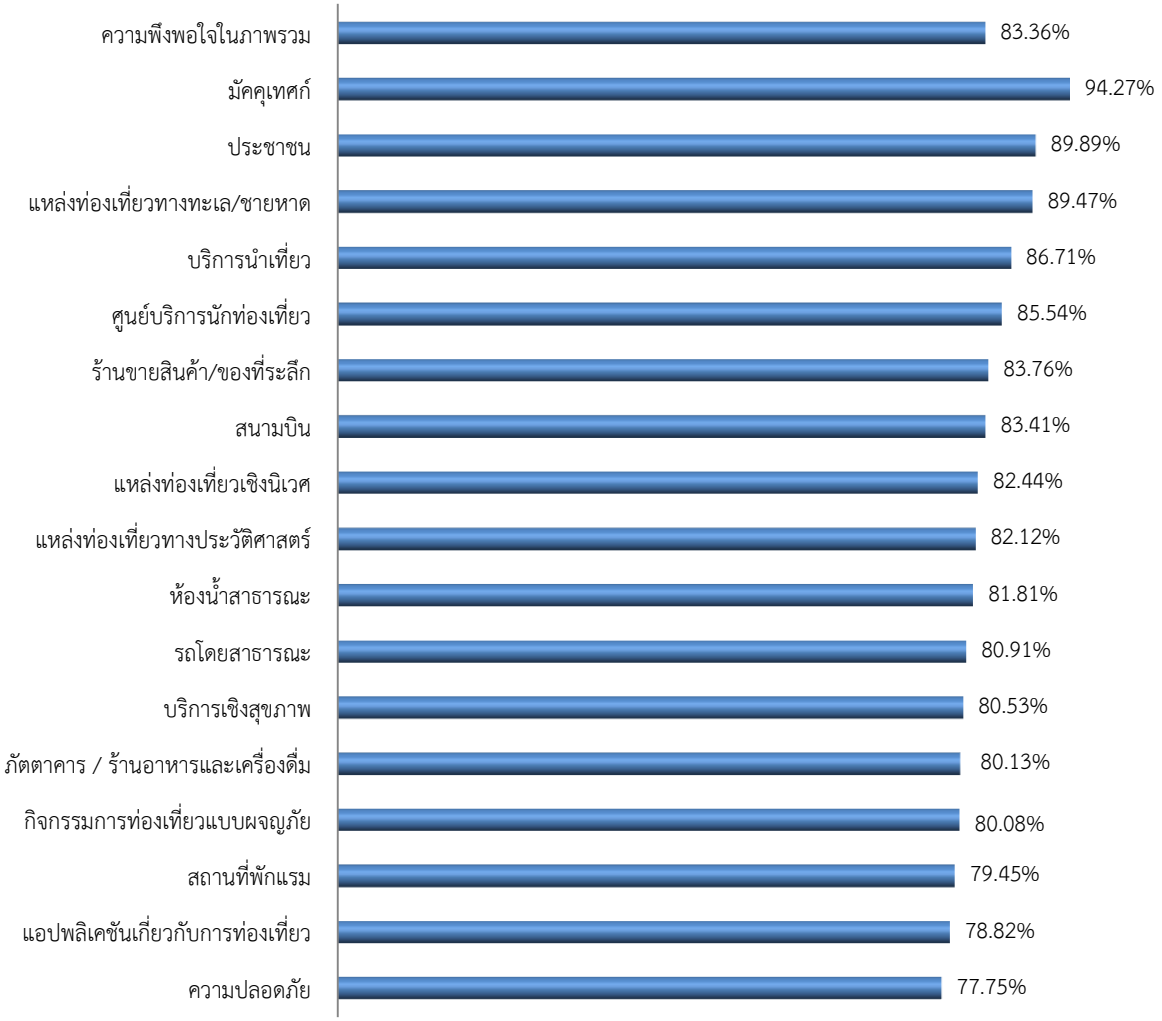
แผนภูมิที่ 4-124 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดตราด



22.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดตราด อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 83.36) ทั้งนี้ จาก 17 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มัคคุเทศก์ ประชาชน และแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด (ร้อยละ 94.27 ร้อยละ 89.89 และร้อยละ 89.47 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และสถานที่พักแรม (ร้อยละ 77.75 ร้อยละ78.82 และร้อยละ 79.45 ตามลำดับ)

แผนภูมิที่ 4-125 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดตราด

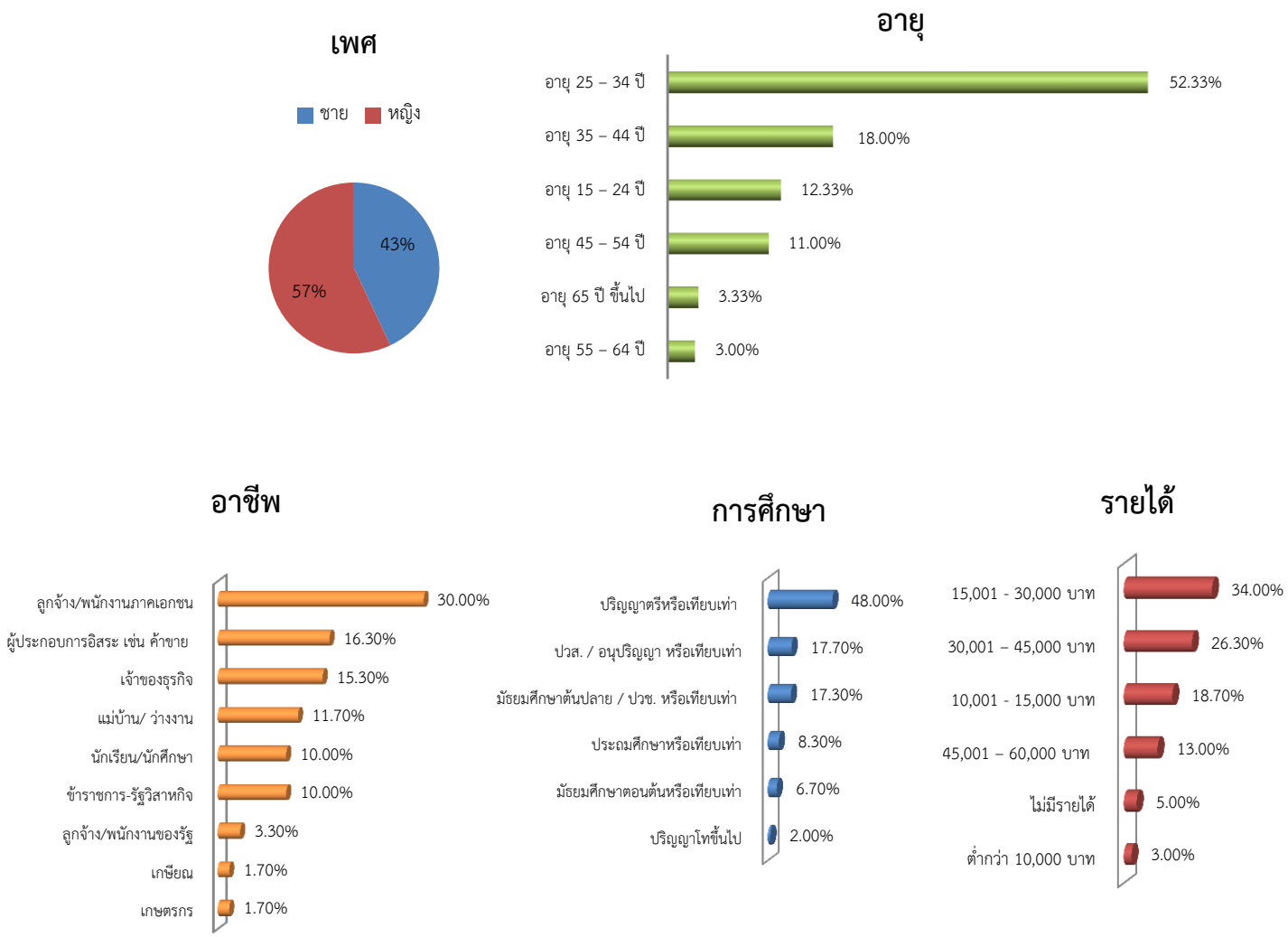


23.จังหวัดปราจีนบุรี

23.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 57.00 ต่อร้อยละ 43.00) มีอายุอยู่ในช่วง 35 - 44 ปี (ร้อยละ 52.33) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 48.00) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 30.00) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 34.00) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

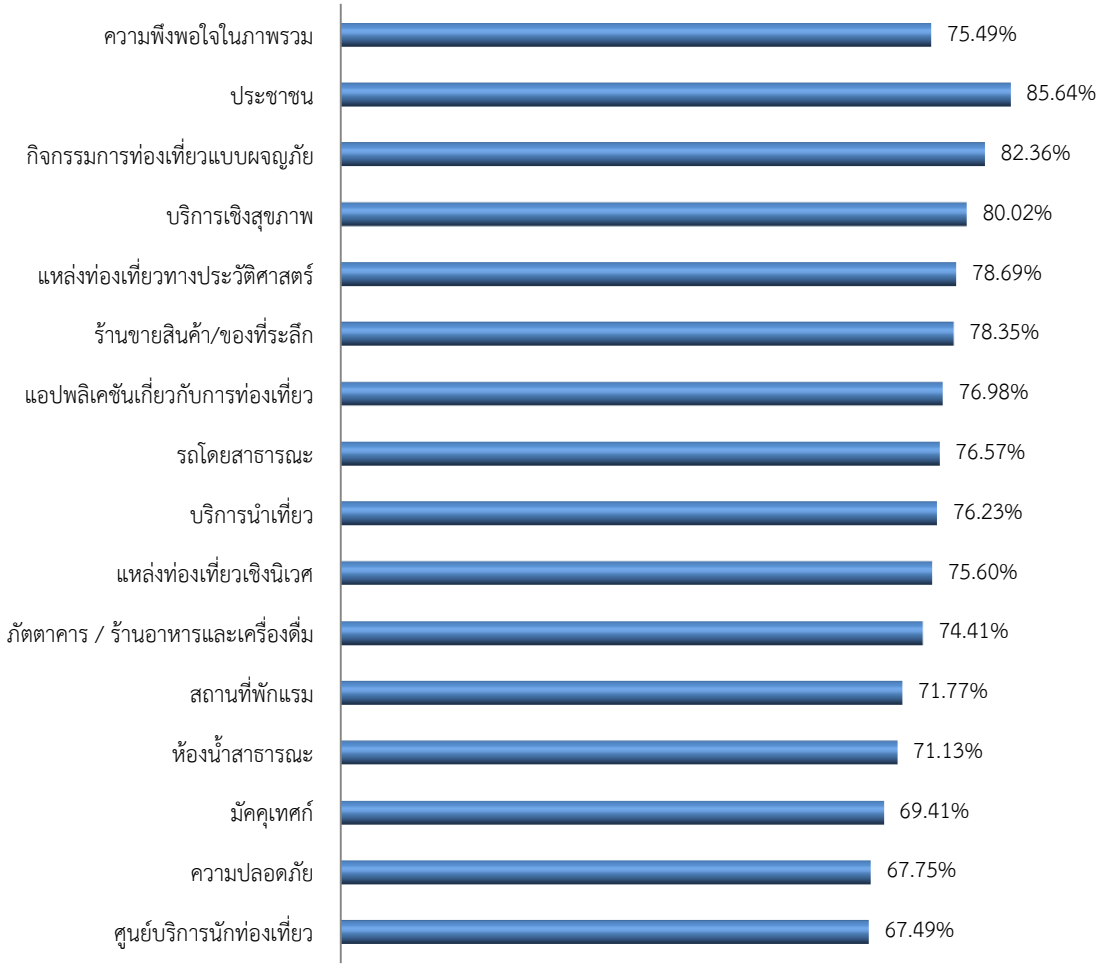
แผนภูมิที่ 4-126 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดปราจีนบุรี



23.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดปราจีนบุรี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 75.49) ทั้งนี้ จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน กิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัย และบริการเชิงสุขภาพ (ร้อยละ 85.64 ร้อยละ 82.36 และร้อยละ 80.02 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ความปลอดภัย และมัคคุเทศก์ (ร้อยละ 67.49 ร้อยละ 67.75 และร้อยละ 69.41 ตามลำดับ) **(จังหวัดศรีสะเกษไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด และไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-127 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดปราจีนบุรี

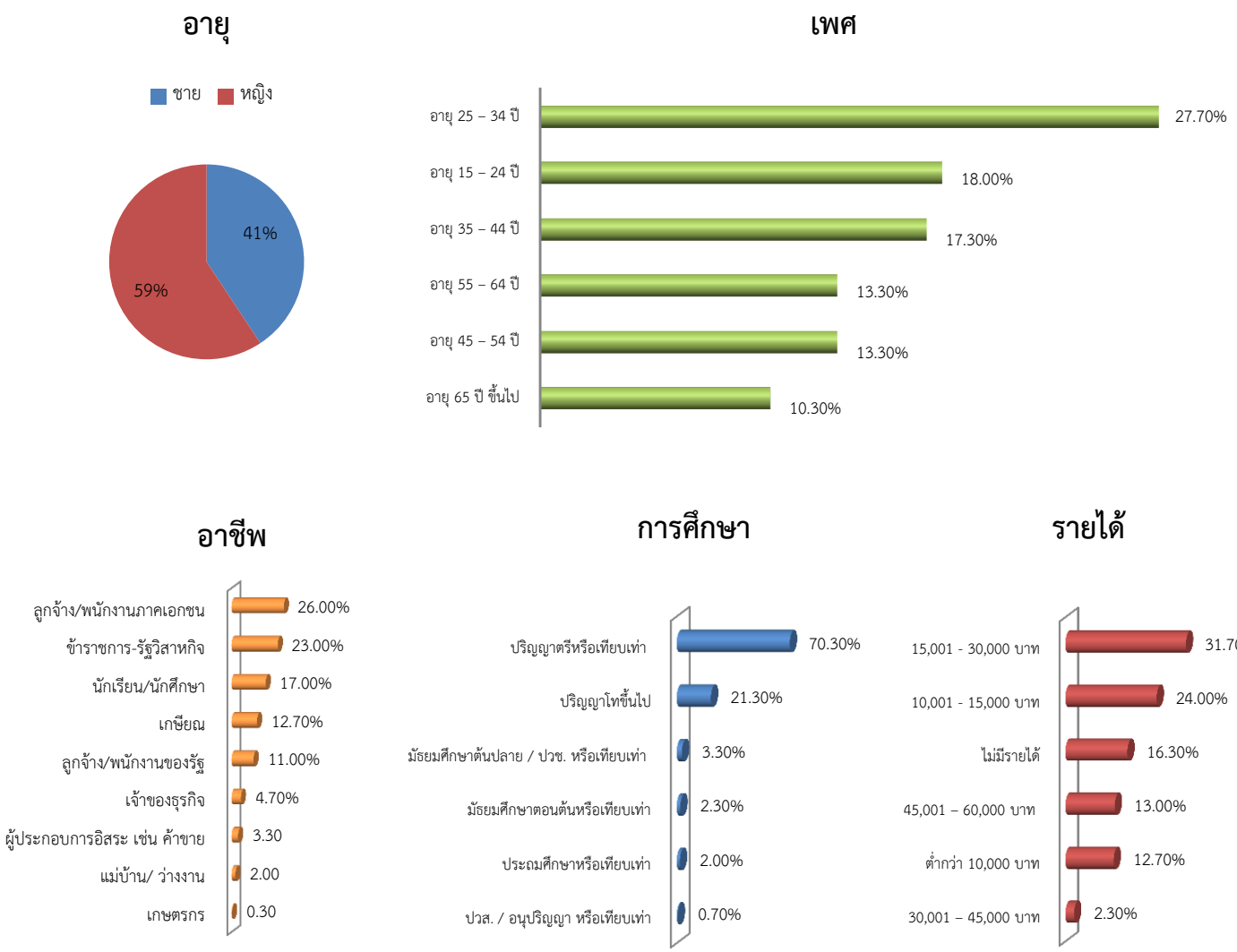


24.จังหวัดชุมพร

24.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดชุมพร จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 59.00 ต่อร้อยละ 41.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 71.70) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 26.00) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 31.70) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดชุมพร โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

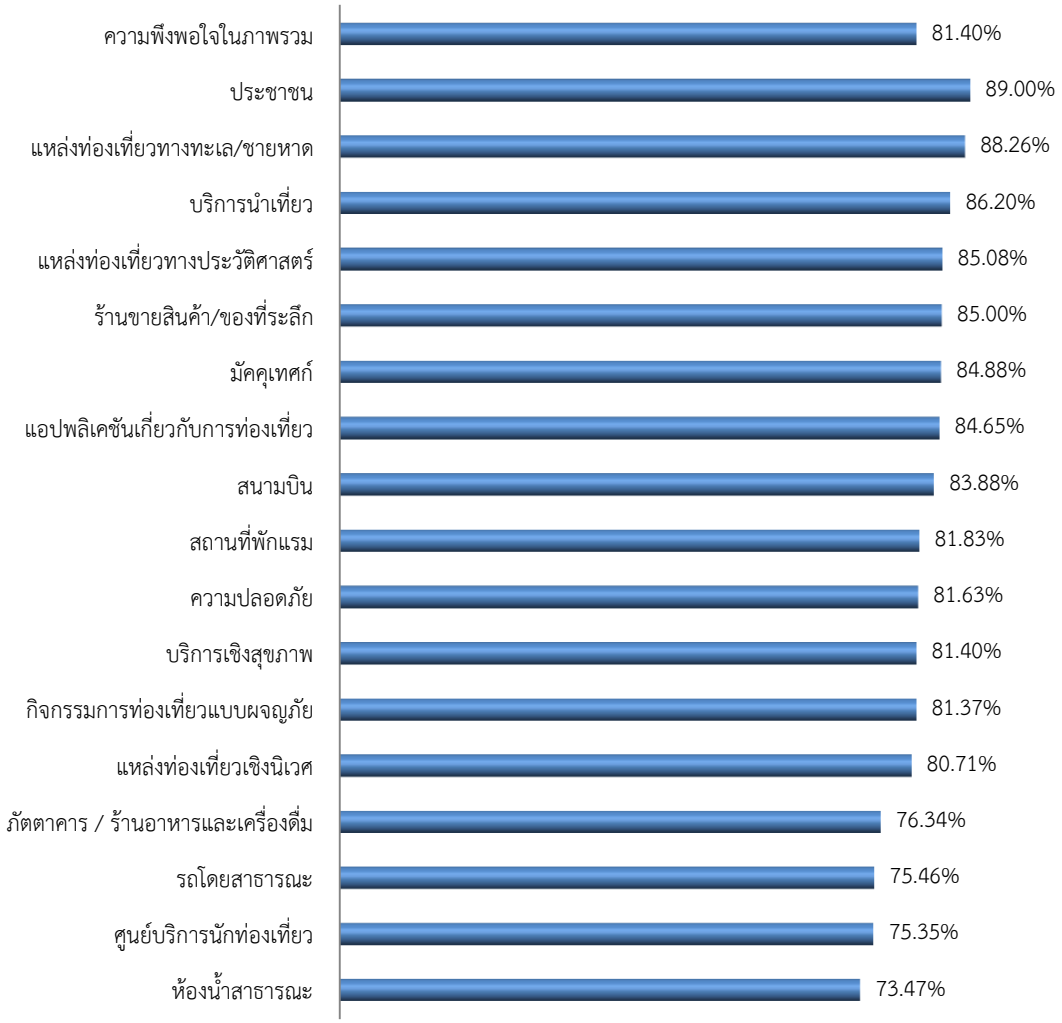
แผนภูมิที่ 4-128 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดชุมพร



24.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 81.40) ทั้งนี้ จาก 17 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด และบริการนำเที่ยว (ร้อยละ 89.00 ร้อยละ 88.26 และร้อยละ 86.20 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และรถโดยสารสาธารณะ (ร้อยละ 73.47 ร้อยละ75.35 และร้อยละ 75.46 ตามลำดับ)

แผนภูมิที่ 4-129 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดชุมพร

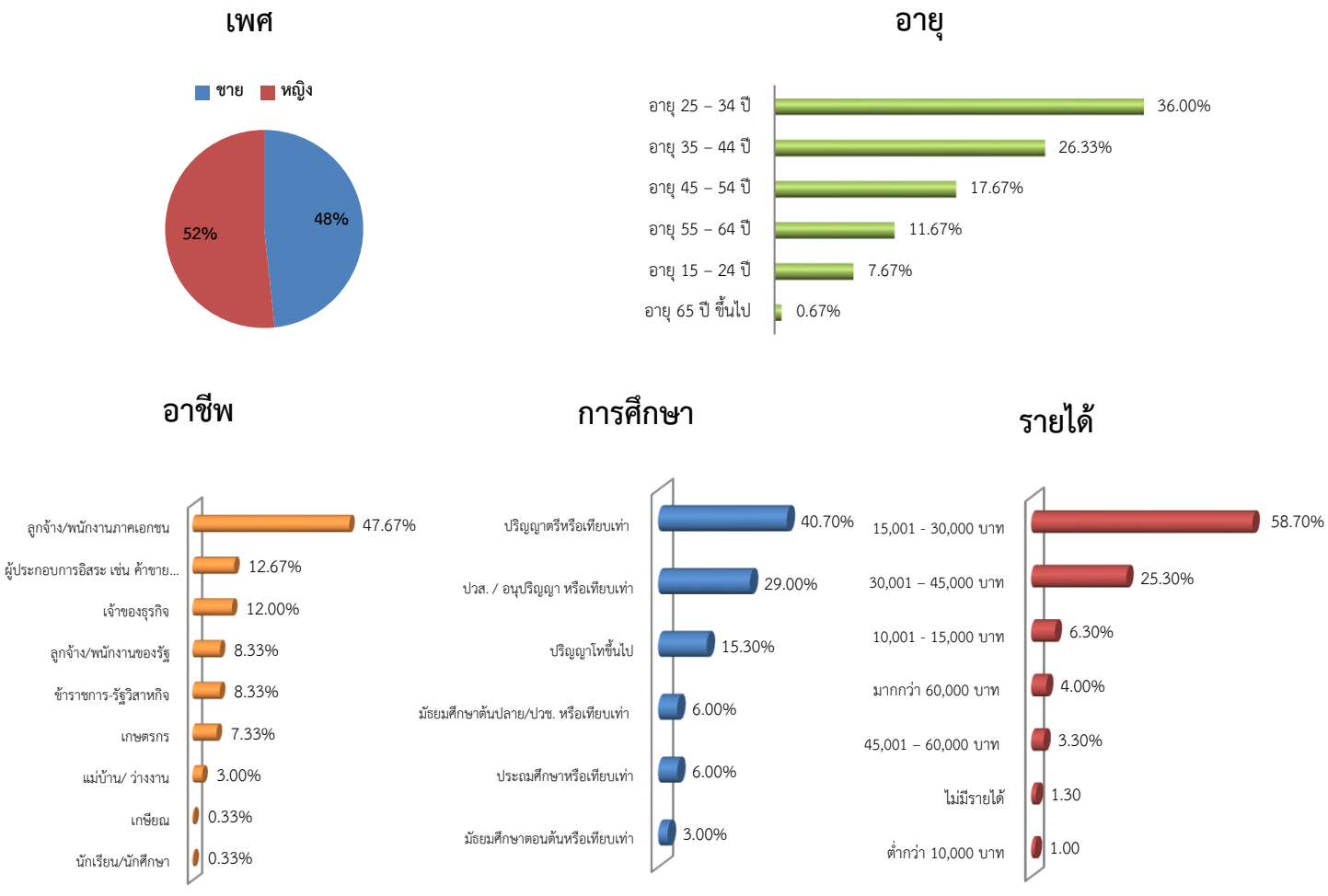


25. จังหวัดสตูล

25.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสตูล จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 52.00 ต่อร้อยละ 48.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 36.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40.70) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 47.67) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 58.70) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสตูล โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

แผนภูมิที่ 4-130 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสตูล

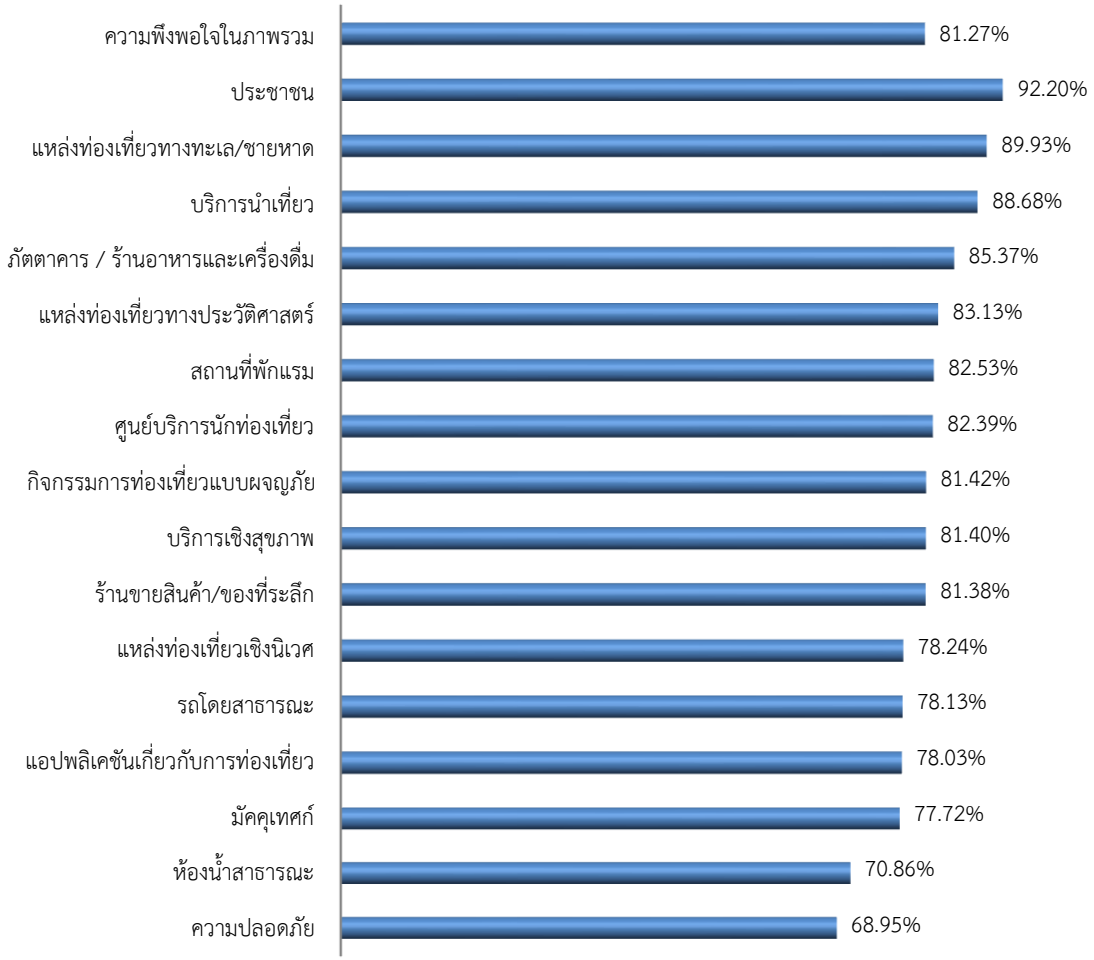


25.2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสตูล

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสตูล อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 81.27) จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด และบริการนำเที่ยว (ร้อยละ 92.20 ร้อยละ 89.93 และ ร้อยละ 88.68 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย ห้องน้ำสาธารณะ และมัคคุเทศก์ (ร้อยละ 68.95 ร้อยละ 70.86 และร้อยละ 77.72 ตามลำดับ)

(จังหวัดสตูลไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)

แผนภูมิที่ 4-131 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยว จังหวัดสตูล

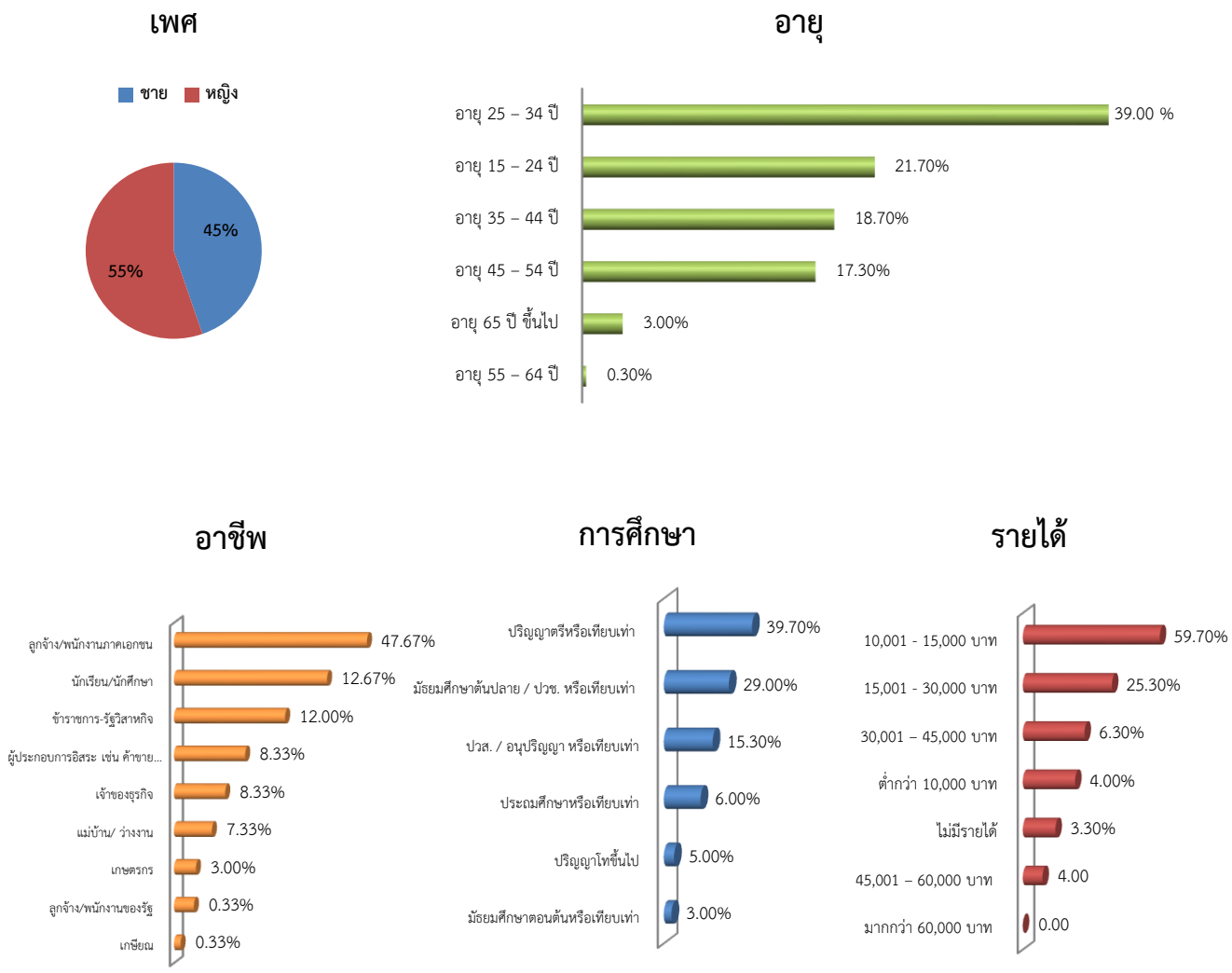


26. จังหวัดตรัง

26.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง จำนวน 300 ราย พบว่าภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 55.00 ต่อร้อยละ 45.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 39.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 39.70) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 47.67) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 59.70) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี

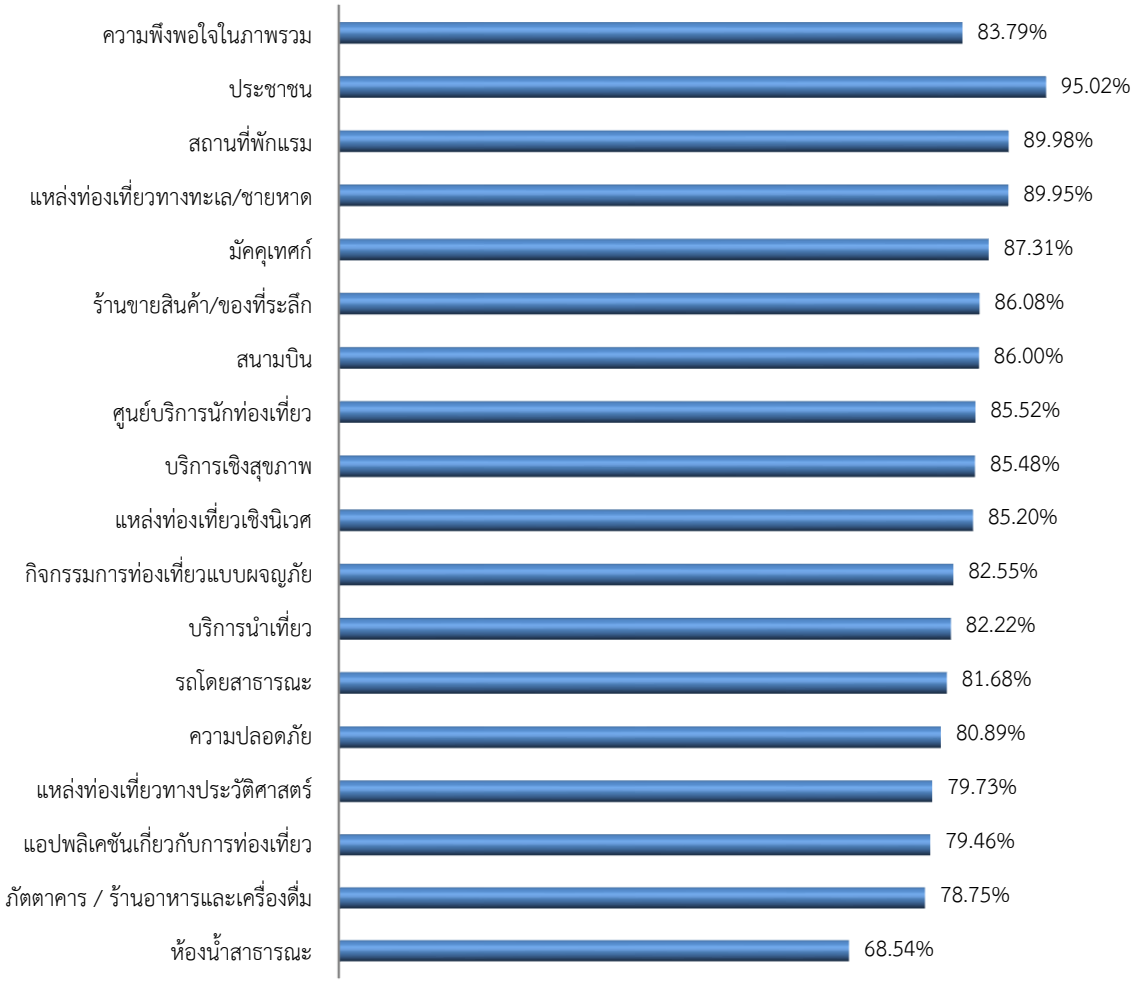
แผนภูมิที่ 4-132 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดตรัง



26.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 83.79) ทั้งนี้ จาก 17 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน สถานที่พักแรม และแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด (ร้อยละ 95.02 ร้อยละ 89.98 และร้อยละ 89.95 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ ภัตตาคาร / ร้านอาหารและเครื่องดื่ม และแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (ร้อยละ 68.54 ร้อยละ 78.75 และร้อยละ 79.46 ตามลำดับ)

แผนภูมิที่ 4-133 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดตรัง

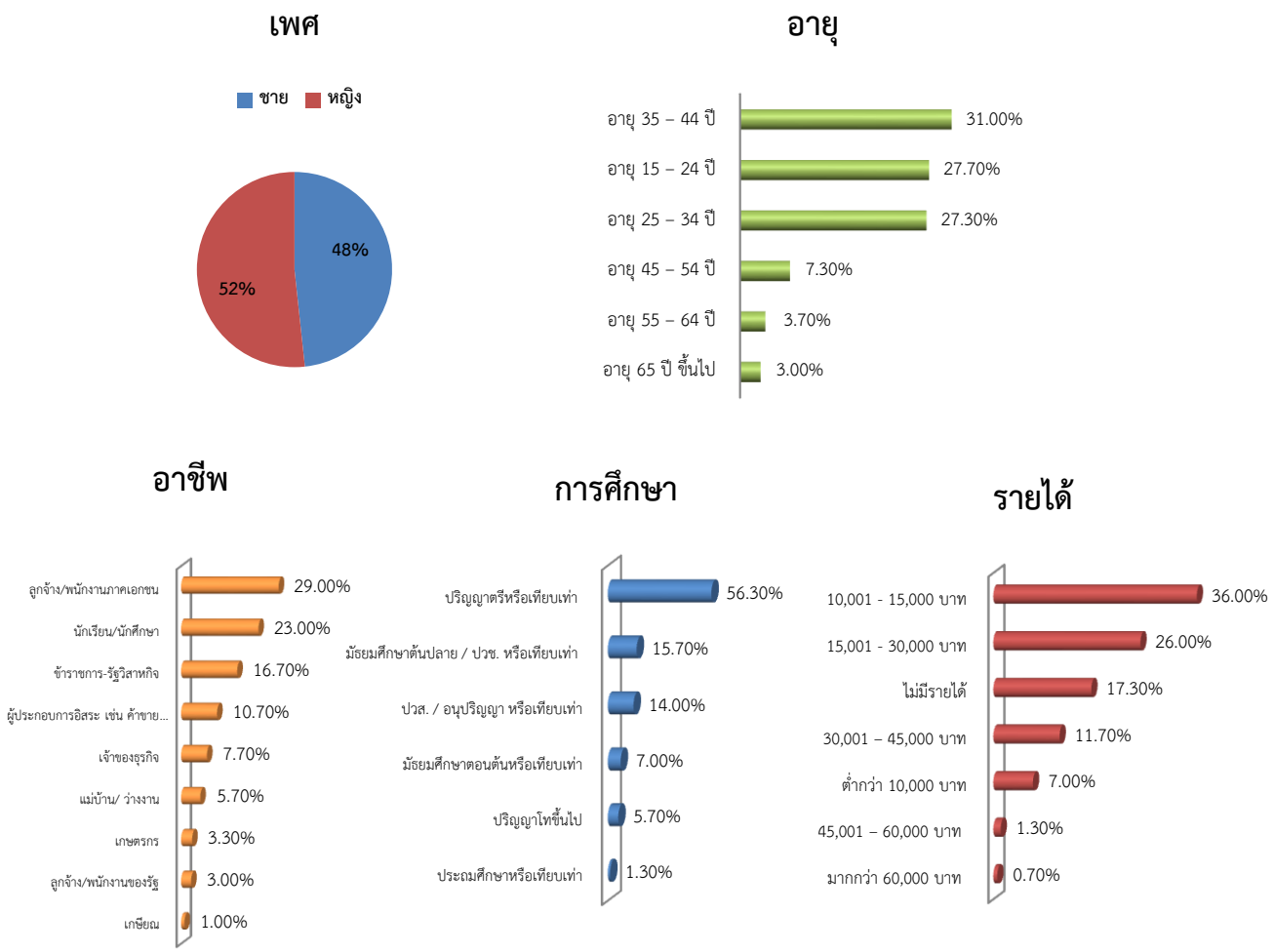


27. จังหวัดพัทลุง

27.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุง จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 52.00 ต่อร้อยละ 48.00) มีอายุอยู่ในช่วง 35 - 44 ปี (ร้อยละ 31.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 29.00) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 36.00) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุง โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

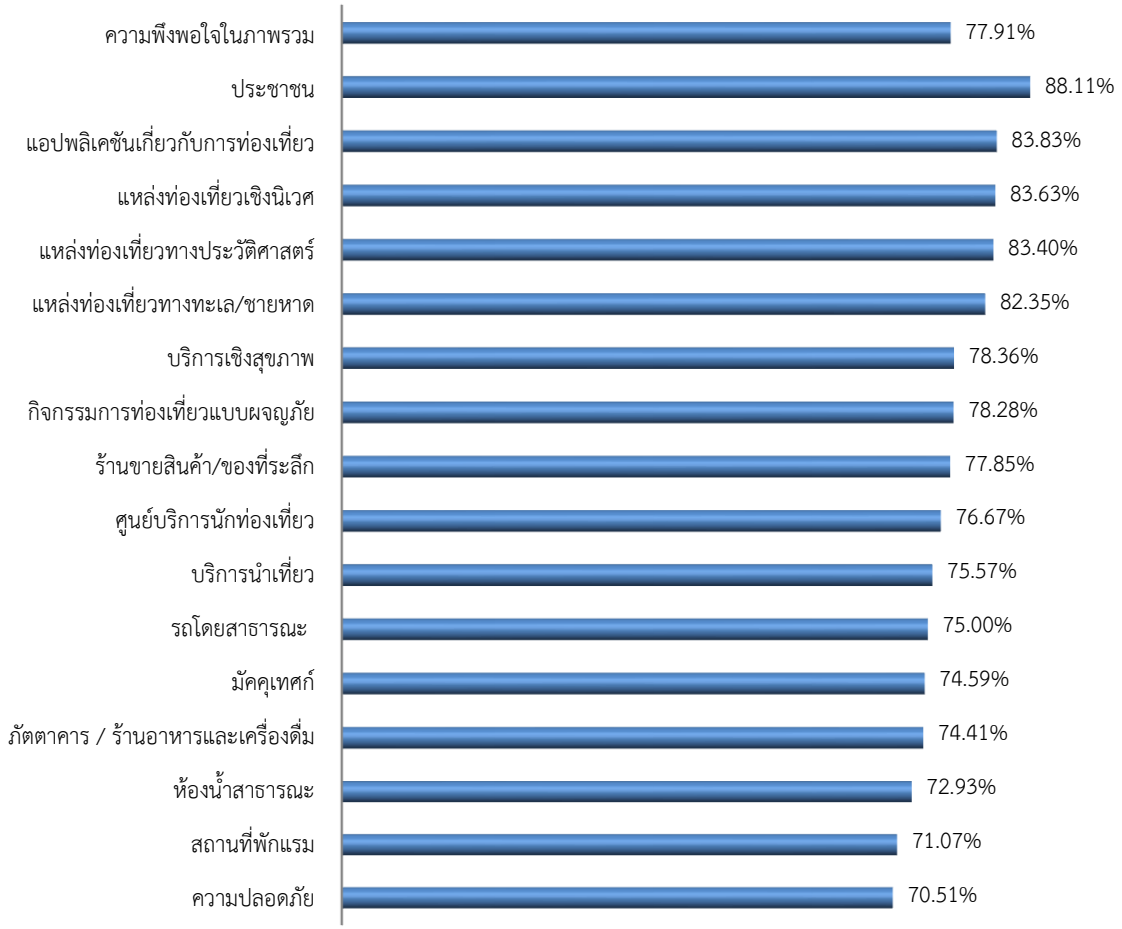
แผนภูมิที่ 4-134 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดพัทลุง



27.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 77.91) ทั้งนี้ จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ร้อยละ 88.11 ร้อยละ 83.83 และร้อยละ 83.63 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย สถานที่พักแรม และห้องน้ำสาธารณะ (ร้อยละ 70.51 ร้อยละ 71.07 และร้อยละ 72.93 ตามลำดับ) **(จังหวัดพัทลุงไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-135 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุง

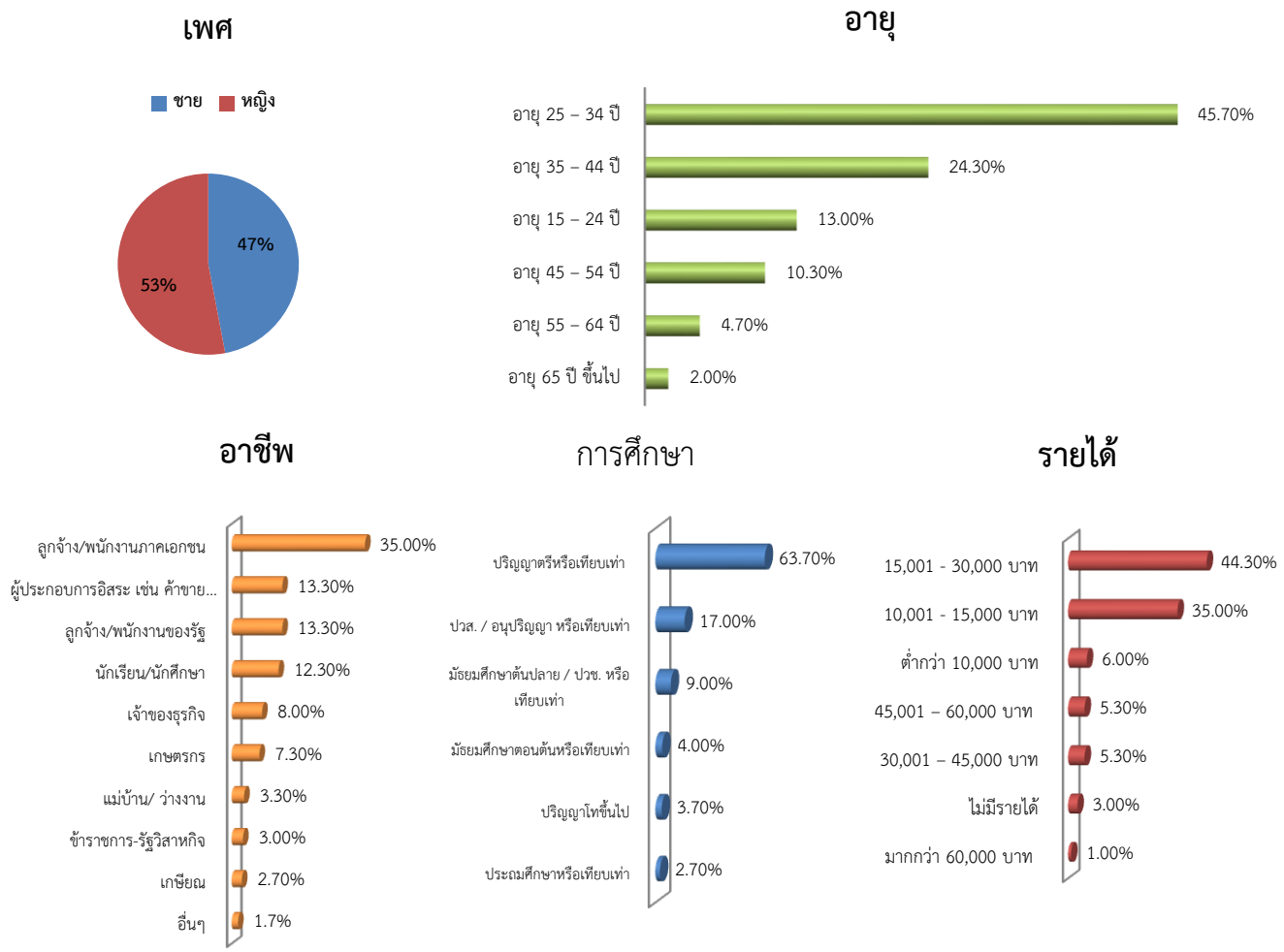


28. จังหวัดสกลนคร

28.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 53.00 ต่อร้อยละ 47.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 45.70) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63.70) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 35.00) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 44.30) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

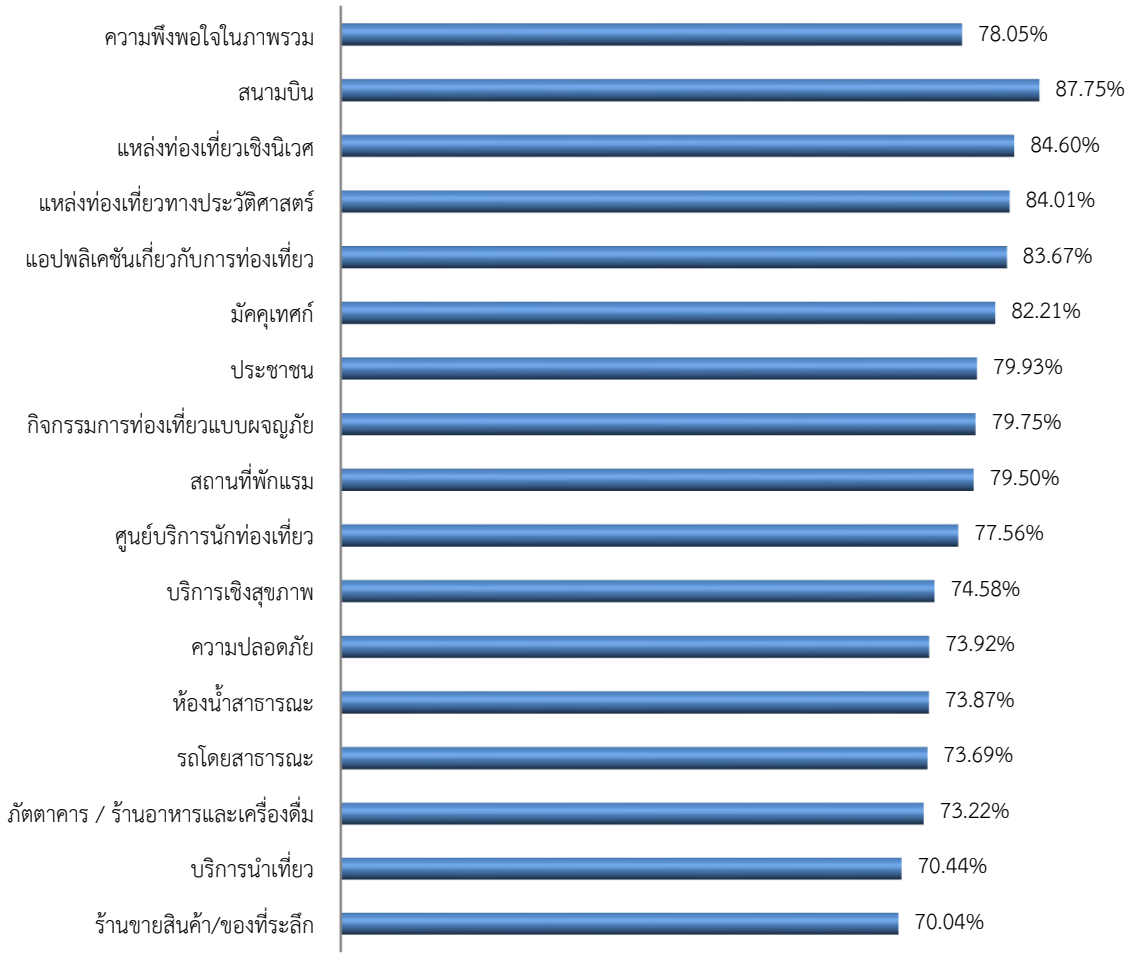
แผนภูมิที่ 4-136 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสกลนคร



28.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 78.05) ทั้งนี้ จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สนามบิน แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (ร้อยละ 87.75 ร้อยละ 84.60 และร้อยละ 84.01 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ร้านขายสินค้า / ของที่ระลึก บริการนำเที่ยว และภัตตาคาร / ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 70.04 ร้อยละ 70.44 และร้อยละ 73.22 ตามลำดับ) **(จังหวัดสกลนครไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-137 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดสกลนคร

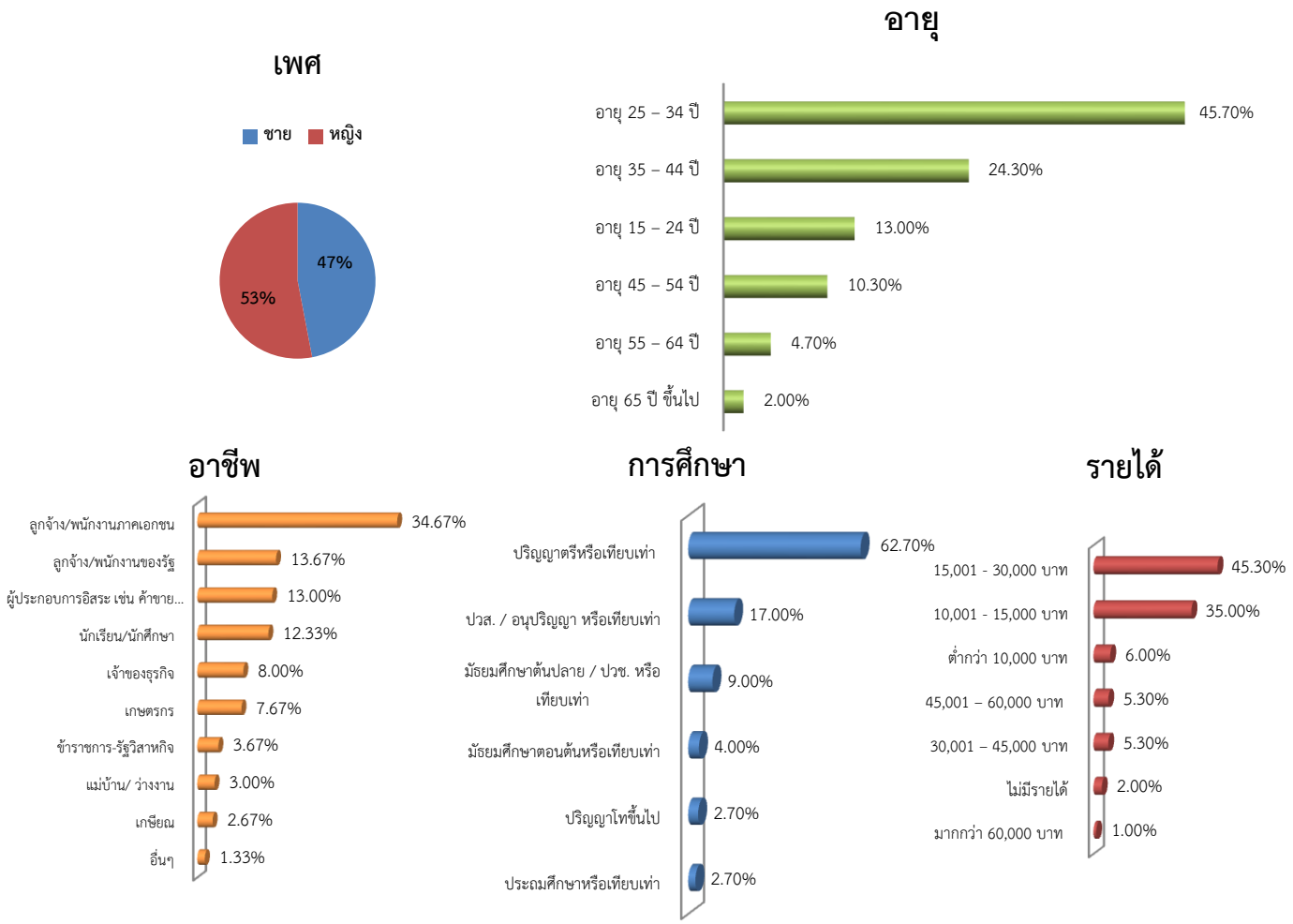


29. จังหวัดสุรินทร์

29.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 53.00 ต่อร้อยละ 47.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 45.70) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.70) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 34.60) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 45.30) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสุรินทร์ โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

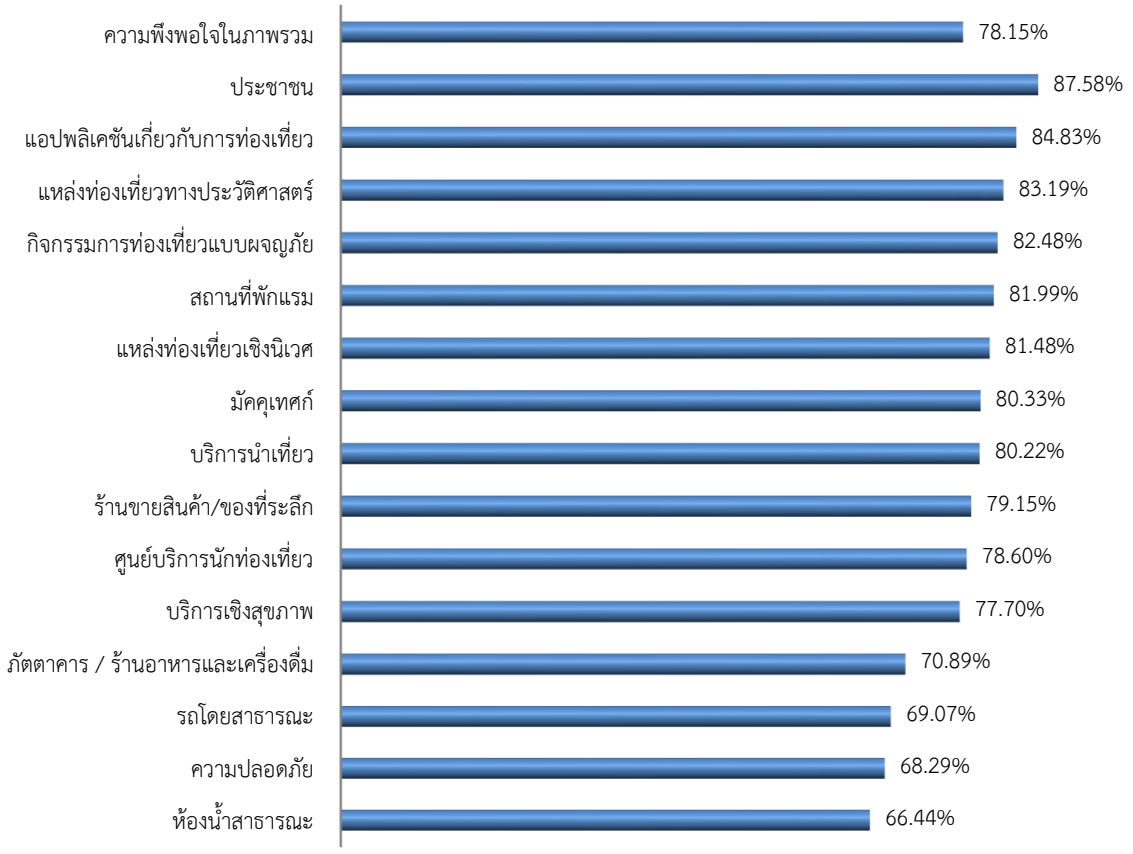
แผนภูมิที่ 4-138 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสุรินทร์



29.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสุรินทร์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 78.15) ทั้งนี้ จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาชน แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (ร้อยละ 87.58 ร้อยละ 84.83 และร้อยละ 83.19 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ ความปลอดภัย และรถโดยสารสาธารณะ (ร้อยละ 66.44 ร้อยละ 68.29 และร้อยละ 69.07 ตามลำดับ) **(จังหวัดชลบุรีไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดและไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-139 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดสุรินทร์



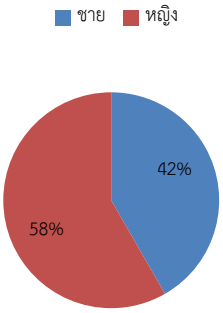
30. จังหวัดนครพนม

30.1) ข้อมูลทั่วไป

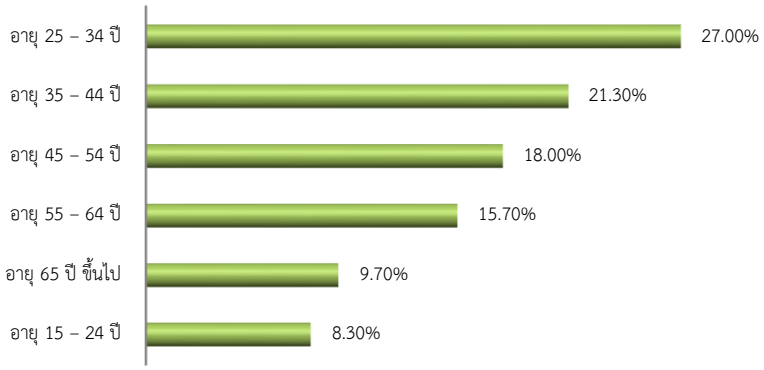
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครพนม จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 58.00 ต่อร้อยละ 42.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 27.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 35.70) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 26.00) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 54.00) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครพนม โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

แผนภูมิที่ 4-140 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดนครพนม

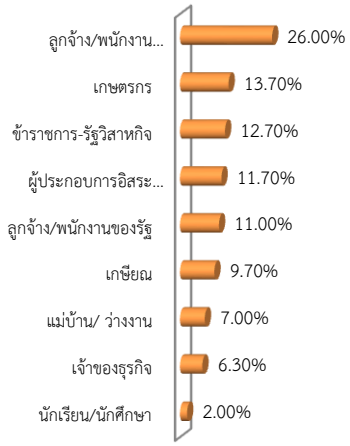
เพศ



อายุ



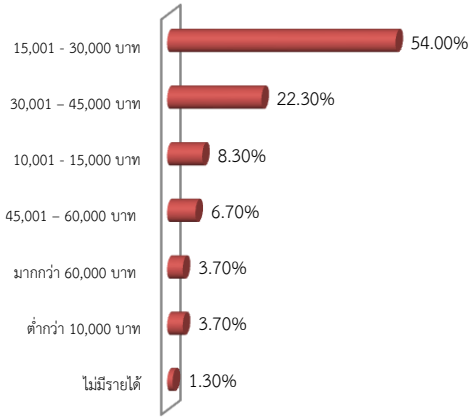
อาชีพ



การศึกษา



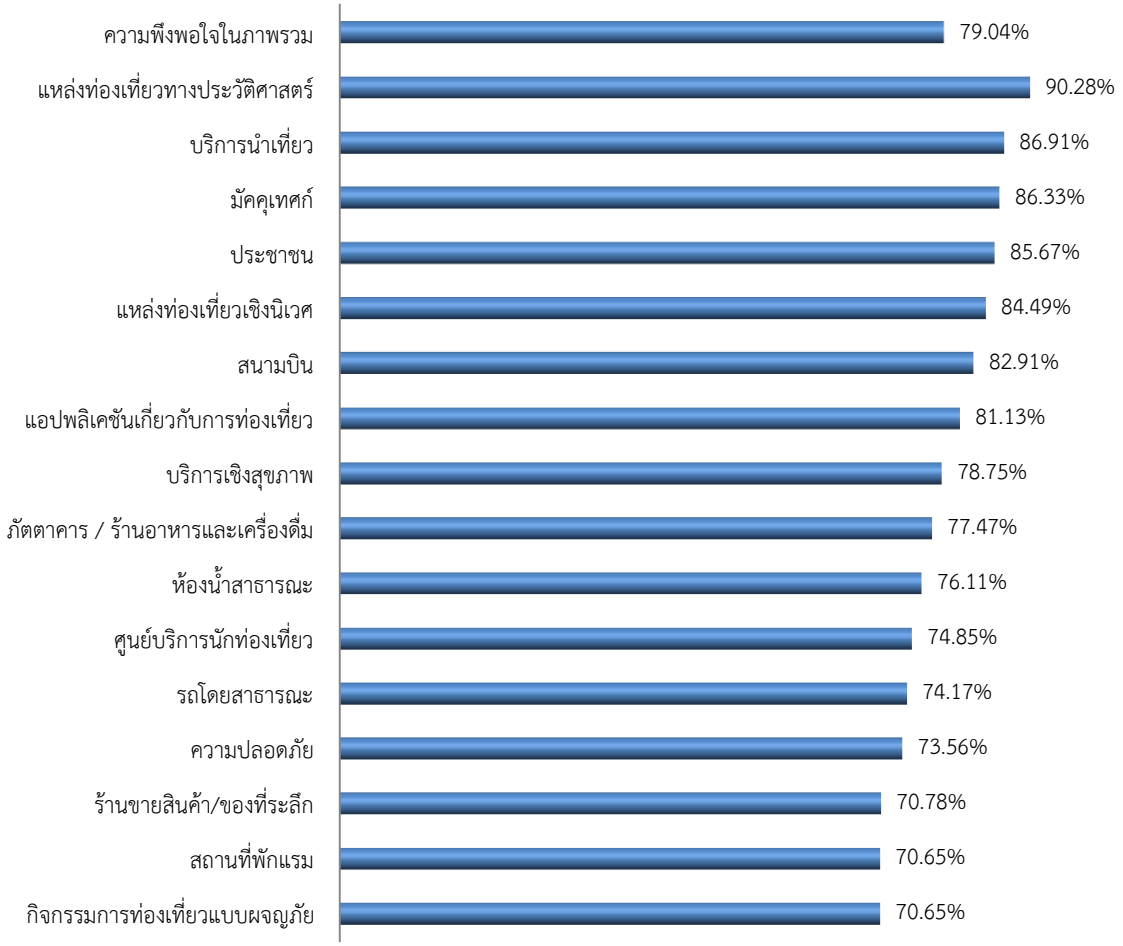
รายได้



29.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 79.04) ทั้งนี้ จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ บริการนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ (ร้อยละ 90.28 ร้อยละ 86.91 และร้อยละ 86.33 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ กิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัย สถานที่พักแรม และร้านขายสินค้า / ของที่ระลึก (ร้อยละ 70.65 ร้อยละ 70.65 และร้อยละ 70.78 ตามลำดับ) **(จังหวัดนครพนมไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-141 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดนครพนม

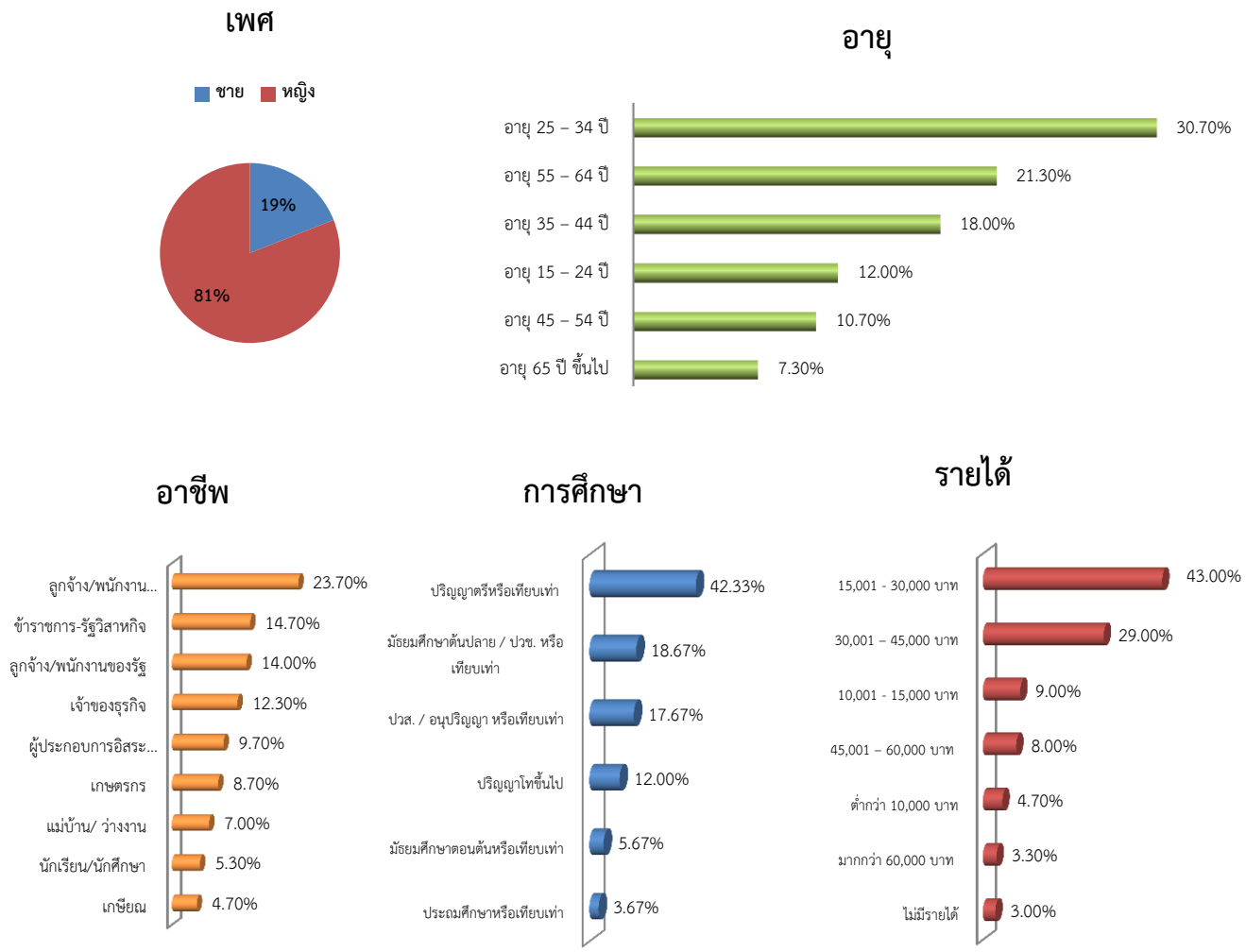


31. จังหวัดลำพูน

31.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 81.00 ต่อร้อยละ 19.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 30.70) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 42.33) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 23.70) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 - 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 43.00) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

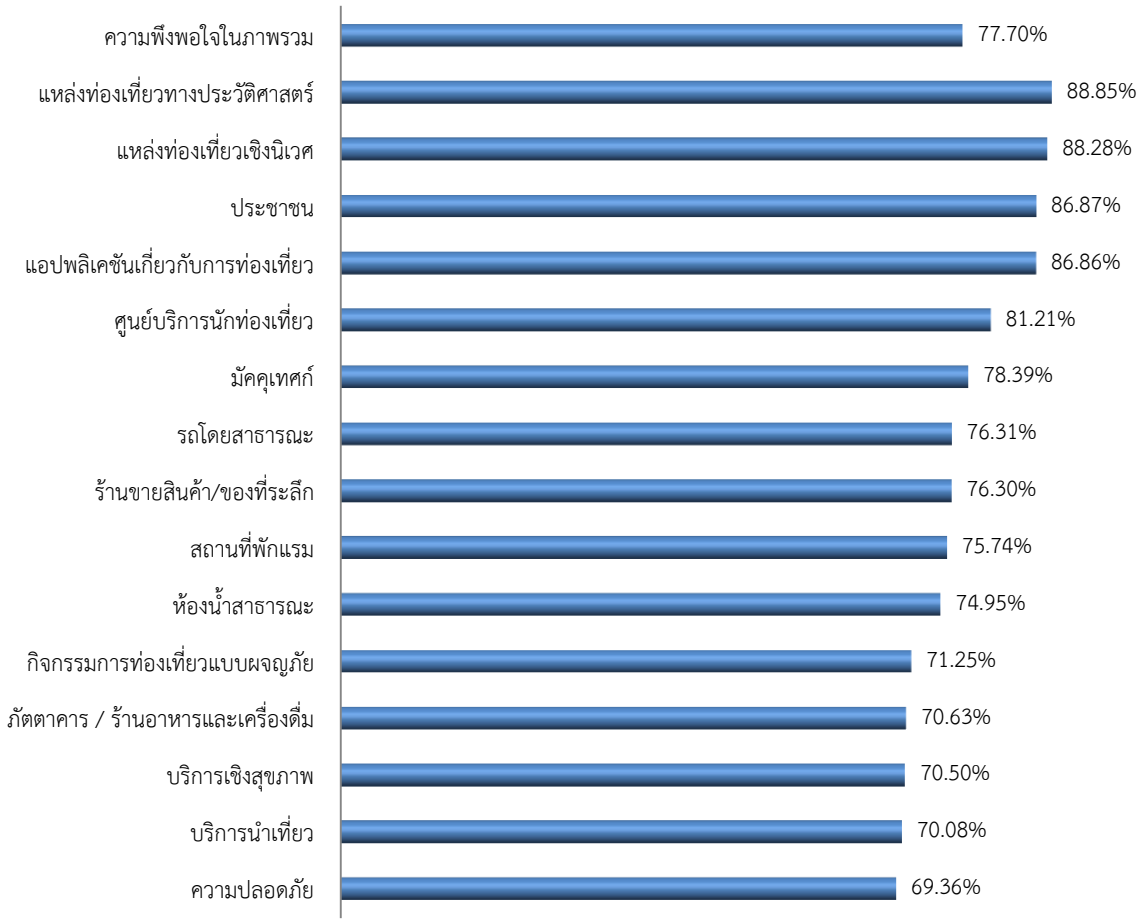
แผนภูมิที่ 4-142 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดลำพูน



31.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 77.70) ทั้งนี้ จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และประชาชน (ร้อยละ 88.85 ร้อยละ 88.28 และร้อยละ 86.87 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย บริการนำเที่ยว และบริการเชิงสุขภาพ (ร้อยละ 69.36 ร้อยละ 70.08 และร้อยละ 70.50 ตามลำดับ) **(จังหวัดลำพูนไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด และไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-143 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดลำพูน

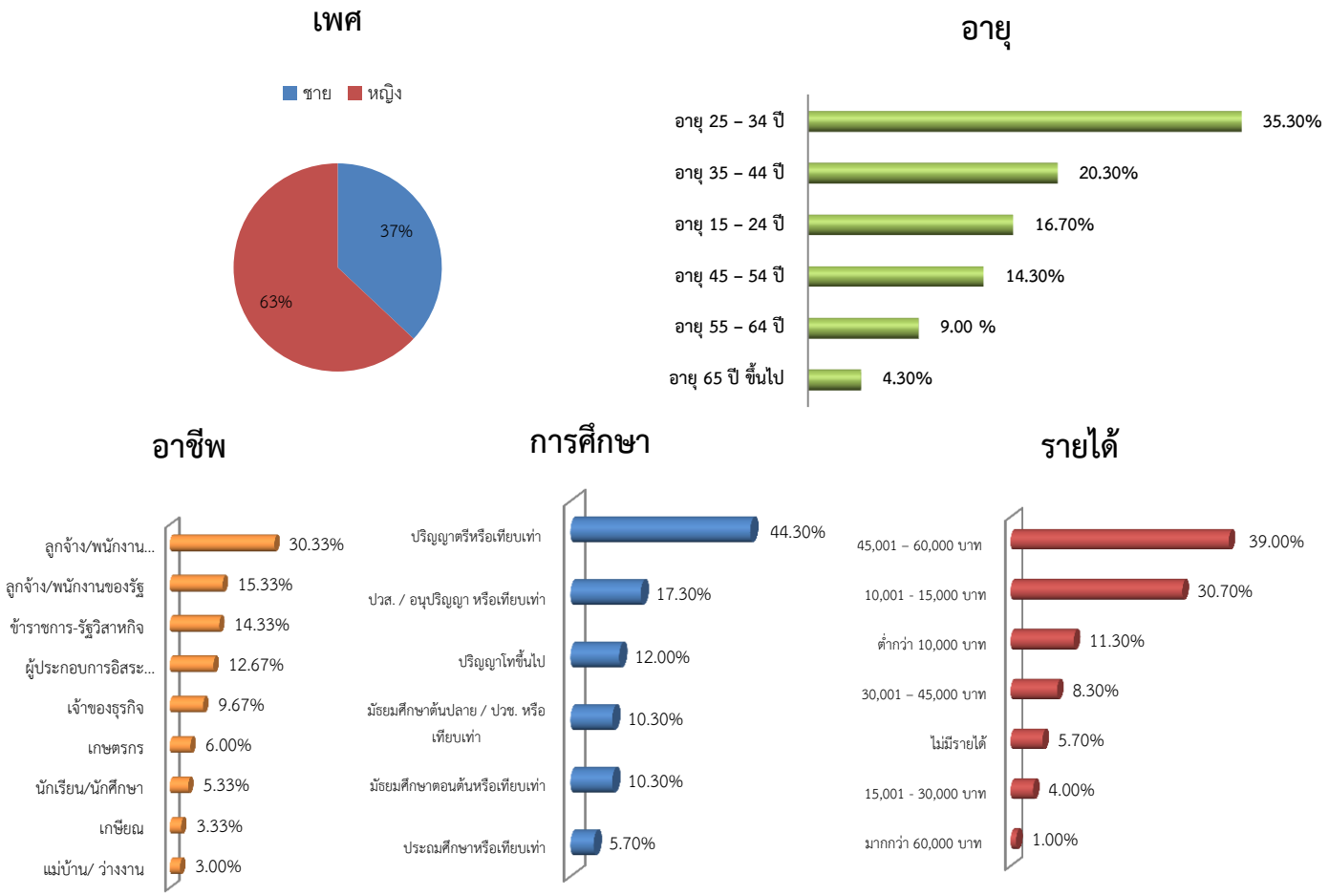


32. จังหวัดลำปาง

32.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 63.00 ต่อร้อยละ 37.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 35.30) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 44.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 30.33) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 45,001 - 60,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 39.00) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับที่ดี

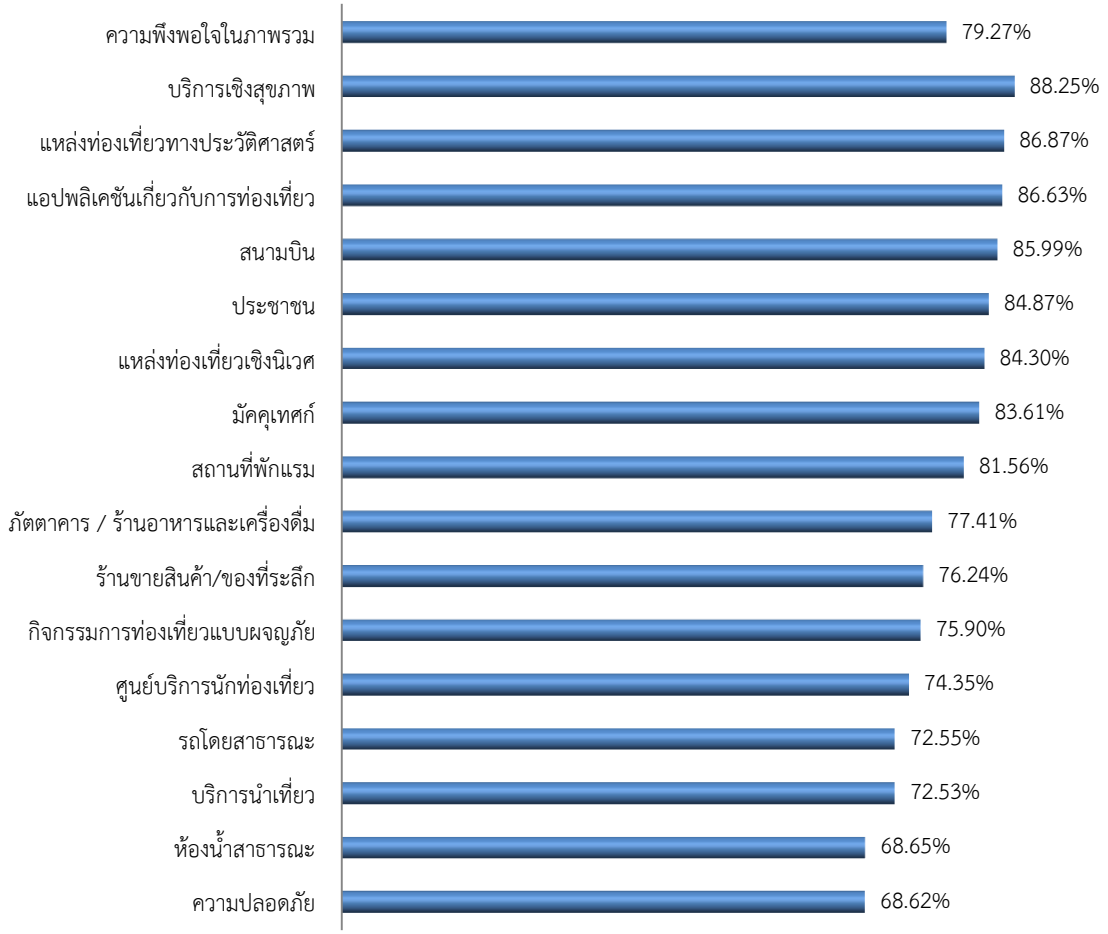
แผนภูมิที่ 4-144 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดลำปาง



32.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 79.27) ทั้งนี้ จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการเชิงสุขภาพ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และแอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว (ร้อยละ 88.25 ร้อยละ 88.87 และร้อยละ 86.63 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัย ห้องน้ำสาธารณะ และบริการนำเที่ยว (ร้อยละ 68.62 ร้อยละ 68.65 และร้อยละ 72.53 ตามลำดับ) **(จังหวัดลำปางไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-145 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

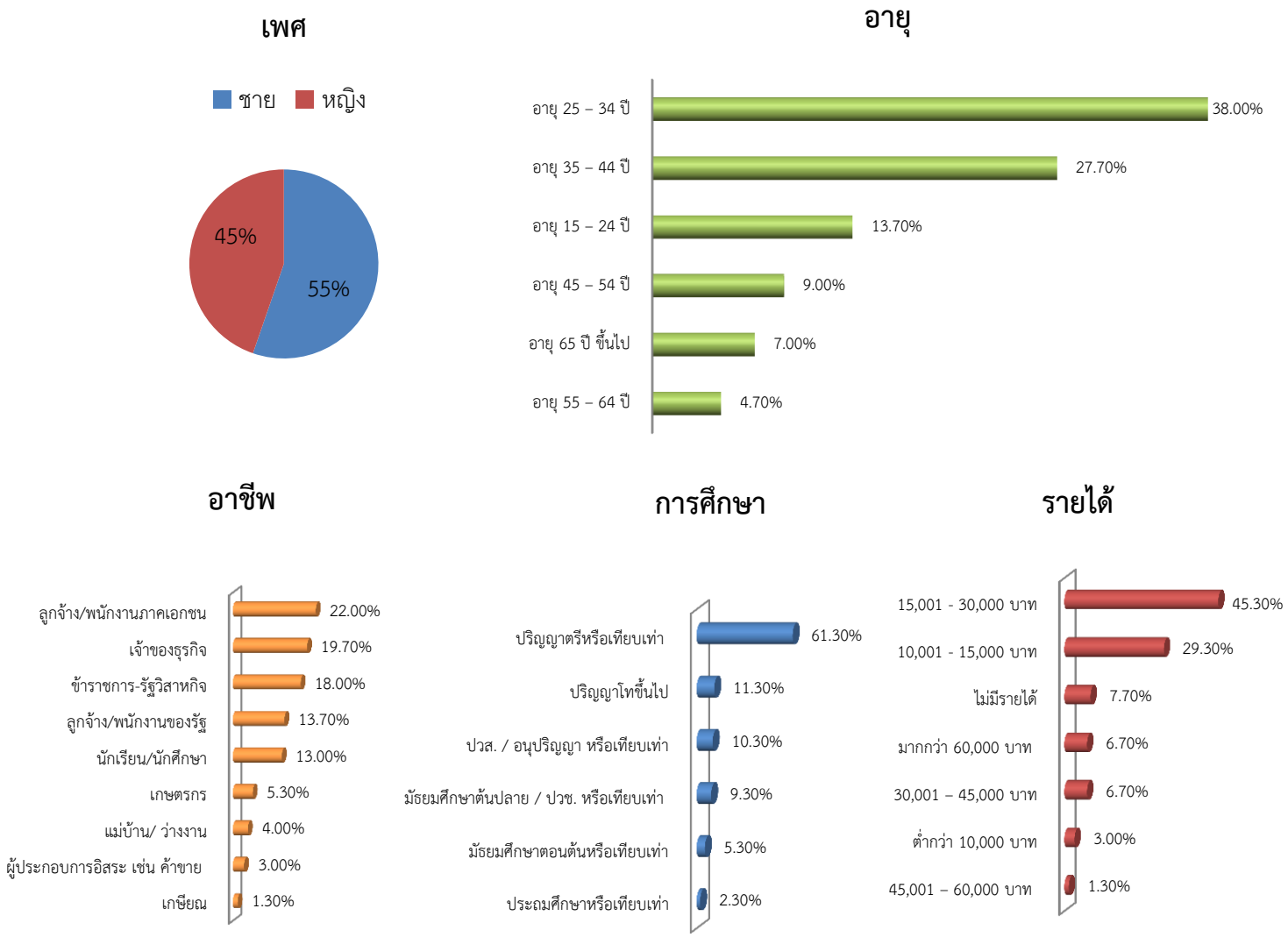


33. จังหวัดอุตรดิตถ์

33.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 55.00 ต่อร้อยละ 45.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 38.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 22.00) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 45.30) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอุตรดิตถ์ โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

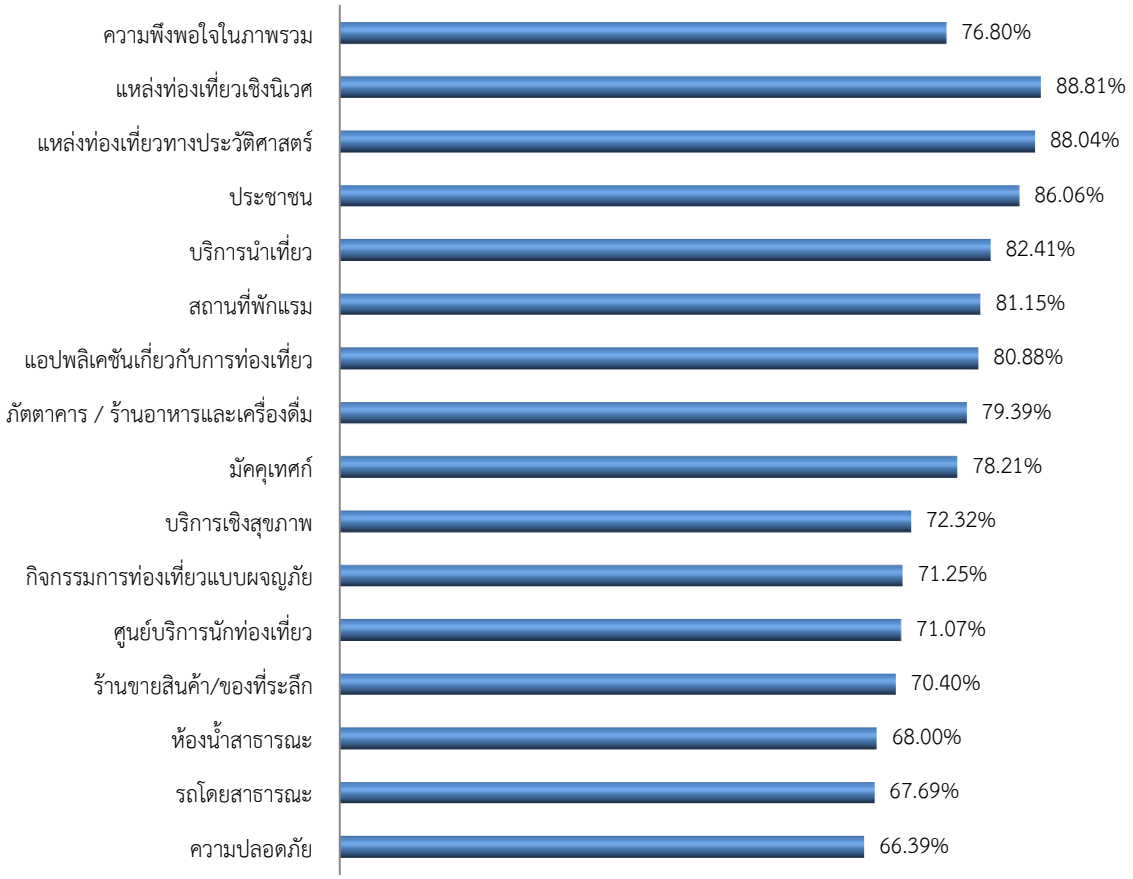
แผนภูมิที่ 4-146 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดอุตรดิตถ์



33.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอุตรดิตถ์ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 76.80) จาก 15 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และประชาชน (ร้อยละ 88.81 ร้อยละ 88.04 และร้อยละ 86.06 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากแรก ได้แก่ ความปลอดภัย รถโดยสารสาธารณะ และห้องน้ำสาธารณะ (ร้อยละ 66.39 ร้อยละ 67.69 และร้อยละ 68.00 ตามลำดับ) **(จังหวัดอุตรดิตถ์ไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาดเนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด และไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-147 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดอุตรดิตถ์

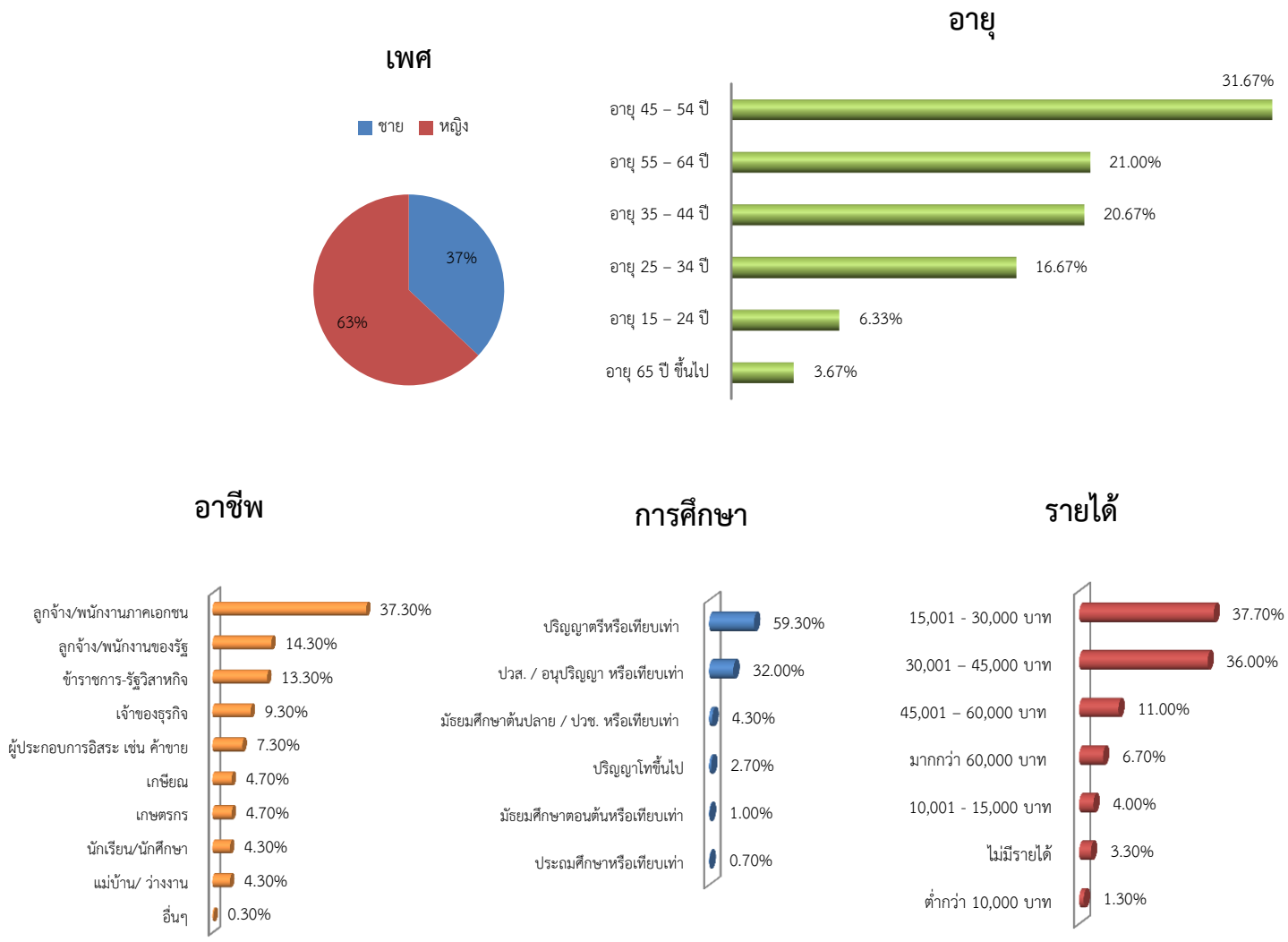


34. จังหวัดสุโขทัย

34.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 55.00 ต่อร้อยละ 45.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 38.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 22.00) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 45.30) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

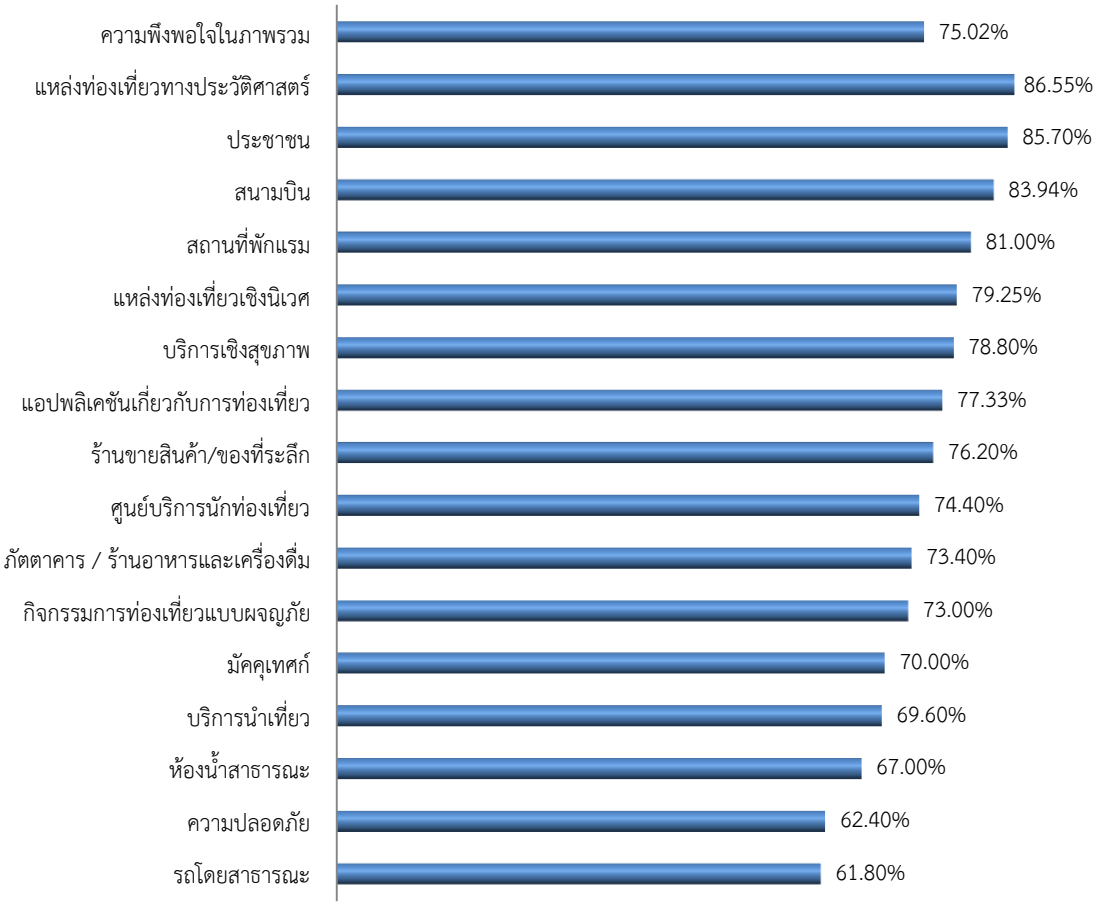
แผนภูมิที่ 4-148 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสุโขทัย



34.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 75.02) ทั้งนี้ จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ประชาชน และสนามบิน (ร้อยละ 86.55 ร้อยละ 85.70 และร้อยละ 83.94 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากแรก ได้แก่ รถโดยสารสาธารณะ ความปลอดภัย และห้องน้ำสาธารณะ (ร้อยละ 61.80 ร้อยละ 62.40 และร้อยละ 67.00 ตามลำดับ) **(จังหวัดสุโขทัยไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด เนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-149 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย

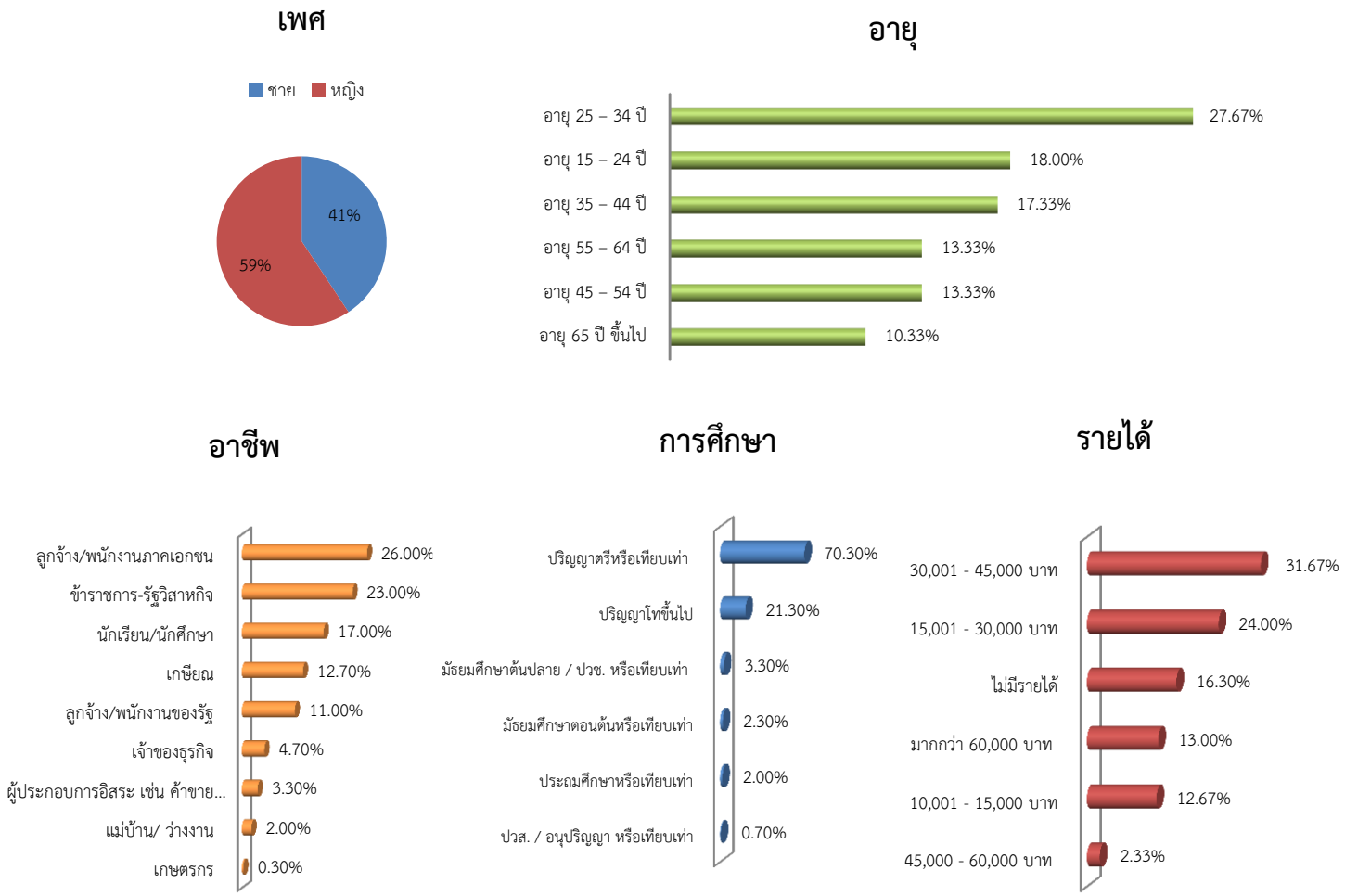


35. จังหวัดระนอง

35.1) ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดระนอง จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 59.00 ต่อร้อยละ 41.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 26.00) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 22.00) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 31.67) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดระนอง โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดี อยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

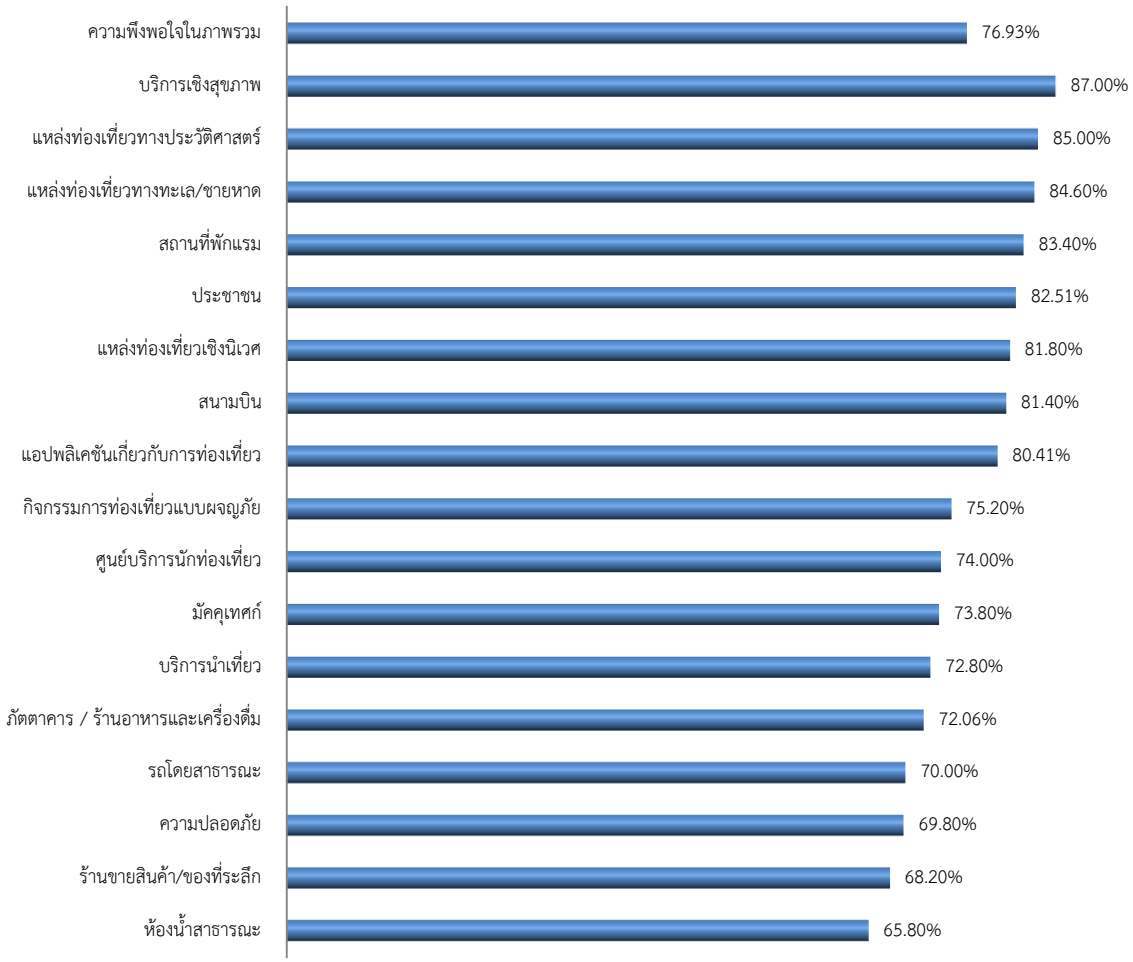
แผนภูมิที่ 4-150 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดระนอง



35.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดระนอง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 76.93) ทั้งนี้ จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการเชิงสุขภาพ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลชายหาด (ร้อยละ 87.00 ร้อยละ 85.00 และร้อยละ 84.60 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากแรก ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก และความปลอดภัย (ร้อยละ 65.80 ร้อยละ 68.20 และร้อยละ 69.80 ตามลำดับ) **(จังหวัดระนองไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของสนามบินเนื่องจากไม่มีสนามบิน)**

แผนภูมิที่ 4-151 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดระนอง



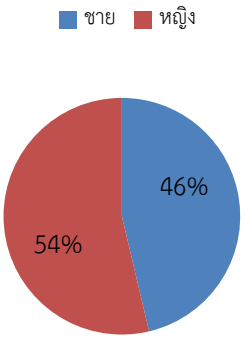
36. จังหวัดน่าน

36.1) ข้อมูลทั่วไป

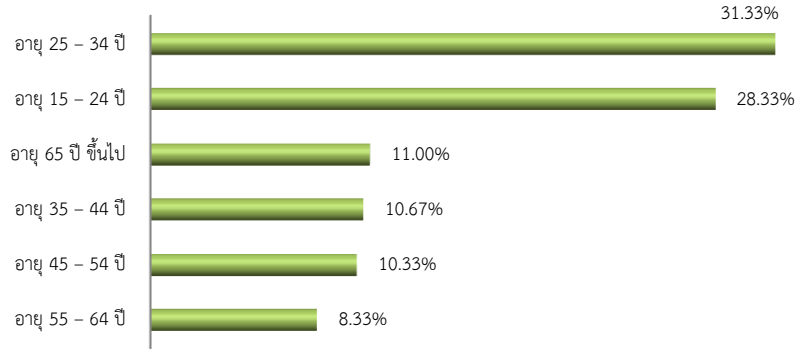
จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน จำนวน 300 ราย พบว่า ภาพรวมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 54.00 ต่อร้อยละ 46.00) มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 34 ปี (ร้อยละ 31.33) นอกจากนั้นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 28.30) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพแม่บ้าน / ว่างงานมากที่สุด (ร้อยละ 19.30) และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 28.30) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน โดยรวมเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาดีอยู่ในวัยทำงาน ฐานะการเงินอยู่ในระดับต้นถึงปานกลาง

แผนภูมิที่ 4-152 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดน่าน

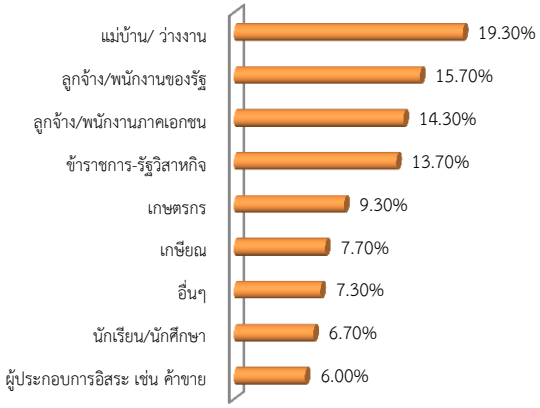
เพศ



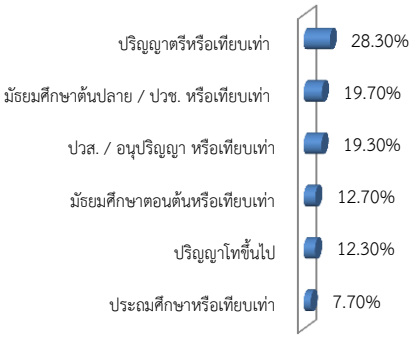
อายุ



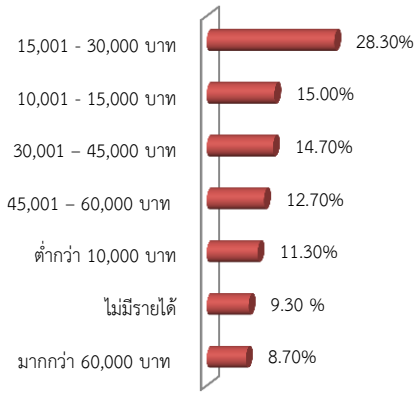
อาชีพ



การศึกษา



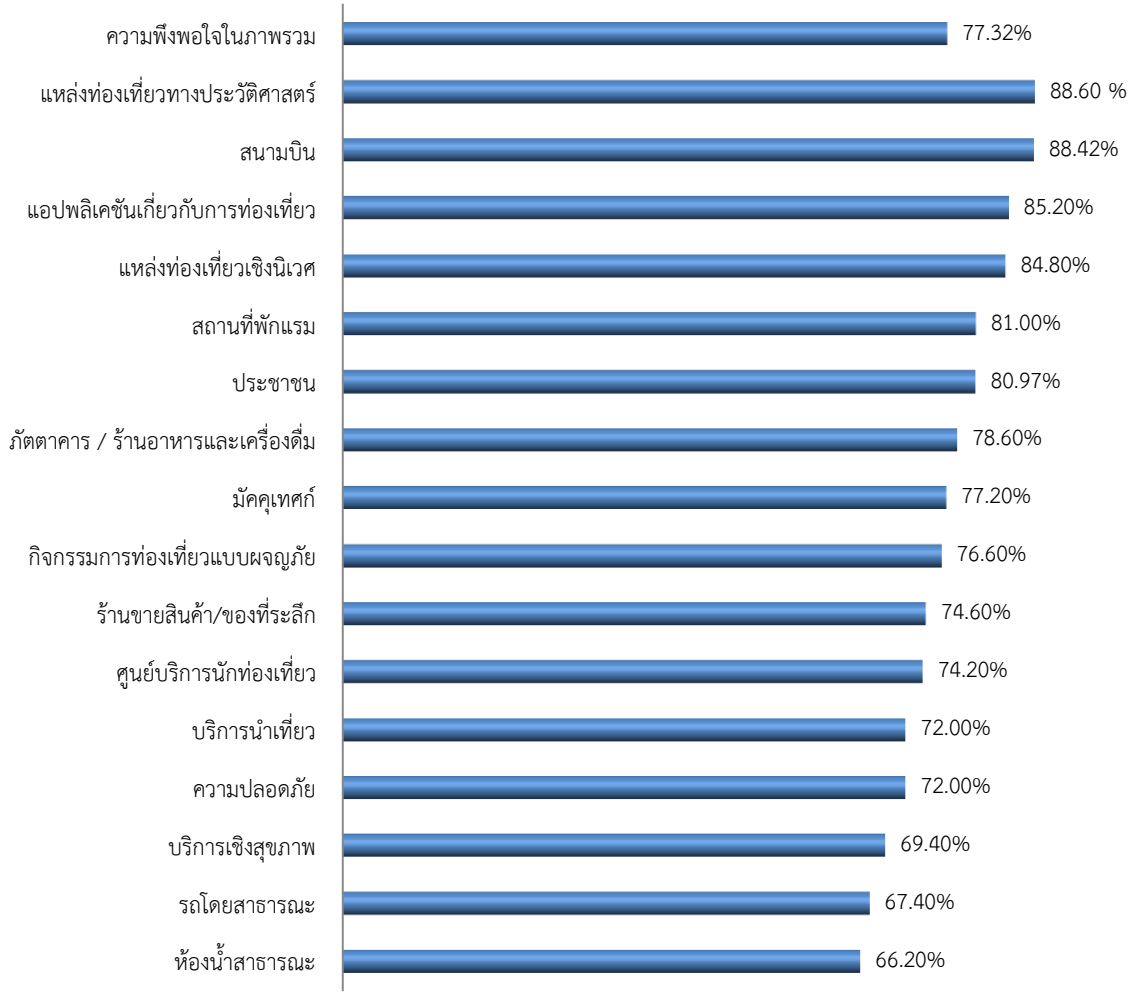
รายได้



36.2) ความพึงพอใจ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ร้อยละ 77.32) ทั้งนี้ จาก 16 ประเด็นของบริการด้านการท่องเที่ยวที่ประเมิน พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ สนามบิน และแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (ร้อยละ 88.60 ร้อยละ 88.42 และร้อยละ 85.20 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับจากแรก ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ รถโดยสารสาธารณะ และบริการเชิงสุขภาพ (ร้อยละ 66.20 ร้อยละ 67.40 และร้อยละ 69.40 ตามลำดับ) **(จังหวัดน่านไม่มีคะแนนความพึงพอใจในด้านของแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด เนื่องจากไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด)**

แผนภูมิที่ 4-153 ร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อบริการด้านการท่องเที่ยวจังหวัดน่าน



4.5 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

4.5.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย ภายใต้การดำเนินงานโครงการค่าใช้จ่ายในการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2563 โดยการรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ และบูรณาการข้อมูลดังต่อไปนี้

1. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 - 2580)

ให้ความสำคัญกับการรักษาการเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวระดับโลก โดยให้ความสำคัญการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งระบบ มุ่งเน้นกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพสูง สร้างความหลากหลายด้านการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว เน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวในสาขาที่มีศักยภาพ รักษาจุดเด่นของประเทศด้านขนมธรรมเนียม วัฒนธรรม ประเพณีและอัตลักษณ์ของความเป็นไทยและการใช้คุณค่าด้านสิ่งแวดล้อม โดยแผนแม่บทด้านการท่องเที่ยวประกอบด้วย 6 แผนย่อย ได้แก่ (1) การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม (2) การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (3) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงามและแพทย์แผนไทย (4) การท่องเที่ยวเรือสำราญทางน้ำ (5) การท่องเที่ยวเชื่อมโยงภูมิภาค และ (6) การพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว

2. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) จัดทำและพัฒนาขึ้นบนหลักการที่มุ่งสร้างให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางชั้นนำ มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องทั่วถึง และมีเสถียรภาพอย่างยั่งยืน รวมถึงการรักษาทุนทรัพยากรทางการท่องเที่ยวให้มีความเป็นเลิศในระดับสากล โดยมีทั้งหมด 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการด้านการท่องเที่ยวให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความสมดุลให้กับการท่องเที่ยวไทยผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม การส่งเสริมวิถีไทย และการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว

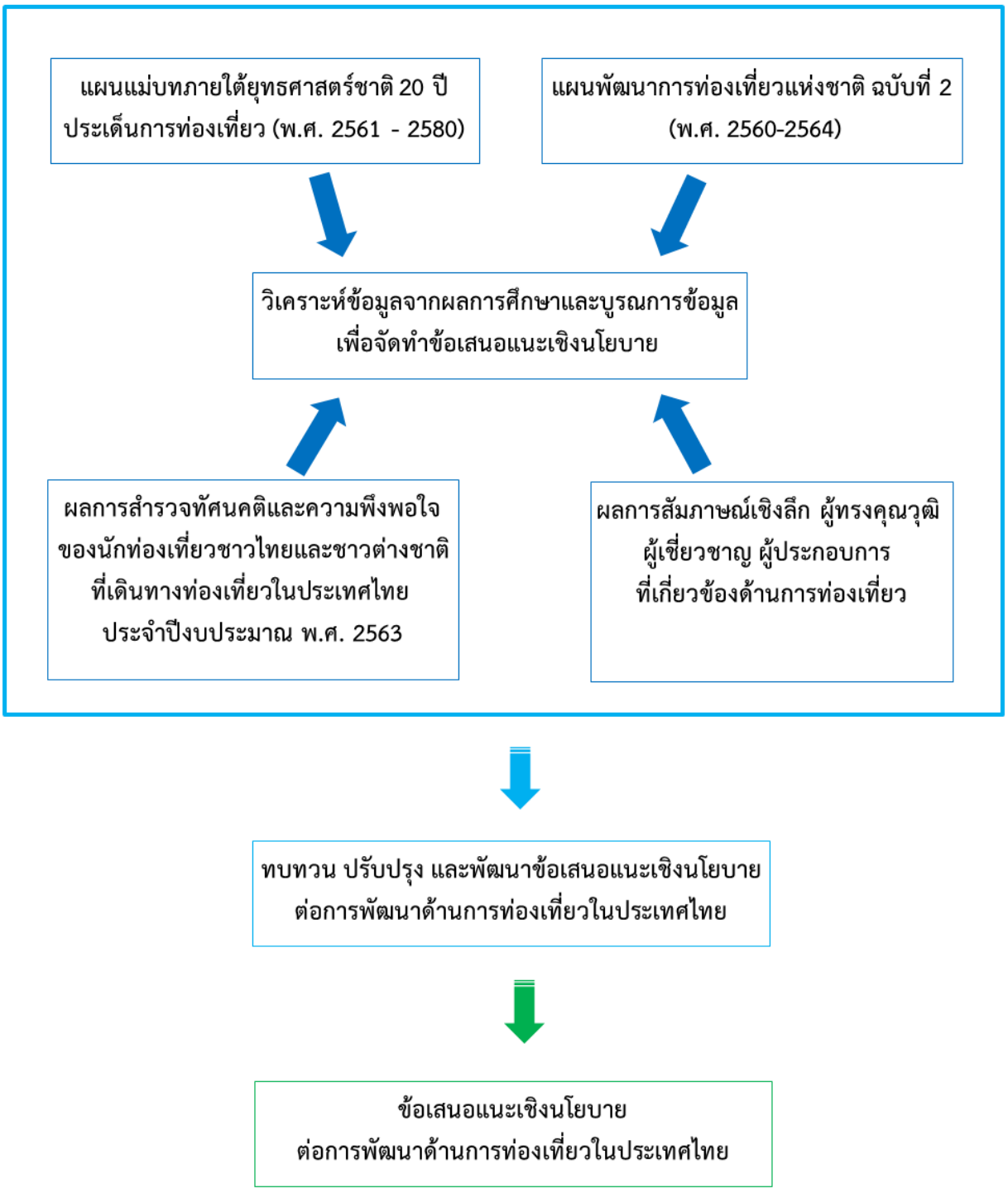
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการ การบริหารจัดการการท่องเที่ยว และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ

3. ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 18,000 ราย และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 2,000 ราย รวมทั้งสิ้น 20,000 ราย

4. ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนาพูดคุย กับผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ประกอบการ ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว จำนวน 20 ท่าน ได้แก่

(1) คุณณรงค์ วุ่นซิ้ว ผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ต
(2) คุณนิเวศน์ หาญสมุทร รองผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์
(3) คุณน้ำฝน บุณยะวัฒน์ รองผู้ว่าการด้านนโยบายและแผน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
(4) คุณภูมิกิตติ รักษ์ไก่งาม นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต
(5) ผศ.ดร.พรพิษณุ พรหมศิวะพัลลภ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต
(6) คุณจักรพงษ์ สิทธิหล่อ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่
(7) พลตำรวจตรี อภิชาต สุริบุญญา รองผู้บัญชาการตำรวจท่องเที่ยว
(8) คุณนิพนธ์ อนุเอกจิตร กรรมการผู้จัดการ บริษัท อัมราพร ทัวร์ แทรเวล เซอร์วิสแอนด์ลิสซิ่ง
(9) คุณกนกธนัญ สุทธิ ผู้จัดการ บริษัท วีเพอร์เฟกต์ ทราเวล จำกัด
(10) คุณศุภลักษณ์ โทวิวัฒนานนท์ มัคคุเทศก์
(11) คุณธัญญารัตน์ อิสรางกูล มัคคุเทศก์
(12) คุณศุภกร สืบศักดิ์ มัคคุเทศก์
(13) คุณอักษณี งามวิไลภรณ์ ผู้จัดการฝ่ายขาย โรงแรม Pathumwan Princess
(14) คุณสุธาทิพย์ พิทักษ์พานิช ผู้จัดการฝ่ายขาย โรงแรม Royal Princess
(15) คุณดาราณี ลีลาวัฒนานุษรณ์ ผู้จัดการฝ่ายขาย โรงแรม Novotel Bangkok
(16) คุณรัฐฐภรณ์ ค้าทวี ผู้จัดการฝ่ายขาย โรงแรม รอยัล ซิตี้ ภูเก็ต
(17) คุณปวริศา มีคำ ผู้จัดการฝ่ายขาย โรงแรม Mercure Bangkok Sukhumvit 24
(18) คุณปณิดา อำนวยยนต์วารี ผู้จัดการฝ่ายขาย Aiyara Grand Hotel
(19) คุณภาสกร เตโชวณิชกุล ผู้จัดการฝ่ายขาย โรงแรมเลอบัว แกรนด์ อุดรธานี
(20) คุณดลยา สิงทองชาย ผู้จัดการฝ่ายขาย The Berkley Hotel

โดยมีกรอบแนวคิดในการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวประเทศไทย ดังนี้


แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี
ประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 - 2580)
แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2
(พ.ศ. 2560-2564)
วิเคราะห์ข้อมูลจากผลการศึกษาและบูรณการข้อมูล
เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ
ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ทรงคุณวุฒิ
ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ประกอบการ
ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว
ทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
ต่อการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
ต่อการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

การสังเคราะห์ข้อมูลพัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ข้อมูล / ประเด็นที่ค้นพบ	แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 - 2580)	แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564)	ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว
1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	แผนย่อยการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ	ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	✓	✓
2. การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	แผนย่อยการพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว	ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และการบริการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	✓	✓
3. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	แผนย่อยการพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว	ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และการบริการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	✓	✓
4. เพิ่มระยะเวลาพำนักของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น	-	-	-	✓

ข้อมูล / ประเด็นที่ค้นพบ	แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 - 2580)	แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564)	ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว
5. การขยายการท่องเที่ยวจากเมืองหลักสู่เมืองรอง	แผนย่อยการท่องเที่ยวเชื่อมโยงภูมิภาค	ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างสมดุลให้กับการท่องเที่ยวไทย ผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม การส่งเสริมวิถีไทย และการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว	✓	✓
6. การเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวด้านภาษาและการสื่อสาร	แผนย่อยการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม	ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และการบริการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	✓	✓
7. พัฒนาฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในทุกมิติ	แผนย่อยการพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว	ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ	-	✓
8. การพัฒนาด้านการตลาดประชาสัมพันธ์	แผนย่อยการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ	ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างสมดุลให้กับการท่องเที่ยวไทย ผ่าน	-	✓

ข้อมูล / ประเด็นที่ค้นพบ	แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 - 2580)	แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564)	ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว
		การตลาดเฉพาะกลุ่ม การส่งเสริมวิถีไทย และการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว		
9. การทบทวนกฎหมายที่ยังไม่เอื้อด้านการท่องเที่ยว	-	ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ	-	✓
10. พัฒนารูปแบบการบริหารส่วนจังหวัดท้องถิ่น	-	ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ	-	✓
11. การแยกกระทรวงการท่องเที่ยวออกมาให้เป็นเอกเทศ	-	-	-	✓
12. จัดตั้งหน่วยงานด้านการเงินเพื่อการ	-	-	-	✓

ข้อมูล / ประเด็นที่ค้นพบ	แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 - 2580)	แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564)	ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว
รองรับผลกระทบต่อด้านการท่องเที่ยว				
13. การพัฒนาและเพิ่มศูนย์บริการนักท่องเที่ยวให้ทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย	-	-	✓	✓
14. การพัฒนาแอปพลิเคชั่นด้านการท่องเที่ยว	แผนย่อยการพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว	ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	✓	✓
15. การพัฒนายกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว	แผนย่อยการพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว	ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	✓	✓
16. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน	แผนย่อยการพัฒนาระบบนิเวศ	ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรด้าน	✓	✓

ข้อมูล / ประเด็นที่ค้นพบ	แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 - 2580)	แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564)	ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว
	การท่องเที่ยว	การท่องเที่ยว และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว		

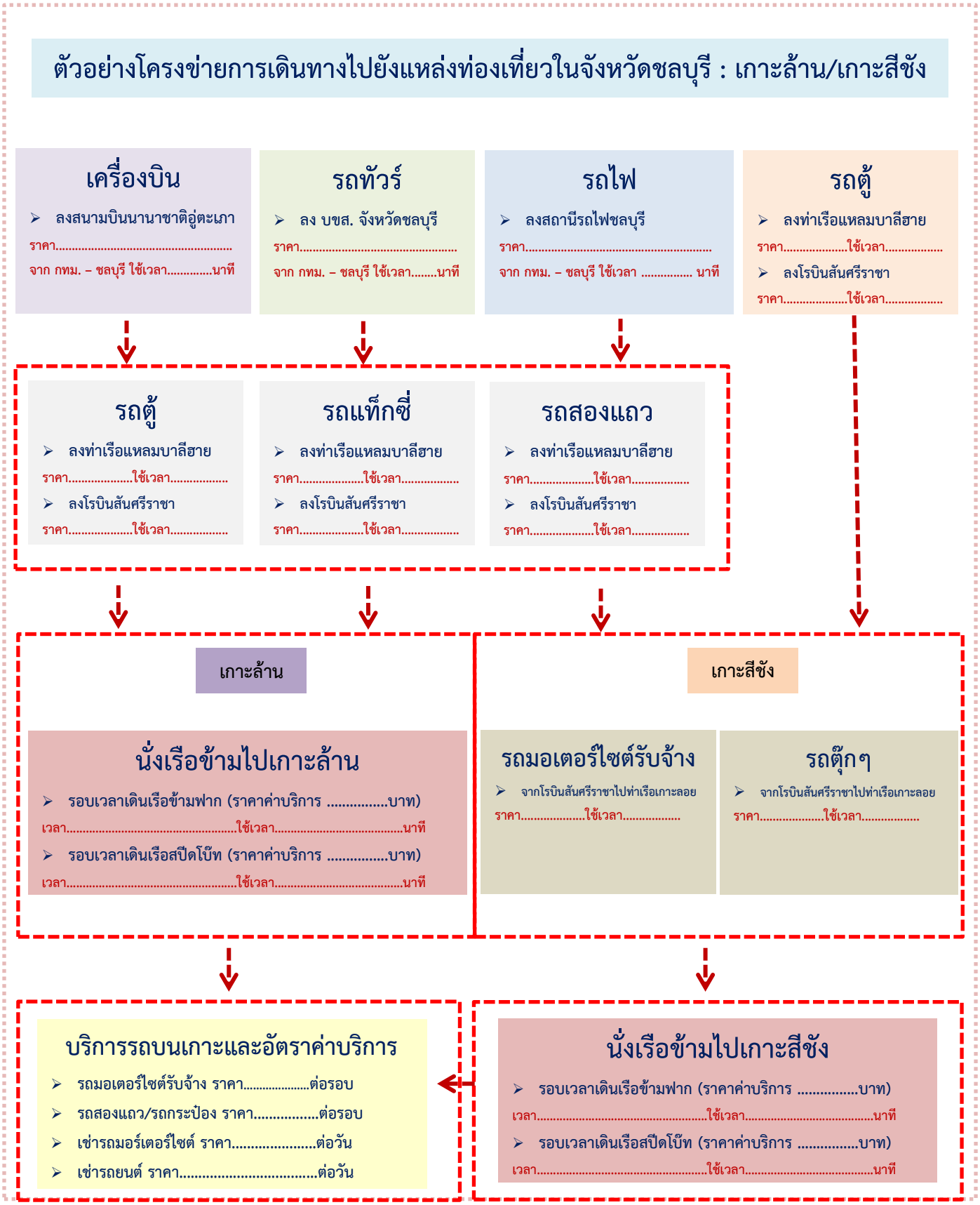
การพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทย เกิดจากการศึกษา วิเคราะห์เอกสาร ข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ และการบูรณาการข้อมูล สามารถสรุปประเด็นในการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังต่อไปนี้

(1) การพัฒนาด้านโลจิสติกส์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว

- **ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ** (Physical Flow) โดยการเร่งพัฒนาส่งเสริมการเดินทาง การขนส่ง การลำเลียงสัมภาระ และความสะดวกสบายของนักท่องเที่ยว ให้นักท่องเที่ยวสามารถจัดการเวลาการเดินทาง และควบคุมค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้ จึงเห็นว่าควรมีการปรับปรุงพัฒนายกระดับโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการขนส่งมวลชนให้เกิดการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ดังนี้

  1) เร่งพัฒนาถนนและเส้นทางที่จะเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้ามาเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย สะดวกรวดเร็วและปลอดภัย จัดการให้มีระบบขนส่งมวลชนที่มีมาตรฐานสามารถรองรับการท่องเที่ยวได้ เชื่อมต่อระหว่างแหล่งท่องเที่ยว การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ดำเนินการด้านความปลอดภัยของการท่องเที่ยวอย่างมีแบบแผน การรักษาความปลอดภัย ณ สถานีขนส่ง เส้นทางท่องเที่ยว การเดินทางกรณีฉุกเฉิน สามารถเดินทางท่องเที่ยวในชนบทได้โดยขนส่งมวลชนได้อย่างมั่นใจในความปลอดภัย เร่งปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคด้านโลจิสติกส์ เช่น ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน ทางเข้าแหล่งท่องเที่ยว น้ำประปา การเก็บขยะสิ่งปฏิกูล เป็นต้น

2) บูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนให้เกิดการเชื่อมโยงกันทั้งระบบ ทั้งในส่วนที่เป็นระบบขนส่งสาธารณะ และรถขนส่งโดยสารรับจ้าง โดยเริ่มจาก **"โครงการเชื่อมโยงระบบขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดต้นแบบ"** โดยเริ่มจากจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลักที่เริ่มมีความพร้อมของระบบขนส่งก่อน ขอยกตัวอย่างเช่น จังหวัดชลบุรี ในโครงการ **"Chonburi The Model"** ในการจัดทำโครงข่ายการขนส่งมวลชนเพื่อการท่องเที่ยวให้ออกมาเป็นรูปแบบสรุปข้อมูลโครงข่ายการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี พอสังเขป ดังนี้


ตัวอย่างโครงข่ายการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี : เกาะล้าน/เกาะสีชัง
เครื่องบิน
ลงสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา
ราคา.....
จาก กทม. – ชลบุรี ใช้เวลา.....นาที
รถทัวร์
ลง บขส. จังหวัดชลบุรี
ราคา.....
จาก กทม. – ชลบุรี ใช้เวลา.....นาที
รถไฟ
ลงสถานีรถไฟชลบุรี
ราคา.....
จาก กทม. – ชลบุรี ใช้เวลา ..... นาที
รถตู้
ลงท่าเรือแหลมบาลีฮาย
ราคา.....ใช้เวลา.....
ลงโรบินสันศรีราชา
ราคา.....ใช้เวลา.....
รถตู้
ลงท่าเรือแหลมบาลีฮาย
ราคา.....ใช้เวลา.....
ลงโรบินสันศรีราชา
ราคา.....ใช้เวลา.....
รถแท็กซี่
ลงท่าเรือแหลมบาลีฮาย
ราคา.....ใช้เวลา.....
ลงโรบินสันศรีราชา
ราคา.....ใช้เวลา.....
รถสองแถว
ลงท่าเรือแหลมบาลีฮาย
ราคา.....ใช้เวลา.....
ลงโรบินสันศรีราชา
ราคา.....ใช้เวลา.....
เกาะล้าน
เกาะสีชัง
นั่งเรือข้ามไปเกาะล้าน
รอบเวลาเดินเรือข้ามฟาก (ราคาค่าบริการ .....บาท)
เวลา.....ใช้เวลา.....นาที
รอบเวลาเดินเรือสปีดโบ๊ท (ราคาค่าบริการ .....บาท)
เวลา.....ใช้เวลา.....นาที
รถมอเตอร์ไซต์รับจ้าง
จากโรบินสันศรีราชาไปท่าเรือเกาะลอย
ราคา.....ใช้เวลา.....
รถตุ๊กๆ
จากโรบินสันศรีราชาไปท่าเรือเกาะลอย
ราคา.....ใช้เวลา.....
บริการรถบนเกาะและอัตราค่าบริการ
รถมอเตอร์ไซต์รับจ้าง ราคา.....ต่อรอบ
รถสองแถว/รถกระป๋อง ราคา.....ต่อรอบ
เช่ารถมอร์เตอร์ไซต์ ราคา.....ต่อวัน
เช่ารถยนต์ ราคา.....ต่อวัน
นั่งเรือข้ามไปเกาะสีชัง
รอบเวลาเดินเรือข้ามฟาก (ราคาค่าบริการ .....บาท)
เวลา.....ใช้เวลา.....นาที
รอบเวลาเดินเรือสปีดโบ๊ท (ราคาค่าบริการ .....บาท)
เวลา.....ใช้เวลา.....นาที

- **ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลสารสนเทศ (Information Flow)** ในที่นี้หมายถึงการให้ข้อมูลข่าวสาร แก่นักท่องเที่ยว ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ แนะนำการเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยวจากสถานที่ปัจจุบัน และคำเตือนให้ระวังภัย เป็นต้น ด้วยการพัฒนายกระดับข้อมูลดังกล่าวไปอยู่ในรูปแบบแอปพลิเคชัน **"Travel From Here"** ที่สามารถดาวน์โหลดเพื่อใช้งานได้ทั้งในระบบปฏิบัติการแบบ Android และ ระบบ IOS โดยมีข้อมูลในแอปพลิเคชันที่สามารถบ่งบอก เส้นทาง พาหนะ อัตราค่าบริการ และเวลาที่ใช้ที่สามารถเดินทางได้จากตำแหน่งปัจจุบัน นอกจากนี้ยังสามารถแนะนำร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว จำนวน ความหนาแน่นของผู้ใช้บริการ ณ สถานที่นั้น ๆ ได้ พร้อมทั้งสามารถสแกนจ่ายเงินค่าบริการสินค้า อาหาร หรือค่าบริการอื่น ๆ ได้ ภายในแอปพลิเคชันเดียว
- **ด้านการเคลื่อนที่ทางการเงิน (Financial Flow)** หมายรวมถึงการอำนวยความสะดวกเรื่องการจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการท่องเที่ยว และการซื้อตั๋วเดินทางต่าง ๆ การวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นการเดินทางเข้าสู่เมืองท่องเที่ยว 2) ขั้นการอยู่ในเมืองท่องเที่ยว และ 3) ขั้นการเดินทางออกจากเมืองท่องเที่ยว ณ ปัจจุบันเริ่มมีการอำนวยความสะดวกในการชำระเงินทางออนไลน์ค่อนข้างมาก ทั้งส่วนของทางธนาคารต่าง ๆ และจากทางแอปพลิเคชันต่าง ๆ แต่สิ่งที่ยังเป็นปัญหาด้านการชำระเงินออนไลน์ การยกระดับเป็นสังคมไร้เงินสดที่พบบ่อย คือ ความไม่เสถียรของสัญญาณอินเตอร์เน็ต ความไม่เสถียรของแอปพลิเคชัน แบตเตอรี่ของโทรศัพท์มือถือไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงควรมุ่งเน้นการพัฒนาจุดกระจายสัญญาณอินเตอร์เน็ต จุดบริการชาร์ทแบตเตอรี่ และเพิ่มตู้กดเงินสด ตู้ ATM ในกรณีฉุกเฉิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเคลื่อนที่ทางการเงิน
- **ด้านเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยว** ควรเน้นการพัฒนาเชื่อมโยงการท่องเที่ยวจากเมืองหลักสู่เมืองรอง เนื่องจากปัจจุบันนักท่องเที่ยวยังนิยมท่องเที่ยวในเมืองท่องเที่ยวหลักมากกว่าเมืองท่องเที่ยวรอง อีกทั้งนิยมเดินทางท่องเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดตามเทศกาลมากกว่าการเดินทางท่องเที่ยวในวันธรรมดา เพื่อเป็นการส่งเสริมการกระจายรายได้และการเคลื่อนที่ของเงินอีกทางหนึ่งด้วย โดยอาจจะเริ่มจากการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยง ยกตัวอย่างเช่น เส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เส้นทางท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เส้นทางท่องเที่ยวชุมชนและธรรมชาติ เส้นทางท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม เส้นทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกีฬา เส้นทางท่องเที่ยวสายแคมป์ปิ้ง เป็นต้น ในการนี้ต้องบูรณาการความร่วมมือกับผู้ประกอบการในแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงที่ได้จัดทำขึ้น ในการออก

แคมเปญ ลดราคาที่พัก ค่าเดินทาง อาหาร ในวันธรรมดา เพื่อส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวในวันธรรมดามากยิ่งขึ้น

- **ด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว** ควรมุ่งเน้นการพัฒนา หลักสูตรการอบรมที่สำคัญต่อการเป็นบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว พร้อมทั้งประชาชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ หลักสูตรการอบรมครอบคลุมทั้งการเป็นเจ้าบ้านที่ดีและการสื่อสาร โดยการจัดทำเป็น **“Training Road Map For Tourism Communication”** จัดทำเป็นแผนการฝึกอบรม 3 ระยะ ได้แก่ แผนระยะสั้น (0-1 ปี) แผนระยะกลาง (2-3 ปี) และแผนระยะยาว (3-5 ปี)

(2) พัฒนายกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางด้านการท่องเที่ยวในทุกมิติ โดยการศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการพัฒนา ปรับปรุงและยกระดับโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย ทั้งระบบขนส่ง รถโดยสารสาธารณะ ไฟฟ้าส่องสว่าง น้ำอุปโภคและบริโภค พร้อมทั้งพัฒนายกระดับเครือข่ายสัญญาณ Wifi ให้คลอบคลุมทุกพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย

(3) เน้นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้งดงามตามวัตถุประสงค์หลักของสถานที่ มากกว่าจะเน้นการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว ประเภทของแหล่งท่องเที่ยวได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวศาสนสถาน โบราณสถาน แหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร แหล่งท่องเที่ยวชุมชน เป็นต้น

(4) พัฒนาการสร้างอัตลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวโดยการสร้างกิจกรรมที่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ส่งเสริมการศึกษา หรือส่งเสริมสุขภาพ ในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมระยะเวลาการพำนักของนักท่องเที่ยวมากขึ้น เช่น กิจกรรมวิ่งมาราธอน กิจกรรมวิ่งเทรล กิจกรรมสาธิตการเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

(5) พัฒนาการขยายการเติบโตด้านการท่องเที่ยวเชื่อมโยงภูมิภาค จากเมืองหลักสู่เมืองรอง โดยอาจจะเริ่มจากการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่เชื่อมโยงระหว่างเมืองหลักและเมืองรอง ซึ่งรูปแบบของเส้นทางท่องเที่ยวนั้นอาจจะรวมหลาย ๆ ประเภทแหล่งท่องเที่ยวในหนึ่งเส้นทาง เช่น เส้นทางท่องเที่ยวธรรมชาติร่วมกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เส้นทางท่องเที่ยวแหล่งวัฒนธรรมร่วมกับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา เป็นต้น

(6) บริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยสร้างการจัดการ ด้านทรัพยากร ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการท่องเที่ยวที่ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การอนุรักษ์พลังงาน การใช้ระบบขนส่งสาธารณะมากขึ้น และมีระบบจัดการขยะ กำจัดน้ำเสีย อย่างได้มาตรฐาน

(7) ยกระดับพัฒนาการจัดเก็บและจัดทำฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแบบบูรณาการร่วมกัน โดยการศึกษาวิจัย วิเคราะห์ ทุกตัวแปรที่สำคัญและเกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว เพื่อนำมาเป็นตัวแปรหลักในการจัดเก็บข้อมูล และจัดทำฐานข้อมูล Big Data ด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวสามารถใช้ข้อมูลจากจากฐานข้อมูลกลาง เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงพัฒนาด้านการท่องเที่ยวได้

(8) บูรณาการ ทบทวน ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ หมายรวมถึงการพิจารณาการจัดสรรงบประมาณด้านการท่องเที่ยว โดยการประชุมหารือกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อหารือถึงปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดของระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ที่แต่ละหน่วยงานประสบปัญหา ในการจัดทำข้อสรุปปัญหา อุปสรรค จัดทำข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไข เพื่อเสนอให้พิจารณาในการทบทวนและแก้ไขต่อไป

(9) ยกระดับด้านการตลาด และการประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มการรับรู้และสร้างความเชื่อมั่นในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย เช่น การออกแคมเปญที่ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลเส้นทางท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย ในรูปแบบ infographic ที่ทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย เป็นต้น

(10) พัฒนายกระดับมาตรฐานด้านการปลอดภัยการท่องเที่ยวสู่ระดับสากล โดยการศึกษา วิเคราะห์ จัดทำมาตรฐานด้านความปลอดภัยของการท่องเที่ยว ทั้งการท่องเที่ยวทางน้ำ การท่องเที่ยวทางบก การท่องเที่ยวทางอากาศ จัดทำมาตรฐานทุกกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว หมายรวมถึงการศึกษาพัฒนายกระดับมาตรฐานคุณภาพของอาหารในร้านอาหารและอาหารตามแหล่งท่องเที่ยวประเภทถนนคนเดินด้วย

(11) บูรณาการหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว ในระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนกับหน่วยงานภาคเอกชน และระหว่างหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน โดยการพัฒนายกระดับแผนบูรณาการในการดำเนินงานและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยร่วมกัน ในขั้นแรกอาจจะเริ่มจากการบูรณาการร่วมกันของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ ขนานกับการบูรณาการร่วมกันระหว่างของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวภาคเอกชน ในขั้นต่อไปเป็นการนำแผนบูรณาการที่ได้จากหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน นำมาบูรณาการร่วมกัน เพื่อให้สอดคล้องกันกับทั้งแผนงานโครงการ งบประมาณ และภารกิจหน้าที่ เพื่อลดการซ้ำซ้อนและนำงบประมาณไปใช้อย่างเต็มศักยภาพมากขึ้น

(12) ส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชีวิตใหม่ ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อรองรับสภาวการณ์เกิดโรคอุบัติใหม่ จากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 นับตั้งแต่ช่วงปลายเดือนธันวาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน ได้สร้างผลกระทบอย่างมากต่อด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจทั่วโลก ทำให้เกิดความเสียหายอย่างหนักในด้านการท่องเที่ยว จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการยกระดับการท่องเที่ยวของประเทศไทย ให้สามารถเป็นดินแดนที่ยังสามารถท่องเที่ยวได้แม้จะเกิดโรคอุบัติใหม่ อาทิเช่น

1) ออกมาตรการให้ทุกแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยยังคงรักษามาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออย่างเข้มงวด ต่อเนื่องไปตลอด

2) การศึกษาพัฒนายกระดับมาตรการและมาตรฐานการท่องเที่ยวปลอดภัยไร้โรคติดต่อให้ครอบคลุมในทุกด้านทุกประเด็นด้านการท่องเที่ยว

3) ยกระดับมาตรฐานปัจจัยโครงการพื้นฐานปลอดภัยไกลโรคติดต่อสู่ระดับสากล

4) จัดตั้งหน่วยงานบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยว เช่น การจัดตั้งกองทุนด้านการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่บุคคล หน่วยงาน สถานประกอบการ ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น

ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ และการบูรณาการร่วมกันจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวทั้ง ทั้งส่วนภาครัฐ ภาคเอกชน สถานประกอบการ และประชาชน

4.5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว 48 จังหวัด

จากการสืบค้นข้อมูลปฐมภูมิและลงพื้นที่เก็บข้อมูลสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รวมทั้งหมด 48 จังหวัด พบว่าทุกจังหวัดมีบริการด้านการท่องเที่ยวที่ควรปรับปรุง พัฒนา เพื่อส่งเสริมให้บริการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดนั้น ๆ มีศักยภาพในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น สารมารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจต่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นในอนาคตอย่างยั่งยืน ซึ่งมีรายละเอียดข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาของแต่ละจังหวัดดังนี้

1) จังหวัดกรุงเทพมหานคร

จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นหนึ่งในจังหวัดท่องเที่ยวหลักที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ซึ่งมีความโดดเด่นในเรื่องความสวยงามของวัดต่าง ๆ แหล่งท่องเที่ยวยามค่ำคืน และอาหารสตรีฟู้ด ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักจะประสบปัญหาเรื่องการเดินทางที่มีจราจรติดขัด รถโดยสารสาธารณะไม่สามารถบริการได้อย่างถั่วถึง และมีการคิดอัตราค่าบริการที่แตกต่างกัน บ่อยครั้งที่มีนักท่องเที่ยวถูกคิดอัตราค่าบริการที่แพงเกินจริง นอกจากนี้การบริการห้องน้ำสาธารณะยังไม่เพียงพอ ทั้งในด้านการดูแลรักษาความสะอาดและมีการเก็บค่าบริการที่สูงเกินไปในบางพื้นที่ เช่นเดียวกันกับการบริการด้านความปลอดภัย เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีคนจำนวนมากและหลากหลายกลุ่ม การบริการด้านความปลอดภัยจึงยังไม่ทั่วถึง และมีช่องทางการติดต่อสอบถาม การให้ข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอ จึงมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการท่องเที่ยวและเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- **รถโดยสาธารณะ** ควรมีการจัดทำมาตรการให้ใช้เฉพาะรถที่มีสภาพที่ดี พร้อมบริการเท่านั้น พร้อมทั้งจัดทำป้ายข้อมูลการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ พร้อมบอกอัตราค่าบริการของรถโดยสารสาธารณะแต่ละประเภทอย่างชัดเจน
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรเพิ่มจุดบริการห้องน้ำสาธารณะให้เพียงพอ และมีการดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ คิดอัตราค่าบริการพอประมาณตามความเหมาะสม
- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** ควรเพิ่มการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์เบอร์ติดต่อสอบถามให้ทั่วถึงมากขึ้น เพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว
- **ความปลอดภัย** ควรเพิ่มป้ายข้อมูลเบอร์ติดต่อฉุกเฉินบนท้องถนน และตามแหล่งท่องเที่ยวให้ทั่วถึงมากขึ้น เพิ่มการติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

นอกจากนี้ ควรมีการปรับปรุง พัฒนา ทำนุบำรุง ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานที่อำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวของจังหวัดกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้ง บำรุงรักษาความงดงามของวัด อารามหลวง ต่าง ๆ ที่สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวให้ยังคงอัตลักษณ์ที่งดงามไว้อยู่เสมอ

2) จังหวัดเชียงใหม่

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่ได้รับความนิยมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เพราะมีความสวยงามที่โดดเด่นในด้านอากาศ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ประเพณีและวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวยามค่ำคืน และอาหารสตรีทฟู้ด เนื่องด้วยลักษณะภูมิประเทศของจังหวัดเชียงใหม่เป็นภูเขาและป่าละเมาะทำให้แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ อยู่บนพื้นที่เขาสูงชันและห่างไกล การเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวจึงไม่สะดวก ในหลายพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวไม่มีรถโดยสารสาธารณะที่เดินทางไปถึง นักท่องเที่ยวต้องเดินทางในหลายรูปแบบ ซึ่งมักจะพบปัญหาเรื่องอัตราค่าบริการที่ไม่เท่ากันและแพงเกินจริง อีกทั้งประสบปัญหาด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวเนื่องจากยังมีไฟฟ้าส่องสว่างไม่เพียงพอ ป้ายบอกเส้นทางไม่ชัดเจน การบริการห้องน้ำสาธารณะยังไม่เพียงพอ ทั้งในด้านการดูแลรักษาความสะอาดและมีการเก็บค่าบริการที่สูงเกินไปในบางพื้นที่ และประสบปัญหาเรื่องการขึ้นราคาค่าที่พัก ค่าอาหาร และค่าเดินทางในช่วงวันหยุดและช่วงเทศกาลสำคัญ จึงมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการท่องเที่ยวและเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

- **รถโดยสาธารณะ** ควรเพิ่มเส้นทางบริการรถโดยสารสาธารณะไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ และจัดทำมาตรการควบคุมอัตราค่าบริการรถเช่าเหมาให้มีอัตราค่าบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรเพิ่มจุดบริการห้องน้ำสาธารณะที่สะอาดและได้มาตรฐาน
- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** ควรปรับปรุงและเพิ่มเติมป้ายประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ป้ายบอกเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

- **ความปลอดภัย** ควรเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ พร้อมทั้งติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยกล้องวงจรปิด (CCTV) อย่างทั่วถึง
- **โรงแรมและที่พัก** ควรจัดทำมาตรการควบคุมอัตราค่าบริการห้องพักในช่วงวันหยุดและเทศกาลสำคัญต่าง ๆ
- **ภัตตราคาร/ร้านอาหาร** เพิ่มป้ายบอกราคาของอาหารที่สามารถเห็นได้ชัดเจน เพิ่มเติมเสน่ห์ของร้านอาหารโดยการดึงอัตลักษณ์หรือเรื่องราวเกี่ยวกับอาหารพื้นเมืองสอดแทรกในเมนูอาหาร ส่งเสริมผลักดันให้ทุกร้านอาหารดำเนินการตามมาตรฐานร้านอาหารให้เพื่อได้การรับรองมาตรฐานร้านอาหาร

นอกจากนี้ ควรอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อสภาพอากาศ บำรุงรักษา ศิลปะ ประเพณี วัฒนธรรม และอัตลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ การให้ความช่วยเหลือ การเป็นเจ้าบ้านที่ดีของประชาชน และควรเร่งส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเนื่องจากมีแหล่งทรัพยากรที่มีความโดดเด่นเรื่องน้ำพุร้อนธรรมชาติ สปาและนวดแผนไทยแบบล้านนา เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไปในอนาคต

3) จังหวัดชลบุรี

จังหวัดชลบุรี เป็นจังหวัดที่มีเส้นทางคมนาคมที่ดีจังหวัดหนึ่งของประเทศ โดยมีระบบการขนส่งทั่วถึงและสะดวก ทั้งการขนส่งทางบก ทางเรือ และทางอากาศ มีความโดเด่นของสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสลับเนินเขาและที่ราบชายฝั่งทะเล มีทั้งเกาะและชายหาดที่สวยงามหลากหลายแห่ง จึงได้รับความนิยมอย่างมากจากทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ แต่ถึงอย่างไรก็ตามยังมีนักท่องเที่ยวที่ประสบปัญหาในด้านความปลอดภัยอย่างมาก ทั้งในเรื่องของการชิงทรัพย์ การทำร้ายร่างกาย หรือการเกิดอุบัติเหตุทางน้ำต่าง ๆ อีกทั้งการบริการรถโดยสารสาธารณะไม่เพียงพอ และเข้าไม่ไม่ถึงในทุกแหล่งท่องเที่ยว จุดบริการห้องน้ำสาธารณะไม่เพียงพอไม่สะอาดและยังมีการเก็บค่าบริการที่แพงมากโดยเฉพาะบริเวณเกาะและชายหาด นอกจากนี้ยังมีการเพิ่มราคาสินค้าบริการ อาหาร ที่พักแรม แพ็กเกจท่องเที่ยว และค่าเช่าพาหนะ ในอัตราที่สูงมากยิ่งขึ้นในช่วงวันหยุด ประสบปัญหาการทิ้งขยะ การให้อาหารปลาทะเล และการจับสัตว์ทะเล เนื่องจากไม่ได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสมจากผู้บริการนำเที่ยว ป้ายบอกทางไม่ชัดเจนและมีการใช้คำบรรยายภาษาต่างประเทศไม่เพียงพอ จึงมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการท่องเที่ยวและเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี ดังนี้

- **ความปลอดภัย** ควรเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างและติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยกล้องวงจรปิด (CCTV) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยกระจายประจุดต่าง ๆ

ของแหล่งท่องเที่ยว บังคับใช้มาตรฐานการท่องเที่ยวทางน้ำและทางบกสำหรับผู้ประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้มีผลข้อบังคับทางกฎหมายอย่างเข้มงวด

- **รถโดยสารสาธารณะ** ควรเพิ่มจำนวนรถโดยสารสาธารณะ และเพิ่มเส้นทางที่ให้บริการไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรเพิ่มการดูแลรักษาความสะอาดให้ได้มาตรฐาน เพิ่มจุดบริการห้องน้ำสาธารณะ ห้องอาบน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าที่สะอาดได้มาตรฐาน และเก็บค่าบริการในอัตราที่เหมาะสม ควบคุมเป็นราคามาตรฐานสำหรับการเข้าใช้บริการต่าง ๆ
- **โรงแรมและที่พัก** เพิ่มป้ายอธิบายข้อมูลภาษาต่างประเทศให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ควรจัดทำมาตรการควบคุมอัตราค่าบริการห้องพักในช่วงวันหยุด
- **ภัตตราคาร/ร้านอาหาร** จัดทำป้ายรายการสินค้า เมนูอาหารและบอกราคาที่เห็นได้ชัดเจนในรูปแบบภาษาไทย และภาษาต่างประเทศที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น
- **บริการนำเที่ยว/มัคคุเทศก์** ควรให้คำแนะนำข้อมูลและบริการต่าง ๆ ในการเดินทางท่องเที่ยว การปฏิบัติตัวขณะท่องเที่ยวอย่างปลอดภัย ข้อห้ามหรือข้อบังคับ อย่างถูกต้อง เหมาะสม และชัดเจน

นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการร่วมกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สัตว์ทะเล ชายหาด และการรักษาความสะอาด เพื่อให้สิ่งแวดล้อมมีความสวยงามและยั่งยืน เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรีต่อไปในอนาคต

4) จังหวัดภูเก็ต

จังหวัดภูเก็ต เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก ซึ่งเป็นที่รู้จักในเรื่องของหาดทรายที่สวยงาม น้ำทะเลใส ท้องทะเลที่งดงามเหมาะสำหรับการดำน้ำ มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับนักท่องเที่ยวอย่างครบครัน อีกทั้งยังมีความสวยงามด้านสถาปัตยกรรม จึงเป็นจุดมุ่งหมายในการท่องเที่ยวระดับต้น ๆ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทย แต่เนื่องด้วยค่าครองชีพที่สูง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมักจะประสบปัญหาด้านการเดินทาง เนื่องจากรถโดยสารสาธารณะไม่เพียงพอ มีกำหนดออกเดินทางเป็นรอบเวลาที่จำกัด และเข้าไม่ถึงทุกแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักจะต้องใช้บริการรถเช่าเหมา รวมถึงการใช้บริการนำเที่ยว เรือข้ามไปยังเกาะต่าง ๆ ซึ่งมีราคาสูงกว่าปกติทั่วไป อีกทั้งยังพบปัญหาด้านความปลอดภัย ในด้านทรัพย์สิน การถูกทำร้ายร่างกาย การเกิดอุบัติเหตุจากเรือ และการทำกิจกรรมทางน้ำต่าง ๆ จุดบริการห้องน้ำสาธารณะไม่เพียงพอ ไม่สะอาด และมีการเก็บค่าบริการที่สูง ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาและการให้บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอ อัตราค่าอาหาร บริการ ที่พัก บริการนำเที่ยว มีราคาสูงเกินไปโดยเฉพาะสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย จึงมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการท่องเที่ยวและเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** ควรเพิ่มจำนวนและเส้นทางบริการรถโดยสารสาธารณะไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ และควรจัดทำมาตรการควบคุมอัตราค่าบริการรถเช่าเหมา เรือเช่าเหมา ไม่ให้สูงเกินไป
- **ความปลอดภัย** ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยกล้องวงจรปิด (CCTV) ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพิ่มจุดบริการอุปกรณ์ปฐมพยาบาลช่วยเหลือกู้ชีพพร้อมเจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ด ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวชายหาดและเกาะต่าง ๆ
- **กิจกรรมผจญภัย** ควรมีการตรวจวัดประเมินมาตรฐานเครื่องเล่น และสถานประกอบการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องเล่นที่ชำรุด ที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุต่อนักท่องเที่ยวได้
- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พร้อมทั้งควรเพิ่มอธิบายข้อมูลเป็นภาษาต่างประเทศที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรเพิ่มจุดบริการห้องน้ำสาธารณะที่สะอาดได้มาตรฐาน และควบคุมอัตราค่าบริการอย่างเหมาะสม
- **ภัตตราคาร/ร้านอาหาร ร้านขายสินค้าของที่ระลึก และโรงแรม ที่พัก** ควรมีป้ายแสดงราคาที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และควรมีการจัดทำมาตรการควบคุมอัตราค่าบริการไม่ให้สูงเกินไป

นอกจากนี้ จากการถอดบทเรียนการเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 พบว่าจังหวัดภูเก็ตได้รับผลกระทบอย่างหนัก เนื่องจากไม่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยน้อย เนื่องจากความกังวลเรื่องค่าใช้จ่าย ค่าครองชีพที่ค่อนข้างสูง จึงควรมีการส่งเสริมดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวไทยให้มาเที่ยวภูเก็ตเพิ่มมากขึ้น อาจจะสามารถทำได้โดยการร่วมมือกับผู้ประกอบการในการจัดโปรโมชั่น แพ็กเกจท่องเที่ยวในราคาที่นักท่องเที่ยวชาวไทยสามารถจับต้องได้ ดึงดูดและเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยให้มีปริมาณใกล้เคียงกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อเพิ่มความประทับใจและความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต และเพื่อลดการเกิดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

5) จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นจังหวัดที่มีเกาะเยอะเป็นอันดับ 3 ของประเทศไทย ซึ่งมีแหล่งเที่ยวเกาะที่สวยงาม โดดเด่น มีชื่อเสียง และเป็นที่รู้จัก จึงสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทย จำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมักจะประสบปัญหาเรื่องการเดินทางที่มีราคาสูง รถโดยสารสาธารณะไม่สามารถเข้าถึงได้ทุกแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งยังพบปัญหาด้านความปลอดภัย ในด้านชีวิตและทรัพย์สิน การเกิดอุบัติเหตุจากการทำกิจกรรมทางน้ำต่าง ๆ สินค้า บริการ อาหาร ที่พัก และค่าเดินทางมีอัตราค่าบริการที่สูง จุดบริการห้องน้ำสาธารณะไม่เพียงพอ และมีการเก็บค่าบริการที่สูง การให้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไม่ถั่วถึง จึงมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการท่องเที่ยวและเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** ควรมีการจัดทำมาตรการควบคุมอัตราค่าบริการค่าโดยสารรถสาธารณะรถเช่า เหมา เรือโดยสาร ให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันไม่ให้สูงเกินไป
- **ความปลอดภัย** เพิ่มเจ้าหน้าที่ตรวจตรา รักษาความปลอดภัยประจำจุดในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างและระบบรักษาความปลอดภัยกล้องวงจรปิด (CCTV) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และเพิ่มจุดบริการอุปกรณ์ปฐมพยาบาล ช่วยเหลือกู้ชีพและเจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ดในพื้นที่บริเวณชายหาด
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรรักษาความสะอาดได้ให้มาตรฐานและคิดอัตราค่าบริการอย่างเหมาะสม
- **โรงแรมและที่พัก** มีป้ายให้ข้อมูลภาษาต่างประเทศที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น
- **ภัตตราคาร/ร้านอาหาร** มีป้ายเมนูเป็นภาษาต่างประเทศที่หลายหลายมากขึ้น พร้อมบอกราคาที่เห็นได้ชัดเจน
- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล และเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่สามารถติดต่อได้อย่างทันท่วงที เพิ่มป้ายให้ข้อมูลการเดินทางต่าง ๆ

นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สัตว์น้ำ ชายหาด เพื่อคงความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติในการเสริมสร้างความประทับใจ และการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพิ่มมากขึ้น และควรส่งเสริมให้มีมาตรการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มมากขึ้นให้มีสัดส่วนใกล้เคียงกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอนาคต

6) จังหวัดนครราชสีมา

จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นอุทยานแห่งชาติ จึงมีความโดดเด่นด้านธรรมชาติและอากาศดี และความหลากหลายด้านวัฒนธรรม ความเชื่อ ประเพณี และมีแหล่งโบราณสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้จำนวนมาก อีกทั้งมีความสะดวกด้านการเดินทาง แต่ยังพบปัญหาในเรื่อง

รถโดยสารสาธารณะไม่สามารถเข้าถึงได้ทุกแหล่งท่องเที่ยว มีข้อจำกัดด้านลักษณะภูมิประเทศที่เป็นภูเขาสูงชัน ในส่วนการบริการห้องน้ำสาธารณะไม่เพียงพอและไม่ได้มาตรฐาน ป้ายบอกข้อมูลเส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ หลายเส้นทางในการไปแหล่งท่องเที่ยวไม่มีไฟฟ้าส่องสว่างทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง อีกทั้งยังเกิดอุบัติเหตุที่กระทบต่อชีวิตของสัตว์ป่า มีเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูล คำแนะนำ ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวไม่เพียงพอ และยังพบปัญหาในการสื่อสารข้อมูลกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จึงมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการท่องเที่ยวและเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

- **แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** ควรมีการบริหารจัดการแบ่งโซนกันอย่างชัดเจนระหว่างด้านการท่องเที่ยวกับการอนุรักษ์สัตว์ป่า เพื่อป้องกันการรบกวนซึ่งกันและกัน
- **รถโดยสารสาธารณะ** ควรมีมาตรการให้ใช้แค่รถโดยสารที่มีสภาพดีและพร้อมบริการ และมีการตรวจเช็คสภาพก่อนเดินทางเท่านั้น
- **ห้องน้ำสาธารณะ** เพิ่มจุดบริการห้องน้ำสาธารณะที่สะอาดและได้มาตรฐาน มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดทุกชั่วโมง
- **ความปลอดภัย** เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างและระบบรักษาความปลอดภัยให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ควรพัฒนาปรับปรุงถนนให้มีสภาพดีอยู่เสมอ ไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ
- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** ส่งเสริมทักษะการสื่อสารด้านภาษากับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พร้อมเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการเดินทาง คำอธิบายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวเป็นภาษาต่างประเทศที่หลากหลายมากขึ้น เพิ่มช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่สามารถโต้ตอบกันได้ทันท่วงที

นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติ ให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อคงความสมบูรณ์ความสวยงามและความหลากหลายทางชีวภาพของแหล่งท่องเที่ยว และควรทำนุบำรุงรักษาแหล่งท่องเที่ยวโบราณสถานที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ให้สามารถคงอยู่ เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดนครราชสีมาในอนาคตอย่างยั่งยืน

7) จังหวัดระยอง

จังหวัดระยอง เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมากมาย ที่มีความสวยงามทั้งทะเลชายหาด เกาะต่าง ๆ และการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม จึงดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมักจะพบปัญหาเรื่องการเดินทาง เนื่องด้วยรถโดยสารสาธารณะมีรอบเวลาจำกัด และเข้าไม่ถึงทุกแหล่งท่องเที่ยว ไฟฟ้าส่องสว่างและระบบรักษาความปลอดภัยไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทาง ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวไม่ทั่วถึง ห้องน้ำสาธารณะไม่เพียงพอและไม่ได้มาตรฐาน จึงมีข้อเสนอแนะ

ในการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการท่องเที่ยวและเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดระยอง ดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** ควรเพิ่มจำนวนและเส้นทางบริการรถโดยสารสาธารณะไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มากขึ้น
- **ห้องน้ำสาธารณะ** เพิ่มจุดบริการห้องน้ำสาธารณะที่สะอาดและได้มาตรฐาน ในระหว่างเส้นทางที่จะไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ พร้อมทั้งเพิ่มห้องบริการสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
- **ความปลอดภัย** เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างและระบบรักษาความปลอดภัยให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ควรพัฒนาปรับปรุงถนนให้มีสภาพดีอยู่เสมอ เพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดในทุกแหล่งท่องเที่ยว
- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว การเดินทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สามารถช่วยเหลือ ตอบคำถามนักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงที
- **แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด** ควรมีมาตรการจัดการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมบริเวณชายหาดให้คงความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ และควรมีการติดตั้งป้ายเตือนภัย และข้อกำหนดในการทำกิจกรรมบริเวณชายหาด ทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบผสมผสานเข้ากับการท่องเที่ยวเชิงเกษตร สร้างอัตลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว เสริมสร้างจุดเด่นของจังหวัดเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดระยองต่อไปในอนาคต

8) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นจังหวัดที่โดดเด่นและมีชื่อเสียงอย่างมากด้านประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ที่สำคัญและสวยงามอย่างมาก จึงสามารถดึงดูดทั้งนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ สามารถเดินทางได้สะดวก มีรถโดยสารสาธารณะที่หลากหลาย แต่ยังพบปัญหาเนื่องจากรถโดยสารสาธารณะไม่สามารถเข้าถึงได้ในทุกแหล่งท่องเที่ยว ห้องน้ำสาธารณะในระหว่างเส้นทางท่องเที่ยวไม่เพียงพอและไม่ได้มาตรฐาน อีกทั้งในบางแหล่งท่องเที่ยวคิดอัตราค่าบริการค่อนข้างสูง ในหลาย ๆ สถานที่ท่องเที่ยวไม่มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ระบบไฟฟ้าส่องสว่างและกล้องวงจรปิดยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ จึงมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการท่องเที่ยวและเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** ควรเพิ่มเส้นทางการบริการรถโดยสารสาธารณะไปยังแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น และควรมีการกำหนดมาตรฐานควบคุมอัตราค่าบริการในการบริการของรถโดยสารแต่ละประเภท

- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรเพิ่มจุดบริการห้องน้ำสาธารณะที่สะอาดและได้มาตรฐานในแหล่งท่องเที่ยวและระหว่างเส้นทางไปยังจุดท่องเที่ยว ควบคุมอัตราค่าบริการที่เหมาะสม
- **ความปลอดภัย** เพิ่มการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง กล้องวงจรปิด ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกแหล่งท่องเที่ยว
- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** เพิ่มเจ้าหน้าที่และช่องทางในการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว
- **แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์** ส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมให้เกิดการถ่ายถอดข้อมูล ส่งต่อเรื่องราวประวัติศาสตร์ที่สำคัญของแหล่งท่องเที่ยว และควรทำนุบำรุงรักษาแหล่งโบราณสถานและโบราณวัตถุ ให้คงความสมบูรณ์อยู่เสมอ
- **ภัตตาคาร/ร้านอาหาร** ส่งเสริมการสร้างอัตลักษณ์ สร้างเรื่องราวของอาหารพื้นถิ่น และกุ้งแม่น้ำที่เป็นเสน่ห์ของจังหวัด เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดความสนใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ได้เรียนรู้ สืบสานประเพณี วัฒนธรรม อาหารพื้นถิ่น แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว และเพิ่มความประทับใจ ความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในอนาคต

9) จังหวัดกาญจนบุรี

จังหวัดกาญจนบุรี เป็นจังหวัดที่มีความโดดเด่นเรื่องแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญและสวยงาม สามารถสร้างความสนใจและดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก แต่ยังพบปัญหาอย่างมากในเรื่องการเดินทาง เนื่องจากรถโดยสารสาธารณะมีรอบเวลาจำกัดและไม่เพียงพอตลอดเส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวมีไฟฟ้าส่องสว่างและกล้องวงจรปิดไม่เพียงพอไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ป้ายบอกเส้นทางไม่ชัดเจน ช่องทางการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลคำแนะนำ และการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่เพียงพอจุดบริการห้องน้ำสาธารณะไม่เพียงพอและไม่ได้มาตรฐาน จึงมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการท่องเที่ยวและเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี ดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** ควรเพิ่มจำนวน รอบเวลา และเส้นทางการบริการรถโดยสารสาธารณะไปยังแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น และใช้เพียงรถโดยสารที่มีสภาพพร้อมใช้งานเท่านั้น
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรเพิ่มจุดบริการห้องน้ำสาธารณะที่สะอาดและได้มาตรฐานในแหล่งท่องเที่ยวและระหว่างเส้นทางไปยังจุดท่องเที่ยว เพิ่มห้องบริการสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
- **ความปลอดภัย** เพิ่มการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง กล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในทุกแหล่งท่องเที่ยว

- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และช่องทางการติดต่อสอบถาม เพื่อสามารถให้ข้อมูลและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ทันถ่วงที เพิ่มการติดป้ายประชาสัมพันธ์เส้นทาง และแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- **กิจกรรมผจญภัย** ควรมีการควบคุม ติดตาม บังคับใช้มาตรฐานความปลอดภัยของเครื่องเล่น และกิจกรรมผจญภัยต่าง ๆ ให้มีผลทางกฎหมาย เพื่อให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามมาตรฐานอยู่เสมอ

นอกจากนี้ ยังควรส่งเสริมการพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อประโยชน์ อำนวยความสะดวกต่อการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพและโด่งดังเรื่องน้ำพุร้อนธรรมชาติ น้ำพุโซดา พร้อมทั้งควรส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศผสมผสานการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เพื่อรักษาความสวยงามและความสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ ที่เป็นสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจ และพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวที่จังหวัดกาญจนบุรีต่อไปในอนาคต

10) จังหวัดขอนแก่น

จังหวัดขอนแก่น เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงทางประวัติศาสตร์ โลกดึกดำบรรพ์ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นแหล่งถนนคนเดินและอาหารสตรีทฟู้ดที่มีชื่อเสียง ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ แต่ยังคงประสบปัญหาเรื่องการเดินทางเนื่องจากแต่ละแหล่งท่องเที่ยวอยู่ห่างไกลกัน รถโดยสารสาธารณะไม่สามารถเข้าถึงได้ทุกแหล่งท่องเที่ยว และมีการเก็บอัตราค่าบริการที่ไม่เท่ากัน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำแหล่งท่องเที่ยวไม่เพียงพอ ไฟฟ้าส่องสว่างและกล้องวงจรปิดไม่ครอบคลุมทุกเส้นทาง ห้องน้ำสาธารณะไม่สะอาดและไม่ได้มาตรฐาน สินค้า อาหาร และบริการในบางพื้นที่มีราคาสูง จึงมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการบริการด้านการท่องเที่ยวและเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น ดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** ควรกำหนดมาตรการควบคุมอัตราค่าบริการรถโดยสารสาธารณะในแต่ละประเภทไม่ให้มีราคาสูงเกินไป
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรเพิ่มจุดบริการห้องน้ำสาธารณะที่สะอาดและได้มาตรฐานในแหล่งท่องเที่ยวและระหว่างเส้นทางไปยังจุดท่องเที่ยว โดยคิดอัตราค่าบริการตามความเหมาะสม
- **ความปลอดภัย** เพิ่มการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง ระบบกล้องวงจรปิดกล้องวงจรปิด ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ พัฒนาปรับปรุงถนนให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ
- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** เพิ่มป้ายบอกเส้นทางที่เห็นได้ชัดเจน และป้ายแนะนำการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวและช่องทางการติดต่อสื่อสารโต้ตอบกับนักท่องเที่ยว

- **ภัตราคาร/ร้านอาหาร** ควรจัดทำป้ายเมนูอาหารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่บอกราคาชัดเจน ส่งเสริมการจัดทำมาตรฐานอาหารสตรีทฟู้ด
- **แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์** ควรส่งเสริมการจัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นเยาว์ เพื่อส่งต่อเรื่องรามความเป็นมา และความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับเยาวชนในท้องถิ่น

นอกจากนี้ ควรปรับปรุง พัฒนา แหล่งท่องเที่ยว และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ให้มีความสมบูรณ์ สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้อยู่เสมอ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหารและวัฒนธรรม เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่นในอนาคต

11) จังหวัดเพชรบุรี

จังหวัดเพชรบุรีจัดว่าเป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมากมาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องการท่องเที่ยวอย่างครบครัน ทั้งสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวต่อปีได้เป็นจำนวนมาก และเนื่องจากมีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้ยังมีจุดที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง เพิ่มเติมหรือแก้ไข ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีล่าสุด พบว่ายังมีข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนาเพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบุรีให้มากขึ้นดังนี้

- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** ควรมีให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการช่วยเหลือและให้บริการนักท่องเที่ยว ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้ด้วย
- **ความปลอดภัย** ควรเพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ดูแลตามจุดเสี่ยงของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มป้ายแจ้งเตือนอันตรายและเบอร์ฉุกเฉินให้เห็นเด่นชัด และควรติดตั้งกล้องวงจรปิดและไฟส่องสว่างตามสถานที่ท่องเที่ยวให้พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะให้เพียงพอ ตามสถานที่ท่องเที่ยว / ริมชายหาด และควรมีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อดูแลและรักษาความสะอาด เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้ห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ
- **แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล / ชายหาด** ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลความปลอดภัย รวมไปถึงรักษาความสะอาดบริเวณชายหาดให้สวยงาม
- **แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** ควรเพิ่มป้ายบอกทางให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการเดินทางแก่นักท่องเที่ยว รวมไปถึงเพิ่มระเบียบในการรักษาความสะอาดในแหล่งท่องเที่ยว จัดให้มีถังขยะมากขึ้นเพื่อลดการทิ้งขยะตามสถานที่ที่ไม่ควรทิ้งและรณรงค์ให้รักษาความสะอาดในแหล่งท่องเที่ยว เพิ่มข้อมูลเรื่องช่วงเวลาที่เหมาะสมในการท่องเที่ยวสถานที่นั้น ๆ เช่น แก่งกระจานควรเที่ยวช่วงไหน เป็นต้น

12) จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประตูสู่ภาคใต้ อุดมไปด้วยทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวมากมาย มีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลายแห่งไม่ว่าจะเป็นชายหาดต่าง ๆ หมู่เกาะหรือป่าเขาลำเนาไพร ล้วนแล้วแต่เป็นสถานที่ที่ควรค่าแก่การไปเยือนทั้งนั้น ทั้งยังสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก แต่ยังมีส่วนที่นักท่องเที่ยวต้องการให้มีการปรับปรุงและเพิ่มเติมอยู่ จากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ล่าสุด พบว่ายังมีข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนาเพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ให้มากขึ้นดังนี้

- **ด้านรถโดยสารสาธารณะ** รถโดยสารสาธารณะที่มีไม่ทั่วถึงในจุดต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว ถ้าจะใช้บริการต้องไปที่ขนส่งเท่านั้น ควรจัดให้สามารถลงตามสถานที่ท่องเที่ยวหรือมีรถบริการแบบ one day trip เพื่อท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ ที่น่าสนใจในละแวกที่ใกล้เคียงกัน
- **ด้านศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** มีไม่เพียงพอกับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรเพิ่มให้มีทั่วถึงและเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับนักท่องเที่ยวในเรื่องอื่น ๆ ได้ด้วย นอกเหนือจากเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวที่ตั้งศูนย์บริการนั้นอยู่
- **ด้านความปลอดภัย** ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยตามสถานที่ท่องเที่ยวให้เพียงพอและทั่วถึง เพิ่มกล้องวงจรปิดในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ
- ที่ยังไม่ได้ติดตั้ง เพิ่มแสงสว่างตามถนนชนบทให้มากขึ้นเพื่อความปลอดภัย เพิ่มป้ายเตือนเรื่องความปลอดภัยริมชายหาดให้ทั่วถึงและเด่นชัด
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะให้เพียงพอตามสถานที่ท่องเที่ยวสาธารณะต่าง ๆ พร้อมเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดอยู่สม่ำเสมอ เพิ่มห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ
- **แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล / ชายหาด** ควรเพิ่มป้ายเตือนภัยและเจ้าหน้าที่ดูแลบริเวณชายหาด รณรงค์ให้มีการรักษาความสะอาดบริเวณชายหาดให้มากขึ้น
- **กิจกรรมท่องเที่ยวผจญภัย** ควรมีป้ายให้คำแนะนำและเตือนภัยให้ชัดเจน เพิ่มให้มีกิจกรรมหลากหลายมากขึ้น

13) จังหวัดนครศรีธรรมราช

จังหวัดนครศรีธรรมราช เมืองรองที่กำลังเป็นที่นิยมอีกหนึ่งจังหวัด พื้นที่โอโซนติดอันดับในประเทศไทย พื้นที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมที่ดี สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ทำให้หลายคนเริ่มรู้ว่า “เมืองนคร” มีความน่าสนใจไม่แพ้จังหวัดอื่นในภาคใต้ มีดีทั้งในแง่มุมของธรรมชาติ ล้ำค่าทั้งทะเล ภูเขา น้ำตก ความงดงามทางด้านศิลปวัฒนธรรม และวิถีชาวบ้าน จากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัด

นครศรีธรรมราชล่าสุด พบว่ายังมีข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนาเพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชให้มากขึ้นดังนี้

- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** ควรเพิ่มศูนย์บริการนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวที่กำลังเป็นที่นิยม เช่น หมู่บ้านคีรีวง ทำการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น เพื่อส่งเสริมรายได้ให้แก่ชาวบ้านโดยรอบสถานที่ท่องเที่ยว
- **ความปลอดภัย** เพิ่มป้ายบอกทางไปสถานที่ท่องเที่ยวให้ชัดเจน เพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวหลงทาง เพิ่มความสว่างให้ถนนทางเข้าสถานที่ท่องเที่ยวให้เพียงพอ เพิ่มเจ้าหน้าที่และมาตรการการรักษาความป้องภัยโรคโควิด-19
- **ห้องน้ำสาธารณะ** จัดให้มีห้องน้ำสาธารณะอย่างทั่วถึงทุกสถานที่ท่องเที่ยว พร้อมเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดอยู่สม่ำเสมอ
- **แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** สถานที่ท่องเที่ยวเข้าถึงได้ยาก ควรทำป้ายเพื่อบอกทางให้ชัดเจนและเป็นระยะ ๆ มีการซ่อมแซมถนนตลอดเส้นทาง ควรมีป้ายเตือนตามเส้นทางเรื่องการซ่อมแซมถนน ติดป้ายรักษาความสะอาดภายในแหล่งท่องเที่ยวให้ชัดเจนเพื่อลดการทิ้งขยะไม่ถูกที่
- **แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์** เนื่องจากกำลังเป็นที่นิยมจึงมีนักท่องเที่ยวเข้าไปเที่ยวชมเป็นจำนวนมาก ทำให้มีการรักษาความปลอดภัยโรคโควิด-19 หละหลวม ควรจัดให้มีการรักษาความสะอาดที่มากขึ้น มีเจ้าหน้าที่ตามจุดต่าง ๆ เพื่อประกาศเรื่องรักษาความปลอดภัยด้านสุขอนามัยตามจุดต่าง ๆ จัดให้มีเจลล้างมือ เครื่องตรวจวัดอุณหภูมิ ตามจุดต่าง ๆ หรือจำกัดคนเข้าเพื่อลดความแออัดของสถานที่นั้น ๆ

14) จังหวัดอุดรธานี

จังหวัดอุดรธานี เมืองท่องเที่ยวที่โดดเด่นทางภาคอีสาน เทศกาลทุ่งดอกบัวแดงที่บานอวดโฉมสะพรั่งทั่วหนองน้ำในทุกปี ขึ้นชื่อในเรื่องของสถานที่ศักดิ์สิทธิ์อย่างคำชะโนด ที่ทำให้ผู้คนทั่วสารทิศ ต่างหลั่งไหลเข้ามาเพื่อได้ขอพรองค์พญานาค รวมทั้งวัดป่าภูก้อนที่ตั้งโดดเด่นบนยอดเขา จากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี ล่าสุด พบว่ายังมีข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนาเพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดอุดรธานี ให้มากดังนี้

- **ด้านรถโดยสารสาธารณะ** มีไม่เพียงพอและไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกสบาย ควรจัดให้มีรถสาธารณะวิ่งเข้าสถานที่ท่องเที่ยวชื่อดังของจังหวัด จากท่ารถขนส่งหรือสนามบินเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวต่อยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** ตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรเพิ่มเติมให้ทั่วถึงในทุก ๆ สถานที่ท่องเที่ยว เพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว
- **ความปลอดภัย** เพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวให้ทั่วถึง ในสถานที่ท่องเที่ยวที่คนเยอะและแออัด ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามทางเข้าสถานที่ท่องเที่ยว ติดตั้งป้ายบอกทางให้ชัดเจน
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรมีเจ้าหน้าที่ค่อยรักษาความสะอาดอยู่ตลอดเวลา เพิ่มห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการให้มากขึ้น
- **ภัตตาคาร / ร้านอาหาร** เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยโรคโควิด-19 ให้มากขึ้น ป้ายราคาบางร้านไม่ชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวสับสน ควรทำป้ายราคาแจ้งให้ชัดเจนเพื่ออำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว
- **แอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว** สถานที่ท่องเที่ยวกับมุดที่ปักใน google map ไม่ตรงกันทำให้หลงทาง ควรมีการปักหมุดสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดให้ตรง เพื่อความสะดวกในการเดินทางตาม google map

นอกจากนี้ควรเพิ่มเสาสัญญาอินเตอร์เน็ตในพื้นที่ ที่ไม่ยังเข้าไม่ถึง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ

15) จังหวัดลพบุรี

จังหวัดลพบุรี ไม่ได้มีดีและโดดเด่นแค่ทุ่งทานตะวัน แต่เป็นเมืองเก่าที่ทรงคุณค่าทางประวัติศาสตร์เทียบเท่ากับอยุธยา สุโขทัย มีโบราณสถานเก่าแก่ที่สวยงามและน่าหลงใหลที่ทำให้อยากมาย้อนเวลาสัมผัสความรู้สึกในอดีต นอกจากนี้ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติสวยงาม เป็นจังหวัดใกล้กรุงเทพฯสามารถเที่ยวได้ตลอดทั้งปี จากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดลพบุรีล่าสุด พบว่ายังมีข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนาเพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดลพบุรี ให้มากขึ้นดังนี้

- **ความปลอดภัย** ควรมีป้ายแจ้งเตือนนักท่องเที่ยวให้ชัดเจน เพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวตามจุดต่าง ๆ ที่มีลิงอยู่มาก
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรเพิ่มให้มีปริมาณที่มากขึ้นตามสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นสาธารณะ มีเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มมาตรการการรักษาความปลอดภัยจากโรคโควิด-19

- **แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์** เพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น ติดตั้งป้ายแจ้งเตือนเรื่องลิงให้กับนักท่องเที่ยวอย่างชัดเจน เพิ่มการรักษาความสะอาดในสถานที่ท่องเที่ยวให้มากขึ้น เนื่องจากมีลิงอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก
- **โรงแรม / ที่พัก** มีโรงแรมไม่มาก ทำให้มีทางเลือกให้นักท่องเที่ยวน้อย ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือปรับรูปแบบให้เป็นในรูปแบบโฮสเทลรวมกับคาเฟ่ต์ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว
- **ภัตตาคาร / ร้านอาหาร** บางร้านไม่มีมาตรการรักษาความปลอดภัยโรคโควิด-19 ควรเพิ่มเรื่องการรักษาความปลอดภัยโรคโควิด-19 ตามร้านอาหารต่าง ๆ

16) จังหวัดพิษณุโลก

จังหวัดพิษณุโลกเมืองสองแควที่มีสถานที่ท่องเที่ยวสวย ๆ และน่าสนใจไม่แพ้จังหวัดอื่น สถานที่ให้เลือกเที่ยวทั้งแบบชมธรรมชาติ เข้าวัดไหว้พระขอพร รวมไปถึงมีแหล่งผจญภัยสนุกสนาน จากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลกล่าสุด พบว่ายังมีข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนาเพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลก ให้มากขึ้นดังนี้

- **ด้านรถโดยสาธารณะ** ควรมีรถโดยสารสาธารณะ เช่น รถสองแถว มินิบัส ให้ทั่วถึงทุกพื้นที่เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น
- **ห้องน้ำสาธารณะ** เพิ่มห้องน้ำสาธารณะในสถานที่ท่องเที่ยวให้เพียงพอ เพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดห้องน้ำสาธารณะเดิมให้สะอาดสม่ำเสมอ
- **กิจกรรมท่องเที่ยวผจญภัย** ควรเพิ่มป้ายเตือนนักท่องเที่ยวตามจุดต่าง ๆ ที่เป็นอันตรายหรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการแนะนำเรื่องความปลอดภัยให้เพียงพอกับนักท่องเที่ยว เพิ่มกิจกรรมอื่นๆที่น่าสนใจ เช่น zipline
- **โรงแรม / ที่พัก** มีที่พักให้เลือกน้อย บางที่ดูไม่สะอาด และเข้าถึงได้ยาก ควรเพิ่มเติมเรื่องการรักษาความปลอดภัยโรคโควิด-19 รวมไปถึงการปรับปรุงโรงแรม / ที่พักให้มีความน่าสนใจดึงดูดนักท่องเที่ยวมากขึ้น

17) จังหวัดนครนายก

จังหวัดนครนายก เป็นอีก 1 จังหวัดที่ใช้เวลาเดินทางจากกรุงเทพฯ ประมาณ 2 ชั่วโมง จังหวัดที่มีบรรยากาศอันร่มรื่นด้วยป่าเขาที่รายล้อม มีสถานที่ท่องเที่ยวหลากหลาย ทั้งภูเขา น้ำตก สถานที่ทางศาสนา รวมไปถึงอากาศบริสุทธิ์ที่ไม่สามารถหาได้ในเมืองหลวง โดยนักท่องเที่ยวสามารถเลือกเดินทางแบบไปเช้าเย็นกลับหรือค้างพักผ่อนก็ได้ จากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครนายกล่าสุด พบว่ายังมีข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนาเพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายกให้มากขึ้นดังนี้

- **ด้านความปลอดภัย** ควรเพิ่มป้ายแจ้งเตือนอุบัติเหตุตามสถานที่ต่างๆภายในสถานที่ท่องเที่ยว บางสถานที่ท่องเที่ยวเป็นพื้นที่ทางธรรมชาติ ควรมีเจ้าหน้าที่ค่อยดูแลความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ในบางสถานที่ท่องเที่ยวห้องน้ำไม่เพียงพอกับนักท่องเที่ยว ไม่มีการปรับปรุงให้พร้อมใช้งานได้ทุกห้อง และยังไม่สะอาด ควรเพิ่มเจ้าที่หน้าที่ค่อยดูแลเรื่องการบำรุงรักษาและความสะอาดให้มากขึ้น บางพื้นที่มีการเก็บค่าบริการที่แพงเกินไป ควรมีมาตรการควบคุมให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- **แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** เกิดการทิ้งขยะไม่เป็นที่อยู่เป็นจำนวนมาก ควรเพิ่มป้ายแจ้งจุดที่สามารถทิ้งขยะได้และกระจายในพื้นที่ท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่หรือป้ายแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อแนะนำนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวสถานที่นั้น ๆ
- **กิจกรรมท่องเที่ยวผจญภัย** สถานที่เล่นกิจกรรมบางที่ดูไม่ปลอดภัย ควรมีเจ้าหน้าที่คอยเทสเครื่องเล่นต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวก่อนเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว เพิ่มป้ายเตือนความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวเป็นระยะภายในสถานที่ท่องเที่ยว

18) จังหวัดเชียงราย

จังหวัดเชียงราย คืออีกหนึ่งจังหวัดที่หลายคนมักนึกถึงเป็นอันดับต้น ๆ เมื่อนึกถึงภาคเหนือ ด้วยภูมิประเทศที่โอบล้อมด้วยเทือกเขาเขาสูงยาว ทอดยาว ทำให้มีอากาศที่เย็นสบายตลอดทั้งปี โดยเฉพาะฤดูหนาว เชียงรายยังคงมีธรรมชาติที่บริสุทธิ์ อุดมสมบูรณ์ไปด้วยป่าไม้และดอกไม้เหมืองหนาวที่งดงาม นอกจากนี้เชียงรายยังถือว่าเป็นเมืองแห่งพุทธศิลป์ที่รวมผลงานชิ้นเอกของเหล่าศิลปินแห่งชาติที่หาชมได้ยาก จากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายล่าสุด พบว่ายังมีข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนาเพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายให้มากขึ้นดังนี้

- **ความปลอดภัย** ภายในสถานที่ท่องเที่ยวบางสถานที่มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการอำนวยความสะดวกเรื่องความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จึงควรติดตั้งป้ายแจ้งเตือนตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบอย่างทั่วถึง เพิ่มแสงสว่างในพื้นที่ที่แสงน้อยและดูไม่ปลอดภัยในเวลากลางคืน
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรมีเจ้าหน้าประจำตามจุดห้องน้ำสาธารณะเพื่อดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงบางสถานที่มีห้องน้ำไม่เพียงพอกับนักท่องเที่ยวควรสร้างเพิ่มเติมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในอนาคต
- **ภัตตาคาร / ร้านอาหาร** บางร้านไม่มีจุดคัดกรองความปลอดภัยโรคโควิด-19 ควรมีมาตรการรักษาความปลอดภัยให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด

- **โรงแรม / ที่พัก** เนื่องจากเป็นการท่องเที่ยวในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19ระบาท จึงควรจัดให้มีการตรวจเช็คเรื่องโรงแรมและที่พักให้ผ่านมาตรฐาน SHA ให้ทั่วถึงทุกโรงแรมที่พัก เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาเข้าพักในที่นั้น ๆ
- **แอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว** Google map ยังไม่เสถียร ทำให้การนำทางไปสถานที่นั้น ๆ ไม่ถูกต้อง ควรมีการปรับให้ถูกต้องและแม่นยำ

19) จังหวัดอุบลราชธานี

จังหวัดอุบลราชธานี เมืองใหญ่ริมฝั่งโขงที่มีประวัติศาสตร์ที่ยาวนาน นักท่องเที่ยวสามารถชมพระอาทิตย์ขึ้นก่อนใครในประเทศไทยได้ที่จังหวัดนี้ หาดทรายแก่งหินอันงดงาม ดอกไม้ป่าน่าชม ภาพเขียนสีผาแต้มอันลือชื่อ วัดวาอารามงดงามสถานที่บางแห่งก็กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวอัศจรรย์และดูแปลกตาชวนให้นักท่องเที่ยวอย่างเราไปสัมผัส จากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีล่าสุด พบว่ายังมีข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนาเพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีให้มากขึ้นดังนี้

- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** มีไม่ครอบคลุมทุกสถานที่ท่องเที่ยว ทำให้ไม่มีผู้แนะนำนักท่องเที่ยวหรือช่วยนักท่องเที่ยวในกรณีฉุกเฉิน จึงควรเพิ่มจุดบริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ
- **ความปลอดภัย** ในสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยมีจำนวนน้อย จึงไม่สามารถดูและได้อย่างทั่วถึง จึงควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยตามสถานที่ต่าง ๆ ให้ทั่วถึง และสามารถให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในกรณีฉุกเฉินได้ทัน รวมไปถึงติดตั้งป้ายระวังอุบัติเหตุตามจุดเสี่ยงต่าง ๆ ภายในสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อย้ำเตือนนักท่องเที่ยวในระมัดระวังมากขึ้น
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ห้องน้ำสาธารณะไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ค่อยดูแลรักษาความสะอาดอยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว
- **แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์** เพิ่มป้ายให้ความรู้สถานที่ท่องเที่ยวนั้นแก่นักท่องเที่ยว หรือทำเป็น QR CODE สำหรับสแกนเพื่ออ่านข้อมูลของสถานที่นั้น ๆ ในบ้างจุดควรมีเจ้าหน้าที่ค่อยบอกเล่าประวัติความเป็นมาของสถานที่ต่าง ๆ ควรเพิ่มป้ายส่งเสริมการรักษาความสะอาดและเพิ่มจุดสำหรับทิ้งขยะภายในสถานที่ท่องเที่ยว
- **กิจกรรมท่องเที่ยวผจญภัย** ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำทุกจุดที่ให้ทำกิจกรรมเพื่อดูแลเรื่องความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว รวมไปถึงในกรณีฉุกเฉินก็สามารถช่วยนักท่องเที่ยวได้ทันเวลา ควรติดป้ายให้นักท่องเที่ยวช่วยกันรักษาความสะอาดภายในสถานที่ท่องเที่ยว

20) จังหวัดจันทบุรี

จังหวัดจันทบุรี เป็นจังหวัดที่สามารถเที่ยวได้ตลอดทั้งปี มีความครบครันในทุกเรื่อง เป็นจังหวัดที่มีความอุดมสมบูรณ์ ของทรัพยากรธรรมชาติของป่าไม้ซึ่งเป็นแหล่งต้นน้ำ สัมผัสกลิ่นอายของอดีตใกล้ชิดทางประวัติศาสตร์ กิจกรรมยอดฮิตให้อิ่มท้อง อย่างโฮมสเตย์กินปู ที่ทำให้จันทบุรีกลายเป็นจุดหมายท่องเที่ยวมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น จากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรีล่าสุด พบว่ายังมีข้อเสนอแนะที่ควรพัฒนาเพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรีให้มากขึ้นอยู่ดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** เจ้าหน้าที่ให้บริการควรมีการรักษามาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ให้มีมาตรฐาน เช่น สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา มีเจลล้างมือประจำรถโดยสารสาธารณะ รวมไปถึงไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารที่ไม่สวมใส่หน้ากากอนามัยโดยสารรถสาธารณะในช่วงการเกิดโรคระบาด
- **ความปลอดภัย** โฮมสเตย์บางที่ตั้งอยู่กลางน้ำ ควรมีป้ายตั้งเตือนความปลอดภัยอย่างทั่วถึง รวมไปถึงในสถานที่ท่องเที่ยวควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้ทั่วถึง เพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ในบางสถานที่ท่องเที่ยวเข้าถึงได้ยาก ทางมีการปรับปรุงซ่อมแซม ควรมีป้ายแจ้งเตือนนักท่องเที่ยว ๆ เป็นระยะเพื่อความปลอดภัย
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ห้องน้ำสาธารณะภายในสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ค่อยทำความสะอาด ควรจัดรอบให้มีเจ้าหน้าที่คอยทำความสะอาดอยู่อย่างสม่ำเสมอ บางสถานที่ท่องเที่ยวไม่มีห้องน้ำไว้บริการนักท่องเที่ยว ควรจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะเพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว
- **แหล่งท่องเที่ยวชายทะเล / ชายหาด** ควรมีเจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ดค่อยดูแลให้ทั่วถึง รวมไปถึงติดป้ายแจ้งเตือนนักท่องเที่ยวในบริเวณที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพิ่มจุดทิ้งขยะให้นักท่องเที่ยวเพื่อช่วยรักษาความสะอาดในแหล่งท่องเที่ยว
- **โรงแรม / ที่พัก** ควรมีการจัดการเรื่องความสะอาดในบริเวณแหล่งน้ำใกล้ที่พักให้สะอาดอยู่เสมอ มีการจัดการขยะอย่างเป็นระบบไม่ควรปล่อยของเสียลงในแหล่งน้ำ กิจกรรมภายในโรงแรมควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง
- **ภัตตาคาร / ร้านอาหาร** เนื่องจากอาหารทะเลมความเสี่ยงที่ทำให้ท้องเสียได้ง่าย ร้านอาหารจึงควรดูแลรักษาความสะอาดร้านอาหารอย่างถูกสุขอนามัย

21) จังหวัดสุพรรณบุรี

จังหวัดสุพรรณบุรี ถือเป็นจังหวัดที่มีจุดเด่นด้านการท่องเที่ยวในด้านวัฒนธรรม วิถีชีวิต ที่เป็นเอกลักษณ์ มีตลาดรองรับผลิตผลการเกษตร มีการคมนาคมที่สะดวกสบาย และมีธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์อยู่อย่างมาก นอกจากนั้นยังมีพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่อยู่ใกล้กับกับกรุงเทพมหานคร ทำให้ผู้คนสามารถเดินทางไปท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบายและใช้เวลาไม่นานสำหรับการเดินทางไปถึงยังสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรีก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาเพื่อสร้างความประทับใจและการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรีมากขึ้น เช่น รถโดยสาธารณะ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ห้องน้ำสาธารณะประจำจุดท่องเที่ยว ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** การเดินทางท่องเที่ยวโดยรถสาธารณะในจังหวัดสุพรรณบุรี ยังเป็นเรื่องที่อยากลำบากสำหรับนักท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวจะต้องจ้างเหมารถนำเที่ยวในราคาสูง หรือจะต้องเช่ารถขับและมีให้บริการไม่มากนัก ซึ่งการขาดรถสาธารณะหรือรถประจำทางในราคาถูกที่จะพาไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญต่าง ๆ ในจังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้การเดินทางของนักท่องเที่ยวลำบากและต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายมากขึ้น ดังนั้นควรมีรถโดยสารสาธารณะที่ให้บริการเชื่อมโยงระหว่างสถานที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางในราคาประหยัดและท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น
- **ความปลอดภัย** สถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งยังไม่มีการจัดระเบียบจุดให้บริการจอดรถที่เป็นระบบและปลอดภัย ทำให้นักท่องเที่ยวที่นำรถไปเองต้องไปหาสถานที่จอดรถตามจุดต่างๆ เช่น ถนนหน้าอาคารบ้านเรือน ถนนหลัก ซึ่งส่งผลต่อความปลอดภัยทางด้านทรัพย์สิน การถูกขโมยรถ รถโดนชน และรถกีดขวางเส้นทางการจราจร เป็นต้น ดังนั้น สถานที่ท่องเที่ยวควรจะเพิ่มจุดจอดรถที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ และมีบริการดูแลความปลอดภัยของรถนักท่องเที่ยวด้วย
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ห้องน้ำสาธารณะประจำจุดท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรีมีห้องน้ำประจำจุดท่องเที่ยวจำนวนน้อย และยังมีมาตรฐานด้านความสะอาดที่ไม่ถูกต้องตามหลักอนามัย ดังนั้น ควรเพิ่มห้องน้ำสาธารณะให้เหมาะสมกับจำนวนนักท่องเที่ยว และมีความสะอาดที่ถูกต้องตามหลักอนามัยมากขึ้น

22) จังหวัดราชบุรี

จังหวัดราชบุรี เป็นจังหวัดที่กำลังเป็นที่นิยมของกลุ่มคนรุ่นใหม่จำนวนมาก เพราะมีสถานที่ท่องเที่ยวที่ตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มคนช่วงวัยรุ่นและวัยทำงานได้เป็นอย่างดี เช่น ร้านกาแฟที่สวยงาม มีมุมถ่ายรูปที่หลากหลาย สถานที่พักแรมที่ทันสมัย และมีรูปแบบการท่องเที่ยวที่เป็นสมัยใหม่ อย่างไรก็ตาม จังหวัดราชบุรี ยังมีสิ่งที่ต้องพัฒนาและดึงดูดนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นมาอีกหลายด้าน เช่น ผู้ประกอบการขาดทักษะในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว และขาดการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวทางด้านประวัติศาสตร์ ซึ่งการพัฒนาจุดด้อยเหล่านี้ จะทำให้การท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี มีความยั่งยืนและมีความหลากหลายด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **ประชาชน** ผู้ประกอบการในแหล่งท่องเที่ยวขาดทักษะในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว เช่น ด้านภาษา ผู้ให้บริการยังไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้เป็นจำนวนมาก ทำให้การรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีปัญหาในการสื่อสารในการขอใช้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนั้น ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรีควรมีหน่วยงานหลักในการจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้ประกอบการ
- **แหล่งท่องเที่ยวทางด้านประวัติศาสตร์** แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ของจังหวัดราชบุรีมีหลายแห่งที่งดงามและสามารถผลักดันให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่สร้างชื่อเสียงให้จังหวัดได้ แต่ยังขาดการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ ซึ่งจังหวัดราชบุรีควรมีแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ให้น่าสนใจมากขึ้น เช่น การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงรุกที่มีคณะทำงานที่มาจากภาครัฐและเอกชน โดยเน้นการบูรณาการความร่วมมือในการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการธุรกิจ

23) จังหวัดตาก

จังหวัดตากมีจุดแข็งด้านการท่องเที่ยวในด้านทรัพยากรธรรมชาติที่งดงาม มีแหล่งขายสินค้าที่หลากหลาย มีพื้นฐานความหลากหลายเชิงวัฒนธรรม และมีแหล่งท่องเที่ยว (น้ำตกทีลอซู) และเส้นทางการท่องเที่ยว (แม่สอด - แม่สะเรียง) ที่สามารถพัฒนาให้เป็นพื้นที่/เส้นทางแม่เหล็กด้านการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติได้ และมีจุดอ่อนด้อย เช่น การเดินทางโดยเครื่องบินมีจำนวนน้อย ถนนไม่มีไฟฟ้าส่องสว่าง ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **สนามบิน** จากการสำรวจและสอบถามนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวจำนวนมากให้ความเห็นว่า เที่ยวบินที่บินมายังจังหวัดตากมีจำนวนน้อยและราคาสูงมาก ดังนั้นทางจังหวัดควรเร่งหาแนวทางจัดหาสายการบินให้มีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดตัวเลือกของสายการบินที่หลากหลายและเกิดการแข่งขันของสายการบินด้านราคา ส่งผลให้ราคาเครื่องบินที่ถูกลง
- **คามปลอดภัย** ถนนในหลายจุดรวมถึงถนนที่เป็นเส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว ยังไม่มีไฟฟ้าส่องสว่างอย่างทั่วถึง ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางในเวลากลางคืนเดินทางลำบากและมีอุบัติเหตุในบางครั้ง ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบควรเข้าไปติดตั้งไฟฟ้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ใช้บริการในพื้นที่นั้น ๆ ด้วย

24) จังหวัดเพชรบูรณ์

จังหวัดเพชรบูรณ์มีแหล่งท่องเที่ยวทางทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงาม ไม่ว่าจะเป็นภูเขา ป่าไม้ และน้ำตก มีที่พักที่สวยงาม และมีกิจกรรมผจญภัยที่เหมาะกับนักท่อเที่ยวที่รักการผจญภัย นอกจากนั้นยังมีงานประเพณีที่โดดเด่นที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดจำนวนมากในแต่ละปี เช่น งานมะขามหวานนครบาลเพชรบูรณ์ ประเพณีวัฒนธรรมไทหล่ม ขนมเส้นหล่มเก่า เป็นต้น ในส่วนของจุดที่ต้องพัฒนาด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์นั้น ได้แก่ ความปลอดภัยเรื่องการเกิดอุบัติเหตุในถนน แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และห้องน้ำสาธารณะ ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **ความปลอดภัย** ถนนที่มักเกิดอุบัติเหตุ คือ เส้นทางหมายเลข 12 หล่มสัก - ชุมแพ สะพานห้วยตอง อุบัติเหตุเกิดขึ้นจากสภาพถนนผู้ขับขี่ไม่ชำนาญเส้นทาง ดังนั้นควรมีป้ายสัญลักษณ์เตือนภัยตลอดเส้นทางให้หนักท่องเที่ยวเกิดความตระหนักถึงอุบัติเหตุ

- **แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** เช่น แหล่งท่องเที่ยวเขาค้อ ที่มีปัญหาในเรื่อง การจราจรติดขัด ณ เส้นทางขึ้นไปจุดชมวิวทะเลหมอก และปริมาณนักท่องเที่ยวจำนวนมากเกินไป ส่งผลให้ระบบนิเวศเสียหาย ดังนั้น ควรมีการควบคุมปริมาณจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าไปเที่ยวชมทะเลหมอกให้มีความเหมาะสม ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาในเรื่องรถติดและปัญหาระบบนิเวศให้เสียหายลดลงด้วย
- **ห้องน้ำสาธารณะ** นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวแบบกางเต็นท์ ณ จุดชมวิวและจุดพักของอุทยานต่าง ๆ มักประสบปัญหาในเรื่องของห้องน้ำสาธารณะที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และเสียเวลาในการต่อแถวเข้าห้องน้ำเป็นเวลานาน ซึ่งหน่วยงานที่ดูแล ณ จุดชมวิวและจุดพักของอุทยานต่าง ๆ ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการสร้างห้องน้ำเพิ่มเติมเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวให้ได้มากขึ้น

25) จังหวัดเลย

จังหวัดเลยจัดเป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญจังหวัดหนึ่งของประเทศไทย เนื่องจากจังหวัดเลยเป็นจังหวัดที่มีประเพณี ศิลปะ และวัฒนธรรมที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากจังหวัดอื่น ๆ มีสภาพภูมิประเทศที่งดงาม อากาศหนาวเย็น เป็นแหล่งเพาะปลูกไม้ดอกไม้ประดับที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศ และมีพื้นที่อยู่ติดแม่น้ำโขง ส่งผลให้นักท่องเที่ยวนิยมไปท่องเที่ยวที่จังหวัดเลยเป็นจำนวนมาก ซึ่งสถานที่ที่มีชื่อเสียงเป็นอย่างมากในจังหวัดเลย เช่น ถนนคนเดินเชียงคาน อุทยานแห่งชาติภูเรือ อุทยานแห่งชาติภูกระดึง เป็นต้น แต่จังหวัดเลยยังมีหลายสิ่งต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ซึ่งได้แก่ ราคารถโดยสารสาธารณะที่ไม่มีมาตรฐาน ความไม่ปลอดภัย ณ จุดชมวิวที่เป็นหน้าผาสูงชัน และการขาดแคลนห้องน้ำสาธารณะ ณ ถนนคนเดินเชียงคาน ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** จากการลงสำรวจ พบว่า นักท่องเที่ยวมีปัญหาในการใช้บริการรถสามล้อ หรือ สกายแลป และแท็กซี่จากสนามบิน ซึ่งมีการเรียกเก็บค่าโดยสารที่ไม่มีมาตรฐานและเก็บค่าโดยสารที่สูงเกินกว่าปกติ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการควบคุมราคารถรถสามล้อ หรือ สกายแลป ให้มีมาตรฐานราคาเดียวกัน หรือเพิ่มระบบมิเตอร์เข้าไปติดตั้งกับรถสามล้อ หรือ สกายแลป และออกมาตรการที่เข้มงวดและบทลงโทษที่มีผลรุนแรงสำหรับแท็กซี่ที่ไม่กดมิเตอร์

- **ห้องน้ำสาธารณะ** นักท่องเที่ยวที่ไม่ได้เข้าพัก ณ บริเวณถนนคนเดินเชียงคาน มักมีปัญหากับการขาดแคลนห้องน้ำสาธารณะ เนื่องจากถนนคนเดินเชียงคานไม่มีจุดบริการห้องน้ำสาธารณะไว้สำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวต้องไปขอใช้ห้องน้ำสาธารณะตามวัด ส่งผลให้เกิดความไม่สะดวกสบายในการใช้บริการ ดังนั้น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่ดูแลพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการสร้างห้องน้ำสาธารณะไว้หรับประชาชนที่เดินทางท่องเที่ยว ณ ถนนคนเดินเชียงคาน ซึ่งอาจมีการร่วมมือสมาชิกในชุมชนจัดการจัดเก็บค่าเข้าใช้บริการห้องน้ำ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดของห้องน้ำด้วย

26) จังหวัดหนองคาย

จังหวัดหนองคาย เป็นเมืองทางผ่านไปยังประเทศลาว ซึ่งมีนักท่องเที่ยวชาวลาวและชาวกัมพูชาเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมาก นอกจากนั้น หนองคายยังเป็นเมืองเล็ก ๆ ที่มีสถานที่น่าสนใจอีกด้วย เช่น วัดผาตากเสื้อ ตลาดท่าเสด็จ สะพานมิตรภาพไทยลาวแห่งที่ 1 เป็นต้น แต่ด้วยความเป็นเมืองเล็กจึงส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย และขาดบริการด้านการท่องเที่ยวที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวหลายด้าน ได้แก่ การขาดบริการเชิงสุขภาพ การขาดห้องน้ำสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และขาดแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **บริการเชิงสุขภาพ** จังหวัดหนองคายมีบริการด้านสุขภาพ เช่น การนวด สปา ให้บริการนักท่องเที่ยวน้อยมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับกลุ่มช่วงวัยของคนที่เดินทางมาท่องเที่ยว นั่นคือวัยทำงาน จนถึงผู้สูงอายุ ดังนั้น จังหวัดหนองคายควรเพิ่มบริการท่องเที่ยวด้านบริการสุขภาพให้มากขึ้น เช่น การส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มนวดแผนไทย โดยมีชมรมพัฒนาสมุนไพรไทยและการแพทย์แผนไทย และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนันผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มสตรีแม่บ้าน ผู้สูงอายุ อสม. จัดโครงการฝึกอบรมการนวดให้แก่ชาวบ้านในช่วงว่างจากการทำเกษตรกรรม และการนำเที่ยวชมและจัดศูนย์การเรียนรู้ ต้นหมอกบ่วาย พืชหายากและมีชื่อเสียงด้านการมีฤทธิ์ต้านจุลชีพ ต้านมะเร็ง เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวมายังจังหวัดหนองคายให้มากขึ้น

- **ห้องน้ำสาธารณะและแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดหนองคาย เช่น แก่งหินพันโขดแสนไคร้ และหนองปลาบึก ไม่มีบริการห้องน้ำสาธารณะให้บริการกับนักท่องเที่ยว ดังนั้น ควรเพิ่มห้องน้ำสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวด้วย
- **กิจกรรมท่องเที่ยวแบบผจญภัย** จังหวัดหนองคายมีแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่หลากหลายมากนักทำให้ไม่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวได้ในจำนวนมาก ๆ ซึ่งแนวทางการแก้ปัญหาก็คือ เมื่อไม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดจากธรรมชาติมากนัก ก็ควรจะมีการสร้างแหล่งการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (Man-made) เช่น เพิ่มกิจกรรมท่องเที่ยวแบบผจญภัย (เครื่องเล่น สวนสนุก) ทั้งนี้เพื่อดึงนักท่องเที่ยวชาวไทยและขาวต่างชาติ เช่น นักท่องเที่ยวจากเมืองหลวงพะบาง ประเทศลาว ซึ่งมีประมาณปีละ 7 แสนคน นักท่องเที่ยวต่างประเทศจากเมืองเสียมเรียบ ประเทศกัมพูชา ซึ่งมีประมาณปีละ 4 ล้านคน ให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายมากขึ้น

27) จังหวัดสระแก้ว

จังหวัดสระแก้ว มีสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นสถานที่ทางประวัติศาสตร์ มีร่องรอยอารยธรรมโบราณปรากฏอยู่ในรูปของปราสาทหิน และมีปราสาทขอมในจังหวัดสระแก้วมากถึง 40 แห่ง นอกจากนั้นยังมีตลาดชายแดนบ้านคลองลึก (ตลาดโรงเกลือ) ที่มีสินค้าทั้งของประเทศไทยและประเทศกัมพูชาจำหน่าย ส่งผลให้นักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางไปท่องเที่ยวยังจังหวัดสระแก้ว ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อไปท่องเที่ยวและซื้อสินค้าด้วย ในส่วนของจุดด้อยที่แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสระแก้วที่จะต้องได้รับการพัฒนา ได้แก่ รถโดยสารสาธารณะ เส้นทางคมนาคม การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และความปลอดภัยในแหล่องท่องเที่ยว ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดสระแก้วจำนวนมากมักจะนำรถยนต์ส่วนตัวมาท่องเที่ยวเอง เนื่องจากรถโดยสารสาธารณะระหว่างแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสระแก้วนั้น ไม่มีให้ใช้บริการ ซึ่งเมื่อไม่มีรถยนต์ส่วนตัวมาเอง ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวลำบากมาก ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนควรร่วมมือกัน จัดทำรถโดยสารสาธารณะที่ให้บริการระหว่างเส้นทางท่องเที่ยวภายในจังหวัดสระแก้ว เช่น รถโดยสาร

สาธารณะนำเที่ยวเส้นทางท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ไม่มีรถยนต์ส่วนตัว

- **ความปลอดภัย** ด้านความปลอดภัยจังหวัดสระแก้วมี 2 เรื่อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ เรื่องที่ 1 ถนนที่เป็นเส้นทางท่องเที่ยวในบางจุดไม่มีไฟฟ้าให้แสงสว่าง และในบางจุดยังเป็นถนนลูกรัง ส่งผลให้การเดินทางของนักท่องเที่ยวที่ไม่ชินเส้นทาง เกิดอุบัติเหตุ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเข้าไปพัฒนาและปรับปรุงถนนที่เป็นเส้นทางท่องเที่ยวให้มีไฟฟ้าส่องสว่าง และจัดทำถนนให้เป็นถนนที่ได้มาตรฐานเหมาะสำหรับการคมนาคมและไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อการขับขี่ เรื่องที่ 2 สถานที่ท่องเที่ยวบางแหล่งในจังหวัดสระแก้วยังไม่มีป้ายข้อมูลเบอร์ติดต่อหรือการให้ข้อมูลเบอร์ติดต่อฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันกับนักท่องเที่ยว ดังนั้น ควรเพิ่มป้ายข้อมูลเบอร์ติดต่อหรือการให้ข้อมูลเบอร์ติดต่อฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน หรืออุบัติเหตุระหว่างการท่องเที่ยว เช่น ละลุ ที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ห่างไกลจากชุมชน ซึ่งมักมีนักท่องเที่ยวมากางเต้นพักแรมในยามค่ำคืน เป็นต้น
- **แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์** มีแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์หลายจุดที่นักท่องเที่ยวยังไม่รู้จัก ดังนั้น ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นเช่น การสร้างเรื่องราวความเชื่อมโยงทางประวัติศาสตร์ของปราสาทขอมทั้ง 40 แห่ง ผ่านทางช่องทางโซเชียลมีเดีย การจัดกิจกรรมวิ่งแข่งขันผ่านเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์เพื่อให้ผู้คนได้รู้จักสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ผ่านกิจกรรมการวิ่งมากขึ้น เป็นต้น

28) จังหวัดมุกดาหาร

จังหวัดมุกดาหาร เป็นจังหวัดที่มีจุดเด่นการท่องเที่ยวในด้านวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และประเพณี เช่น ประเพณีแข่งเรือสองฝั่งโขง วัดรอยพระพุทธบาทภูมโนรมย์ หอแก้ว เป็นต้น ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวในกลุ่มที่หลงใหลในแหล่งท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมเข้ามาท่องเที่ยวยังจังหวัดมุกดาหารได้ แต่ยังไม่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ ได้มากนัก และสิ่งที่จังหวัดมุกดาหารจะต้องพัฒนา เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ เข้ามาท่องเที่ยวยังจังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ มีโรงแรมและที่พักให้บริการน้อย ความปลอดภัยและการมีระบบนิรภัยล่องแพของหมู่บ้านชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี

และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวผจญภัยประเภทหน้าผา ซึ่งการพัฒนาสิ่งเหล่านี้จะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่ม ๆ ต่างเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดมากขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **โรงแรมและที่พัก** โรงแรมและที่พักในจังหวัดจังหวัดมุกดาหารยังมีจำนวนน้อย ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีตัวเลือกในการเลือกที่พักน้อย และรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวจำนวนมากไม่ได้ ดังนั้น ควรจะมีโครงการสรรหาหมู่บ้านที่มีความพร้อมจะทำโฮมสเตย์เพื่อการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้จังหวัดมีตัวเลือกและที่พักมากขึ้น โดยสามารถศึกษาตัวอย่างจากหมู่บ้านโฮมสเตย์บ้านภู โฮมสเตย์บ้านบุ่ง ที่มีอยู่แล้วในจังหวัดมาเป็นต้นแบบ
- **ความปลอดภัย** ด้านความปลอดภัยจังหวัดมุกดาหารมี 2 เรื่อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ เรื่องที่ 1 การเพิ่มความปลอดภัยและระบบนิรภัยสำหรับการล่องแพของหมู่บ้านชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีที่ผ่านมามีนักท่องเที่ยวได้รับอุบัติเหตุจากการล่องแพของหมู่บ้านชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีบริเวณน้ำตกและบริเวณหาดมโนภิรมย์เล็กน้อย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มระบบนิรภัยส่วนบุคคลให้กับนักท่องเที่ยวทุกคนสวมใส่ก่อนล่องแพเสมอ นอกจากนั้นต้องมีการตรวจสอบสภาพความพร้อมของแพและกระแสน้ำ ภูมิอากาศ ก่อนล่องแพเสมอ เรื่องที่ 2 มีหลายจุด เช่นอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ท่องเที่ยวที่เป็นหน้าผาที่ยังไม่มีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลบริเวณหน้าผา ซึ่งหากนักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุอาจจะเข้าไปช่วยได้ไม่ทันถ่วงที ดังนั้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าประจำ ณ จุดที่เป็นหน้าผา เพื่อช่วยเหลือและประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ทันเวลา

29) จังหวัดบุรีรัมย์

ปัจจุบันจังหวัดบุรีรัมย์เป็นเมืองที่มีการพัฒนาการท่องเที่ยวหลากหลายด้าน และมีการสร้างแหล่งท่องเที่ยวที่ทันสมัยเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาในจังหวัดมากขึ้น เช่น สนามฟุตบอล บุรีรัมย์ สเตเดียม ซึ่งเป็นสนามฟุตบอลที่ได้มาตรฐานแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยที่ผ่านมาตรฐานระดับเวิล์ดคลาสจากฟีฟ่า และสนามช้าง อินเตอร์เนชั่นแนล เซอร์กิต ถึงแม้จะมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ เข้ามา จังหวัดบุรีรัมย์ก็ยังไม่ทิ้งสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ให้คงอยู่ ส่งผลให้จังหวัดบุรีรัมย์เป็นเมืองท่องเที่ยวที่น่าสนใจเพราะมีมิติด้านการท่องเที่ยวหลากหลายด้าน และมีนักท่องเที่ยวหลากหลายกลุ่มเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งภายใต้การพัฒนาการท่องเที่ยวที่หลากหลายนั้น จังหวัดบุรีรัมย์ก็ยังมีจุดด้อยด้านการบริการท่องเที่ยวอยู่ ซึ่งได้แก่ ปรับปรุง

คุณภาพสนามบิน ขาดรถโดยสารสาธารณะ โรงแรมและที่พักน้อย และร้านค้า ของที่ระลึกไม่หลากหลาย ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **สนามบิน** จากสำรวจความพึงพอใจนักท่องเที่ยวพบว่านักท่องเที่ยวต้องการให้สนามบินปรับปรุงเรื่องกลิ่นปฏิกูลจากมูลสัตว์ ที่ส่งกลิ่นจากภายนอกเข้ามาในสนามบิน ต้องการให้เพิ่มรถโดยสารสาธารณะรับส่งโดยสารระหว่างสนามบินและสถานที่ต่าง ๆ ในจังหวัดเพิ่มมากขึ้น และอยากให้มีความหลากหลายของร้านขายอาหารและขายสินค้าของที่ระลึกมากขึ้น ดังนั้น สนามบินจะต้องมีการระบบการจัดการกลิ่นที่เข้ามารบกวนจากภายนอกอาคารที่พักผู้โดยสาร เร่งหาภาคีเครือข่ายร่วมมือกันจัดตั้งรถโดยสารสาธารณะรับส่งโดยสารระหว่างสนามบินและสถานที่ต่าง ๆ และสรรหาร้านค้าที่มีความหลากหลายเข้ามาเปิดให้บริการในสนามบิน เช่น อาจนำร้านค้าชาวบ้านเข้ามาขายในอาคารรองรับผู้โดยสาร เป็นต้น
- **รถโดยสารสาธารณะ** การเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดบุรีรัมย์ยังเป็นการเดินทางที่ต้องพึ่งพาแค่รถยนต์ส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ เพราะ ยังขาดรถโดยสารสาธารณะที่เชื่อมโยงไปยังจุดท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่มีรถยนต์ส่วนตัวท่องเที่ยวได้ยากลำบาก ดังนั้น ควรมีรถโดยสารสาธารณะเชื่อมโยงระหว่างแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดบุรีรัมย์
- **โรงแรมและที่พัก** ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น ตามจำนวนสถานที่ท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นใหม่ของจังหวัดบุรีรัมย์ ทำให้ที่พักและโรงแรมปรับตัวและขยายตัวตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้นไม่ทัน ส่งผลให้ที่พักของจังหวัดบุรีรัมย์มีตัวเลือกที่น้อยและรองรับนักท่องเที่ยวได้ไม่มากนัก ดังนั้น ทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชนในพื้นที่ควรร่วมมือกัน จัดทำโฮมสเตย์แบบชาวบ้าน ๆ ที่เน้นวิถีชีวิต วัฒนธรรม ในเรื่องอาหารและที่พักแรมแบบพื้นบ้านให้มีมากขึ้น ซึ่งต้องผ่านการได้รับความสมัครใจและเห็นชอบจากประชาชนเจ้าพื้นที่
- **ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก** ณ อุทยานประวัติศาสตร์พนมรุ้ง ขาดความหลากหลายของสินค้า ส่งผลไม่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้าไปใช้บริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรคัดสรรร้านค้าใหม่ ๆ และสินค้าใหม่ ๆ เข้ามาจำหน่ายสินค้าในอุทยานประวัติศาสตร์พนมรุ้งเพิ่มมากขึ้น

30) จังหวัดนครสวรรค์

จังหวัดนครสวรรค์ เป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม ประเพณี และศาสนา ที่สำคัญมากมาย นอกจากนั้นยังมีทรัพยากรธรรมชาติที่งดงาม และมีจุดยุทธศาสตร์ทางภูมิศาสตร์ที่ไม่ห่างไกลจากกรุงเทพมหานครมากนัก และยังเป็นจังหวัดที่เป็นเส้นทางผ่านไปยังภาคเหนือ ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวจากกรุงเทพมหานคร และนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางผ่านไปยังภาคเหนือ แวะท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวมักไปท่องเที่ยวจำนวนมาก แต่จังหวัดนครสวรรค์ก็ยังมีจุดด้อยด้านการท่องเที่ยวที่ต้องพัฒนาต่อไป ซึ่งได้แก่ ขาดการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และการเพิ่มอุปกรณ์นิรภัยบุคคลในสถานที่ท่องเที่ยวผจญภัย ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว** จังหวัดนครสวรรค์มีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลายแต่ขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่รู้จักสถานที่ท่องเที่ยวอีกหลายแห่ง ดังนั้น ควรมีการผลักดันให้มีแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้น่าสนใจมากขึ้น เช่น การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงรุกที่มีคณะทำงานที่มาจากภาครัฐและเอกชน โดยเน้นการบูรณาการความร่วมมือในการทำงานร่วมกันในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต และ แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเช่น การรีวิวผ่านยูทูป การประชาสัมพันธ์ทางแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงต่าง ๆ เป็นต้นหรือมีการจัดกิจกรรม Promotion โดยใช้ในเรื่องของส่วนลดการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักเข้ามาดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยว
- **ความปลอดภัย** เส้นทางการเดินขึ้นเขา หรือที่ชาวบ้านเรียกว่าบันไดลิง ณ เขาหน่อ ยังมีระบบการจัดการความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวยังไม่ได้มาตรฐาน ดังนั้น ควรเพิ่มอุปกรณ์นิรภัยบุคคล เช่น หมวกนิรภัย และควรมีเจ้าหน้าที่คอยประจำตามจุดที่อาจเกิดความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุการพลัดตกเขาของนักท่องเที่ยวได้

31.) จังหวัดชัยภูมิ

จังหวัดชัยภูมิ เมืองแห่งทุ่งดอกกระเจียวหนึ่งในพิกัดต้องห้ามพลาดของคนรักดอกไม้ ผืนป่าอันกว้างใหญ่ และสายน้ำตกอันชุ่มฉ่ำ และอีกหลากหลายความงดงามทางธรรมชาติอย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวในจังหวัดชัยภูมิก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาเพื่อสร้างความประทับใจและการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดชัยภูมิมากขึ้น เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว รถโดยสาธารณะ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างที่หรือต่างภูมิภาคนั้น จำเป็นต้องมีศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเพื่อคอยช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งทางจังหวัดชัยภูมินั้นยังต้องปรับปรุงเรื่องนี้เพื่อที่จะสามารถบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- **รถโดยสารสาธารณะ** สถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งยังไม่มีรถที่บริการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว ดังนั้นการเดินทางมาเที่ยวก็ยากขึ้นไม่เอื้อต่อผู้ที่จะมาเดินทางท่องเที่ยวแบบไม่มีรถยนต์ส่วนตัว ดังนั้นสถานที่ท่องเที่ยวควรจะเพิ่มรถประจำทางที่เข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง
- **ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว** แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดชัยภูมิควรเพิ่มการดูแลรักษาความปลอดภัยมากขึ้น เนื่องจากบางสถานที่อยู่ห่างไกลควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหรือใช้กล้องวงจรปิด เพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้เมื่อยามเกิดอุบัติเหตุ

32.) จังหวัดสมุทรสงคราม

จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดท่องเที่ยว ที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและมีชายฝั่งทะเลติดอ่าว และมีพื้นที่เล็กที่สุดในประเทศไทย มีเพียง 3 อำเภอเท่านั้น คือ อำเภอเมือง อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที ชีวิตและวัฒนธรรมของผู้คนที่นี่มีความผูกพันกับแม่น้ำแม่กลองมาตั้งแต่อดีต จนได้รับการขนานนามว่า “เมืองสายน้ำสามเวลา”อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงครามก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาเพื่อสร้างความประทับใจและการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงครามมากขึ้น เช่น ห้องน้ำสาธารณะ ความปลอดภัย และภัตตาคาร/ร้านอาหาร ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **ห้องน้ำสาธารณะ** จังหวัดสมุทรสงครามมีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลายดังนั้นห้องน้ำคือหนึ่งสิ่งที่ต้องมีให้เพียงพอและทั่วถึง เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่
- **ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว** สถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดสมุทรสงครามในบางที่เป็นตลาดหรือเป็นสถานที่มีคนแออัดความปลอดภัยต้องมีการจัดการที่ทั่วถึงและจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้พร้อมและติดตั้งกล้องวงจรปิด

- **ภัตตาคาร/ร้านอาหาร** ร้านค้าหรือร้านอาหารในจังหวัดจังหวัดสมุทรสงครามควรจัดระเบียบและรักษามาตรฐานความสะอาดของคุณภาพสินค้าให้สดใหม่อยู่เสมอ ติดป้ายราคาให้ชัดเจน

33) จังหวัดศรีสะเกษ

จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดเล็ก ๆ หนึ่งในอีสานใต้ที่มีปราสาทหิน เต็มไปด้วยประวัติศาสตร์และธรรมชาติที่สวยงาม ทั้งน้ำตก ล่องแพและหาดทราย มีที่เที่ยวมากมาย โดยเฉพาะวัด สถาปัตยกรรมในจังหวัดศรีสะเกษ ที่สามารถดึงดูดผู้คนมายังแหล่งท่องเที่ยวได้ แต่ก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาเพื่อสร้างความประทับใจและการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดมากขึ้น เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว รถโดยสาธารณะ การบริการเชิงสุขภาพ ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** จังหวัดศรีสะเกษ ยังจำเป็นต้องมีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ประจำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อคอยช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งทางจังหวัดนั้นยังต้องปรับปรุงเรื่องนี้เพื่อที่จะสามารถบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- **รถโดยสารสาธารณะ** สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดมีระยะทางที่ห่างกันออกไปมากดังนั้นหากมีรถประจำทางก็จะสามารถทำให้ผู้ที่ไม่มีรถส่วนตัวสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้สะดวกมากขึ้น และบางแห่งยังไม่มีรถที่บริการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว ดังนั้นการเดินทางมาเที่ยวก็ยากขึ้นไม่เอื้อต่อผู้ที่จะมาเดินทางท่องเที่ยวแบบไม่มีรถยนต์ส่วนตัว ดังนั้น สถานที่ท่องเที่ยวควรจะเพิ่มรถประจำทางที่เข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง
- **การบริการเชิงสุขภาพ** สถานที่ท่องเที่ยวควรเพิ่มบริการท่องเที่ยวด้านสุขภาพให้มากขึ้น เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่ต้องการ เช่นการรวมตัวนวดแผนได้ ถือเป็นการสร้างรายได้ให้แก่ชาวบ้านหรือกลุ่มชาวบ้านในสถานที่ใกล้เคียงได้

34) จังหวัดตราด

จังหวัดตราด เป็นจังหวัดชายฝั่งทะเลที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี เต็มไปด้วยเกาะมากมาย ตามคำขวัญเมืองเกาะครึ่งร้อยแต่ก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาเพื่อสร้างความประทับใจและการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้

กลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดมากขึ้น เช่น รถโดยสาธารณะ ภัตตาคาร/ร้านอาหาร กิจกรรมผจญภัย ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **รถโดยสาธารณะ** เนื่องด้วยเป็นจังหวัดที่ค่อนข้างมีนักท่องเที่ยวหลากหลาย ดังนั้นค่าบริการควรจะรักษามาตรฐานเอาไว้ และมีราคาชัดเจน ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นชาวไทยหรือชาวต่างชาติ ซึ่งทางจังหวัดนั้นยังต้องปรับปรุงเรื่องนี้เพื่อที่จะสามารถบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความประทับใจเพื่อที่จะได้กลับมาเที่ยวอีกในภายภาคหน้า
- **ภัตตาคาร/ร้านอาหาร** ควรจัดการเรื่องความสะอาดและรักษามาตรฐานของอาหารไว้ให้สดสะอาดอยู่เสมอ ติดป้ายราคาให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้บริโภคได้ตัดสินใจเลือกซื้อได้อย่างสะดวกและควรเป็นราคาสุทธิแล้ว และหากเป็นราคาที่ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มควรแจ้งไว้ให้ชัดเจน
- **กิจกรรมผจญภัย** ในบางสถานที่ที่มีการเล่นกิจกรรมควรมีการตรวจสอบผู้มาใช้บริการและผู้ให้บริการ รวมไปถึงความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการเพื่อความปลอดภัย อุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องมีมาตรฐานและมีการตรวจสอบอยู่เสมอ เพื่อความปลอดภัย

35) จังหวัดปราจีนบุรี

จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดที่เป็นเมืองรองโซนภาคตะวันออก จังหวัดเล็ก ๆ ที่มากมายไปด้วยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณสถาน วัฒนธรรมประเพณี เดินทางง่าย ไม่ว่าจะขับรถเที่ยวเองหรือใช้บริการขนส่งสาธารณะก็สะดวกสบาย แต่ก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาเพื่อสร้างความประทับใจและการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดมากขึ้น เช่น ภัตตาคาร/ร้านอาหาร ห้องน้ำสาธารณะ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **ภัตตาคาร/ร้านอาหาร** ทางผู้ประกอบการต้องจัดการเรื่องมาตรการ การป้องกันการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา เช่น มีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายของนักท่องเที่ยวก่อนเข้าใช้บริการ มีการจัดบริการเจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือให้กับลูกค้า และจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการไม่ให้มีความหนาแน่น แออัดภายในร้านอาหาร
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรเพิ่มห้องน้ำสาธารณะในสถานที่ท่องเที่ยวให้มากขึ้น และห้องน้ำสาธารณะ เช่น วัด ปั๊มน้ำมัน โบราณสถานและสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรมีมาตรฐานความสะอาดและถูกลักษณะอนามัยอยู่เสมอ

- **แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** ควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนในการนำทางเข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เช่น จุดชมวิวเขาหินซ้อน และควรเพิ่มห้องน้ำสาธารณะและปรับปรุงในเรื่องความสะอาดและถูกต้องตามหลักอนามัย

36) จังหวัดชุมพร

จังหวัดชุมพร หนึ่งในจังหวัดของภาคใต้ ที่มีสถานที่ unseen จำนวนมากมาย ชมวิวธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวชุมพรก็สวยงามและอุดมสมบูรณ์ไม่แพ้ที่ไหน ๆ ทั้ง ภูเขา ทะเล น้ำตก หรือไหว้พระขอพร แต่ก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาเพื่อสร้างความประทับใจและการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดมากขึ้น เช่น รถโดยสารสาธารณะ ความปลอดภัย โรงแรมและที่พัก ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** ผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะต้องมีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาเป็นอย่างดี เช่น ให้ผู้โดยสารสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดการเดินทาง จัดหาเจลแอลกอฮอล์เพื่อให้ผู้โดยสารล้างมือก่อนขึ้นรถ เป็นต้น และผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะ ควรต้องตรวจสอบความพร้อมของ ผู้ขับและสภาพรถให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเพื่อพร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว
- **ความปลอดภัย** ควรมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดชุมพร และควรมี ไลฟ์การ์ดตามชายหาด หรือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอยู่ตรงจุดขึ้นเรือเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่โดยสารทางเรือได้ทันเวลา
- **โรงแรมและที่พัก** โรงแรมและที่พักทุกแห่ง ตรวจสอบสภาพของอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น แอร์ เครื่องทำน้ำอุ่น พัดลม เป็นต้น ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และควรปรับปรุงและพัฒนาให้โรงแรม ที่พัก ดูใหม่สะอาดอยู่เสมอ และควรจัดฝึกอบรมพนักงานในการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนเพิ่มเติม

37) จังหวัดสตูล

จังหวัดสตูล จังหวัดฝั่งอันดามันซึ่งมีสารพัดเกาะน่าเที่ยว สิ่งที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะนึกถึงเป็นอันดับแรกคือ “เกาะหลีเป๊ะ” แห่งนี้ได้ชื่อว่าเป็น “มัลดีฟส์เมืองไทย” สวรรค์ของคนรักทะเล แต่ก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาเพื่อสร้างความประทับใจและการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาท่องเที่ยว

ในจังหวัดมากขึ้น เช่น รถโดยสารสาธารณะ ภัตตาคาร/ร้านอาหาร กิจกรรมผจญภัย และความปลอดภัย ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** ควรเพิ่มรถโดยสารประจำทางเพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ง่ายและเป็นการเอื้อให้กับผู้ที่ไม่ได้เดินทางมาโดยรถส่วนตัว และมีรถบริการสาธารณะให้บริการเชื่อมโยงระหว่างสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดสตูล
- **ภัตตาคาร/ร้านอาหาร** เพิ่มรายชื่อร้านอาหารลงใน Google (map Earth Scholar) และแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารออนไลน์ ให้มากขึ้น เพื่อการค้นหาที่ง่ายขึ้นของนักท่องเที่ยว และรักษามาตรฐานของอาหารไว้ให้สดสะอาดอยู่เสมอ ติดป้ายราคาให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้บริโภคได้ตัดสินใจเลือกซื้อได้อย่างสะดวก
- **กิจกรรมผจญภัย** ในบางสถานที่ที่มีการเล่นกิจกรรมควรมีการตรวจสอบผู้มาใช้บริการและผู้ให้บริการ รวมไปถึงความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการเพื่อความปลอดภัย อุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องมีมาตรฐานและมีการตรวจสอบอยู่เสมอ เพื่อความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือ ไลฟ์การ์ดที่มีทักษะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวคอยดูแลนักท่องเที่ยวทั้งทางเรือและแนวชายหาด
- **ความปลอดภัย** ในกรณีเรือบริการนักท่องเที่ยวควรมีเสื้อชูชีพให้นักท่องเที่ยวทุกคน ในกรณีที่ต้องเข้า ถ้ำเลสเตโกดอน และอุทยานแห่งชาติทะเลบัน ควรระบบการจัดการลิง เพื่อไม่ให้ลิงมาขโมยของหรือทำร้ายนักท่องเที่ยวและควรเพิ่มกล้อง CCTV ในแหล่งท่องเที่ยวทุกที

38) จังหวัดตรัง

จังหวัดตรัง เป็นจังหวัดหัวเมืองอยู่ทางภาคใต้ของประเทศไทย ติดทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย ชายฝั่งทะเลตะวันตกเมืองสวยที่สงบเงียบ ทะเลเป็นสีคราม มีเกาะสวยงามที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวอย่างไม่ขาดสายแต่ก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาเพื่อสร้างความประทับใจและการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดมากขึ้น เช่น รถโดยสารสาธารณะ ความปลอดภัย ห้องน้ำสาธารณะ ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** ทางจังหวัดควรเพิ่มเส้นทางเดินรถเข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยวให้ทั่วถึง เพื่อเอื้อแก่ผู้ที่เดินทางโดยขนส่งสาธารณะ และผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะต้องมีมาตรการ

ป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาเป็นอย่างดี เช่น ให้ผู้โดยสารสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดการเดินทาง จัดหาเจลแอลกอฮอล์เพื่อให้ผู้โดยสารล้างมือก่อนขึ้นรถ เป็นต้น

- **ความปลอดภัย** ควรมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัด และควรมีไลฟ์การ์ดตามชายหาด หรือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอยู่ตรงจุดขึ้นเรือเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่โดยสารทางเรือได้ทันเวลา และหากเป็นสถานที่ลับตาควรติดกล้อง CCTV เพื่อความปลอดภัย
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรเพิ่มห้องน้ำสาธารณะในสถานที่ท่องเที่ยวให้มากขึ้น และห้องน้ำสาธารณะ เช่น วัด ปั๊มน้ำมัน สถานที่และสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรมีมาตรฐานความสะอาดและถูกลักษณะอนามัย อยู่เสมอ

39) จังหวัดพัทลุง

จังหวัดพัทลุงเป็นจังหวัดหนึ่งที่หลากหลายครบถ้วนทั้งที่เที่ยวธรรมชาติ และที่เที่ยวเชิงวัฒนธรรม เน้นป่าเขาธรรมชาติ และศิลปะโนราคับหนังตะลุงที่ทำให้นักท่องเที่ยวสนใจมาเที่ยวกันอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาเพื่อสร้างความประทับใจและการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดมากขึ้น เช่น รถโดยสารสาธารณะ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ร้านค้าของที่ระลึก ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** ทางจังหวัดต้องให้ผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะ ตรวจสอบความพร้อมของผู้ขับและสภาพรถให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเพื่อพร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว และเพิ่มรถโดยสารประจำทางที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้
- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะด้านภาษาเพิ่มขึ้น คือนอกจากพูดภาษาอังกฤษได้ควรพูดภาษาจีนได้ด้วย และบางศูนย์บริการต้องใช้ได้จริงต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- **ร้านค้าของที่ระลึก** ของที่ระลึกบางแห่งในจังหวัดมีการขายสินค้าราคาสูงมาก ควรปรับปรุงให้สินค้ามีราคาที่เหมาะสมไม่แพงจนเกินไป หรือทำสินค้าในราคาที่หลากหลายเพื่อที่จะขายได้ในราคาที่ย่อมเยาหรือไม่เกินกำลังซื้อของนักท่องเที่ยว

40) จังหวัดสกลนคร

จังหวัดสกลนคร เป็นจังหวัดที่ได้ชื่อว่าเป็นเมืองพุทธศาสน์ พระธาตุห้าแห่ง แหล่งอารยธรรมสามพันปี เนื่องจากมีประวัติศาสตร์อันยาวนานมีวัฒนธรรมและประเพณีดั้งเดิมที่ตกทอดกันรุ่นสู่รุ่นมาจากบรรพบุรุษตั้งแต่สมัยโบราณ ผสมผสานเข้ากับวัฒนธรรมไทยถิ่นอีสานจนมีความเป็นเอกลักษณ์และโดดเด่น กลายเป็นเมืองที่เต็มไปด้วยบรรยากาศแห่งศาสนาและอารยธรรมอันน่าสนใจ อุดมไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติมากมาย ด้วยความครบเครื่องทั้งหมดทำให้สกลนครเป็นเมืองที่น่าท่องเที่ยวไม่แพ้จังหวัดใดในภาคอีสาน แต่ก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาเพื่อสร้างความประทับใจและการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดมากขึ้น เช่น รถโดยสารสาธารณะ ห้องน้ำสาธารณะ โรงแรมและที่พัก ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** ทางจังหวัดต้องให้ผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะ ตรวจสอบความพร้อมของผู้ขับและสภาพรถให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเพื่อพร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว และเพิ่มรถโดยสารประจำทางที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ เนื่องจากแต่ละสถานที่มีระยะทางที่ห่างกัน ยากที่จะเดินทางหากไม่มีรถส่วนตัว
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ห้องน้ำสาธารณะในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ปั๊มน้ำมัน ควรมีมาตรฐานความสะอาดและถูกลักษณะอนามัย และหากเป็นห้องน้ำตามสถานที่ท่องเที่ยวควรจัดให้มีคนดูแลความสะอาดอยู่เสมอ
- **โรงแรมและที่พัก** โรงแรมและที่พักทุกแห่ง ควรมีมาตรฐานการป้องกันการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา เช่น มีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายของนักท่องเที่ยวก่อนเข้าพัก มีการจัดบริการเจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือให้กับลูกค้า และควรมีบริการ Wi-Fi ให้บริการลูกค้า

41) จังหวัดสุรินทร์

จังหวัดสุรินทร์ขึ้นชื่อว่าเป็นเมืองช้าง สุรินทร์เป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีธรรมชาติยังงดงาม และยังมีโบราณสถานต่าง ๆ ให้ได้ศึกษาประวัติศาสตร์ และนอกจากนี้ก็มีการแสดงโชว์ของน้องช้าง ถือเป็นไฮไลท์ที่ขนเอาความสามารถหลากหลายมาเอาใจนักท่องเที่ยว แต่ก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาเพื่อสร้างความประทับใจและการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดมากขึ้น เช่น รถโดยสารสาธารณะ ห้องน้ำสาธารณะ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **รถโดยสารสาธารณะ** ทางจังหวัดควรเพิ่มรถโดยสารประจำทางที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆได้ เนื่องจากแต่ละสถานที่มีระยะทางที่ห่างกัน ยากที่จะเดินทางหากไม่มีรถส่วนตัวและต้องให้ผู้ประกอบการรถโดยสารสาธารณะ ตรวจสอบความพร้อมของผู้ขับและสภาพรถให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเพื่อพร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว
- **ห้องน้ำสาธารณะ** เป็นห้องน้ำตามสถานที่ท่องเที่ยวควรจัดให้มีคนดูแลความสะอาดอยู่เสมอ และควรเพิ่มห้องน้ำสาธารณะในสถานที่ท่องเที่ยวมากขึ้น ให้เพียงพอกับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ
- **แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** ทางจังหวัดควรประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีอยู่ในจังหวัดให้ผู้คนรู้จักมากขึ้น เช่น การสร้างเรื่องราวที่น่าสนใจให้กับแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศผ่านสื่อออนไลน์ หรือทางระบบโทรทัศน์ เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวและเชิญเชิญนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวในจังหวัดสุรินทร์มากขึ้น

42) จังหวัดนครพนม

จังหวัดนครพนมเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายทั้งทางด้านแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ เอกลักษณ์เฉพาะตัวอาทิ เช่น อุทยานแห่งชาติภูลังกา พระธาตุพนม หมู่บ้านมิตรภาพไทย-เวียดนาม หรือบ้านนาจอก เป็นต้น ทั้งนี้การที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมายังจังหวัดนครพนมนั้นนอกจากสถานที่ท่องเที่ยวจะต้องมีความสวยงามและมีเอกลักษณ์แล้ว จังหวัดนครพนมก็ควรมีศักยภาพและความพร้อมในด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวและด้านการบริหารจัดการ เป็นต้น ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์** ควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ให้มากขึ้นทั้งทางสื่อออนไลน์ สื่อโทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ ควรมีแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ให้น่าสนใจมากขึ้น เช่น การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงรุกที่มีคณะทำงานที่มาจากภาครัฐและเอกชน โดยเน้นการบูรณาการความร่วมมือในการทำงานระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการธุรกิจ

- **แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** ควรมีการส่งเสริมให้มีการปรับภูมิทัศน์และเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในจังหวัดเพื่อให้มีความดึงดูดนักท่องเที่ยวมากขึ้น นอกจากนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น
- **รถโดยสารสาธารณะ** ภายในจังหวัดนครพนมยังไม่มีรถโดยสาร หรือรถสองแถวประจำทางมีเพียงรถสามล้อเครื่อง (รถสกายแลป) เท่านั้น นอกจากนี้ราคาค่าโดยสารยังไม่เป็นมาตรฐาน ควรมีการบริหารจัดการให้มีรถโดยสารสาธารณะรับส่งภายในจังหวัดเพิ่มขึ้นและให้มีความหลากหลาย เช่น จัดให้มีรถสองแถว รถมินิบัส รถตู้ เป็นต้น พร้อมทั้งควรมีการจัดตั้งราคาค่าโดยสารที่เป็นมาตรฐานขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ให้บริการ

43) จังหวัดลำพูน

จังหวัดลำพูนเป็นเมืองที่มีขนาดเล็กที่สุด เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวในเชิงศิลปวัฒนธรรมเป็นอย่างมาก มีแหล่งท่องเที่ยวทั้งวัดวาอาราม เจดีย์เก่าแก่ ศิลปะล้านนาแท้ที่มีลวดลายอันวิจิตรงดงาม อีกทั้งงานหัตถกรรมที่สั่งสมกันมาอย่างยาวนานจนเป็นสินค้าขึ้นชื่อ อย่างผ้าไหมยกดอก นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งปลูกลำไย กระเทียม แหล่งใหญ่ของภาคเหนือ ส่วนด้านอุตสาหกรรม ลำพูนนับเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพ เป็นศูนย์กลางของภาคเหนือตอนบน และมีนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่สี่เหลี่ยมเศรษฐกิจร่วมกับจังหวัด ทั้งนี้จังหวัดลำพูนยังคงมีจุดด้อยที่ต้องพัฒนาในอีกหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ด้านสถานพักแรม และด้านสินค้าชุมชน เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาจุดด้อยเหล่านี้ จะทำให้การท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูนนั้นมีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **ร้านขายสินค้า / ของที่ระลึก** สินค้าชุมชนควรมีการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย แต่ยังคงรูปแบบและลวดลายที่เป็นเอกลักษณ์ดั้งเดิมของจังหวัดลำพูน มีการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์โดยการตกแต่งและตรวจสอบผลิตภัณฑ์ทุกชิ้นก่อนนำออกจำหน่าย ควรมีการจัดตั้งศูนย์จัดจำหน่ายที่รวมสินค้าชุมชน หรือสินค้าท้องถิ่นเอาไว้เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถซื้อสินค้าได้สะดวกมากขึ้น
- **ความปลอดภัย** ควรมีการติดตั้งกล้อง CCTV ให้ครอบคลุมทั่วสถานที่ท่องเที่ยว และควรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยตรวจตราภายในแหล่งท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะจุดลับสายตาอย่างห้องน้ำสาธารณะ เป็นต้น

- **ด้านสถานพักแรม** ในช่วงสถานการณ์วิกฤต Covid-19 แพร่ระบาด สถานที่พักต่าง ๆ ภายในจังหวัดลำพูนนั้นยังขาดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา เช่น การตรวจอุณหภูมิ การสวมหน้ากากอนามัย เป็นต้น รวมถึงสถานพักแรมควรมีการจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานเพิ่มเติม เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีคุณภาพ

44) จังหวัดลำปาง

จังหวัดลำปางเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย ให้นักท่องเที่ยวได้มาศึกษาหาความรู้ และมาพักผ่อนหย่อนใจ ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวทางด้าน โบราณสถาน โบราณวัตถุ โดยแหล่งท่องเที่ยวทาง ธรรมชาติจะมีทั้งป่าไม้ ขอบเขตอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน อุทยานแห่งชาติดอยขุนตาล ที่ยังคงมีความอุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งต้นน้ำลำธารที่สำคัญ ที่รักษาระบบนิเวศวิทยา และหล่อเลี้ยงชีวิตความเป็นอยู่ของชาวจังหวัดลำปาง จังหวัดลำปางนั้นมีจุดแข็งในด้านของแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และมีจุดด้อยในด้านของแหล่งท่องเที่ยวประเภทกิจกรรมการผจญภัย ห้องน้ำสาธารณะ และภัตตาคาร/ร้านอาหาร เป็นต้น มีรายละเอียดแนวทางการพัฒนาดังนี้

- **กิจกรรมการผจญภัย** จังหวัดลำปางควรทำการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมด้านการผจญภัยให้มากขึ้น ควรมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านการผจญภัยในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรเพิ่มห้องน้ำสาธารณะให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว และควรบริหารจัดการห้องน้ำให้มีความสะอาดและถูกสุขลักษณะอนามัย
- **ภัตตาคาร/ร้านอาหาร** ร้านอาหารตามข้างทางควรมีบริการสุขา ควรจัดให้มีความร่วมมือกันระหว่างผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารกับภาคเอกชน เช่น จัดให้มีการชำระผ่านเงินออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวก มีการเพิ่มชื่อร้านอาหารและภัตตาคารลงใน Google map หรือแอปพลิเคชันออนไลน์ต่าง ๆ นอกจากนี้ร้านอาหารและภัตตาคารไม่ควรตั้งราคาอาหารแพงจนเกินไป และควรมีการติดป้ายราคาอาหารบอกไว้อย่างชัดเจน

45) จังหวัดอุตรดิตถ์

จังหวัดอุตรดิตถ์ เมืองท่องเที่ยวเรียบง่ายสไตล์ล้านนา ที่เป็นเส้นทางผ่านไปยังภาคเหนือหลายจังหวัด ตำนานอันลึกลับของเมืองลับแล ดินแดนแห่งลางสาดหวานหอม อุตรดิตถ์เป็นเมืองที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์มายาวนาน โดยมีการค้นพบหลักฐานการตั้งถิ่นฐานของชุมชนมาตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์ คือ

ก่อนยุคสุวรรณโคมคำ เชียงแสน และ ล้านนา สถานที่ท่องเที่ยวขึ้นชื่อมี อนุสาวรีย์พระยาพิชัยดาบหัก พิพิธภัณฑ์เมืองลับแล และอุทยานแห่งชาติภูสอยดาว เป็นต้น อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวใน**จังหวัดอุตรดิตถ์** ก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาด้านต่าง ๆ ได้แก่ ห้องน้ำสาธารณะ ร้านค้าของที่ระลึก และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- **ห้องน้ำสาธารณะ** ตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ไม่เพียงพอในการรองรับนักท่องเที่ยว และยังมีมาตรฐานด้านความสะอาดที่ไม่ถูกหลักอนามัย ดังนั้น ควรเพิ่มห้องน้ำสาธารณะให้เพียงพอกับนักท่องเที่ยว และความสะอาดถูกต้องตามหลักอนามัย
- **ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก** ควรมีความหลากหลายในการเลือกซื้อ และนำเอกลักษณ์ที่มีอยู่มาผสมผสานกันให้มีความทันสมัยมากขึ้น
- **ความปลอดภัย** ควรติดกล้อง CCTV ติดตั้งบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวให้ครอบคลุมเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตามจุดท่องเที่ยวต่าง ๆ

46) สุโขทัย

จังหวัดที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์มาตั้งแต่ครั้งอดีตจวบจบปัจจุบัน ณ เมืองเก่าแห่งนี้มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ มีร่องรอยทางประวัติศาสตร์ที่ควรค่าแก่การเรียนรู้ ผ่านโบราณสถานสำคัญที่ได้ชื่อว่าเป็นมรดกโลก ได้แก่ อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย และอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย เป็นต้น อีกทั้งยังคงไว้ซึ่งความเป็นวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมเรียบง่าย ในบรรยากาศที่ยังคงเป็นธรรมชาติให้ได้ไปสัมผัส เสน่ห์แบบไทยแนบชิดธรรมชาติ และอาหารที่ขึ้นชื่อของจังหวัด คือ ก๋วยเตี๋ยวสุโขทัย อย่างไรก็ตามในส่วนของจุดที่ต้องพัฒนาด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย ได้แก่ เรื่อง ภัตตาคาร/ร้านอาหาร ห้องน้ำสาธารณะ และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- **ภัตตาคาร/ร้านอาหาร** ควรเพิ่มความหลากหลายของร้านอาหาร เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้บริโภคมากขึ้น และควรดูแลสุขอนามัยร้านอาหารที่อยู่ใกล้บริเวณถนนที่กำลังปรับปรุง เช่น การฉีดน้ำถนนบริเวณหน้าร้านอาหารเพื่อลดฝุ่น หรือ หาสิ่งปิดคลุมป้องกันฝุ่นในร้านอาหาร
- **ห้องน้ำสาธารณะ** ตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ยังมีมาตรฐานด้านความสะอาดที่ไม่ถูกหลักอนามัย ดังนั้น ควรรักษาความสะอาดให้ถูกต้องตามหลักอนามัย และควรเพิ่มมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19)

- **ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** ควรมีป้ายบอกทางและจัดตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์กับนักท่องเที่ยว

47) ระนอง

จังหวัดที่เป็นเมืองที่เต็มไปด้วยสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่หลากหลาย ทั้งทะเล น้ำตก ภูเขา บ่อน้ำร้อน และแหล่งท่องเที่ยวชุมชน สถานท่องเที่ยวขึ้นชื่อ ได้แก่ เกาะพยาม ได้รับฉายาว่าเป็นหนึ่งใน มัลดีฟส์เมืองไทย เป็นเกาะขนาดใหญ่ หรือไปสัมผัสวิถีชีวิตชาวมอแกน และไปแช่เท้าน้ำพุร้อนรักษะวาริน เป็นต้น อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวในจังหวัดระนอง ก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาด้านต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำสาธารณะ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว สนามบิน ดังต่อไปนี้

- **ห้องน้ำสาธารณะ** ควรเพิ่มปริมาณห้องน้ำให้เพียงพอเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ควรหมั่นทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ
- **ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว** ควรมีไลฟ์การ์ดตามชายหาด เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำตามจุดต่าง ๆ ในสถานที่ท่องเที่ยว และติดตั้งกล้อง CCTV ให้ครอบคลุมสถานที่ท่องเที่ยว ดูแลให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา
- **สนามบิน** มีขนาดเล็ก และเที่ยวบินมีจำนวนน้อย ควรเพิ่มจำนวนเที่ยวบิน และปรับให้สนามบินมีขนาดใหญ่เพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว

48) น่าน

น่านเป็นจังหวัดที่เต็มไปด้วยวัฒนธรรมประเพณี ภูเขาที่สลับซับซ้อน ทรัพยากรทางธรรมชาติก็สวยงาม มีที่เที่ยวหลากหลาย อีกทั้งยังอบอวลด้วยกลิ่นอายของศิลปวัฒนธรรม สถานที่ท่องเที่ยวได้รับความนิยม เช่น วัดภูมินทร์ ดอยเสมอดาว และพระธาตุแช่แห้ง เป็นต้น อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน ก็ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาด้านต่าง ๆ เช่น การบริการเชิงสุขภาพ ร้านค้าของที่ระลึก รถโดยสารสาธารณะ ดังต่อไปนี้

- **การบริการเชิงสุขภาพ** ควรเพิ่มบริการเชิงสุขภาพที่หลากหลายให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการได้มากขึ้น
- **ร้านค้าของที่ระลึก** ควรมีการขายสินค้าที่มีความหลากหลาย นำเอกลักษณ์ที่มีอยู่มาผสมผสานกันให้มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่อดึงดูดกลุ่มนักท่องเที่ยวให้มาซื้อสินค้า

- **รถโดยสารสารสาธารณะ** ควรเพิ่มเที่ยวรถโดยสารสาธารณะให้เพียงพอกับนักท่องเที่ยว ควรดูแลรักษาความสะอาดภายในอาคารและบริเวณสถานีขนส่งผู้โดยสาร และมีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ให้มีความรัดกุม

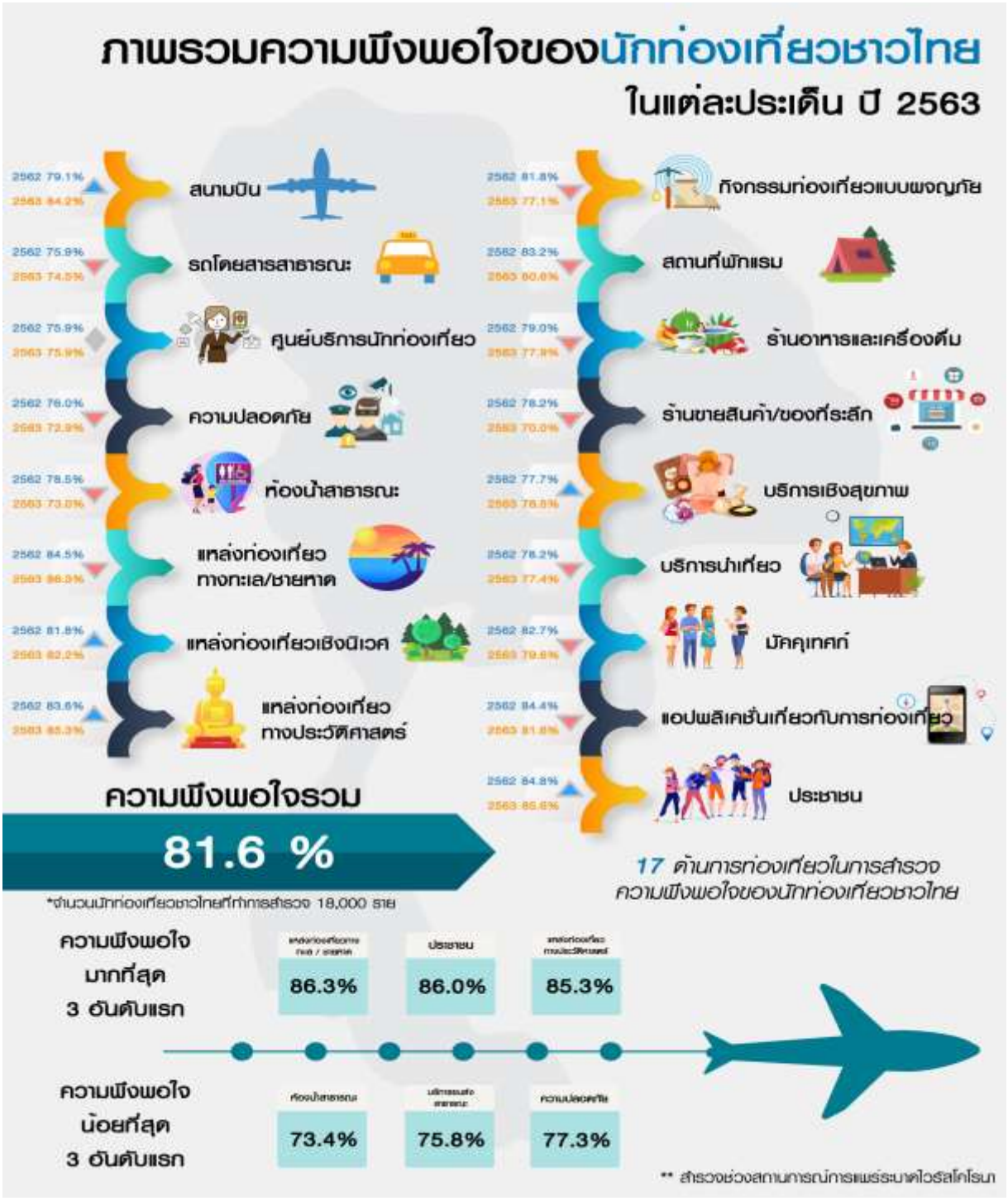
บทที่ 5

รูปแบบเค้าโครงการจัดทำสรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic)

บทที่ 5

สรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic)

ภาพที่ 4 : สรุปผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญของนักท่องเที่ยวชาวไทย



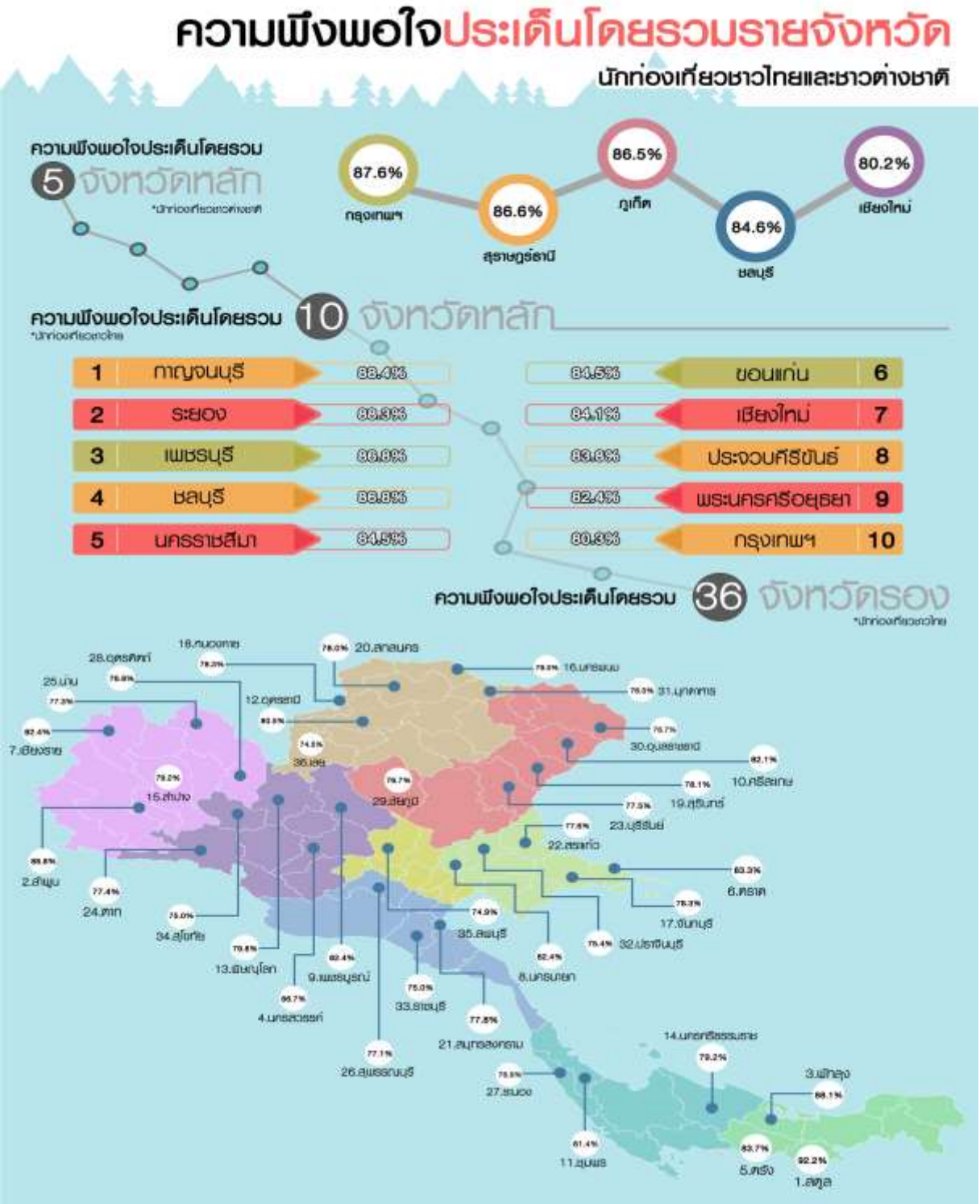
ภาพที่ 5 : ผลการสำรวจที่เป็นประเด็นสำคัญของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



ภาพที่ 6 : สรุปประเด็นการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย 2563



ภาพที่ 7 : ความพึงพอใจประเด็นโดยรวมรายจังหวัด



หน้าที่ 5-4 โครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ภาพที่ 8 : ความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) ของนักท่องเที่ยวชาวไทย



ภาพที่ 9 : ความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



บทที่ 6

ฐานข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว ในประเทศไทย ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

บทที่ 6

ฐานข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สะท้อนถึงปัจจัยหรือแรงผลักดันในการเดินทางมาท่องเที่ยวต่างประเทศและเดินทางมาประเทศไทย มีฐานข้อมูลการท่องเที่ยวด้านทัศนคติต่อการท่องเที่ยวไทยและพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สำหรับในปี 2563 เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการจัดทำแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติแต่ละกลุ่มตลาดรวมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยให้ตรงตามความต้องการของแต่ละพื้นที่ จึงได้จัดทำรูปแบบโครงสร้างฐานข้อมูล และรูปแบบรายงานของฐานข้อมูล ทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังนี้

1. รูปแบบโครงสร้างฐานข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

1) กรอบการประมวลผลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

การนำเสนอข้อมูลผลการสำรวจ	Profile / Others	Satisfaction (Q15) / Dissatisfaction(Q16)		หมายเหตุ
		CROSS TAB First Visit / Revisit	CROSS TAB Own arrangement/ Semi-FIT / By travel agent	
ภาพรวมประเทศ (ประมวลโดยการหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	√	√	√	

การนำเสนอข้อมูลผลการสำรวจ	Profile / Others	Satisfaction (Q15) / Dissatisfaction(Q16)		หมายเหตุ
		CROSS TAB First Visit / Revisit	CROSS TAB Own arrangement/ Semi-FIT / By travel agent	
จากการสำรวจในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญรวม 5 จังหวัด)				
จังหวัดท่องเที่ยวที่สำรวจนักท่องเที่ยวจำนวน 5 จังหวัด				
1. กรุงเทพมหานคร	√	√	√	
2. ภูเก็ต	√	√	√	
3. ชลบุรี	√	√	√	
4. เชียงใหม่	√	√	√	
5. สุราษฎร์ธานี	√	√	√	

2) กรอบการประมวลผลของนักท่องเที่ยวชาวไทย

การนำเสนอข้อมูลผลการสำรวจ	ข้อมูลประชากรศาสตร์	Satisfaction (Q14) CROSS TAB รูปแบบการจัดการเดินทาง	หมายเหตุ
ภาพรวมประเทศ (ประมวลโดยการหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย	√	√	

การนำเสนอข้อมูลผลการสำรวจ	ข้อมูลประชากรศาสตร์	Satisfaction (Q14) CROSS TAB รูปแบบการจัดการเดินทาง	หมายเหตุ
จากการสำรวจในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ 10 จังหวัดหลัก และจังหวัดท่องเที่ยวรอง 36 จังหวัด)			
สำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทย 10 จังหวัดหลัก			
1. กรุงเทพมหานคร	√	√	
2. กาญจนบุรี	√	√	
3. ชลบุรี	√	√	
4. ระยอง	√	√	
5. พระนครศรีอยุธยา	√	√	
6. นครราชสีมา	√	√	
7. ขอนแก่น	√	√	
8. เพชรบุรี	√	√	
9. ประจวบคีรีขันธ์	√	√	
10. เชียงใหม่	√	√	
สำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทย 36 จังหวัดหลัก			
1. นครศรีธรรมราช	√	√	
2. อุดรธานี	√	√	
3. ลพบุรี	√	√	
4. พิษณุโลก	√	√	
5. นครนายก	√	√	
6. เชียงราย	√	√	
7. อุบลราชธานี	√	√	

การนำเสนอข้อมูลผลการสำรวจ	ข้อมูลประชากรศาสตร์	Satisfaction (Q14) CROSS TAB รูปแบบการจัดการเดินทาง	หมายเหตุ
8. จันทบุรี	√	√	
9. สุพรรณบุรี	√	√	
10. ราชบุรี	√	√	
11. ตาก	√	√	
12. เพชรบูรณ์	√	√	
13. เลย	√	√	
14. หนองคาย	√	√	
15. สระแก้ว	√	√	
16. มุกดาหาร	√	√	
17. บุรีรัมย์	√	√	
18. นครสวรรค์	√	√	
19. ชัยภูมิ	√	√	
20. สมุทรสงคราม	√	√	
21. ศรีสะเกษ	√	√	
22. ตราด	√	√	
23. ปราจีนบุรี	√	√	
24. ชุมพร	√	√	
25. สตูล	√	√	
26. ตรัง	√	√	
27. พัทลุง	√	√	
28. สกลนคร	√	√	
29. สุรินทร์	√	√	
30. นครพนม	√	√	
31. ลำพูน	√	√	

การนำเสนอข้อมูลผลการสำรวจ	ข้อมูลประชากรศาสตร์	Satisfaction (Q14) CROSS TAB รูปแบบการจัดการเดินทาง	หมายเหตุ
32. ลำปาง	√	√	
33. อุตรดิตถ์	√	√	
34. สุโขทัย	√	√	
35. ระนอง	√	√	
36. น่าน	√	√	

2. ฐานข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ของปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ได้ดำเนินการจัดทำรูปแบบ Soft file บรรจุอยู่ใน DVD-ROM ข้อมูล

บทที่ 7

รายงานผลการจัดประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 7

รายงานผลการจัดประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7.1 วัตถุประสงค์ในการจัดประชุม

1) เพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยและผลการสำรวจความเชื่อมั่นในมาตรการการป้องกันและเยียวยาในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)

2) เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย

7.2 วัน เวลา และสถานที่ในการจัดประชุม

วันพฤหัสบดี ที่ 7 มกราคม 2563 เวลา 09.00 - 15.30 น.

ณ ห้อง Mayfair Ballroom ชั้น 11 โรงแรม Berkeley Hotel กรุงเทพมหานคร

7.3 จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม

ผู้เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วย ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง จำนวนทั้งสิ้น 101 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ผู้เข้าร่วมประชุมจากหน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ

หน่วยงานในกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กรมการท่องเที่ยว กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ได้แก่ กองทัพเรือ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช กรมส่งเสริมการเกษตร กรมการจัดหางาน กรมการขนส่งทางบก กรมเจ้าท่า กรมการปกครอง กรมท่าอากาศยาน สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักวัฒนธรรมกีฬาและการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย การรถไฟขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

(2) ผู้เข้าร่วมงานจากหน่วยงานภาคมหาวิทยาลัย

หน่วยงานภาคมหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

(3) ผู้เข้าร่วมงานจากหน่วยงานภาคสมาพันธ์ สมาคม และภาคเอกชน

หอการค้าไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย สมาคมมัคคุเทศก์แห่งประเทศไทย บริษัท PGAT โรงแรม Berkeley Hotel บริษัทขนส่งจำกัด บริษัทแอสเสท เวิร์ด รีเทล จำกัด บริษัทดีดีทัวร์ บริษัทคอนเนอร์สโตนโซลูชั่น จำกัด

7.4 ประธานเปิดการประชุม และผู้กล่าวรายงานการประชุม

ประธานเปิดการประชุม: นายทวีศักดิ์ วาณิชย์เจริญ รองปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ผู้กล่าวรายงานการประชุม: นายชาคริต ปิตานุพงศ์ ผู้อำนวยการกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา

7.5 สรุปผลการประชุมเชิงวิชาการ

ประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในช่วงแรกจะเป็นการนำเสนอหัวข้อ การนำเสนอผลการสำรวจ“ทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย” โดย นายสาคร ชนะไพฑูรย์ รองผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) และดร.พนิตศิรี แพ่งสภา นักวิจัยมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมีการนำเสนอความเป็นมา วัตถุประสงค์ วิธีการศึกษาของการดำเนินโครงการฯ หลังจากนั้นเป็นการ นำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยของปี 2563

ช่วงที่ 2 เป็นการเสวนาเรื่อง “การสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19” ในครั้งนี้ ได้มีท่านวิทยากรผู้ส่งคุณวุฒิในด้านการท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ จำนวน 5 ท่าน ได้ให้เกียรติมาให้ความรู้และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย ดังต่อไปนี้ 1. คุณสาคร ชนะไพฑูรย์ รองผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) 2. คุณปภิภากร สุวรรณกาศ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 3. คุณสุรวัช อัครวรมาศ รองประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 4. คุณวุฒิชัย เหลืองอมรเลิศ กรรมการบริหารสภาหอการค้า

แห่งประเทศไทย และ 5. คุณฐนิวรรณ กุลมงคล นายกสมาคมภัตตาคารไทย โดยมีรายละเอียดกล่าวโดยสรุปของทั้ง 3 หัวข้อเสวนา ดังต่อไปนี้

หัวข้อที่ 1 การเตรียมความพร้อมเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) อย่างไร

คุณสาคร ชนะไพฑูรย์ รองผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) กล่าวว่า การใช้วิกฤตให้เป็นโอกาสในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19) เป็นโอกาสที่หน่วยงานจะปรับปรุงพนักงานให้มีความพร้อมในเรื่องของดิจิทัลให้มากขึ้น เนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้การออนไลน์เข้ามามีบทบาทกับหน่วยงานหรือธุรกิจมากขึ้นจึงเป็นโอกาสที่หน่วยงานจะปรับปรุงจุดอ่อนและรักษาจุดแข็งของหน่วยงานให้มีความพร้อมเตรียมรับกับการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้น

คุณปภิภากร สุวรรณกาศ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กล่าวว่า การคัดกรองนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติก่อนที่จะเดินทางเข้าพักในสถานที่ต่าง ๆ โดยจะต้องผ่านการกักตัวในที่ที่หน่วยงานของรัฐจัดไว้ให้นักท่องเที่ยวทำประกันชีวิตหรือประกันสุขภาพที่ควบคุมโรคโควิด-19 นักท่องเที่ยวต้องวางแผนในการท่องเที่ยวและทำไทม์ไลน์ของตนเอง

คุณสุรวัช อัครวรมาศ รองประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวว่า กฎหมายรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย เช่น บริษัททัวร์ที่รับนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศต้องมีมาตรฐานในการรับนักท่องเที่ยวบริษัททัวร์เป็นอย่างไร ไกด์เป็นอย่างไร

คุณวุฒิชัย เหลืองอมรเลิศ กรรมการบริหารสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย กล่าวว่า คุณภาพในการท่องเที่ยวโดยไม่เน้นเฉพาะนักท่องเที่ยวอย่างเดียวโดยให้มีส่วนร่วมในพื้นที่นั้น ๆ โดยมีส่วนร่วมกันทุกคนไม่ใช่แค่เฉพาะกลุ่มเล็ก ๆ สร้างคุณค่าให้ทั้งนักท่องเที่ยวและท้องถิ่น สามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มเป้าหมาย คุณฐนิวรรณ กุลมงคล นายกสมาคมภัตตาคารไทย เตรียมมาตรฐานของร้านอาหารในการให้บริการและการใช้บริการผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน การป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (โควิด-19)

หัวข้อที่ 2 ถ้าหากในอนาคตอันใกล้ มีการเปิดประเทศต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ควรมีแนวทางอย่างไรในการเตรียมความพร้อมรับนักท่องเที่ยว ในรูปแบบการท่องเที่ยววิถีชีวิตใหม่ New Normal เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว

คุณสาคร ชนะไพฑูรย์ รองผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) กล่าวว่า สร้างเรื่องราวให้กับอาหารของไทยให้มีจุดเด่นดึงดูดให้ชาวต่างชาติเข้ามาสนใจอาหารของไทยและรู้จักอาหารของไทยให้มากขึ้น

คุณปภิภากร สุวรรณกาศ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กล่าวว่า “บัตรใบเดียวเที่ยวทั่วไทย” โดยการใช้บัตรใบเดียวในการซื้อของ การเดินทาง การเข้าพัก หรืออื่นๆ ในการท่องเที่ยว ตู้จ่ายเงินในการทำประกันชีวิตโดยการซื้อประกันอย่างเร่งด่วน ขายแพ็คเกจท่องเที่ยว โดยมีให้เลือกภายในสนามบิน และมีการรับรองจากหน่วยงานต่าง ๆ

คุณสุรวัช อัครวรมาศ รองประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวว่า ห่วงโซ่อุปทานของประเทศจะอยู่รอดได้โดยการหาโอกาสจากสถานการณ์วิกฤตขณะนี้โดยการนำ “การท่องเที่ยวในแนวกัญชา” มาเป็นแนวทางในการผลักดันให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในประเทศหรือมาใช้ทรัพยากรของประเทศมากขึ้น

คุณวุฒิชัย เหลืองอมรเลิศ กรรมการบริหารสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย กล่าวว่า ความสะดวกปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวว่าเดินทางเข้ามาแล้วจะได้รับการต้อนรับความสะดวกปลอดภัยทั้งเรื่องการเดินทางและการพักอาศัย

คุณฐนิวรรณ กุลมงคล นายกสมาคมภัตตาคารไทย กล่าวว่า ร้านอาหารต้องมีมาตรฐานหรือป้ายการันตีว่าได้รับมาตรฐานเพื่อเป็นการยกระดับร้านอาหารครบทุกด้าน ทั้งด้านความสะอาดและปลอดภัย

หัวข้อที่ 3 ข้อเสนอแนะ

สรุปโดยภาพรวมนั้นวิทยากรทั้ง 5 ท่าน มีข้อเสนอแนะในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวซึ่งอยากให้มีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะมาตรฐานการท่องเที่ยวและให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานหรือชุมชนที่มีความอ่อนแอจากผลกระทบสถานการณ์วิกฤตไวรัสโคโรนา ได้เตรียมพร้อมรับมือกับการท่องเที่ยวที่กำลังจะฟื้นตัวขึ้นหลังสถานการณ์วิกฤตไวรัสโคโรนา นอกจากนั้นต้องผลักดันคุณภาพมาตรฐานด้านการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ไว้อย่างมีประสิทธิภาพ การ์ดอย่าตก นอกจากเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวแล้ว ภาครัฐและเอกชนยังเสนอแนะให้ทุกภาคส่วนสนับสนุนมีการกระจายการท่องเที่ยวให้ทั่วทุกภาค ทั้งนี้ก็เพื่อกระจายรายได้อย่างทั่วทุกทุกภาคส่วน

7.6 ภาพบรรยากาศการจัดประชุม



เปิดการประชุมเชิงวิชาการ
โดย นายทวีศักดิ์ วาณิชย์เจริญ
รองปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



กล่าวรายงานเปิดการประชุม
โดย นายชาคริต ปิตานุพงศ์
ผู้อำนวยการกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา



นายชาคริต ปิตานุพงศ์ ผู้อำนวยการกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา หมอบของที่ระลึกแก่ นายทวีศักดิ์ วาณิชย์เจริญ รองปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



นำเสนอผลการสำรวจ “ทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563”
โดย นายสาคร ชนะไพฑูรย์ รองผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.)
ดร.พนิตศิรี แพ่งสภา นักวิจัยมหาวิทยาลัยมหิดล



การเสวนาเรื่อง “การสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว
ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19”โดย วิทยากรที่มีประสบการณ์

วิทยากรผู้ร่วมเสวนา

คุณสาคร ชนะไพฑูรย์ รองผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.)	คุณปภิภากร สุวรรณกาศ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

คุณสุรวัช อัครวรมาศ รองประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	คุณวุฒิชัย เหลืองอมรเลิศ กรรมการบริหารสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	คุณฐนิวรรณ กุลมงคล นายกสมาคมภัตตาคารไทย

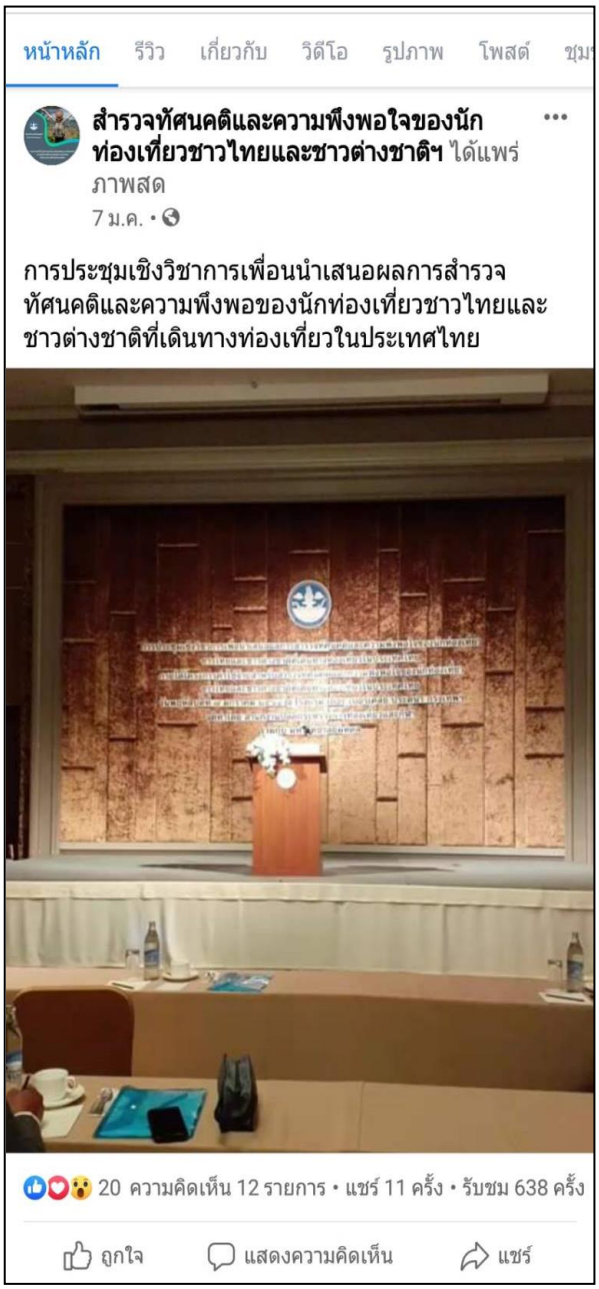
ภาพบรรยากาศระหว่างการประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

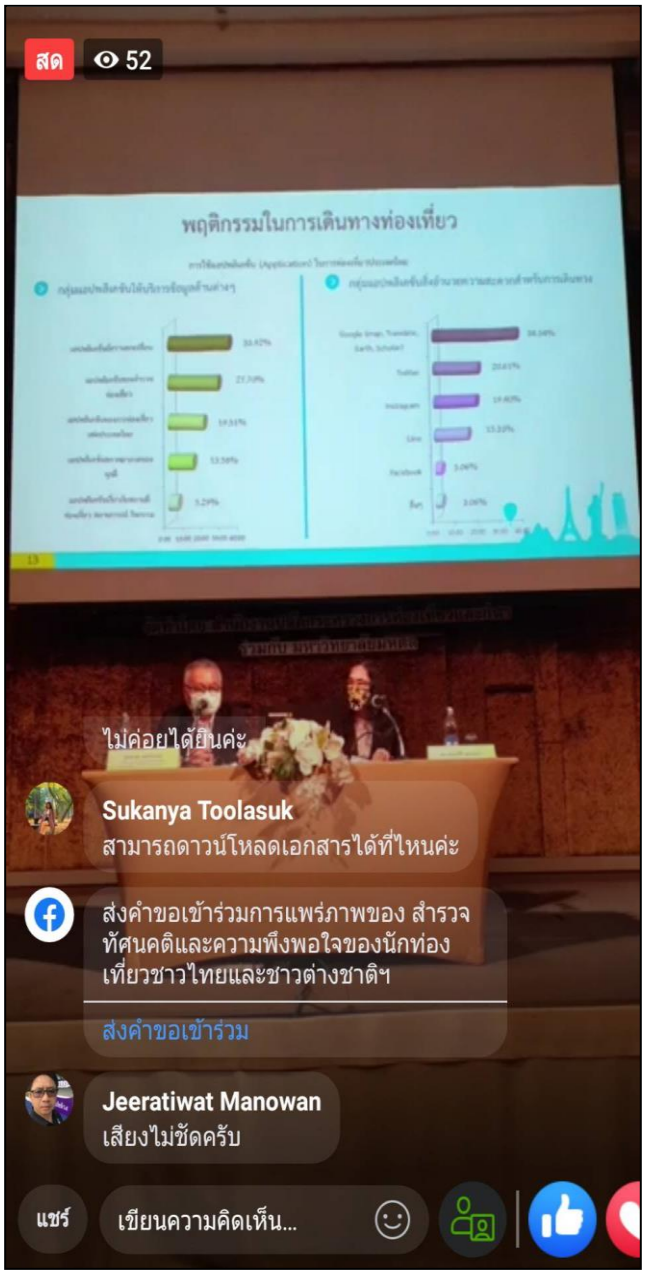






ภาพการถ่ายทอดสดการประชุมผ่านทางระบบออนไลน์ Facebook Live การจัดประชุมเชิงวิชาการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง





กำหนดการประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

กำหนดการประชุมเชิงวิชาการ
เพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ
ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
วันพฤหัสบดีที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๕.๓๐ น.
ณ ห้อง Mayfair Ballroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkeley Hotel กรุงเทพฯ

๐๙.๐๐ – ๐๙.๓๐ น.	ลงทะเบียน
๐๙.๓๐ – ๐๙.๔๕ น.	กล่าวรายงานเปิดการประชุม **กล่าวรายงาน** โดย นายชาคริต ปิตานุพงศ์ ผู้อำนวยการกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา **กล่าวเปิดการประชุม** โดย นายโชติ ตราชู ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา หรือ ผู้แทน
๐๙.๔๕ – ๑๐.๔๕ น.	นำเสนอผลการสำรวจ **"ทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย "** โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงพรรณ ศฤงคารินทร์ หัวหน้าโครงการฯ มหาวิทยาลัยมหิดล ดร.พินิตสิรี แพ่งสภา นักวิจัยโครงการฯ
๑๐.๕๐ – ๑๑.๐๐ น.	ตอบข้อซักถาม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
๑๑.๐๐ – ๑๒.๓๐ น.	เสวนาเรื่อง **"การสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวในสถานการณ์การแพร่ระบาด ของเชื้อไวรัสโควิด - ๑๙"** **ผู้ร่วมเสวนา** โดย ผู้แทนจาก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ผู้แทนจาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้แทนจาก สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้แทนจาก สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย **ดำเนินรายการ** โดย คณะที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล
๑๒.๓๐ – ๑๓.๓๐ น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
๑๓.๓๐ – ๑๔.๓๐ น.	แบ่งกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็นเพื่อหาข้อเสนอแนะแนวทางการบูรณาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน **กลุ่มที่ ๑** หน่วยงานภาครัฐ **กลุ่มที่ ๒** หน่วยงานภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ภาควิชาการ และอื่นๆ
๑๔.๓๐ – ๑๕.๓๐ น.	รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากผลการประชุมเชิงวิชาการ

.....

หมายเหตุ ๑. กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม
๒. บริการอาหารว่างช่วงเช้าและบ่ายในห้องประชุม

ใบลงรายชื่อผู้เข้าร่วมการประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๑.	นายชาคริต ปิตานุพงศ์	ผู้อำนวยการกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา	กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา		
๒.	นางเกษรารภรณ์ วิมลรัตน์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	กลุ่มบริหารงานทั่วไป		
๓.	นางสาวปุณิกา ทองโสม	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	กลุ่มบริหารงานทั่วไป	098901 0992	
๔.	นางสาวธันยาภรณ์ สุขมาก	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	กลุ่มบริหารงานทั่วไป		
๕.	นางสาววิมลิน พฤกษานุพงศ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	กลุ่มสถิติ ดัชนีเศรษฐกิจและสารสนเทศการท่องเที่ยวและกีฬา		

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ณ ห้อง Mayfair Ballroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๖.	นายธนาธร จงก้องเกียรติ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	กลุ่มสถิติ ดัชนีเศรษฐกิจและสารสนเทศการท่องเที่ยวและกีฬา		
๗.	นางสาวนัดดา ศิริประชานนท์	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	กลุ่มสถิติ ดัชนีเศรษฐกิจและสารสนเทศการท่องเที่ยวและกีฬา		
๘.	นางสาวอัคณา ศรีปฐมากร	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	กลุ่มสถิติ ดัชนีเศรษฐกิจและสารสนเทศการท่องเที่ยวและกีฬา	0867482155	
๙.	นายสุกฤษฎ์ เอมมี	เศรษฐกร	กลุ่มสถิติ ดัชนีเศรษฐกิจและสารสนเทศการท่องเที่ยวและกีฬา		
๑๐.	นายบุญสรรค์ ประเสริฐกุลชัย	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	กลุ่มวางแผนเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา	0885574474	

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ณ ห้อง Mayfair Ballroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๑๑.	นางสาวเบญญาภา วัฒท้วม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	กลุ่มวางแผนเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา	0813370144	
๑๒.	นายธรากต สินนอก	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กลุ่มวางแผนเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา	0961397323	
๑๓.	นายตุลยภาค กรณ์ทนแรง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	กลุ่มวิจัยและพัฒนานวัตกรรมด้านการท่องเที่ยวและกีฬา		
๑๔.	นายอภิศักดิ์ เชี่ยวบางยาง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กลุ่มวิจัยและพัฒนานวัตกรรมด้านการท่องเที่ยวและกีฬา	0850492930	
๑๕.	นางสาวพัชรา ยืนนาน	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	กลุ่มวิจัยและพัฒนานวัตกรรมด้านการท่องเที่ยวและกีฬา	0994465907	

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๑๖.	นางสาววรัฐนิตย์ วอดเจริญ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	กองยุทธศาสตร์และแผนงาน		
๑๗.	นางสาวณัชชา ทองสุภาพ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	"		
๑๘.	นายชัชดล เรืองอำพร	เจ้าหน้าที่กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว	กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว		
๑๙.	นางสาวฉุกุกร วีระสิบพงศ์	นักวิเคราะห์ชำนาญการพิเศษ รักษาการผู้อำนวยการสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ		

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๒๐.	นางสาววรพร สิงห์เมือง	นักวิเคราะห์ชำนาญการพิเศษ	กองยุทธศาสตร์ และแผนงาน		
๒๑.	นางสาววรรษวรรณ โกวาที	นักวิเคราะห์ชำนาญการ	กองยุทธศาสตร์ และแผนงาน		
๒๒.	นางสาวนรัญญา บางล้อ	นักวิเคราะห์ชำนาญการ	กองยุทธศาสตร์ และแผนงาน		
๒๓.	นางสาวพนิดา คำสำเริง	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ	กองยุทธศาสตร์ และแผนงาน		

ในลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๒๔.	นางสาวเสาวมัย แซ่อึ้ง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ			
๒๕.	นางสาวมทินา พลรักษ์เขต	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ			
๒๖.	นางสาวกรกัทร ธนมัทรตะการ	นักจัดการงานทั่วไป			
๒๗.	นายสุรเชษฐ์ ชันสิโหติ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ			
๒๘.	นางสาวนุชนาถ เนตรโรจนะ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ			

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๒๙.	นางสาวเมธินี ศรีภาวี	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน			เมธินี
๓๐.	นางสาวณนันท์ สินธุศิริ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ			
๓๑.	นางสาววราภรณ์ ภานิธีรภาพ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กองยุทธศาสตร์และแผนงาน		๐๘๙๑๙๙๙๙
๓๒.	นางสาวนลินนัท ทุตาการ	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	กองยุทธศาสตร์และแผนงาน		ณลินนัท
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ณ ห้อง Mayfair Ballroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
	นายสุรัช ไชยพันธ์	ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนการท่องเที่ยว	0๒-๒๕๑๖๘๘๘	
	นางสาวสุดารัตน์ ชัยเกิด	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	098-707๑๔๓๖	
	นายสุรพล [illegible]	[illegible]	[illegible]	
	นาย [illegible]	[illegible]		
	น.ส. [illegible]	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน		

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
	น.ส.สุปิยา อังษกิจ	นักวิเคราะห์ฯ		
	นาย ศิกฤษฎ์ นาคะ	พ.ท.ว.	061-4064409	ศิกฤษฎ์
	นายอนันต์ ศิริโสภณ	กพร.ทน.	084 9980004	อนันต์ ศ.

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ณ ห้อง Mayfair Ballroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานภาครัฐ

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๑.	นางสาวสุภิญญา คำมั่น	นักวิชาการสถิติชำนาญการ	สำนักงานสถิติแห่งชาติ	๐๒๑๑ ๔๘๔๓-๑๓๙	
๒.	นางสาวปณิตานาถ สวนแก้ว พาสัตย์ชัญชา ใสอ่อน	นักพัฒนาการท่องเที่ยว ชำนาญการพิเศษ นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ	กรมการท่องเที่ยว	~~๐๙๙๙-๖๖๖๖๖๖~~ ๐๘๐๖๐๑๑๖๕๘	
๓.	นางสาวนิสารัตน์ วรประดิษฐ์	นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ	กรมการท่องเที่ยว	๐๘๙-๔๔๓๙-๑๐๒	
๔.	นางสาวรัญา สายสุดสุภัค	นักพัฒนาการท่องเที่ยว ชำนาญการพิเศษ	กรมการท่องเที่ยว	๐๘๑-๓๗๐๐-๘๙๒๘	
๕.	นายศมกรินทร์ เศรษฐบุตร	ผู้อำนวยการส่วนจัดการท่องเที่ยว และนันทนาการธรรมชาติอุทยานแห่ง ชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช	กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและ พันธุ์พืช	๐๘๑-๖๓๘๑-๕๓๓	

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานภาครัฐ

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๖.	นายสิงห์ ลิ้มพิรัตน์	ผู้อำนวยการสำนักงานวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว	สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร	๐๘๖-[illegible]-๒๕๓	
๗.	นางสาวจันทร์จิรา เตชะสุราญทรัพย์	นักพัฒนาการท่องเที่ยวปฏิบัติการ	สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร	๐๘๑๐-๔๒๕๗-๑๖๒	
๘.	นางเทียมจันทร์ สุขเกษม	ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน	กรมส่งเสริมการเกษตร กองส่งเสริมวิสาหกิจเกษตร		
๙.	นางปัทมา เพ็ชรสุวรรณ์	นักวิชาการเกษตรชำนาญการ	กรมส่งเสริมการเกษตร กองส่งเสริมวิสาหกิจเกษตร	๐๘๘-๑๗๙๒-๕๐๖	
๑๐.	นางสาวศิรินภา สระทองหน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	กองสุขภาพระหว่างประเทศ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๐๘๓๓ [illegible]-๙๘๙๗	

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔
ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานภาครัฐ

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๑๑.	นางสาวนิตยา สังข์อนันต์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม	๐๙๕-๙๖๐๐๘๒๐	
๑๒.	นายชัยรัตน์ แก้วเพียงเพ็ญ	ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด	กระทรวงมหาดไทย		
๑๓.	นายบัณฑิต สมเกิล	ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานความร่วมมือภาครัฐและเอกชน	กระทรวงมหาดไทย		
๑๔.	นางสาวศิริพร หม่นเดช	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	กระทรวงมหาดไทย	๐๘๕-๙๑๒๑๙๖๗	
๑๕.	คุณจตุพร เนียมสุข	ผู้ช่วยปลัดกระทรวงคมนาคม	กระทรวงคมนาคม		

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานภาครัฐ

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๑๖.	นางสาวจรัญญา เมืองเก้า	นักพัฒนาการท่องเที่ยวปฏิบัติการ	กรมการท่องเที่ยว	๐๘๗ ๔๘๓๔๑๐๒	
๑๗.	นายพิสิทธ์ สดวิลัย	นักพัฒนาการท่องเที่ยว	กรมการท่องเที่ยว	๐๘๑-๑๗๕๐๐๘๗๘	
๑๘.	นางสาวนาฏสิตางศุ์ ภาวะสิ	นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ	กรมการจัดหางาน	๐๘๖-๓๕๖๒๖๔๖๔	
๑๙.	นางสาวธนพร สาระจันย์	หัวหน้างานการขนส่งผู้โดยสารไม่ประจำทาง	กรมการขนส่งทางบก	๐๘๖-๐๘๖๔๔๙๘	
๒๐.	นางแสงเดือน ไกรภูมิ	นักวิชาการสถิติชำนาญการ	กรมเจ้าท่า	๐๘๖-๕๐๙๖๑๐๒	

ในลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานภาครัฐ

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๒๑.	นายพีรณัฐ ศรียอด	นิติกร	กรมการปกครอง	๐๖๓๓-๔๐๑๓๒๓๙	
๒๒.	พ.ต.ท.หญิง เปรมใจ ขุนวิชัย	รอง ผกก.ฝอ.๓ บก.อก.สตม.	สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	๐๘๗-๖๓๒๘๗๙๙	
๒๓.	นายชัยยศ บัวคลี่	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๐๘๖-๗๒๒๔๕๖๘	
๒๔.	นางสาววิดาภา เมธาวิกูล	นักจัดการงานทั่วไป	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๐๘๓-๘๕๘๗๒๖๓	
๒๕.	นางสาวณัฐนรี อินทร์ขาว	นักจัดการงานทั่วไป	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๐๘๓-๘๕๘๗๒๖๓	

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานภาครัฐ

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
	นาย ณัฐพงศ์ ลวรณวงศ์	กองทัพเรือ	080-2641914	
	นาย ณัฐพล ตอดสวัสดิ์	นว.พต.ทร.	0812685966	
	นาย สุพจน์ คุ้มภัย	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน 6	088-6164421	

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน มหาวิทยาลัย สมาพันธ์ สมาคม ชมรม

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๑.	นางสาวภัทรพร สุจิรฤทธิ์	พนักงานกองเศรษฐกิจการบิน	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย		
๒.	นายวิภาช ดิลกวิลาศ	ผู้อำนวยการกองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	๐๙๒-๕๒๖๒-๒๕๕	
๓.	นายภูเบศ อัคคเดชพิทักษ์	หัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	๐๖๕-๖๖๔๙-๓๙๓	
๔.	คุณทิพย์ประภา เหรียญปูเจริญ	เศรษฐกรอาวุโสฝ่ายเศรษฐกิจมหภาค	ธนาคารแห่งประเทศไทย		
๕.	นายเจิดศักดิ์ ดาวแก้ว	กรรมการกลาง	สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว	๐๘๔-๐๖๖๕-๒๖๕	

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน มหาวิทยาลัย สมาคม ชมรม

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๖.	นายสุธิพงศ์ เผือนพิมาพ	นายกสมาคม	สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว	๐๘๑-๘๒๑๓๓-๘๗๐	
๗.	นายเกรียงพล ปิยะเอกชัย	อุปนายก	สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว	๐๘๑-๓๗๘๑-๖๒๘	
๘.	นายชัยพร ศุภมิตรเศษกุล	นายทะเบียน	สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว	๐๘๑-๘๖๖๖-๕๗๖	
๙.	นางสาวฐานภัสม์ อิสี	กรรมการกลาง	สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย	๐๒-๖๓๓๒๒๓๓	
๑๐.	นายพีระ เกรียงประเสริฐ	กรรมการกลาง	สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย	๐๒-๖๓๓๒๒๓๓	

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘
ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน มหาวิทยาลัย สมาคม ชมรม

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๑๑.	นายณัชพงศ์ อิสี	เหรัญญิก	สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย		
๑๒.	นายพีรพล เหลืองสินาค	เจ้าหน้าที่การตลาด	บริษัท ขนส่ง จำกัด	0640-6666666	
๑๓.	นายจักรวาล สากรัต	นักวิชาการขนส่งชำนาญการพิเศษ	กรมท่าอากาศยาน	0640-6666666	
๑๔.	นาง พรรณ ทหารสังฆ์	กรรมการ	สมาคมผู้ประกอบการเกษตรแห่งประเทศไทย	081-9317255	
๑๕.	นาย ชัยวัฒน์ แก้วเขียว	เลขานุการ	"	081-4976666	

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ณ ห้อง Mayfair Boltroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน มหาวิทยาลัย สมาพันธ์ สมาคม ชมรม

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๑๖.	อาจารย์ ดร. นิธิกร ม่วงศรเขียว	นวัตกรรมการท่องเที่ยว	มหาวิทยาลัยศิลปากร (เพชรบุรี)	081 - 9059538	
๑๗.	ผศ.ดร.ศิริพร แพรศรี	รองคณบดีวิทยาลัยการจัดการมหาวิยาลัยพะเยา	มหาวิทยาลัยพะเยา	๐๖๓-๖๖๕๖๑๕	
๑๘.	ดร.ณัฐรินทร์ บริวงศ์กุลธร	อาจารย์ประจำหลักสูตรการท่องเที่ยวและโลจิสติกส์	มหาวิทยาลัยพะเยา	๐๖๖-๖๒๙๒๒๒	
๑๙.	นายปริญา บุตรอยู่	นักวิชาการอุดมศึกษาชำนาญปฏิบัติการ	มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	๐๓๒-๕๙๙๐๒๘	
	นายรัชพล ลิ้มพัฒนา	ผอ.สำนักงานวัฒนธรรม (ผู้แทน ททท.)	ททท.	086-5637253	

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน มหาวิทยาลัย สมาคม ชมรม

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	090-346-6244	[illegible]
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	082-1640193	[illegible]
	[illegible]	[illegible]		0870962912	[illegible]
	[illegible]	[illegible]		0885995938	[illegible]
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	0863915423	[illegible]

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔
ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน มหาวิทยาลัย สมาพันธ์ สมาคม ชมรม

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

ภาคเอกชน

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
๑.	นายพีรพล เหลืองสินาค	เจ้าหน้าที่การตลาด	บริษัท ขนส่ง จำกัด	063 7 52	
๒.	คุณโสพนา บุญสวยขัญ	รองประธาน	สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๐๒-๒๕๐๕๕๐๐-๑๖๔๖-๕๘	
๓.	คุณสุรัช อัครวรมาศ	ตำแหน่งรองประธานฯ	สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	061-657 6366	
๔.	นางสาวเพชรรัตน์ สายทอง	ผู้ช่วยปลัดกระทรวงวัฒนธรรม	สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม		
๕.	นายพงศ์พัธน์ บุญสอาค		บริษัท แอสเสท เวิร์ค รีเทล จำกัด		

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ณ ห้อง Mayfair Bollroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

ภาคเอกชน

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ
	นางสาวณัฐณัญญา ธนินเศรษฐพร		บริษัท แอสเสท เวิร์ค รีเทล จำกัด		
				0898233070	
				0819976124	

ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ณ ห้อง Mayfair Boltroom ชั้น ๑๑ โรงแรม Berkely Hotel กรุงเทพมหานคร

ภาคเอกชน

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทร	ลายมือชื่อ

บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2547). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.* กรุงเทพฯ: กองวิชาการและคณะฝึกอบรม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. *กิจกรรมไทยเที่ยวไทย. (2559).* สืบค้น 21 พฤษภาคม 2563, จาก http://thai.tourismThailand.org/.

กร การันตี. *ทัศนคติ หมายถึง อะไร?. (2555). สืบค้น 21 พฤษภาคม 2563,* จาก http://www.richtraining.com/2012/11/46/#prettyPhoto.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2554). *รายงานขั้นสุดท้ายโครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มตลาดหลักและกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (ระยะที่ 2) 2554*

กชกร เบ้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย.* ม.ป.ท.: สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

กวิน ลือยศ. (2553). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการเข้าชมวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.* การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เกียรติภูมิ กลับกลาง. (2557). *โมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (5 กันยายน 2562). *สรุปขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทย ปี พ.ศ. 2562*

กรมการท่องเที่ยว. (2556). *โครงการจัดทำดัชนีความพึงพอใจนักท่องเที่ยวรายไตรมาส และดัชนีการจ้างงานด้านการท่องเที่ยวรายไตรมาส*

เขมรัฐ ทรงอยู่. นิตยสารการเงินธนาคาร ฉบับเดือน พฤษภาคม 2015. (2558).*ความปกติในรูปแบบใหม่ (New Normal).* สืบค้น 5 พฤษภาคม 2563, จาก:https://www.scbeic.com/th/detail/product/1313

จิตรานุช รักสัจจา. (2550). *ความหมายของนักท่องเที่ยว.* สืบค้น 25 พฤษภาคม 2563 จาก http://www.uttvc.ac.th/uttvc/newweb/2701_1001/g1b.html.

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2550). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร

ชนากานต์ ศรีสุข.*การจัดอันดับประเทศที่ไม่ปลอดภัยสำหรับผู้หญิงที่เดินทางท่องเที่ยวคน*. (2563). สืบค้น 25 พฤษภาคม 2563 จาก https://themomentum.co/most-dangerous-countries-for-women-travelling-alone

ชวัลนุช. *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว.* (2557). สืบค้น 25 พฤษภาคม 2563, จาก https://touristbehaviour.wordpress.com.

ท่องเที่ยวภาคเหนือ. (ม.ป.ป.). สืบค้น 25 พฤษภาคม 2563, จาก http://www.sawadee.co.th/thai/north_of_thailand/

แพรภัทร ยอดแก้ว. *ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude). (2552).* สืบค้น 26 พฤษภาคม 2563 จาก https://www.gotoknow.Org/posts/280647

ประเทศที่ไม่ปลอดภัยสำหรับผู้หญิงที่เดินทางท่องเที่ยวคนเดียว. (2563). สืบค้น 24 พฤษภาคม 2563, จาก https://themomentum.co/most-dangerous-countries-for-women-travelling-alone

ประชาธุรกิจออนไลน์.*ททท.ชูกลยุทธ์ "5R" กู้วิกฤต ยกระดับท่องเที่ยวยุคโควิด*. (2563). สืบค้น 25 พฤษภาคม 2563, จาก https://www.prachachat.net/tourism/news-467321

ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). *การวัดความพึงพอใจ.* กรุงเทพฯ: แสงอักษร

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *ความพึงพอใจ.* กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์

วิฑูยร์ ฐานเมธี. (2554). *การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารกิจการคณะสงฆ์ใน จังหวัดหนองบัวลำภู.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). *ความคิดเห็นต่อการบริหารงานแบบญี่ปุ่นและความพึงพอใจในงานของพนักงานกับงานคนไทยบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี*

สวนดุสิตโพล, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (24 พฤษภาคม 2563). *New Normal ของคนไทยจากสถานการณ์โควิด-19* ศูนย์พัฒนาวิชาการด้านตลาดการท่องเที่ยว (TAT ACADEMY), การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (12 พฤษภาคม 2563). *กลยุทธ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยในสถานการณ์โควิด-19*

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2546). *ความหมายของการท่องเที่ยว.* สืบค้น 25 พฤษภาคม 2563, จาก https://tourismatbuu.wordpress.com/.

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). *โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2557*

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปีงบประมาณ 2558*

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). *โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2559*

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2560*

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). *โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2561*

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). *โครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2562*

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสแรกของปี 2563 และแนวโน้มปี 2563. (2563). สืบค้น 30 มิถุนายน 2563, จาก https://www.ryt9.com/s/cabt/3125842

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.นิยามศัพท์ทางการท่องเที่ยว.สืบค้น 5 พฤษภาคม 2563, จาก https://chainat.mots.go.th/download/article/article_20180618135139.pdf

Foster, D. W. (1985). *Travel tourism management*. London: Palgrave Macmillan.

Gibson, J. L. (2000). *Organizations behavior.* Boston: Irwin.

Hudman, L. E. (1980). *A shrinking world.* Columbus Ohio: Grid.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.

Walters, K. (1978). *Consumer Behavior: Theory and Practice* (3rd ed.). Homewood Illinois: Irwin.

White, R. W. (1959). Motivation reconsidered: The concept of competence [Electronics version]. *Psychological Review, 66,* 297-333.

Wikimedia Foundation, Inc. (2009). *Maslow's hierarchy of needs*. Retrieved fromhttp://en.wikipedia.org/wiki/Maslow's_hierarchy_of_needs World Tourism Organization WTO. (n.d.) . *Tourism*. Retrieved from https://tourismatbuu.wordpress.com/.Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.

WOW THAILAND. *เทรนด์ระยะสั้นของ 'การท่องเที่ยว'ที่จะเกิดขึ้นหลัง Covid-19*. (2563). สืบค้นเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2563, จาก https://www.facebook.com/photo/?fbid=2576401822609760&set=a.1748277305422220

Major Events and Corporate Affair. (2019). Museum Visitor Survey Results 2019

Rexhep Ahmetaj. (2019). Tourist satisfaction survey in Prizren

Tak Kee Hui, David Wan_, Alvin Ho (2006). Tourists' satisfaction, recommendation and revisiting Singapore. *Tourism Management 28 (2007)* 965–975.

THAILAND TOURISM CONFIDENCE INDEX, สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (31 มีนาคม 2563). สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.*สถานการณ์ท่องเที่ยวไทย และดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการ*

ท่องเที่ยวไตรมาส 1/2563. (2563). สืบค้น 30 มิถุนายน 2563, จากhttp://www.thailandtourismcouncil.org

Gang Li, Jason L. Chen (2012). THE HONG KONG TOURIST SATISFACTION INDEX. *Annals of Tourism Research, Vol. 39, No. 1*, pp. 459–479, 2012

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1

คู่มือการสำรวจสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ (ปฏิบัติงานภาคสนาม)

คู่มือการสำรวจสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย
(ปฏิบัติงานภาคสนาม)

โครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

1. ความเป็นมา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่องโดยในปี พ.ศ. 2562 (ตั้งแต่มกราคม – สิงหาคม 2562) มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติท่องเที่ยวไทย จำนวน 26.5 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.83 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาสร้างรายได้จำนวน 1.28 ล้านล้านบาทเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.91 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา และมีนักท่องเที่ยวไทยเที่ยวไทย จำนวน 147.39 ล้านคน – ครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.13 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาสร้างรายได้ จำนวน 7 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.65 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา แต่เนื่องจากตัวเลขดังกล่าวเป็นแค่ตัวชี้วัดเชิงปริมาณไม่มีตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ดังนั้นการจัดทำตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ จึงสะท้อนในการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของประเทศไทยในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ นอกเหนือจากตัวชี้วัดในเชิงปริมาณด้านจำนวนรายได้จากการท่องเที่ยวเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มตามความต้องการของแต่ละพื้นที่และทราบถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวและศักยภาพของพื้นที่ ในการรองรับนักท่องเที่ยว รวมถึงปัจจัยหรือแรงผลักดันในการดินทางท่องเที่ยว ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว แนวโน้มการดินทางท่องเที่ยวในอนาคต รวมทั้งข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวไทย ซึ่งได้มีการสำรวจในช่วงหลังมีเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองเมื่อช่วงปลายปี 2556 จนถึงกลางปี 2557 เป็นครั้งแรกและดำเนินการต่อเนื่องทุกปีจนถึงปัจจุบัน โดยสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวหลักและจังหวัดท่องเที่ยวรอง จำนวน 34 จังหวัด และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในพื้นที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองขาออกที่สำคัญ จำนวน 6 แห่ง และพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวหลัก และจังหวัดท่องเที่ยวรองจำนวน 17 จังหวัด ซึ่งสำรวจใน 18 ประเภทบริการ ได้แก่ 1. บริการเชิงสุขภาพ 2. ประชาชน 3. แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด 4. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ 5. กิจกรรมผจญภัย 6. มัคคุเทศก์ 7. การใช้งาน Tourist Application 8. สถานที่พักแรม 9. ความปลอดภัยและความเชื่อมั่น 10. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 11. บริษัทนำเที่ยว 12. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 13. การบริการสนามบิน 14. การซื้อสินค้าและของที่ระลึก 15. บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง 16. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว 17. รถโดยสารสาธารณะ 18. ห้องน้ำสาธารณะ และมีผลการสำรวจภาพรวมร้อยละความพึงพอใจ ดังนี้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สำรวจครั้งแรกปี 2557 ร้อยละ 83.3 ปี 2558 ร้อยละ 82.1 ปี 2559 ร้อยละ 86.6 ปี 2560 ร้อยละ 87.4 ปี 2561 ร้อยละ 86.9 ปี 2562 ร้อยละ 88.5 และนักท่องเที่ยวชาวไทย สำรวจครั้งแรกปี 2561 ร้อยละ 86.2 ปี 2562 ร้อยละ 83.9

ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงได้จัดทำโครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศไทยมีตัวชี้วัดด้านการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และสถาบันชุมชน เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ที่ได้มาเป็นข้อมูลให้กับคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการทบทวนนโยบาย ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติแต่ละกลุ่มตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมถึงเหตุการณ์ก่อการร้ายภัยพิบัติทางธรรมชาติ ทั้งประเทศต้นทางและประเทศไทยให้เกิดความสอดคล้องในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยคู่มือที่จัดทำขึ้นนี้สอดคล้องกับแบบสำรวจ และวิธีการกระจายตัวอย่าง เพื่อใช้สำหรับการอบรมพนักงานสำรวจภาคสนาม และพนักงานสำรวจภาคสนามใช้เป็นคู่มือในการดำเนินการสำรวจภาคสนาม สำหรับประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของประเทศ ประมวลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย และทัศนคติอื่น ๆ ซึ่งข้อมูลสถิติที่สำคัญได้จากการสำรวจ ได้แก่

1) ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์โดยรวม

2) ปัจจัยและแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยว (Motivation) ได้แก่ ปัจจัยสำคัญที่ตัดสินใจเลือกเดินทาง แหล่งรับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวไทย เป็นต้น

3) ทัศนคติต่อการท่องเที่ยวไทย (Attitudes)

4) ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย (Satisfaction) ได้แก่ ความน่าสนใจของสถานที่และกิจกรรมท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว บริการต่าง ๆ สำหรับการท่องเที่ยว ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว และการวิเคราะห์ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับประเทศที่เดินทางมาล่าสุดหรือประเทศคู่แข่งที่สำคัญ เป็นต้น

5) ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

6) แนวโน้มการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่จะเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยในอนาคต

7) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านต่าง ๆ อย่างน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผู้คน บุคลากรท่องเที่ยว ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาด

8) พฤติกรรมและประสบการณ์การท่องเที่ยว (Experience) อย่างน้อยในประเด็น ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทาง กิจกรรมที่ทำและสถานที่ที่ไป

9) ความต้องการของนักท่องเที่ยว อย่างน้อยในประเด็น ปัจจัยพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว ความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ ลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ สินค้า กิจกรรมและบริการด้านการท่องเที่ยวสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ

10) ความต้องการการดูแลเอาใจใส่ของภาครัฐในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด – 19 อย่างน้อยในประเด็นความพึงพอใจต่อมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด มาตรการในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในประเทศไทย การเตือนภัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับนโยบาย ทบทวนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ และปรับแผนการตลาดประจำปี ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของตลาดท่องเที่ยว

3.2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงด้านปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

3.3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปรับปรุงและพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยมากขึ้น

4. คุ้มรวม

คุ้มรวมของการสำรวจตามโครงการฯ คือ สำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2563

5. แนวคิดการสำรวจ

หลักการของการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจ คือ การรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทย โดยข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการเดินทาง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาประเทศไทย ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว การกลับมาท่องเที่ยวในอนาคต เป็นต้น แล้วนำเสนอข้อมูลรายละเอียดซึ่งประกอบด้วยจำนวนและลักษณะที่สำคัญของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม เช่น สัญชาติ ถิ่นพำนัก อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ การจัดการเดินทาง พาหนะเดินทาง ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจมาประเทศไทย การรับรู้สื่อ เป็นต้น โดยกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเทศถิ่นพำนัก ลักษณะการจัดการเดินทาง และกลุ่มมาครั้งแรก/กลุ่มกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ

6. แผนการสำรวจและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนไม่น้อยกว่า 18,000 ราย สำหรับการเลือกตัวอย่างจะใช้วิธีการ Simple Random โดยการสุ่มสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ อายุ 15 ปีขึ้นไป ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย พักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน ในการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในกรณีของจังหวัดท่องเที่ยวหลักและจังหวัดท่องเที่ยวรองจะดำเนินการสุ่มสำรวจในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดอย่างน้อย 3 แหล่ง ในกรณีนักท่องเที่ยวมาเป็นกลุ่ม (2 คนขึ้นไป) หรือหมู่คณะจะสุ่มสำรวจเพียงกลุ่ม/หมู่คณะละ 1 คน ในการสำรวจให้กระจายกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาถึงภาพรวมโครงสร้างสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดในปีที่ผ่านมา ควบคู่กับสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดในช่วงการสำรวจ ทั้งนี้สามารถปรับได้ตามความเหมาะสม และให้กระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งมีแนวคิดในการจำแนกและกระจายกลุ่มตัวอย่าง**ดังแผนภาพที่ 1**โดยมีแผนการสำรวจภาคสนาม ดังนี้

(1) <u>จังหวัดท่องเที่ยวหลักที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย</u> ในลำดับที่ 1-10 และจำนวนตัวอย่าง (รวมเมืองหลักเมืองรองไม่น้อยกว่า 18,000 ราย)

ลำดับ	จังหวัด	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย (ราย)	การกำหนดจำนวนตัวอย่างแบบสัดส่วน (ราย)
1	กรุงเทพมหานคร	30,190,770	จำนวนไม่น้อยกว่า 1,900
2	นครราชสีมา	7,292,786	จำนวนไม่น้อยกว่า 1,300
3	กาญจนบุรี	6,457,867	จำนวนไม่น้อยกว่า 500
4	ชลบุรี	6,241,605	จำนวนไม่น้อยกว่า 500
5	เพชรบุรี	5,890,236	จำนวนไม่น้อยกว่า 500
6	ระยอง	5,299,856	จำนวนไม่น้อยกว่า 500
7	พระนครศรีอยุธยา	4,612,256	จำนวนไม่น้อยกว่า 500
8	เชียงใหม่	4,609,359	จำนวนไม่น้อยกว่า 500
9	ประจวบคีรีขันธ์	4,132,626	จำนวนไม่น้อยกว่า 500
10	ขอนแก่น	3,910,307	จำนวนไม่น้อยกว่า 500
รวม		**78,637,668**	**จำนวนไม่น้อยกว่า 7,200**

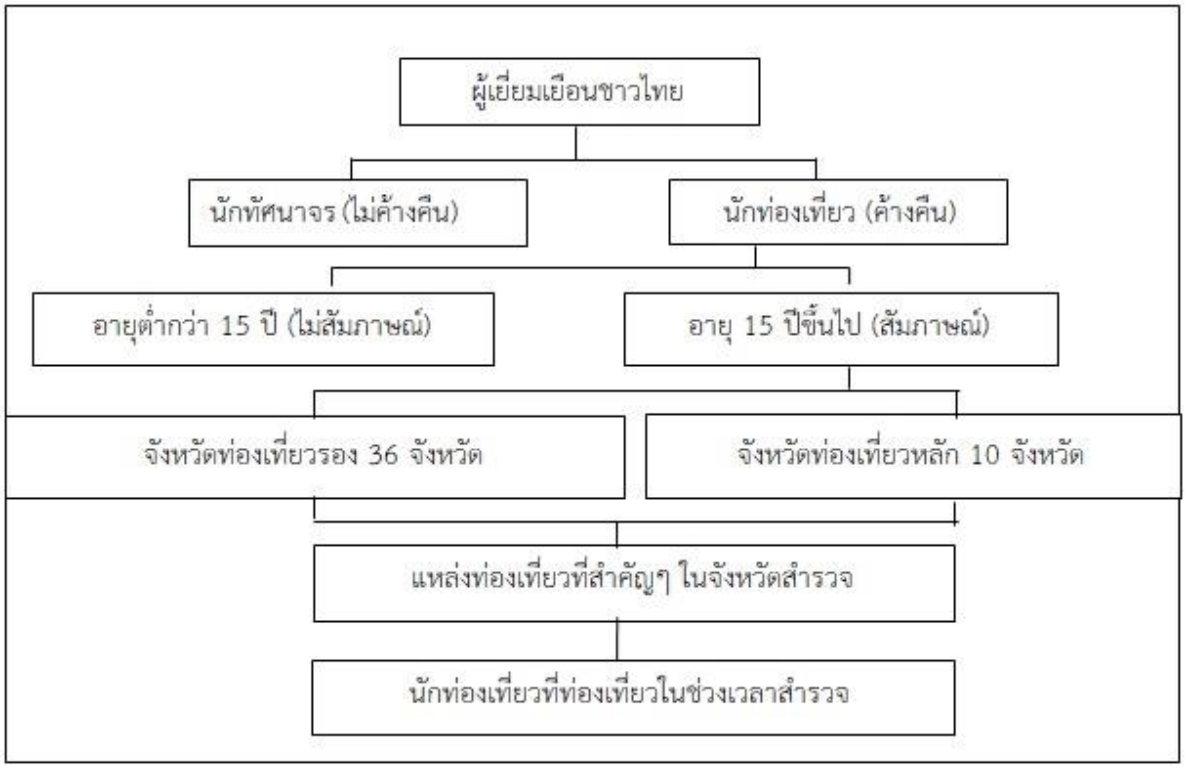
ที่มา : สถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยปี 2562 (มกราคม - กันยายน) เบื้องต้น กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา

(2) <u>จังหวัดท่องเที่ยวรองที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย</u> ในลำดับที่ 1-36 และจำนวนตัวอย่าง

ลำดับ	จังหวัด	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย (ราย)	การกำหนดจำนวนตัวอย่างแบบสัดส่วน (ราย)
1	นครศรีธรรมราช	3,046,517	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
2	อุดรธานี	2,547,469	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
3	ลพบุรี	2,388,099	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
4	พิษณุโลก	2,386,225	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
5	นครนายก	2,333,461	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
6	เชียงราย	2,106,862	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
7	อุบลราชธานี	2,051,034	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
8	จันทบุรี	1,889,177	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
9	สุพรรณบุรี	1,822,911	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
10	ราชบุรี	1,703,048	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
11	ตาก	1,623,104	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
12	เพชรบูรณ์	1,577,309	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
13	เลย	1,531,904	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
14	หนองคาย	1,512,103	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
15	สระแก้ว	1,468,525	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
16	มุกดาหาร	1,463,283	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
17	บุรีรัมย์	1,438,947	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
18	นครสวรรค์	1,432,893	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
19	ชัยภูมิ	1,426,000	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
20	สมุทรสงคราม	1,356,719	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
21	ศรีสะเกษ	1,279,456	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
22	ตราด	1,246,769	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
23	ปราจีนบุรี	1,176,554	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
24	ชุมพร	1,108,101	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
25	สตูล	1,049,033	จำนวนไม่น้อยกว่า 300

ลำดับ	จังหวัด	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย (ราย)	การกำหนดจำนวนตัวอย่างแบบสัดส่วน (ราย)
26	ตรัง	1,035,233	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
27	พัทลุง	1,029,060	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
28	สกลนคร	996,933	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
29	สุรินทร์	965,925	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
30	นครพนม	798,689	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
31	ลำพูน	774,526	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
32	ลำปาง	772,456	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
33	อุตรดิตถ์	771,171	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
34	สุโขทัย	752,541	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
35	ระนอง	741,918	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
36	น่าน	680,679	จำนวนไม่น้อยกว่า 300
รวม		**52,284,634**	**จำนวนไม่น้อยกว่า 10,800**

ที่มา : สถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยปี 2562 (มกราคม - กันยายน) เบื้องต้น กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา



แผนภาพที่ 1 แนวคิดในการกระจายกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

7. การดำเนินการสำรวจข้อมูลภาคสนาม

เพื่อให้การสำรวจข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถสำรวจข้อมูลแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด จึงกำหนดแนวทางการดำเนินการสำรวจข้อมูลภาคสนามไว้ดังนี้

(1) การจัดทีมงาน ในการสำรวจข้อมูลภาคสนามนั้น จะแบ่งพนักงานสำรวจออกเป็น 4 ทีม ทีมละไม่น้อยกว่า 3 คน ประกอบด้วยหัวหน้าทีมสำรวจ 1 คน และพนักงานสำรวจ 2 คน ที่มีประสบการณ์การสำรวจด้านการท่องเที่ยว หัวหน้าทีมและพนักงานสำรวจจะต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการ รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการ และรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสำรวจ

(2) การบรรณาธิกรแบบสำรวจและการบันทึกข้อมูล เพื่อให้แบบสำรวจที่ได้รับจากการสำรวจมีความถูกต้องสมบูรณ์ จึงกำหนดให้มีการบรรณาธิกรแบบสำรวจโดยนักวิจัย/นักสถิติที่มีประสบการณ์ด้านการสำรวจ แบบสำรวจที่ผ่านการบรรณาธิกรและถูกต้องเท่านั้นจึงจะถูกนำไปบันทึกข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับการบันทึกข้อมูลควบคุมการดำเนินการโดยนักสถิติและนักวิจัยที่มีประสบการณ์ด้านการสำรวจและบันทึกข้อมูล ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดทำรายละเอียดรหัสข้อมูล คำอธิบายรหัส (Code Book/Data Dictionary) และตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึก

(3) การประมวลผลข้อมูล แบบสำรวจที่บรรณาธิกรแล้ว จะนำมาบันทึกเข้าระบบโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ SPSS พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องก่อนทำการประมวลผล พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นจึงทำการประมวลผล และจัดทำตารางข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ต่อไป ทั้งนี้การประมวลผลจะดำเนินการโดยนักสถิติที่มีประสบการณ์ด้านการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

(4) การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ เพื่อหาค่าต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ของค่าตัวแปรต่าง ๆ หาค่าเฉลี่ย สัดส่วน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการจัดทำรายงานต่อไป

8. นิยามศัพท์ด้านท่องเที่ยว

Foreign Tourist (นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ) หมายถึง บุคคลที่ถือสัญชาติอื่นที่มิใช่สัญชาติเดียวกันกับประเทศที่ตนไปเยือน เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนไปค้างคืนอีกยังสถานที่หนึ่งโดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ต้องไม่เกิน 90 วัน เพื่อกิจกรรมต่าง ๆ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าจ้างค่าตอบแทน

Domestic Tourist (นักท่องเที่ยวภายในประเทศ) หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนไปยังสถานที่หนึ่งภายในประเทศโดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน ไม่เกิน 90 วัน ในสถานที่ที่ตนไปเยือนเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าจ้าง ค่าตอบแทน

International Tourist (นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ) หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนไปอีกประเทศหนึ่งโดยมีการค้างคืนในประเทศที่ตนไปเยือนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน เพื่อประกอบกิจกรรมต่าง ๆ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าจ้าง ค่าตอบแทนจากประเทศนั้น ๆ (รวมถึงบุคคลที่ถือสัญชาติเดียวกับประเทศที่ตนไปเยือนแต่ไม่ได้มีถิ่นพำนักถาวรในประเทศนั้น)

9. การตอบแบบสำรวจ (แบบสำรวจสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย)

แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยให้ทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง □ และเติมข้อความลงในช่องว่าง (.....) และเรียงลำดับความพึงพอใจ ให้ตรงตามความเป็นจริงของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อดังนี้

1.1 ให้เลือกตอบเพศ

1.2 ให้เลือกตอบช่วงอายุ

1.3 ให้เลือกตอบอาชีพ

1.4 ให้เลือกตอบการศึกษา

1.5 ให้เลือกตอบรายได้ต่อเดือน

1.6 ให้ระบุจังหวัดที่เป็นถิ่นพำนักอาศัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเดินทางของผู้ตอบแบบสำรวจ มีคำถามทั้งหมด 16 ข้อดังนี้

2.1 ให้ระบุจำนวนครั้งต่อปี ในการเดินทางมาท่องเที่ยวต่างจังหวัดของผู้ตอบแบบสำรวจ ในช่วงปี 2559 - 2563

2.2 ให้ระบุจำนวนวันที่พัก (โดยเฉลี่ย) ในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้ง ในช่วงปี 2559 - 2563

2.3 การพักค้างคืนในจังหวัดนี้ (ในการท่องเที่ยวครั้งนี้)

- กรณีไม่พักค้างคืนให้ยุติการสัมภาษณ์ เนื่องจากไม่ใช่นักท่องเที่ยว
- กรณีพักค้างคืน ให้ระบุจำนวนคืนที่พักในจังหวัดนี้

2.4 ให้ระบุจำนวนจังหวัดที่จะท่องเที่ยวในครั้งนี้ (นับรวมจังหวัดที่กำลังทำแบบสำรวจนี้ด้วย)

2.5 ให้ระบุจำนวนวันที่วางแผนในการท่องเที่ยวครั้งนี้ ระบุจำนวนวันที่ท่องเที่ยวในจังหวัดนี้และระบุจังหวัดและจำนวนวันที่ท่องเที่ยวในจังหวัดอื่น

2.6 ให้เลือกตอบวิธีการจัดการ การเดินทางมาท่องเที่ยวเพียง 1 ข้อ

2.7 ให้เลือกตอบพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางมาจังหวัดนี้เพียง 1 ข้อ

2.8 ให้เลือกตอบจำนวนผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยวในครั้งนี้

- ในกรณีตอบว่า มากับครอบครัว/ญาติ/เพื่อน ระบุจำนวนผู้ร่วมเดินทางด้วย (รวมผู้ตอบ)
- ในกรณีตอบว่าเป็นหมู่คณะ ให้ระบุจำนวนผู้ร่วมเดินทางด้วย (รวมผู้ตอบ) พร้อมทั้งระบุว่ามาในรูปแบบใด

2.9 ให้เลือกตอบวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาจังหวัดนี้เพียง 1 ข้อ

2.10 ให้เลือกตอบปัจจัยที่เห็นว่าสำคัญที่สุดในการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวที่จังหวัดนี้ (ตอบได้ไม่เกิน 3 ข้อ)

2.11 ให้เลือกตอบแหล่งท่องเที่ยวที่ไปและกิจกรรมที่เข้าร่วมในจังหวัดนี้ โดยสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.12 ให้ระบุค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการเดินทางครั้งนี้เฉลี่ยต่อ 1 คน

2.13 ให้เลือกตอบประเภทสื่อหรือช่องทางการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย โดยสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.14 ให้เลือกตอบการใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยครั้งนี้ โดยสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนี้ มีคำถามทั้งหมด 1 ข้อดังนี้

3.1 ให้ผู้ตอบแบบสำรวจ เลือกระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว ในจังหวัดที่ท่องเที่ยวอยู่ โดยมี 5 ระดับ ดังนี้ ระดับความพึงพอใจ 1 = น้อยมาก / 2 = น้อย / 3 = ปานกลาง / 4 = มาก / 5 = อย่างมาก / 0 = ไม่ได้ใช้บริการ ไม่แสดงความคิดเห็น

- สนามบิน (ให้ระบุสถานที่) มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 11 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- บริการขนส่งโดยรถโดยสารสาธารณะ มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 11 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 8 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- ความปลอดภัย มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 6 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- ห้องน้ำสาธารณะ มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 7 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 9 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีประเด็นที่ประเมิน 8 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 8 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- กิจกรรมท่องเที่ยวแบบผจญภัย มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 9 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- บริการสถานที่พักแรม (ให้ระบุประเภทที่พัก เช่น โรงแรม เกสเฮ้าส์ รีสอร์ท เป็นต้น) มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 9 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- ภัตตาคาร/ร้านอาหารและเครื่องดื่ม โปรดระบุประเภทที่ใช้บริการ มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 9 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม

- ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 11 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- บริการเชิงสุขภาพ เช่น สปา นวดแผนไทย เป็นต้น โปรดระบุประเภทที่ใช้บริการ มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 11 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- บริการนำเที่ยว (ในกรณีเที่ยวเป็นหมู่คณะ (กรุ๊ปทัวร์)) มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 7 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- มัคคุเทศก์ (ให้ระบุว่าเป็นมัคคุเทศก์ของบริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่น) มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 5 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้งานบนโทรศัพท์มือถือหรือแทบเล็ต มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 5 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม
- ประชาชน มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 4 ประเด็น และความพึงพอใจโดยรวม

ส่วนที่ 4 การประเมินระดับความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวต่อการรับมือสถานการณ์วิกฤตไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีคำถามทั้งหมด 4 ข้อดังนี้

4.1 ให้ผู้ตอบแบบสำรวจ เลือกระดับความพึงพอใจต่อสถานการณ์วิกฤตไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมี 5 ระดับ ดังนี้ ระดับความพึงพอใจ 1 = น้อยมาก / 2 = น้อย / 3 = ปานกลาง / 4 = มาก / 5 = มากที่สุด / 0 = ไม่ได้ใช้บริการ ไม่แสดงความคิดเห็น

- มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย
- การเตือนภัย และการรายงานสถานการณ์ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย
- มาตรการสำหรับการส่งเสริม สนับสนุนนักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยวหลังวิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย (แพ็คเกจ “เราไปเที่ยวกัน” / แพ็คเกจ “เที่ยวปันสุข)
- การปรับรูปแบบการท่องเที่ยวในประเทศไทย ให้ปลอดภัยต่อการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) มากขึ้น (New Nomal)

4.2 ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกตอบว่า สถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวของท่านหรือไม่

- ในกรณีที่เลือกว่าเปลี่ยนแปลง โปรดอธิบายรายละเอียด

4.3 ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกตอบว่า ท่านคิดว่าปัจจัยใดเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยแก่นักท่องเที่ยวหลังวิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) สามารถเลือกตอบได้มากว่า 1 ข้อ

4.4 ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกตอบว่า ภายหลังวิกฤตไวรัสโคโรนา (COVID-19) หยุดการแพร่ระบาด (เป็นปกติ) สถานที่ท่องเที่ยวใด/จังหวัดใดเป็น 3 ลำดับแรก ที่ท่านอยากเดินทางไปเที่ยวในประเทศไทย ระบุลำดับจังหวัดที่ท่านเลือก 1 – 3 จังหวัด

ส่วนที่ 5 ประเมินความพึงพอใจรวมต่อการท่องเที่ยวในครั้งนี้

5.1. ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นควรว่าให้มีบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในแหล่งท่องเที่ยว (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

5.2. ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกตอบว่าประสบกับความความไม่ซื่อสัตย์ / การเอารัดเอาเปรียบ จากการใช้บริการ / ซื้อสินค้า / ซื้อบริการ หรือไม่ระหว่างที่อยู่ในจังหวัดนี้

- ในกรณีประสบ ให้อธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม

5.3. ให้ผู้ตอบแบบสำรวจระบุปัญหา / อุบัติเหตุ ระหว่างท่องเที่ยวอยู่ในจังหวัดนี้

5.4. ให้ผู้ตอบแบบสำรวจระบุข้อแนะนำเพิ่มเติม ในการท่องเที่ยวในจังหวัดนี้

5.5. ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกตอบ การแนะนำเพื่อน/ญาติ/คนรู้จักให้มาจังหวัดนี้ พร้อมกับให้ระบุเหตุผล

คู่มือการสำรวจสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
(ปฏิบัติงานภาคสนาม)

โครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

1. ความเป็นมา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่องโดยในปี พ.ศ.2562 (ตั้งแต่มกราคม – สิงหาคม 2562) มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติท่องเที่ยวไทย จำนวน 26.5 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.83 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาสร้างรายได้จำนวน 1.28 ล้านล้านบาทเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.91 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา และมีนักท่องเที่ยวไทยเที่ยวไทย จำนวน 147.39 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.13 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาสร้างรายได้ จำนวน 7 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.65 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา แต่เนื่องจากตัวเลขดังกล่าวเป็นแค่ตัวชี้วัดเชิงปริมาณไม่มีตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ดังนั้นการจัดทำตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ จึงสะท้อนในการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของประเทศไทยในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ นอกเหนือจากตัวชี้วัดในเชิงปริมาณด้านจำนวนรายได้จากการท่องเที่ยวเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มตามความต้องการของแต่ละพื้นที่และทราบถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวและศักยภาพของพื้นที่ ในการรองรับนักท่องเที่ยว รวมถึงปัจจัยหรือแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยว ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว แนวโน้มการดินทางท่องเที่ยวในอนาคต รวมทั้งข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวไทย ซึ่งได้มีการสำรวจในช่วงหลังมีเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองเมื่อช่วงปลายปี 2556 จนถึงกลางปี 2557 เป็นครั้งแรกและดำเนินการต่อเนื่องทุกปีจนถึงปัจจุบัน โดยสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวหลักและจังหวัดท่องเที่ยวรอง จำนวน 34 จังหวัด และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในพื้นที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองขาออกที่สำคัญ จำนวน 6 แห่ง และพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวหลัก และจังหวัดท่องเที่ยวรองจำนวน 17 จังหวัด ซึ่งสำรวจใน 18 ประเภทบริการ ได้แก่ 1. บริการเชิงสุขภาพ 2. ประชาชน 3. แหล่งท่องเที่ยวด้านทะเลและชายหาด 4. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ 5. กิจกรรมผจญภัย 6. มัคคุเทศก์ 7. การใช้งาน Tourist Application 8. สถานที่พักแรม 9. ความปลอดภัยและความเชื่อมั่น 10. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 11. บริษัทนำเที่ยว 12. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 13. การบริการสนามบิน 14. การซื้อสินค้าและของที่ระลึก 15. บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง 16. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว 17. รถโดยสารสาธารณะ 18. ห้องน้ำสาธารณะ และมีผลการสำรวจภาพรวมร้อยละความพึงพอใจ ดังนั้นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สำรวจครั้งแรกปี 2557 ร้อยละ 83.3 ปี 2558 ร้อยละ 8.21 ปี 2559 ร้อยละ 86.6 ปี 2560 ร้อยละ 87.4 ปี 2561 ร้อยละ 86.9 ปี 2562 ร้อยละ 88.5 และนักท่องเที่ยวชาวไทยสำรวจครั้งแรกปี 2561 ร้อยละ 86.2 ปี 2562 ร้อยละ 83.9

ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงได้จัดทำโครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศไทยมีตัวชี้วัดด้านการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และสถาบันชุมชน เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ที่ได้มาเป็นข้อมูลให้กับคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการทบทวนนโยบาย ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติแต่ละกลุ่มตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมถึงเหตุการณ์ก่อการร้าย ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ทั้งประเทศต้นทางและประเทศไทยให้เกิดความสอดคล้องในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยคู่มือที่จัดทำขึ้นนี้สอดคล้องกับแบบสำรวจ และวิธีการกระจายตัวอย่าง เพื่อใช้สำหรับการอบรมพนักงานสำรวจภาคสนาม และพนักงานสำรวจภาคสนามใช้เป็นคู่มือในการดำเนินการสำรวจภาคสนาม สำหรับประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของประเทศ ประมวลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย และทัศนคติอื่น ๆ ซึ่งข้อมูลสถิติที่สำคัญได้จากการสำรวจ ได้แก่

1) ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์โดยรวม

2) ปัจจัยและแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยว (Motivation) ได้แก่ ปัจจัยสำคัญที่ตัดสินใจเลือกเดินทาง แหล่งรับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวไทย เป็นต้น

3) ทัศนคติต่อการท่องเที่ยวไทย (Attitudes)

4) ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย (Satisfaction) ได้แก่ ความน่าสนใจของสถานที่และกิจกรรมท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว บริการต่าง ๆ สำหรับการท่องเที่ยว ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว และการวิเคราะห์ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับประเทศที่เดินทางมาล่าสุดหรือประเทศคู่แข่งที่สำคัญ เป็นต้น

5) ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

6) แนวโน้มการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่จะเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยในอนาคต

7) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านต่าง ๆ อย่างน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผู้คน บุคลากรท่องเที่ยว ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาด

8) พฤติกรรมและประสบการณ์การท่องเที่ยว (Experience) อย่างน้อยในประเด็น ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทาง กิจกรรมที่ทำและสถานที่ที่ไป

9) ความต้องการของนักท่องเที่ยว อย่างน้อยในประเด็น ปัจจัยพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว ความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ ลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ สินค้า กิจกรรมและบริการด้านการท่องเที่ยวสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ

10) ความต้องการการดูแลเอาใจใส่ของภาครัฐในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด – 19 อย่างน้อยในประเด็นความพึงพอใจต่อมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด มาตรการในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในประเทศไทย การเตือนภัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับนโยบาย ทบทวนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ และปรับแผนการตลาดประจำปี ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของตลาดท่องเที่ยว

3.2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงด้านปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

3.3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปรับปรุงและพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยมากขึ้น

4. คุ้มรวม

คุ้มรวมของการสำรวจตามโครงการฯ คือ สำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2563

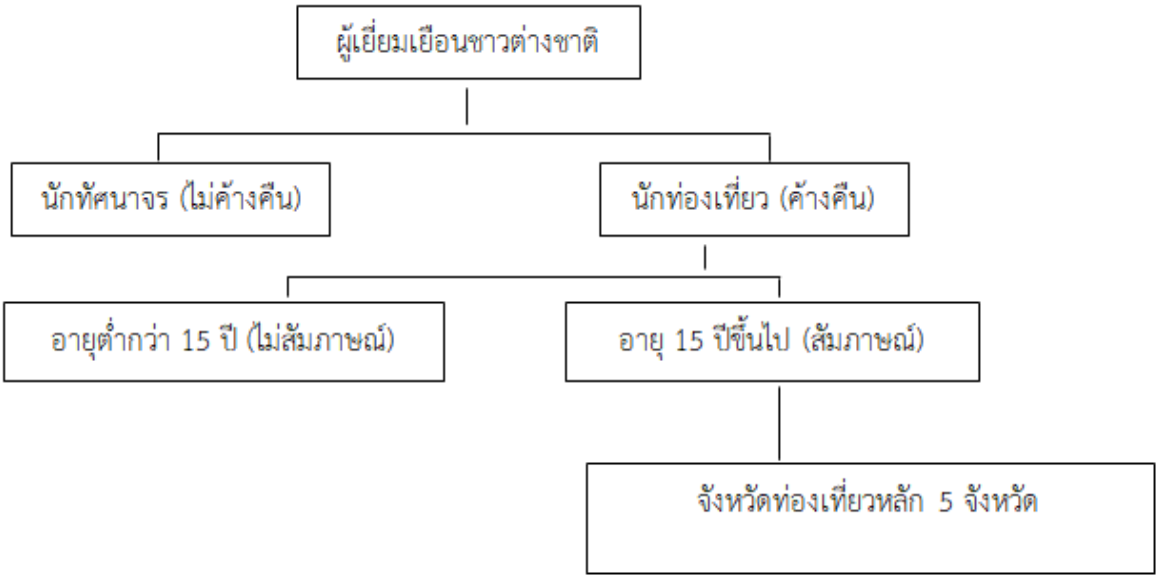
5. แนวคิดการสำรวจ

หลักการของการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจ คือ การรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทย โดยข้อมูลที่รวบรวม ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการเดินทาง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาประเทศไทย ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว การกลับมาท่องเที่ยวในอนาคต เป็นต้น แล้วนำเสนอข้อมูลรายละเอียดซึ่งประกอบด้วยจำนวนและลักษณะที่สำคัญของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม เช่น สัญชาติ ถิ่นพำนัก อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ การจัดการเดินทาง พาหนะเดินทาง ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจมาประเทศไทย การรับรู้สื่อ เป็นต้น โดยกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเทศถิ่นพำนัก ลักษณะการจัดการเดินทาง และกลุ่มมาครั้งแรก/กลุ่มกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ

6. แผนการสำรวจและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนไม่น้อยกว่า 2,000 ราย สำหรับการเลือกตัวอย่างจะใช้วิธีการ Simple Random โดยการสุ่มสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อายุ 15 ปีขึ้นไป ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย พักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน ในการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในกรณีของจังหวัดท่องเที่ยวหลักจะดำเนินการสุ่มสำรวจในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดอย่างน้อย 3 แหล่ง ในกรณีนักท่องเที่ยวมาเป็นกลุ่ม (2 คนขึ้นไป) หรือหมู่คณะจะสุ่มสำรวจเพียงกลุ่ม/หมู่คณะละ 1 คน ในการสำรวจให้กระจายกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาถึงภาพรวมโครงสร้างสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดในปีที่ผ่านมาควบคู่กับสัญชาติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดในช่วงการสำรวจ ทั้งนี้สามารถปรับได้ตามความเหมาะสม และให้กระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งมีแนวคิดในการจำแนกและกระจายกลุ่มตัวอย่าง**ดังแผนภาพที่ 1** โดยมีแผนการสำรวจภาคสนาม ดังนี้

พื้นที่จังหวัด	**จำนวนตัวอย่างแบบสัดส่วน (ราย)**
1. กรุงเทพฯ	จำนวนไม่น้อยกว่า 400
2. ภูเก็ต	จำนวนไม่น้อยกว่า 400
3. ชลบุรี	จำนวนไม่น้อยกว่า 400
4. เชียงใหม่	จำนวนไม่น้อยกว่า 400
5. สุราษฎร์ธานี	จำนวนไม่น้อยกว่า 400
รวม	จำนวนรวมไม่น้อยกว่า **2,000**



แผนภาพที่ 1 แนวคิดในการกระจายกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

7. การดำเนินการสำรวจข้อมูลภาคสนาม

เพื่อให้การสำรวจข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถสำรวจข้อมูลแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด จึงกำหนดแนวทางการดำเนินการสำรวจข้อมูลภาคสนามไว้ดังนี้

(1) การจัดทีมงาน ในการสำรวจข้อมูลภาคสนามนั้น จะแบ่งพนักงานสำรวจออกเป็น 4 ทีม ทีมละไม่น้อยกว่า 3 คน ประกอบด้วยหัวหน้าทีมสำรวจ 1 คน และพนักงานสำรวจ 2 คน ที่มีประสบการณ์การสำรวจด้านการท่องเที่ยว หัวหน้าทีมและพนักงานสำรวจจะต้องผ่านการอบรมเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการ รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการ และรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสำรวจ

(2) การบรรณาธิกรแบบสำรวจและการบันทึกข้อมูล เพื่อให้แบบสำรวจที่ได้รับจากการสำรวจมีความถูกต้องสมบูรณ์ จึงกำหนดให้มีการบรรณาธิกรแบบสำรวจโดยนักวิจัย/นักสถิติที่มีประสบการณ์ด้านการสำรวจ แบบสำรวจที่ผ่านการบรรณาธิกรและถูกต้องเท่านั้นจึงจะถูกนำไปบันทึกข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับการบันทึกข้อมูลควบคุมการดำเนินการโดยนักสถิติและนักวิจัยที่มีประสบการณ์ด้านการสำรวจและบันทึกข้อมูล ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดทำรายละเอียดรหัสข้อมูล คำอธิบายรหัส (Code Book/Data Dictionary) และตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึก

(3) การประมวลผลข้อมูล แบบสำรวจที่บรรณาธิกรแล้ว จะนำมาบันทึกเข้าระบบโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ SPSS พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องก่อนทำการประมวลผล พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นจึงทำการประมวลผล และจัดทำตารางข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ต่อไป ทั้งนี้การประมวลผลจะดำเนินการโดยนักสถิติที่มีประสบการณ์ด้านการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

(4) การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ เพื่อหาค่าต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ของค่าตัวแปรต่าง ๆ หาค่าเฉลี่ย สัดส่วน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการจัดทำรายงานต่อไป

8. นิยามศัพท์ด้านท่องเที่ยว

Foreign Tourist (นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ) หมายถึง บุคคลที่ถือสัญชาติอื่นที่มิใช่สัญชาติเดียวกันกับประเทศที่ตนไปเยือน เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนไปค้างคืนอีกยังสถานที่หนึ่งโดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ต้องไม่เกิน 90 วัน เพื่อกิจกรรมต่าง ๆ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าจ้างค่าตอบแทน

Domestic Tourist (นักท่องเที่ยวภายในประเทศ) หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนไปยังสถานที่หนึ่งภายในประเทศโดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน ไม่เกิน 90 วัน ในสถานที่ที่ตนไปเยือนเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าจ้าง ค่าตอบแทน

International Tourist (นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ) หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนไปอีกประเทศหนึ่งโดยมีการค้างคืนในประเทศที่ตนไปเยือนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน เพื่อประกอบกิจกรรมต่าง ๆ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าจ้าง ค่าตอบแทนจากประเทศนั้น ๆ (รวมถึงบุคคลที่ถือสัญชาติเดียวกับประเทศที่ตนไปเยือนแต่ไม่ได้มีถิ่นพำนักถาวรในประเทศนั้น)

9. การตอบแบบสำรวจ (แบบสำรวจสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ)

แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 5 ส่วน โดยให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ และเติมข้อความลงในช่องว่าง (.....) และเรียงลำดับความพึงพอใจ ให้ตรงตามความเป็นจริงของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อดังนี้

1.1 ให้เลือกตอบเพศ

1.2 ให้เลือกตอบช่วงอายุ

1.3 ให้เลือกตอบอาชีพ

1.4 ให้เลือกตอบการศึกษา

1.5 ให้เลือกตอบรายได้ต่อเดือน

1.6 ให้ระบุประเทศ และสัญชาติของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเดินทาง / การรับรู้เกี่ยวกับประเทศไทย ของผู้ตอบแบบสำรวจ มีคำถามทั้งหมด 16 ข้อดังนี้

2.1 ให้ระบุจำนวนครั้งในการเดินทางไปต่างประเทศต่อปี (โดยเฉลี่ยในช่วงปี ค.ศ.2016 – 2020)

2.2 ให้ระบุจำนวนวันพักเฉลี่ยที่เดินทางไปต่างประเทศต่อครั้ง (โดยเฉลี่ยในช่วงปี ค.ศ.2016 – 2020)

2.3 ให้ระบุช่องทางที่เดินทางเข้าประเทศไทย พร้อมระบุเหตุผล

2.4 ให้ระบุวิธีการจัดการเดินทางมาประเทศไทย

2.5 ให้ระบุจำนวนผู้ร่วมเดินทางมาประเทศไทยครั้งนี้

- กรณีที่ผู้ตอบแบบสำรวจ เดินทางมากับครอบครัว / ญาติ โปรดระบุจำนวนผู้ร่วมเดินทางรวมผู้เดินทางด้วย
- กรณีที่ผู้ตอบแบบสำรวจ เดินทางกับทางสถาบันการศึกษาที่เรียน / บริษัทที่ทำงาน โปรดระบุจำนวนผู้ร่วมเดินทางรวมผู้เดินทางด้วย
- กรณีที่ผู้ตอบแบบสำรวจ เดินทางมากับบุคคลอื่นๆ (ทัวร์) โปรดระบุจำนวนผู้ร่วมเดินทางรวมผู้เดินทางด้วย

2.6 ให้ระบุว่าเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรกใช่หรือไม่ และระบุจำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทยใน 3 ปีที่ผ่านมา (รวมการเดินทางครั้งนี้)

2.7 ให้ระบุจำนวนวันพักเฉลี่ยของการเดินทางมาประเทศไทยครั้งล่าสุด และระบุจำนวนวันที่พักในการเดินทางครั้งนี้

2.8 ให้เลือกตอบการเดินทางครั้งนี้ ไปประเทศอื่นด้วยหรือไม่

- ในกรณีตอบว่า เดินทางไปประเทศอื่นด้วย (ให้ตอบข้อ 2.9.1 และ 2.9.2)

2.9.1.ระบุประเทศที่ไปก่อนมาประเทศไทย

2.9.2 ระบุประเทศที่ไปต่อจากประเทศไทย

- ในกรณีตอบว่ามาประเทศไทยประเทศเดียว (ให้ข้ามไปข้อ 2.10)

2.9 ให้เลือกตอบวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาประเทศไทยครั้งนี้ โดยเลือกตอบเพียง 1 ข้อ

2.10 ให้เลือกตอบปัจจัยที่ ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นว่าสำคัญที่สุด ในการใช้ตัดสินใจเลือกเดินทางมาประเทศไทย โดยเลือกตอบได้ไม่เกิน 3 ข้อ

2.11 ให้เลือกตอบแหล่งท่องเที่ยวหรือกิจกรรมที่ไปเยี่ยมชมหรือเข้าร่วมระหว่างอยู่ในประเทศไทย โดยสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.12 ให้ระบุค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่จ่ายไปในการเดินทางมาประเทศไทยโดยไม่รวมค่าตั๋วเครื่องบินและค่าใช้จ่ายในประเทศอื่น (ตอบเฉพาะของผู้ตอบแบบสำรวจเพียงคนเดียว)

2.13 ให้ระบุว่า ผู้ตอบแบบสำรวจได้ทำประกันการเดินทางสำหรับการท่องเที่ยวครั้งนี้หรือไม่

- ในกรณีที่ทำ โปรดระบุบริษัทประกันนั้น ๆ

2.14 ให้เลือกตอบประเภทสื่อหรือช่องทางการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย โดยสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2.15 ให้เลือกตอบการใช้แอปพลิเคชั่นต่าง ๆ ในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยครั้งนี้ โดยสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจ ต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย มีคำถามทั้งหมด 1 ข้อดังนี้

3.1 ให้ผู้ตอบแบบสำรวจ เลือกระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดที่ท่องเที่ยวอยู่ โดยมี 5 ระดับ ดังนี้ ระดับความพึงพอใจ 1 = น้อยมาก / 2 = น้อย / 3 = ปานกลาง / 4 = มาก / 5 = อย่างมาก / 0 = ไม่ได้ใช้บริการ ไม่แสดงความคิดเห็น

- ด่านตรวจคนเข้าเมือง มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 5 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- สนามบิน (ให้ระบุสถานที่) มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 11 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ

- บริการขนส่งโดยรถโดยสารสาธารณะ มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 12 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 7 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- ความปลอดภัย มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 6 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- ห้องน้ำสาธารณะ มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 7 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 9 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีประเด็นที่ประเมิน 8 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 8 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- กิจกรรมท่องเที่ยวแบบผจญภัย มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 9 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- บริการสถานที่พักแรม (ให้ระบุประเภทที่พัก เช่น โรงแรม เกสเฮ้าส์ รีสอร์ท เป็นต้น) มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 9 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- ภัตตาคาร/ร้านอาหารและเครื่องดื่ม มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 9 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 11 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- บริการเชิงสุขภาพ เช่น สปา นวดแผนไทย เป็นต้น มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 10 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- บริการนำเที่ยว (ในกรณีเที่ยวเป็นหมู่คณะ (กรุ๊ปทัวร์)) มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 7 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- มัคคุเทศก์ (ให้ระบุว่าเป็นมัคคุเทศก์ของบริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท่องถิ่น) มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 5 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ

- ให้ระบุชื่อแอปพลิเคชั่นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้งานบนโทรศัพท์มือถือหรือแทบเล็ต จำนวน 2 แอปพลิเคชั่น และมีประเด็นย่อยที่ประเมิน 5 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ
- ประชาชน มีประเด็นย่อยที่ประเมิน 5 ประเด็น ความพึงพอใจโดยรวม และระบุความไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 4 การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการรับมือในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีคำถามทั้งหมด 4 ข้อดังนี้

4.1 ให้ผู้ตอบแบบสำรวจ เลือกระดับความพึงพอใจต่อการรับมือในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยมี 5 ระดับ ดังนี้ ระดับความพึงพอใจ 1 = น้อยมาก / 2 = น้อย / 3 = ปานกลาง / 4 = มาก / 5 = มากที่สุด / 0 = ไม่ได้ใช้บริการ ไม่แสดงความคิดเห็น

- มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศ ไทย
- การเตือนภัย และการรายงานสถานการณ์ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย
- มาตรการส่งเสริม สนับสนุนนักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยวหลังวิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย (แพ็คเกจ “เราไปเที่ยวกัน” / แพ็คเกจ “เที่ยวปันสุข”)
- การปรับรูปแบบการท่องเที่ยวในประเทศไทย ให้ปลอดภัยต่อการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) มากขึ้น

4.2 ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกตอบว่า สถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวของท่านหรือไม่

- ในกรณีที่เลือกว่าเปลี่ยนแปลง โปรดอธิบายรายละเอียด

4.3 ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกตอบว่า ท่านคิดว่าปัจจัยใดเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ที่ส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย หลังวิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ในกรณีที่เลือกว่าอื่น ๆ โประระบุรายละเอียด

4.4 ให้ผู้ตอบแบบสำรวจเลือกตอบว่า ภายหลังวิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) หยุดการแพร่ระบาด (เป็นปกติ) สถานที่ท่องเที่ยวใด/จังหวัดใดเป็น 3 ลำดับแรกที่ท่านอยากเดินทางไปเที่ยวในประเทศไทย โดยระบุ 3 จังหวัด

ส่วนที่ 5 ประเมินความพึงพอใจรวมต่อการท่องเที่ยวในครั้งนี้

5.1 ให้ผู้ตอบแบบสำรวจ เลือกสิ่งที่เห็นควรว่าให้มีบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในแหล่งท่องเที่ยว โดยสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

- ในกรณีที่เลือกอื่น ๆ โปรดระบุรายละเอียด

5.2 ให้ผู้ตอบแบบสำรวจ ระบุระดับความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวของไทยมีคุณภาพหรือมาตรฐาน เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศที่เป็นถิ่นพำนักอาศัย

5.3 ให้ผู้ตอบแบบสำรวจระบุว่ามีแนวทางอย่างไรในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (Covid-19)

ภาคผนวกที่ 2

แบบสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ



แบบสำรวจเลขที่
□□□□□
พื้นที่.....

แบบสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทย

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ดำเนินการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยประจำปี 2563 เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้ โดยข้อมูลที่ตอบแบบสำรวจจะประมวลผลเป็นรายงานในภาพรวมเท่านั้น และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ จะไม่มีการนำไปเผยแพร่ต่อสาธารณะ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

1.2 อายุ

☐ 1) 15-24 ☐ 2) 25-34 ☐ 3) 35-44 ☐ 4) 45-54 ☐ 5) 55-64 ☐ 6) 65 ปีขึ้นไป

1.3 อาชีพ

☐ 1) เจ้าของธุรกิจ ☐ 2) ข้าราชการ – รัฐวิสาหกิจ ☐ 3) ลูกจ้าง / พนักงานของรัฐ

☐ 4) ลูกจ้าง / พนักงานภาคเอกชน ☐ 5) แม่บ้าน – ว่างงาน ☐ 6) เกษตรกร ☐ 7) นักเรียน – นักศึกษา

☐ 8) เกษียณ ☐ 9) ผู้ประกอบการอิสระ เช่น ค้าขาย ลูกจ้างทั่วไป ขับรถรับจ้าง ☐ 10) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

1.4 การศึกษา

☐ 1) ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือเทียบเท่า ☐ 4) ปวส. / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

☐ 5) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ 6) ปริญญาตรี

1.5 รายได้ / ต่อเดือน

☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 3) 10,001 - 15,000 บาท ☐ 4) 15,001 - 30,000 บาท

☐ 5) 30,001 – 45,000 บาท ☐ 6) 45,001 – 60,000 บาท ☐ 7) มากกว่า 60,000 บาท

1.6 จังหวัดที่เป็นถิ่นพำนักอาศัยของท่าน.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเดินทางของผู้ตอบแบบสำรวจ

2.1 จำนวนครั้งที่เดินทางท่องเที่ยวต่างจังหวัดเฉลี่ยต่อปี.....ครั้ง/ปี (โดยเฉลี่ยในช่วงปี พ.ศ. 2559-2563)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเดินทางของผู้ตอบแบบสำรวจ

2.2 จำนวนวันพักเฉลี่ยของการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้ง.....วัน (ในช่วงปี พ.ศ. 2559-2563)

2.3 การพักค้างคืนในจังหวัดนี้หรือไม่ ☐ 1) ไม่พักค้างคืน (ยุติการสัมภาษณ์) ☐ 2) พักค้างคืน จำนวน.....คืน

2.4 จำนวนจังหวัดที่ได้วางแผนท่องเที่ยวครั้งนี้รวมทั้งสิ้น.....จังหวัด (รวมจังหวัดนี้)

2.5 จำนวนวันท่องเที่ยวในจังหวัดนี้ จำนวน..... วัน และจำนวนวันท่องเที่ยวในจังหวัดอื่น (โปรดระบุจังหวัด).....จำนวน.....วัน

2.6 วิธีจัดการเดินทาง

☐ 1) จัดการเดินทางด้วยตนเอง ☐ 2) จัดการเดินทางด้วยตนเองและบางส่วนผ่านบริษัทนำเที่ยว

☐ 3) จัดการเดินทางโดยบริษัทนำเที่ยว

โปรดระบุเหตุผลที่เดินทางด้วยวิธีนี้.....

2.7 พาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางมาจังหวัดนี้ (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

☐ 1) เครื่องบิน ☐ 2) รถไฟ ☐ 3) รถโดยสารประจำทาง ☐ 4) รถของบริษัทนำเที่ยว

☐ 5) รถเช่า (รถตู้ รถเก๋ง รถบัส) ☐ 6) รถยนต์ส่วนตัว ☐ 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2.8 จำนวนผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้ (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

☐ 1) มาคนเดียว ☐ 2) มากับครอบครัว/ญาติ/เพื่อน .....คน (รวมผู้ตอบ)

☐ 3) เป็นหมู่คณะ จำนวน.....คน (รวมผู้ตอบ)

☐ 3.1) มากับคณะทัวร์ ☐ 3.2) มากับกลุ่มองค์กรเดียวกัน/บริษัทเดียวกัน ☐ 3.3) อื่น ๆ (ระบุ).....

2.9 วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาจังหวัดนี้ (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

☐ 1) พักผ่อนในวันหยุด ☐ 2) ติดต่อธุรกิจ ☐ 3) เพื่อเข้าร่วมประชุมสัมมนา/การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล/ การร่วมงานแสดงสินค้า

☐ 4) เยี่ยมเพื่อน / ญาติ ☐ 5) การแข่งขันกีฬา / การเล่นกีฬา / การชมกีฬา ☐ 6) การซื้อสินค้า / ของที่ระลึก

☐ 7) ฮันนีมูน ☐ 8) การรักษาทางการแพทย์ / การรักษาสุขภาพและความงาม ☐ 9) การนั่งสมาธิ / ทำบุญ

☐10) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.10 ปัจจัยที่เห็นว่าสำคัญที่สุดในการใช้ตัดสินใจเลือกจังหวัดนี้เพื่อเดินทางมาท่องเที่ยว (เลือกตอบได้ 3 ข้อ)

☐ 1) แหล่งท่องเที่ยว / สถานที่ท่องเที่ยว ☐ 2) ความสะดวกสบายในการเดินทาง ☐ 3) ความพร้อมของระบบสาธารณูปโภคในจังหวัด

☐ 4) ภาพลักษณ์ของจังหวัด ☐ 5) การโฆษณา / ประชาสัมพันธ์ ☐ 6) งานประเพณี / วัฒนธรรม

☐ 7) ความหลากหลายในการจับจ่ายซื้อสินค้า ☐ 8) ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ☐ 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.11 แหล่งท่องเที่ยวที่ไป และกิจกรรมที่เข้าร่วมในระหว่างอยู่ในจังหวัดนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

☐ 1.1) ทะเลและชายหาด ☐ 1.2) ป่า/น้ำตก/ภูเขา/ถ้ำ ☐ 1.3) อื่นๆ โปรดระบุ.....

☐ 2) สถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์โบราณสถาน โบราณวัตถุและศาสนา

☐ 2.1) อุทยานประวัติศาสตร์/โบราณสถาน ☐ 2.2) พระบรมมหาราชวัง ☐ 2.3) พิพิธภัณฑ์

☐ 2.4) วัด ☐ 2.5) อนุสาวรีย์ ☐2.6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

☐ 3) สถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิต

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเดินทางของผู้ตอบแบบสำรวจ

☐ 3.1) การท่องเที่ยวชุมชน ☐ 3.2) เทศกาลประเพณีท้องถิ่น

☐ 3.3) สถานที่แสดงงานศิลปะ ☐ 3.4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

☐ 4) สถานที่ท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

☐ 4.1) สวนสนุก ☐4.2) สวนสัตว์ ☐ 4.3) สวนสาธารณะ ☐ 4.4) Theme Park

☐ 4.5) สวนพฤกษศาสตร์ ☐ 4.6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

☐ 5) สถานที่ท่องเที่ยวยามค่ำคืน (ชมตลาดกลางคืน สถานบันเทิง)

☐ 6) กิจกรรม

☐ 6.1) กิจกรรมผจญภัย (การล่องแพ พายเรือแคนู ปีนหน้าผา เดินป่า) ☐ 6.2) การเข้ารับการรักษาทางการแพทย์

☐ 6.3) การใช้บริการสปา นวดแผนไทย และแช่น้ำพุร้อนธรรมชาติ ☐ 6.4) การชิมอาหาร/เครื่องดื่มท้องถิ่น

☐ 6.5) การท่องเที่ยวยามค่ำคืน ☐ 6.6) งานประเพณีระดับชาติ ☐ 6.7) การชมเมือง ☐ 6.8) อื่นๆ โปรดระบุ.....

2.12 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทางครั้งนี้ (เฉลี่ยต่อ 1 คน).....บาท/คน

2.13 สื่อหรือช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวในครั้งนี้

☐ 1) เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว / สื่อสังคมออนไลน์ โปรดระบุ.....☐ 2) เว็บไซต์ ททท.

☐ 3) สื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ☐ 4) จากการบอกเล่า/แนะนำของเพื่อน

☐ 5) โทรทัศน์ โดยให้ระบุช่องหรือชื่อรายการ.....☐ 6) ป้ายโฆษณา ☐ 7) บริษัทนำเที่ยว / เคาน์เตอร์ตัวแทนจำหน่าย

☐ 8) วิทยุโดยให้ระบุช่องความถี่หรือชื่อรายการ.....☐ 9) การรับคำแนะนำจากพนักงานในที่พักแรม ร้านอาหาร คนขับรถ และอื่นๆ

2.16 การใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวในการเดินทางครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า1 ข้อ)

☐ 1) กลุ่มแอปพลิเคชันให้บริการข้อมูลด้านต่างๆ

☐ 1.1) แอปพลิเคชันของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ☐ 1.2) แอปพลิเคชันของตำรวจท่องเที่ยว

☐ 1.3) แอปพลิเคชัน https://thailandtourismdirectory.go.th ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

☐ 1.4) Facebook, Line, Skype, Whatapp ☐ 1.5) อื่น ๆ โปรดระบุ

.....

☐ 2) กลุ่มแอปพลิเคชันสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทาง

☐ 2.1) Google (เช่น map Earth Scholar) ☐ 2.2) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

☐ 3) กลุ่มแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการซื้อบริการต่างๆ

☐ 3.1) แอปพลิเคชันเกี่ยวกับจองสถานที่พักแรม

☐ (1) Agoda ☐ (2) Booking.com ☐ (3) Hostelworld ☐ (4) Expedia

☐ (5) Hotels.com ☐ (6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

☐ 3.2) แอปพลิเคชันเกี่ยวกับบริการขนส่งโดยสาร

☐ (1) Sky scanner ☐ (2) Tripadvisor ☐ (3) Lonelyplanet ☐ (4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนี้

3.1. ผู้ตอบแบบสำรวจระบุความพึงพอใจ ที่ได้รับจากการใช้บริการต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว ในจังหวัดที่ท่องเที่ยวอยู่ โดยมี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ 1 = น้อยมาก / 2 = น้อย / 3 = ปานกลาง / 4 = มาก /5 = มากที่สุด / 0 = ไม่ได้ใช้บริการ ไม่แสดงความคิดเห็น

บริการด้านการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					0
	1	2	3	4	5	
1) สนามบิน (ระบุ.....) ตอบเฉพาะผู้ใช้บริการ						
1.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
1.2) ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.3) ความหลากหลายของร้านขายอาหารและร้านขายสินค้า						
1.4) การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.5) การบริการ wifi / internet						
1.6) ความปลอดภัย						
1.7) ห้องน้ำ						
1.8) มาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
2) บริการขนส่งโดยรถโดยสารสาธารณะ เช่น สถานีบริการรถบัส แท็กซี่ รถไฟ รถสามล้อ รถที่ใช้บริการคือ.....						
2.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
2.2) ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก						
2.3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
2.4) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ						
2.5) การบริการ wifi / internet						
2.6) ความปลอดภัย						
2.7) ห้องน้ำ						
2.8) ความซื่อสัตย์ในการให้บริการ						
2.9) มาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
3) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (Information / จุดประชาสัมพันธ์ / จุดบริการลูกค้า)						
3.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
3.2) การให้บริการและให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่						
3.3) การบริการ wifi / internet						
3.4) ห้องน้ำ						
3.5) มาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						

บริการด้านการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					0
	1	2	3	4	5	
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
4) ความปลอดภัย						
4.1) มีการติดตั้งกล้อง CCTV ในแหล่งท่องเที่ยว						
4.2) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย						
4.3) การให้ข้อมูลป้ายสัญญาณเตือนภัย						
4.4) มีการให้ข้อมูลเบอร์ติดต่อฉุกเฉินเวลาเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ						
4.5) มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาล และเจ้าหน้าที่ปฐมพยาบาล						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
5) ห้องน้ำสาธารณะ ระบุสถานที่.....						
5.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
5.2) ความสะอาด						
5.3) ความปลอดภัย						
5.4) ความพร้อมในการให้บริการ						
5.5) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ มีป้ายบอกราคาชัดเจน						
5.6) มาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
6) แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล / ชายหาด						
6.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
6.2) ความสวยงาม / ความสะอาด						
6.3) ความปลอดภัย						
6.4) ห้องน้ำ						
6.5) มีป้ายให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัญลักษณ์และสัญญาณเตือนภัย						
6.6) มีเจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ด และอุปกรณ์ปฐมพยาบาล						
6.7) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ						
6.8) มาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
7) แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ						
7.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
7.2) ความสวยงาม / ความสะอาด						
7.3) ความปลอดภัย						

บริการด้านการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					0
	1	2	3	4	5	
7.4) ห้องน้ำ						
7.5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ / สื่อสารด้านภาษา						
7.6) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ						
7.7) มาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
8) แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์						
8.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
8.2) ความสวยงาม / ความสะอาด						
8.3) ความปลอดภัย						
8.4) ห้องน้ำ						
8.5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
8.6) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ						
8.7) มาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
9) กิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัย						
9.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
9.2) ความสวยงาม / ความสะอาด						
9.3) ความปลอดภัย						
9.4) ห้องน้ำ						
9.5) มีเจ้าหน้าที่ปฐมพยาบาล และอุปกรณ์ปฐมพยาบาล						
9.6) การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
9.7) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ						
9.8) มาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
10) บริการสถานที่พักแรม (ระบุประเภทของที่พัก.....) ตอบเฉพาะผู้ใช้บริการ						
10.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
10.2) ความสวยงาม / ความสะอาด						
10.3) ความปลอดภัย ภายในสถานที่พัก						
10.4) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น						
10.5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่						

บริการด้านการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					0
	1	2	3	4	5	
10.6) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ						
10.7) การบริการ wifi / internet						
10.8) มาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
11) ภัตตาคาร / ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (ระบุประเภทที่ใช้บริการ.....)						
11.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
11.2) ความสวยงาม / ความสะอาด						
11.3) คุณภาพของอาหาร						
11.4) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น						
11.5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
11.6) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ มีป้ายบอกราคาชัดเจน						
11.7) การบริการ wifi / internet						
11.8) มาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
12) ร้านขายสินค้า / ของที่ระลึก						
12.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
12.2) ความสวยงาม / ความสะอาด						
12.3) ความหลากหลายของสินค้า						
12.4) คุณภาพสินค้า						
12.5) ความปลอดภัย ภายในร้านขายสินค้า / ของที่ระลึก						
12.6) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น						
12.7) การให้บริการของพนักงาน						
12.8) ความเหมาะสมของราคาสินค้า มีป้ายบอกราคาชัดเจน						
12.9) การบริการ wifi / internet						
12.10) มาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
13) บริการเชิงสุขภาพ เช่น สปา นวดแผนไทย แช่น้ำพุร้อน เป็นต้น (ระบุประเภทที่ใช้บริการ.....)						
13.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
13.2) ความสวยงาม / ความสะอาด						
13.3) ความหลากหลายของการบริการ						

บริการด้านการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					0
	1	2	3	4	5	
13.4) อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก						
13.5) ความปลอดภัย						
13.6) มีเจ้าหน้าที่ปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ปฐมพยาบาล						
13.7) การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
13.8) ความเหมาะสมของราคาสินค้าอัตราค่าบริการ มีป้ายบอกราคาชัดเจน						
13.9) การบริการ wifi / internet						
13.10) มาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
14) บริการนำเที่ยว (ระบุ.....) ตอบเฉพาะผู้ใช้บริการ						
14.1) ความสะดวกในการติดต่อ						
14.2) ความหลากหลายของการบริการ						
14.3) ความปลอดภัยของพาหนะ						
14.4) การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
14.5) โปรแกรมนำเที่ยวน่าสนใจ						
14.6) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
15) มัคคุเทศก์ (ระบุ.....) ตอบเฉพาะผู้ใช้บริการ						
15.1) ความเป็นมิตร						
15.2) ความซื่อสัตย์						
15.3) ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว						
15.4) การให้บริการ						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
16) แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้งานบนมือถือ โปรดระบุแอปพลิเคชันที่ท่านใช้งาน (.....)						
16.1) ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ						
16.2) ความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล						
16.3) การใช้ประโยชน์ของข้อมูล						
16.4) ความหลากหลายของข้อมูล						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
17) ประชาชน						
17.1) ความเป็นมิตร ,การเป็นเจ้าบ้านที่ดี						

บริการด้านการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					0
	1	2	3	4	5	
17.2) ความซื่อสัตย์						
17.3) การให้ข้อมูลภายในพื้นที่						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
ความพึงพอใจภาพรวม						

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19)

4.1 ผู้ตอบแบบสำรวจระบุระดับความพึงพอใจต่อสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ 1 = น้อยมาก / 2 = น้อย / 3 = ปานกลาง / 4 = มาก / 5 = มากที่สุด / 0 = ไม่ได้ใช้บริการ ไม่แสดงความคิดเห็น

ความพึงพอใจต่อการรับมือสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย	ระดับความพึงพอใจ					0
	1	2	3	4	5	
1) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย						
2) การเตือนภัย และการรายงานสถานการณ์ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย						
3) การส่งเสริม สนับสนุนนักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยวในช่วงไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย (แพ็กเกจ “เราเที่ยวด้วยกัน” / แพ็กเกจ “เที่ยวปันสุข”)						
4) การปรับรูปแบบการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้ปลอดภัยต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) มากขึ้น (New Normal)						

4.2 สถานการณ์วิกฤตไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการท่องเที่ยวของท่านหรือไม่

☐ 1) ไม่เปลี่ยนแปลง ☐ 2) เปลี่ยนแปลง (อธิบาย).....

4.3 ท่านคิดว่าปัจจัยใดเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยแก่นักท่องเที่ยว หลังวิกฤติไวรัสโคโรน่า (COVID-19) (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) มาตรฐานด้านความสะอาดและสุขอนามัยภายในแหล่งท่องเที่ยว ☐ 2) Social Distancing ภายในแหล่งท่องเที่ยว

☐ 3) จำกัดคนเข้าออก ในแหล่งท่องเที่ยว ☐ 4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

4.4 ภายหลังวิกฤติไวรัสโคโรน่า (COVID-19) หยุดการแพร่ระบาด (เป็นปกติ) สถานที่ท่องเที่ยวใด/จังหวัดใดเป็น 3 ลำดับแรก ที่ท่านอยากเดินทางไปเที่ยวในประเทศไทย (โปรดระบุ)

1..... 2..... 3.....

ส่วนที่ 5 ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้

5.1 ท่านเห็นควรว่าให้มีบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในแหล่งท่องเที่ยว (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) WIFI ในแหล่งท่องเที่ยว ☐ 2) ศูนย์ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

☐ 3) บริการชำระเงินออนไลน์ ☐ 4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5.2 ท่านประสบกับความไม่ซื่อสัตย์ / การเอารัดเอาเปรียบ จากการใช้บริการ / ซื้อสินค้า / ซื้อบริการ หรือไม่ระหว่างที่อยู่ในจังหวัดนี้

☐ 1) ไม่ประสบ ☐ 2) ประสบ (อธิบาย).....

5.3 ท่านประสบปัญหา/อุบัติเหตุ ระหว่างที่ท่านท่องเที่ยวอยู่ในจังหวัดนี้ หรือไม่

☐ 1) ไม่ประสบ ☐ 2) ประสบ (อธิบาย).....

5.4 ท่านมีข้อแนะนำเพิ่มเติม ในการท่องเที่ยวในจังหวัดนี้

.....

5.5 ท่านจะแนะนำเพื่อน / ญาติ / คนรู้จัก มาท่องเที่ยวจังหวัดนี้หรือไม่

☐ 1) แนะนำ เพราะ.....☐ 2) ไม่แนะนำ เพราะ.....

.....

ขอขอบคุณ

แบบสำรวจเลขที่

□□□□

จังหวัด.....

แบบสำรวจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ดำเนินการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยประจำปี 2563 เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้รับความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้ โดยข้อมูลที่ตอบแบบสำรวจจะประมวลผลเป็นรายงานในภาพรวมเท่านั้น และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบจะไม่มีการนำไปเผยแพร่ต่อสาธารณะ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 เพศ

□ 1) ชาย □ 2) หญิง

1.2 อายุ

□ 1) 15-24 □ 2) 25-34 □ 3) 35-44 □ 4) 45-54 □ 5) 55-64 □6) 65 ปีขึ้นไป

1.3 อาชีพ

□ 1) นักวิชาชีพ □ 2) ระดับบริหาร □ 3) เสมียนและพนักงานขาย □ 4) แรงงาน □ 5) เกษตรกร

□ 6) ข้าราชการ และทหาร/ตำรวจ □ 7) แม่บ้าน □ 8) เด็ก และนักเรียน □ 9) เกษียณ □ 10) ว่างงาน

□ 11) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.4 การศึกษา

□ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี □ 2) ปริญญาตรี □ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 รายได้ / ต่อเดือน

□ 1) น้อยกว่า 20,000 เหรียญสหรัฐ □ 2) 20,000 – 40,000 เหรียญสหรัฐ □ 3) 40,001 – 60,000 เหรียญสหรัฐ

□ 4) 60,001 – 80,000 เหรียญสหรัฐ □ 5) มากกว่า 80,001 เหรียญสหรัฐ □ 6) ไม่มีรายได้

1.6 ประเทศที่เป็นถิ่นพำนักอาศัย...../ สัญชาติ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเดินทางของผู้ตอบแบบสำรวจ

2.1 จำนวนครั้งในการเดินทางไปต่างประเทศ.....ครั้ง/ปี (โดยเฉลี่ยในช่วงปี ค.ศ. 2016 - 2020)

2.2 จำนวนวันพักเฉลี่ยที่เดินทางไปต่างประเทศต่อครั้ง.....วัน (ในช่วงปี ค.ศ. 2016 - 2020)

2.3 ช่องทางที่เดินทางเข้าประเทศไทย

□ 1) ทางอากาศ เพราะ..... □ 2) ทางบก เพราะ.....

□ 3) ทางทะเล เพราะ.....

2.4 วิธีการจัดการเดินทางมาประเทศไทย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเดินทางของผู้ตอบแบบสำรวจ

☐ 1) การจัดการเดินทางด้วยตนเอง ☐ 2) การจัดการเดินทางโดยบางส่วนจัดการเองและบางส่วนจัดการผ่านบริษัทนำเที่ยว

☐ 3) การจัดการเดินทางโดยซื้อจากบริษัทนำเที่ยว

2.5 จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาประเทศไทยครั้งนี้ (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

☐ 1) เดินทางลำพังคนเดียว ☐ 2) เดินทางกับครอบครัว / ญาติ..... คน (โดยระบุจำนวนที่ร่วมเดินทางรวมผู้ตอบ)

☐ 3) เดินทางกับทางสถาบันการศึกษาที่เรียน/บริษัทที่ทำงาน..... คน (โดยระบุจำนวนที่ร่วมเดินทางรวมผู้ตอบ)

☐ 4) เดินทางกับบุคคลอื่น ๆ ..... คน (โดยระบุจำนวนที่ร่วมเดินทางรวมผู้ตอบ)

2.6 ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยเป็นครั้งแรก ☐ 1) ใช่ ☐ 2) ไม่ใช่

โปรดระบุจำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทยใน 3 ปีที่ผ่านมา (รวมการเดินทางครั้งนี้) ..... ครั้ง

2.7 จำนวนวันพักเฉลี่ยของการเดินทางมาประเทศไทยครั้งล่าสุด..... วัน จำนวนวันที่พักในการเดินทางครั้งนี้..... วัน

2.8 ในการเดินทางครั้งนี้ ไปประเทศอื่นด้วยหรือไม่

☐ 1) เดินทางไปประเทศอื่นด้วย (ให้ตอบข้อ 2.8.1 และ 2.8.2) ☐ 2) มาประเทศไทยประเทศเดียว (ให้ข้ามไปข้อ 2.9)

2.8.1 เดินทางไปประเทศอื่นก่อนมาประเทศไทย โปรดระบุประเทศที่ไป (.....)

2.8.2 เดินทางมาประเทศไทยก่อน แล้วเดินทางไปประเทศอื่น โปรดระบุประเทศที่ไป (.....)

2.9 วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาประเทศไทยครั้งนี้ (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

☐ 1) พักผ่อนในวันหยุด ☐ 2) ติดต่อทางธุรกิจ ☐ 3) การมาเพื่อเข้าร่วมประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การร่วมงานแสดงสินค้า

☐ 4) เยี่ยมเพื่อน/ญาติ ☐ 5) การแข่งขันกีฬา/เล่นกีฬา/ชมกีฬา ☐ 6) การซื้อสินค้า/ของที่ระลึก ☐ 7) ฮันนีมูน

☐ 8) รักษาทางการแพทย์ รักษาสุขภาพ ความงาม ☐ 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.10 ปัจจัยที่เห็นว่าสำคัญที่สุดในการใช้ตัดสินใจเลือกเดินทางมาประเทศไทย (เลือกตอบได้ไม่เกิน 3 ข้อ)

☐ 1) แหล่งท่องเที่ยว/สถานที่ท่องเที่ยว ☐ 2) ความสะดวกสบายในการเดินทางมาประเทศไทย

☐ 3) ความพร้อมของระบบสาธารณูปโภคในประเทศไทย ☐ 4) ภาพลักษณ์ของประเทศไทย/คนไทย

☐ 5) ค่าใช้จ่ายในประเทศไทย ☐ 6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.11 แหล่งท่องเที่ยวหรือกิจกรรมที่ไปเยี่ยมชมหรือเข้าร่วมระหว่างอยู่ในประเทศไทย (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

☐ 1.1) ทะเลและชายหาด ☐ 1.2) ป่า/น้ำตก/ภูเขา/ถ้ำ ☐ 1.3) อื่น ๆ (ระบุ).....

☐ 2) สถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์โบราณสถาน โบราณวัตถุและศาสนา

☐ 2.1) อุทยานประวัติศาสตร์/โบราณสถาน ☐ 2.2) พระบรมมหาราชวัง ☐ 2.3) พิพิธภัณฑ์

☐ 2.4) วัด ☐ 2.5) อนุสาวรีย์ ☐ 2.6) อื่น ๆ (ระบุ).....

☐ 3) สถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิต

☐ 3.1) การท่องเที่ยวชุมชน ☐ 3.2) เทศกาลประเพณี ☐ 3.3) สถานที่แสดงงานศิลปะ ☐ 3.4) อื่น ๆ (ระบุ).....

☐ 4) สถานที่ท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

☐ 4.1) สวนสนุก ☐ 4.2) สวนสัตว์ ☐ 4.3) สวนสาธารณะ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเดินทางของผู้ตอบแบบสำรวจ

☐ 4.4) Theme Park ☐ 4.5) อื่น ๆ (ระบุ).....

☐ 5) สถานที่ท่องเที่ยวยามค่ำคืน (ชมตลาดกลางคืน สถานบันเทิง)

☐ 6) กิจกรรม

☐ 6.1) กิจกรรมผจญภัย (การล่องแพ พายเรือแคนู ปีนหน้าผา) ☐ 6.2) การเข้ารับการรักษาทางการแพทย์

☐ 6.3) การใช้บริการสปาและนวดแผนไทย ☐ 6.4) การชิมอาหารไทย ☐ 6.5) การเรียนทำอาหารไทย

☐ 6.8) งานประเพณีระดับชาติ ☐ 6.9) การชมเมือง ☐ 6.10) อื่น ๆ (ระบุ).....

2.12 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ไปในการเดินทางมาประเทศไทย ไม่รวมค่าตั๋วเครื่องบินและค่าใช้จ่ายในประเทศอื่น โปรดระบุ (ตอบเฉพาะของผู้ตอบเพียงคนเดียว)..... บาท/คน

2.13 ท่านได้ทำประกันการเดินทางสำหรับการท่องเที่ยวครั้งนี้หรือไม่

☐ 1) ไม่ทำ ☐ 2) ทำ (เพราะ ระบุ.....)

2.14. สื่อหรือช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว ☐ 2) สื่อสังคมออนไลน์ (โปรดระบุ).....

☐ 3) จากการบอกเล่า/แนะนำของเพื่อน ☐ 4) สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 5) งานส่งเสริมการขาย (Road Show)

☐ 6) ป้ายขนาดใหญ่ ☐ 7) โทรทัศน์ โดยให้ระบุช่องหรือชื่อรายการ.....

☐ 8) วิทยุโดยให้ระบุช่องความถี่หรือชื่อรายการ.....☐ 9) บริษัทนำเที่ยว / เคาน์เตอร์ทัวร์

☐ 10) การรับคำแนะนำจากพนักงานในสถานพักแรม ร้านอาหาร คนขับรถ และอื่นๆ ☐ 11) อื่น ๆ (ระบุ).....

2.15. การใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยครั้งนี้

☐ 1) กลุ่มแอปพลิเคชันให้บริการข้อมูลด้านต่าง ๆ

☐ 1.1) แอปพลิเคชัน TAT ☐ 1.2) แอปพลิเคชัน Tourism Police ☐ 1.3) แอปพลิเคชันเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

☐ 1.4) แอปพลิเคชันสภาพอากาศของทุกที่ ☐ 1.5) อื่น ๆ (ระบุ).....

☐ 2) กลุ่มแอปพลิเคชันสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทาง

☐ 2.1) Google (เช่น Map, Translate, Earth, Scholar) ☐ 2.2) การพูดคุยออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต

☐ (1) Line ☐ (2) Instragram ☐ (3) Twitter ☐ (4) Facebook ☐ (5) อื่น ๆ (ระบุ).....

☐ 3) กลุ่มแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการซื้อบริการต่าง ๆ

☐ 3.1) แอปพลิเคชันเกี่ยวกับจองสถานที่พักแรม

☐ (1) Agoda ☐ (2) Booking.com ☐ (3) Hostelworld ☐ (4) Expedia ☐ (5) อื่น ๆ (ระบุ).....

☐ 3.2) แอปพลิเคชันเกี่ยวกับบริการขนส่งโดยสาร

☐ (1) Sky scanner ☐ (2) Tripadvisor ☐ 3) อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวประเทศไทย (จังหวัดที่ท่องเที่ยว) ในครั้งนี้

3.1 ผู้ตอบแบบสำรวจระบุความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ 1 = น้อยมาก / 2 = น้อย / 3 = ปานกลาง / 4 = มาก / 5 = อย่างมาก / 0 = ไม่ได้ใช้บริการ ไม่แสดงความคิดเห็น

บริการด้านการท่องเที่ยว	**ระดับความพึงพอใจ**					**0**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	
1) ด่านตรวจคนเข้าเมือง (โปรดระบุสถานที่.....)						
1.1) การสื่อสาร/ภาษา						
1.2) ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่						
1.3) ขั้นตอนการบริการ/ความรวดเร็ว						
1.4) การดำเนินการตามมาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
2) สนามบิน (ระบุ.....) ตอบเฉพาะผู้ใช้บริการ						
2.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
2.2) ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก						
2.3) ความหลากหลายของร้านขายอาหารและร้านขายสินค้า						
2.4) การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
2.5) การสื่อสาร/ภาษา						
2.6) การบริการ wifi/internet						
2.7) ความปลอดภัย						
2.8) ห้องน้ำ						
2.9) การดำเนินการตามมาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
3) รถโดยสารสาธารณะ เช่น รถบัส แท็กซี่ รถไฟ รถสามล้อ ฯลฯ (โปรดระบุสถานที่.....)						
3.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
3.2) ความสะอาดและความสะดวกสบาย						
3.3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
3.4) การใช้ภาษาในการสื่อสาร						
3.5) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ						
3.6) การบริการ wifi/internet						
3.7) ความปลอดภัย						
3.8) การดำเนินการตามมาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
4) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (Information/จุดประชาสัมพันธ์/จุดบริการลูกค้า) (โปรดระบุสถานที่.....)						
4.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						

บริการด้านการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					0
	1	2	3	4	5	
4.2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการให้ความช่วยเหลือ						
4.3) การใช้ภาษาในการสื่อสาร						
4.4) การบริการ wifi/internet						
4.5) ห้องน้ำ						
4.6) การดำเนินการตามมาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
5) ความปลอดภัย (โปรดระบุสถานที่.....)						
5.1) การติดตั้งกล้อง CCTV ในแหล่งท่องเที่ยว						
5.2) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย						
5.3) การให้ข้อมูลป้ายสัญญาณเตือนภัย						
5.4) มีการให้ข้อมูลเบอร์ติดต่อฉุกเฉินเวลาเกิดเหตุการณ์ต่างๆ						
5.5) มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาล และเจ้าหน้าที่ปฐมพยาบาล						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
6) ห้องน้ำสาธารณะ (โปรดระบุสถานที่.....)						
6.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
6.2) ความสะอาด						
6.3) ความปลอดภัย						
6.4) ความพร้อม/เพียงพอในการให้บริการ						
6.5) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ มีป้ายบอกราคาชัดเจน						
6.6) การดำเนินการตามมาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
7) แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล/ชายหาด (โปรดระบุสถานที่.....)						
7.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
7.2) ความสวยงาม/ความสะอาด						
7.3) ความปลอดภัย						
7.4) ห้องน้ำ						
7.5) มีป้ายให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัญลักษณ์และสัญญาณเตือนภัย พร้อมทั้งเบอร์ติดต่อ						
7.6) มีเจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ด และอุปกรณ์ปฐมพยาบาล						
7.7) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ						
7.8) การดำเนินการตามมาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						

บริการด้านการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					0
	1	2	3	4	5	
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
8) แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (โปรดระบุสถานที่.....)						
8.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
8.2) ความสวยงาม/ความสะอาด						
8.3) ความปลอดภัย						
8.4) ห้องน้ำ						
8.5) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ						
8.6) การดำเนินการตามมาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
9) แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (โปรดระบุสถานที่.....)						
9.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
9.2) ความสวยงาม/ความสะอาด						
9.3) ความปลอดภัย						
9.4) ห้องน้ำ						
9.5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่/การสื่อสารด้านภาษา						
9.6) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ						
9.7) การดำเนินการตามมาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
10) กิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัย (โปรดระบุสถานที่.....)						
10.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
10.2) ความสวยงาม/ความสะอาด						
10.3) ความปลอดภัย						
10.4) ห้องน้ำ						
10.5) มีเจ้าหน้าที่ปฐมพยาบาล และอุปกรณ์ปฐมพยาบาล						
10.6) การให้บริการของเจ้าหน้าที่/การสื่อสารด้านภาษา						
10.7) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ						
10.8) การดำเนินการตามมาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
11) สถานที่พักแรม (ให้ท่านประเมินจากภาพรวมบริการสถานพักแรมที่ใช้บริการในช่วงที่อยู่ในประเทศไทย)						
11.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						

บริการด้านการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					0
	1	2	3	4	5	
11.2) ความสวยงาม/ความสะอาด						
11.3) ความปลอดภัยภายในสถานที่พัก						
11.4) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น						
11.5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่/การสื่อสารด้านภาษา						
11.6) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ						
11.7) การบริการ wifi/internet						
11.8) การดำเนินการตามมาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
12) ภัตตาคาร/ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (ให้ท่านประเมินจากภาพรวมบริการร้านอาหาร/ภัตตาคารที่ใช้บริการในช่วงที่อยู่ในประเทศไทย)						
12.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
12.2) ความสวยงาม/ความสะอาด						
12.3) คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม						
12.4) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น						
12.5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่/การสื่อสารด้านภาษา						
12.6) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ มีป้ายบอกราคาชัดเจน						
12.7) การบริการ wifi/internet						
12.8) การดำเนินการตามมาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
13) ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก (ให้ท่านประเมินจากภาพรวมบริการร้านขายสินค้า/ร้านขายของที่ระลึกที่ใช้บริการในช่วงที่อยู่ในประเทศไทย)						
13.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
13.2) ความสวยงาม/ความสะอาด						
13.3) ความหลากหลายของสินค้าและคุณภาพสินค้าภายในร้าน						
13.4) ความปลอดภัย						
13.5) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น						
13.6) การให้บริการของเจ้าหน้าที่/การสื่อสารด้านภาษา						
13.7) ความเหมาะสมของราคาสินค้า มีป้ายบอกราคาชัดเจน						
13.8) การบริการ wifi/internet						
13.9) การดำเนินการตามมาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
14) บริการเชิงสุขภาพ เช่น สปา นวดแผนไทย แช่น้ำพุร้อนธรรมชาติ เป็นต้น (โปรดระบุประเภทที่ใช้บริการ.....)						

บริการด้านการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					0
	1	2	3	4	5	
14.1) ป้ายบอกทางและความสะดวกในการเข้าถึง						
14.2) ความสวยงาม/ความสะอาด						
14.3) ความหลากหลายของการบริการ						
14.4) อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก						
14.5) ความปลอดภัย						
14.6) การให้บริการของพนักงาน/การสื่อสารด้านภาษา						
14.7) ความเหมาะสมของราคาสินค้าอัตราค่าบริการ มีป้ายบอกราคาชัดเจน						
14.8) การบริการ wifi/internet						
14.9) การดำเนินการตามมาตรการการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
15) บริการนำเที่ยว (ให้ท่านประเมินจากภาพรวมของบริการบริษัททัวร์ที่ใช้บริการในช่วงที่อยู่ในประเทศไทย)						
15.1) ความสะดวกในการติดต่อ						
15.2) ความหลากหลายของการบริการ						
15.3) ความปลอดภัยของพาหนะ						
15.4) การให้บริการของพนักงาน/การสื่อสารด้านภาษา						
15.5) โปรแกรมนำเที่ยวน่าสนใจ						
15.6) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
16) มัคคุเทศก์ (ให้ท่านประเมินจากภาพรวมของมัคคุเทศก์ที่ใช้บริการในช่วงที่อยู่ในประเทศไทย)						
16.1) ความเป็นมิตร						
16.2) ความซื่อสัตย์						
16.3) ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว						
16.4) การให้บริการ/การสื่อสารด้านภาษา						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						
17) แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (โปรดระบุแอปพลิเคชันที่ท่านเลือกใช้.....)						
17.1) ความสะดวกในการใช้บริการ						
17.2) ความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล						
17.3) การใช้ประโยชน์ของข้อมูล						
17.4) ความหลากหลายของข้อมูล						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						

บริการด้านการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					0
	1	2	3	4	5	
18) ประชาชน (ให้ผู้ตอบแบบสำรวจประเมินจากภาพรวมของผู้คน/ประชาชนที่สัมผัส/พบเห็นในช่วงที่อยู่ในประเทศไทย)						
18.1) ความเป็นมิตร						
18.2) ความซื่อสัตย์						
18.3) การใช้ภาษาในการสื่อสาร						
18.4) การให้ความช่วยเหลือ/การให้ข้อมูลภายในพื้นที่						
หากเกิดความไม่พึงพอใจในบริการดังกล่าว โปรดระบุ.....						

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจการท่องเที่ยวประเทศไทยในสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19)

4.1 ผู้ตอบแบบสำรวจระบุระดับความพึงพอใจการท่องเที่ยวประเทศไทยในสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยมี 5 ระดับ ดังนี้ ระดับความพึงพอใจ 1 = น้อยมาก / 2 = น้อย / 3 = ปานกลาง / 4 = มาก / 5 = มากที่สุด / 0 = ไม่ได้ใช้บริการ ไม่แสดงความคิดเห็น

ความพึงพอใจการท่องเที่ยวประเทศไทยในสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19)	ระดับความพึงพอใจ					0
	1	2	3	4	5	
1) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย						
2) การเตือนภัยและการรายงานสถานการณ์ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทย						
3) การให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่อยู่ในประเทศไทยในช่วงไวรัสโคโรนา (COVID-19)						
4) การปรับรูปแบบการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้ปลอดภัยต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) มากขึ้น (New Normal)						

4.2 สถานการณ์วิกฤตไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยวของท่านหรือไม่

☐ 1) ไม่เปลี่ยนแปลง ☐ 2) เปลี่ยนแปลง (อธิบาย).....

4.3 ท่านคิดว่าปัจจัยใดเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยแก่นักท่องเที่ยว หลังวิกฤติไวรัสโคโรน่า (COVID-19) (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) มาตรฐานด้านความสะอาดและสุขอนามัยภายในแหล่งท่องเที่ยว ☐ 2) Social Distancing ภายในแหล่งท่องเที่ยว

☐ 3) จำกัดคนเข้าออกในแหล่งท่องเที่ยว ☐ 4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

4.4 ภายหลังวิกฤติไวรัสโคโรน่า (COVID-19) หยุดการแพร่ระบาด (เป็นปกติ) สถานที่ท่องเที่ยวใด/จังหวัดใดเป็น 3 ลำดับแรกที่ท่านอยากเดินทางไปเที่ยวในประเทศไทย (โปรดระบุ)

1..... 2..... 3.....

ส่วนที่ 5 ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้

5.1 ท่านเห็นควรให้มีบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในแหล่งท่องเที่ยว (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) WIFI ในแหล่งท่องเที่ยว ☐ 2) ศูนย์ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

☐ 3) บริการชำระเงินออนไลน์ ☐ 4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5.2 ท่านได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบในการท่องเที่ยวประเทศไทยช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) หรือไม่

☐ ไม่ได้รับ

☐ ได้รับ โปรดระบุ.....

และอยากให้ประเทศไทยช่วยเหลืออย่างไร

.....

.....

5.3 ท่านอยากให้ประเทศไทยมีแนวทางอย่างไรในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณ

Official Emblem of the Ministry of Tourism and and Sports

Survey No.
□□□□
Province.....

Survey on Foreign Tourists

The Ministry of Tourism and Sports has conducted a survey on foreign tourists' attitudes and satisfaction toward tourism in Thailand in 2020. The survey would contribute greatly to the improvement and development of the country's tourism services to maximise the satisfaction of foreign tourists. As a result, we would like to ask for your cooperation in completing this survey. Your answers will be used only to report overall pictures of the tourism situation in Thailand. Also, your personal information will be confidential and not be revealed to public. Thank you for your cooperation on behalf of the Ministry of Tourism and Sports.

Section 1 Personal information

1.1 Gender

☐ 1) Male ☐ 2) Female

1.2 Age

☐ 1) 15-24 ☐ 2) 25-34 ☐ 3) 35-44 ☐ 4) 45-54 ☐ 5) 55-64 ☐ 6) 65 and above

1.3 Occupation

☐ 1) Professional service ☐ 2) Executive ☐ 3) Clerk and salesperson ☐ 4) Labour
☐ 5) Farmer ☐ 6) Public officer, soldier and police officer ☐ 7) Housewife/househusband
☐ 8) Minor and student ☐ 9) Retired ☐ 10) Unemployed
☐ 11) Other (please specify) .....

1.4 Education

☐ 1) Lower than a bachelor's degree ☐ 2) Bachelor's degree ☐ 3) Higher than a bachelor's degree

1.5 Income/ per month

☐ 1) Lower than 20,000 US dollars ☐ 2) 20,000 – 40,000 US dollars ☐ 3) 40,001 – 60,000 US dollars
☐ 4) 60,001 – 80,000 US dollars ☐ 5) More than 80,001 US dollars ☐ 6) No income

1.6 Country of residence...../ Nationality.....

Section 2 Travel information

2.1 Number of times that you have traveled abroad .....times/year (between 2016 and 2020)

2.2 Average length of your stay when traveling abroad ..... days (between 2016 and 2020)

2.3 Means of traveling to Thailand

☐ 1) By air because.....
☐ 2) By land because.....
☐ 3) By sea because.....

2.4 How did you manage your travel plans?

☐ 1) By yourself ☐ 2) Partially by yourself and partially via a travel agency
☐ 3) Purchase a package from a travel agency

2.5 Regarding the current trip, how many people have you travel with? (Choose only one answer)

☐ 1) Traveling alone

รับรองคำแปล

Section 2 Travel information

☐ 2) Traveling with family/relatives ..... people (specify the number of people including yourself)

☐ 3) Traveling with school/workplace ..... people (specify the number of people including yourself)

☐ 4) Traveling with other people ..... people (specify the number of people including yourself)

2.6 Is this your first time traveling to Thailand? ☐ 1) Yes ☐ 2) No

Please specify how many times you have traveled to Thailand in the last 3 years (including this trip) ..... time(s).

2.7 The average length of your stay in your last trip to Thailand ..... days

The length of your stay in Thailand for your current trip ..... days

2.8 Regarding this trip, have you traveled or planned to travel to other countries?

☐ 1) Yes I have (Answer questions 2.8.1 and 2.8.2)

☐ 2) No. I haven't. I have traveled only to Thailand (Go to question 2.9)

2.8.1 I have traveled to other countries before Thailand. Please specify the countries (.....)

2.8.2 I have traveled to Thailand first before traveling to other countries. Please specify the countries you are going to travel after Thailand. (.....)

2.9 Regarding this trip, please specify the purpose of this trip to Thailand (Choose only one answer)

☐ 1) Holiday trip ☐ 2) Business trip ☐ 3) Attending a conference or an exhibition/ incentive travel

☐ 4) Visiting friends/relatives ☐ 5) Competing/attending/watching a sport event

☐ 6) Purchasing goods/souvenirs ☐ 7) Honeymoon

☐ 8) Medical or health and beauty treatment ☐ 9) Other, please specify .....

2.10 The most important factors in deciding to travel to Thailand (Please specify up to three factors)

☐ 1) Tourist attractions ☐ 2) Convenient travel

☐ 3) Public utilities ☐ 4) Images of the country and its people

☐ 5) Travel expenses ☐ 6) Other, please specify.....

2.11 Tourist attractions or activities that you have visited or attended in Thailand (Multiple answers)

☐ 1) Natural attractions

☐ 1.1) Seas and beaches ☐ 1.2) Forests/waterfalls/mountains/caves

☐ 1.3) Others, please specify.....

☐ 2) Historical and religious tourist attractions

☐ 2.1) Historical parks/archaeological sites ☐ 2.2) The Royal Palace ☐ 2.3) Museums

☐ 2.4) Temples ☐ 2.5) Monuments ☐ 2.6) Others, please specify.....

☐ 3) Tourist attractions related to art, culture, tradition and lifestyle

☐ 3.1) Community-based tourism ☐ 3.2) Festivals ☐ 3.3) Art galleries

☐ 3.4) Others, please specify.....

☐ 4) Recreation attractions

☐ 4.1) Amusement parks ☐ 4.2) Zoos ☐ 4.3) Parks

☐ 4.4) Theme parks ☐ 4.5) Others, please specify.....

☐ 5) Night attractions (Visiting night markets and entertainment venues)

รับรองคำแปล

Section 2 Travel information

☐ 6) Activities

☐ 6.1) Extreme activities (Rafting, canoeing, rock climbing) ☐ 6.2) Medical treatment

☐ 6.3) Thai massage and spas ☐ 6.4) Thai food tasting ☐ 6.5) Thai food cooking class

☐ 6.8) National festivals ☐ 6.9) Sightseeing

☐ 6.10) Others, please specify.....

2.12 Total expenses for traveling to Thailand excluding flight tickets and expenses in Thailand

Please specify (your own expenses only) ..... baht/person

2.13 Have you purchased a travel insurance for this trip?

☐ 1) No ☐ 2) Yes (because, please specify .....)

2.14. Channels or ways of receiving information regarding tourism in Thailand (multiple answers)

☐ 1) Tourism websites ☐ 2) Social media (please specify).....

☐ 3) Word of mouth/friend's recommendation ☐ 4) Printed media

☐ 5) Sales promotion events (Road Show) ☐ 6) Advertising billboards

☐ 7) Television, please specify the channel or the programme title.....

☐ 8) Radio, please specify the radio frequency or the programme title.....

☐ 9) Travel agencies/travel agency counters

☐ 10) Recommendations from people at accommodations, restaurants, taxi and others

☐ 11) Others, please specify.....

2.15. Applications you have used during this trip in Thailand

☐ 1) Applications for tourism information

☐ 1.1) TAT application ☐ 1.2) Tourism Police application

☐ 1.3) Tourist attraction applications

☐ 1.4) Worldwide weather applications

☐ 1.5) Others, please specify.....

☐ 2) Applications for travel convenience

☐ 2.1) Google (e.g. Map, Translate, Earth, Scholar) ☐ 2.2) Online chatting via the Internet

☐ (1) Line ☐ (2) Instragram ☐ (3) Twitter ☐ (4) Facebook ☐ .....

☐ 3) Applications for service purchase

☐ 3.1) Applications for accommodation reservation

☐ (1) Agoda ☐ (2) Booking.com ☐ (3) Hostelworld ☐ (4) Expedia

☐ (5) Others, please specify .....

☐ 3.2) Applications for transportation services

☐ (1) Sky scanner ☐ (2) Tripadvisor ☐ 3) Others, please specify .....

รับรองคำแปล

Section 3 The satisfaction regarding the current trip to Thailand (visited provinces)

3.1 Please indicate your level of satisfaction regarding tourism services in Thailand. The levels of satisfaction are divided into 5 levels: level 1 = hardly satisfied/ 2 = somewhat satisfied/ 3 = moderately satisfied/ 4 = very satisfied/ 5 = extremely satisfied and 0 = not applicable/ prefer not to say.

Tourism services	Level of satisfaction					0
	1	2	3	4	5	
1) Immigration service (please specify the location .....)						
1.1) Communication/language						
1.2) Friendliness of the service providers						
1.3) Service process/Speed						
1.4) Coronavirus (COVID-19) prevention procedure						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify						
2) Airport (Please specify.....) if applicable						
2.1) Signs and accessibility						
2.2) Cleanliness and convenience						
2.3) Variety of food and product selections						
2.4) Service quality						
2.5) Communication/language						
2.6) Wifi and the Internet service						
2.7) Safety						
2.8) Lavatories						
2.9) Coronavirus (COVID-19) prevention procedure						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify						
3) Public transportation (e.g. buses, taxis, trains and tricycles) (Please specify the location.....)						
3.1) Signs and accessibility						
3.2) Cleanliness and convenience						
3.3) Service quality						
3.4) Language and communication skills						
3.5) Reasonable fare						
3.6) Wifi and the Internet service						
3.7) Safety						
3.8) Coronavirus (COVID-19) prevention procedure						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify						
4) Tourist information service centres (Information centres /customer services) (Please specify the location .....)						
4.1) Signs and accessibility						
4.2) Enthusiasm and willingness of the service providers						
4.3) Language and communication skills						
4.4) Wifi and the Internet service						

รับรองคำแปล

Tourism services	Level of satisfaction					0
	1	2	3	4	5	
4.5) Lavatories						
4.6) Coronavirus (COVID-19) prevention procedure						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify.....						
5) Safety (Please specify the location.....)						
5.1) CCTV installations within the attraction area						
5.2) Security officers						
5.3) Warning signs						
5.4) Emergency contact information						
5.5) Availability of first aid kits and paramedic officers						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify						
6) Public lavatories (Please specify the location.....)						
6.1) Signs and accessibility						
6.2) Cleanliness						
6.3) Safety						
6.4) Preparedness and availability of the service						
6.5) Reasonable price with clear price indication						
6.6) Coronavirus (COVID-19) prevention procedure						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify						
7) Beaches and seaside attractions (Please specify the location.....)						
7.1) Signs and accessibility						
7.2) Attractiveness and cleanliness						
7.3) Safety						
7.4) Lavatories						
7.5) Information about symbols and alarms with contact information						
7.6) Availability of lifeguards and first aid kits						
7.7) Reasonable price						
7.8) Coronavirus (COVID-19) prevention procedure						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify.....						
8) Ecological tourist attractions (Please specify the location.....)						
8.1) Signs and accessibility						
8.2) Attractiveness and cleanliness						
8.3) Safety						
8.4) Lavatories						
8.5) Reasonable price						
8.6) Coronavirus (COVID-19) prevention procedure						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify.....						
9) Historical attractions (Please specify the location.....)						

รับรองคำแปล



Tourism services	Level of satisfaction					0
	1	2	3	4	5	
9.1) Signs and accessibility						
9.2) Attractiveness and cleanliness						
9.3) Safety						
9.4) Lavatories						
9.5) Service quality/ language and communication skills of the staff						
9.6) Reasonable price						
9.7) Coronavirus (COVID-19) prevention procedure						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify.....						
10) Extreme activities (Please specify the location.....)						
10.1) Signs and accessibility						
10.2) Attractiveness and cleanliness						
10.3) Safety						
10.4) Lavatories						
10.5) Availability of first aid kits and paramedic officers						
10.6) Service quality/ language and communication skills of the staff						
10.7) Reasonable price						
10.8) Coronavirus (COVID-19) prevention procedure						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify.....						
11) Accommodations (Please rate your satisfaction based on your overall experience of the accommodation during your stay in Thailand.)						
11.1) Signs and accessibility						
11.2) Attractiveness and cleanliness						
11.3) Safety of the premise						
11.4) Amenities, such as bathroom						
11.5) Service quality/language and communication skills of the staff						
11.6) Reasonable price						
11.7) Wifi and the Internet service						
11.8) Coronavirus (COVID-19) prevention procedure						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify						
12) Restaurants (Please rate your satisfaction based on your overall experience of the restaurants during your stay in Thailand.)						
12.1) Signs and accessibility						
12.2) Attractiveness and cleanliness						
12.3) Quality of food and beverages						
12.4) Facilities, e.g. bathroom						
12.5) Service quality/ language and communication skills of the staff						
12.6) Reasonable price with clear price indication						
12.7) Wifi and the Internet service						

รับรองคำแปล

Tourism services	Level of satisfaction					0
	1	2	3	4	5	
12.8) Coronavirus (COVID-19) prevention procedure						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify.....						
13) Souvenir and other merchandises stores (Please rate your satisfaction based on your overall experience of the stores during your stay in Thailand)						
13.1) Signs and accessibility						
13.2) Attractiveness and cleanliness						
13.3) Variety and quality of the merchandises						
13.4) Safety						
13.5) Facilities, e.g. bathroom						
13.6) Service quality/ language and communication skills of the staff						
13.7) Reasonable price with clear price indication						
13.8) Wifi and the Internet service						
13.9) Coronavirus (COVID-19) prevention procedure						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify.....						
14) Health-related activities, e.g. spa, Thai massage and natural hot spring (Please specify the types of activities .....)						
14.1) Signs and accessibility						
14.2) Attractiveness and cleanliness						
14.3) Variety of services						
14.4) Equipment and facilities						
14.5) Safety						
14.6) Service quality/ language and communication skills of the staff						
14.7) Reasonable price with clear price indication						
14.8) Wifi and the Internet service						
14.9) Coronavirus (COVID-19) prevention procedure						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify.....						
15) Tour guide service (Please rate your satisfaction based on your overall experience of the travel agency during your stay in Thailand.)						
15.1) Ease of contact						
15.2) Variety of services						
15.3) Safety of the vehicles						
15.4) Service quality/ language and communication skills of the staff						
15.5) Interesting touring programmes						
15.6) Reasonable price						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify.....						
16) Tour guide (Please rate your satisfaction based on your overall experience of the tour guide during your stay in Thailand.)						
16.1) Friendliness						
16.2) Integrity						

รับรองคำแปล

Tourism services	Level of satisfaction					0
	1	2	3	4	5	
16.3) Knowledge about the attractions						
16.4) Service quality/ his/her language and communication skills						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify.....						
17) Tourism applications (Please specify the application you have chosen.....)						
17.1) Ease of use						
17.2) Reliability of information						
17.3) Usefulness of information						
17.4) Variety of information						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify.....						
18) People (Please rate your satisfaction based on your overall experience of the people during your stay in Thailand.)						
18.1) Friendliness						
18.2) Integrity						
18.3) Language and communication skill						
18.4) Being helpful/providing useful information about local areas						
In case of dissatisfaction with the above services, please specify.....						

Section 4 Satisfaction regarding traveling in Thailand during the Coronavirus (COVID-19) outbreak

4.1 Please indicate your level of satisfaction regarding traveling in Thailand during the Coronavirus (COVID-19) outbreak. The levels of satisfaction are divided into 5 levels: level 1 = hardly satisfied/ 2 = somewhat satisfied/ 3 = moderately satisfied/ 4 = very satisfied/ 5 = extremely satisfied and 0 = not applicable/ prefer not to say.

Satisfaction regarding traveling in Thailand during the Coronavirus (COVIC-19) outbreak	Level of satisfaction					0
	1	2	3	4	5	
1) The Coronavirus (COVID-19) prevention procedure in Thailand						
2) Warning and reporting the up-to-date information regarding the situation in Thailand during the Coronavirus (COVID-19) outbreak						
3) Assistance given to tourists in Thailand during the Coronavirus (COVID-19) outbreak						
4) Adjustment of traveling patterns (New Normal) in Thailand to ensure the safety of people during the Coronavirus (COVID-19) outbreak						

4.2 Has the Coronavirus (COVID-19) outbreak affected your traveling behaviour?

☐ 1) No, it hasn't. ☐ 2) Yes, it has (please explain).....

4.3 In your opinion, what are the crucial factors that can boost tourists' confidence resulting in their travel to Thailand in the post COVID-19 society. (Multiple answers)

☐ 1) Standards of hygiene and cleanliness in the attraction areas

☐ 2) Social Distancing procedure in the attraction areas

☐ 3) Restriction of the number of tourists in the attraction areas.

☐ 4) Others, please specify.....

รับรองคำแปล



4.4 In the post COVID-19 society after the end of the outbreak (return to normal), what are the first three tourist attractions/provinces in Thailand that you would like to visit? (Please specify)

1..... 2..... 3.....

Section 5 Problems/difficulties and suggestions regarding this trip

5.1 Which services should be additionally provided in tourist attractions? (Multiple answers)

☐ 1) WIFI service ☐ 2) Tourist service centre

☐ 3) Online payment method ☐ 4) Others, please specify.....

5.2 Have you been affected while you were traveling in Thailand during the Coronavirus (COVID-19) outbreak?

☐ No, I haven't.

☐ Yes, I have. Please explain.....

How would you like the country to help?

.....

.....

5.3 What kinds of methods would you like Thailand to use for tourism management during the Coronavirus (COVID-19) outbreak?

.....

.....

.....

.....

.....

Thank you

รับรองคำแปลโดย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรสิริ พลเดช)
ประธานศูนย์การแปลและการล่าม
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
999 ถ.พุทธมณฑล สาย 4 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170



เอกสารแบบสอบถามความพึงพอใจฯ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

ภาคผนวกที่ 3

ผลการพัฒนาแบบสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่ได้จัดทำขึ้นเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ผลการพัฒนาแบบสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่ได้จัดทำขึ้นเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การจัดทำแบบสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดำเนินการจัดทำโดยการพัฒนาแบบสำรวจฯ ที่ได้จัดทำขึ้นเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญอย่างน้อย ได้แก่

1) ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์โดยรวม

2) ปัจจัยและแรงผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยว (Motivation) ได้แก่ ปัจจัยสำคัญที่ตัดสินใจเลือกเดินทาง แหล่งรับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวไทย เป็นต้น

3) ทัศนคติต่อการท่องเที่ยวไทย (Attitudes)

4) ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย (Satisfaction) ได้แก่ ความน่าสนใจของสถานที่และกิจกรรมท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว บริการต่าง ๆ สำหรับการท่องเที่ยว ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว และการวิเคราะห์ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับประเทศที่เดินทางมาล่าสุด หรือประเทศคู่แข่งที่สำคัญ เป็นต้น

5) ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

6) แนวโน้มการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่จะเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยในอนาคต

7) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านต่าง ๆ อย่างน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผู้คน บุคลากรท่องเที่ยว ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการดำเนินการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาด

8) พฤติกรรมและประสบการณ์การท่องเที่ยว (Experience) อย่างน้อยในประเด็น ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทาง กิจกรรมที่ทำและสถานที่ที่ไป

9) ความต้องการของนักท่องเที่ยว อย่างน้อยในประเด็น ปัจจัยพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว ความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือ ลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ สินค้า กิจกรรมและบริการด้านการท่องเที่ยวสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ

10) ความต้องการการดูแลเอาใจใส่ของภาครัฐในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด – 19 อย่างน้อยในประเด็นความพึงพอใจต่อมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด มาตรการในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในประเทศไทย การเตือนภัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19

จากการศึกษา ทบทวน ข้อมูล นำมาซึ่งผลการพัฒนาแบบสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่ได้จัดทำขึ้นเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อสามารถดำเนินโครงการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ที่สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 ผลการพัฒนาแบบสำรวจฯ ชุดของนักท่องเที่ยวชาวไทย

แบบสำรวจชุดของนักท่องเที่ยวชาวไทยดำเนินการพัฒนาปรับปรุงใหม่ดังนี้

1) ปรับลดหรือตัดข้อความคำถามบางข้อในแบบสำรวจให้น้อยลงเพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาในการตอบแบบสำรวจน้อยลง

2) ปรับย้ายข้อคำถามจากส่วนที่ 3 เดิม (ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ) ไปอยู่เป็นส่วนที่ 1

3) ตัดคำถามเรื่องความคาดหวังในการท่องเที่ยวออก

4) เพิ่มข้อคำถามให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันในเรื่องวิกฤติไวรัสโคโรน่า (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว ในส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวต่อการรับมือสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรน่า (COVID-19)

5.2 ผลการพัฒนาแบบสำรวจฯ ชุดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

แบบสำรวจชุดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงใหม่ดังนี้

1) ปรับลดหรือตัดข้อความบางข้อในแบบสำรวจให้น้อยลง เพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาในการตอบแบบสำรวจน้อยลง

2) ปรับลดส่วนของข้อคำถามจากเดิม 4 ส่วน เป็น 3 ส่วน อันประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเดินทาง/การรับรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและการเปรียบเทียบกับประเทศอื่นที่ไปมาล่าสุด

3) ย้ายข้อคำถามในส่วนที่ 4 เดิม (ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ) ไปอยู่เป็นส่วนที่ 1

4) ย้ายข้อคำถามในส่วนที่ 1 เดิม (ข้อมูลทั่วไป) ข้อ 2-6 ไปอยู่ในส่วนที่ 2 (ข้อมูลการเดินทาง/การรับรู้เกี่ยวกับประเทศไทย)

5) ตัดคำถามเรื่องความคาดหวังในการท่องเที่ยวออก

6) เพิ่มข้อคำถามให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันในเรื่องวิกฤติไวรัสโคโรน่า (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว ในส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวต่อการรับมือสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรน่า (COVID-19)

ภาคผนวกที่ 4
ภาพบรรยากาศการลงพื้นที่สำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสอบถามโครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2563 (10 จังหวัดหลัก)

1. จังหวัดกรุงเทพฯ




2. จังหวัดกาญจนบุรี




3. จังหวัดชลบุรี




4. จังหวัดระยอง




5. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา




6. นครราชสีมา




7. ขอนแก่น




8. เพชรบุรี




9. ประจวบคีรีขันธ์




10. เชียงใหม่

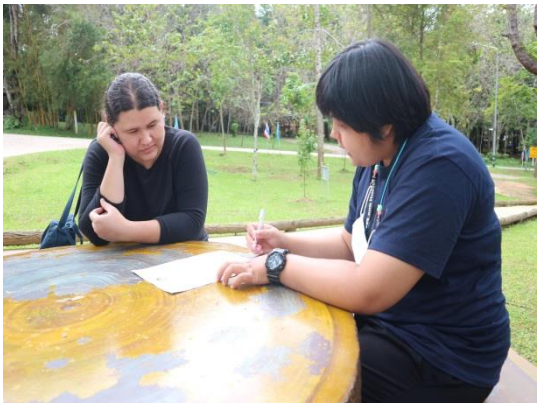



ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสอบถามโครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2563 (36 จังหวัดรอง)

1. นครศรีธรรมราช




2. อุดรธานี




3. ลพบุรี





4. พิษณุโลก




5. นครนายก




6. เชียงราย




7. อุบลราชธานี




8. จันทบุรี




9. สุพรรณบุรี




10. ราชบุรี




11. ตาก




12. เพชรบูรณ์




13. เลย




14. หนองคาย



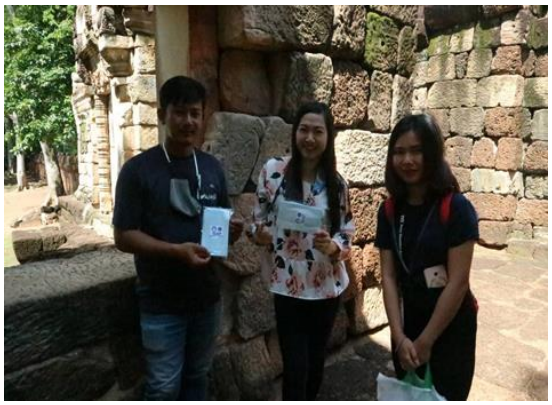

15.สระแก้ว




16.มุกดาหาร




17.บุรีรัมย์




18.นครสวรรค์




19.ชัยภูมิ




20.สมุทรสงคราม

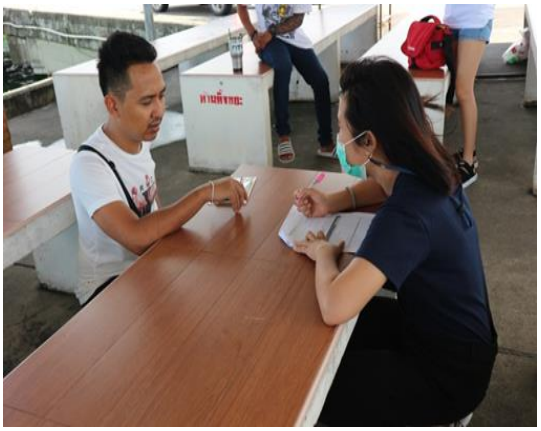




21.ศรีสะเกษ




22.ตราด

23.ปราจีนบุรี




24.ชุมพร




25.สตูล




26.ตรัง




27.พัทลุง




28. สกลนคร




29. สุรินทร์




30. นครพนม




31. ลำพูน




32.ลำปาง




33. อุตรดิตถ์




34. สุโขทัย




35. ระนอง

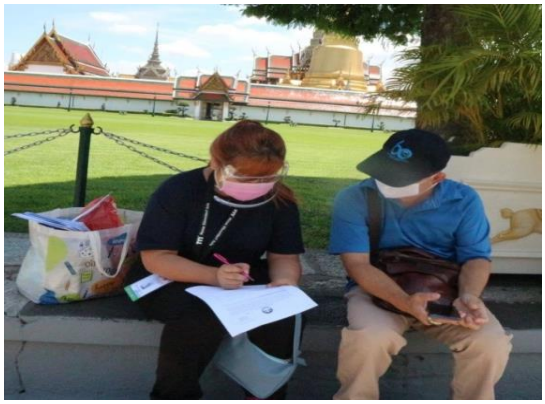



36. น่าน




ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสอบถามโครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี 2563 (ชาวต่างชาติ 5 จังหวัด)

1. จังหวัดกรุงเทพฯ




2. ภูเก็ต




3. ชลบุรี




4. เชียงใหม่




5. จังหวัดสุราษฎร์ธานี






กลุ่มวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการท่องเที่ยวและกีฬา
กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา
โทร 02 283 1500 ต่อ 1596
Facebook Fanpage : กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา
Website : https;//secretary.most.go.th/policy/