



รายงาน บทสรุปผู้บริหาร

โครงการค่าใช้จ่าย
สำหรับสำรวจทัศนคติ
ความพึงพอใจ และพฤติกรรม
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ
ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

Thailand
Land of smile

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา



รายงานบทสรุปผู้บริหาร

โครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรม
ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยว
ในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

โดย

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

รายงานบทสรุปผู้บริหาร

โครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สารบัญ

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร	หน้า
1. ความเป็นมาของโครงการ	1
2. สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 1	2
3. สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 1	4
4. ประเด็นในการประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่น ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ครั้งที่ 1	6
5. สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 2	7
6. สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 2	9
7. ประเด็นในการประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่น ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ครั้งที่ 2	11
8. การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย	11
9. การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ	15
10. ประเด็นในการประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	20
11. ข้อเสนอแนะ	21

รายงานบทสรุปผู้บริหาร

โครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่
เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สารบัญตาราง

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร

หน้า

ตารางที่ 1 สรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาโครงการ

25

รายงานบทสรุปผู้บริหาร

โครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สารบัญแผนภาพ

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร	หน้า
แผนภาพที่ 1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565	3
แผนภาพที่ 2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565	5
แผนภาพที่ 3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2565	8
แผนภาพที่ 4 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2565	10
แผนภาพที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทาง ท่องเที่ยวในประเทศ ประจำปี พ.ศ. 2565	13
แผนภาพที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ปี 2565 (จำแนกตาม 15 ด้านการท่องเที่ยว)	14
แผนภาพที่ 7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทาง ท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2565	16
แผนภาพที่ 8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปี 2565 (จำแนกตาม 16 ด้านการท่องเที่ยว)	17
แผนภาพที่ 9 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ปี 2565 รายจังหวัด นักท่องเที่ยวชาวไทย	18
แผนภาพที่ 10 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ปี 2565 รายจังหวัด นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	19

บทสรุปผู้บริหาร

(Executive Summary)

1. ความเป็นมาของโครงการ

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ดำเนินการสำรวจทัศนคติ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยตั้งแต่ปี 2557 เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยว และศักยภาพของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในการรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการดำเนินงานโครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นับเป็นปีที่ 8 ของการดำเนินงานโครงการ ได้เพิ่มเติมการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งช่วยให้ได้รับทราบผลและมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

การดำเนินงานโครงการในปีนี้ได้ดำเนินการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 21,258 ตัวอย่าง สำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 990 ตัวอย่าง สำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 812 ตัวอย่าง รวมถึงได้จัดประชุมเชิงวิชาการเพื่อเผยแพร่ผลการศึกษาทั้งในระบบปกติ (Onsite Convention) จำนวน 1 ครั้งและระบบออนไลน์ (Online Convention) จำนวน 2 ครั้ง โดยได้รับความสนใจและมีผู้เข้าร่วมงานจำนวนกว่า 432 คน จากเดิมที่กำหนดเป้าหมายรวม 150 คน

2. สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 1

การสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 1 ดำเนินการสำรวจในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวหลัก 11 จังหวัด และจังหวัดท่องเที่ยวรอง 53 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 64 จังหวัด ระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2565 ซึ่งเป็นช่วงที่ประเทศไทยได้ยกเลิกมาตรการควบคุมการเดินทาง Thailand pass และเปิดประเทศรับนักท่องเที่ยวอย่างเต็มรูปแบบ โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 435 ตัวอย่าง โดยสามารถสรุปผลการสำรวจที่สำคัญ ดังนี้

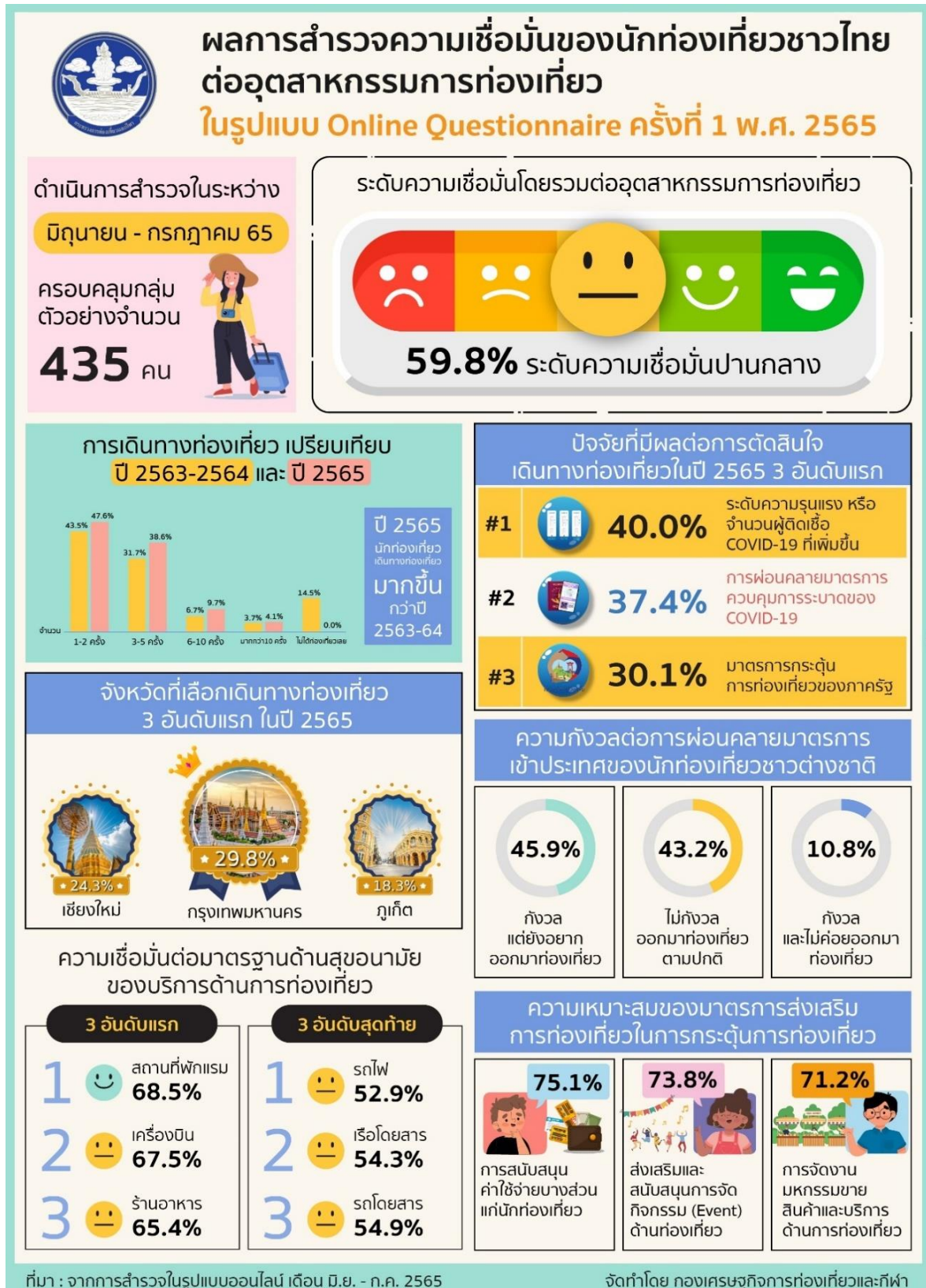
1) พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ผลการสำรวจด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยว ในปี พ.ศ. 2565 พบว่า นักท่องเที่ยวมีการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้นกว่าช่วงปี พ.ศ. 2563 - 2564 ที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 รุนแรง โดยพบว่านักท่องเที่ยวมีการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้นในทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่เดินทางท่องเที่ยว บ้างประมาณ 1-2 ครั้ง มีจำนวนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 4.1 และกลุ่มที่เดินทางจำนวน 3-5 ครั้ง เพิ่มขึ้นมากที่สุด มีจำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.9

นอกจากนี้ ในมุมมองของนักท่องเที่ยวพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจว่าจะเดินทางท่องเที่ยวหรือไม่เดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ระดับความความรุนแรง หรือ จำนวนผู้ติดเชื้อโควิด-19 ที่เพิ่มขึ้น คิดเป็น ร้อยละ 40 รองลงมาได้แก่ การผ่อนคลายมาตรการควบคุมการระบาดของโควิด ร้อยละ 37.4 และอันดับที่ 3 เป็นเรื่องของมาตรการการกระตุ้นการท่องเที่ยวของภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 30.1 จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและการตัดสินใจว่าจะเดินทางท่องเที่ยวหรือไม่ มีความสัมพันธ์กับมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการแพร่ระบาดของโควิด-19 และมาตรการของภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการกระตุ้น ในด้านพื้นที่จังหวัดที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 29.8) เชียงใหม่ (ร้อยละ 24.3) และภูเก็ต (ร้อยละ 18.3) ตามลำดับ

2) ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการท่องเที่ยวในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 59.8) เนื่องจากนักท่องเที่ยวยังให้ความสำคัญต่อสถานการณ์ระบาดและความรุนแรงของการระบาดของโควิด-19 ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานด้านสุขอนามัยของบริการด้านการท่องเที่ยว พบว่า เฉพาะสถานที่พักผ่อนเท่านั้นที่ได้รับ ความเชื่อมั่นในระดับมาก (ร้อยละ 68.5) ขณะที่ธุรกิจอื่น ๆ เช่น สายการบิน (เครื่องบิน) (ร้อยละ 67.5) ร้านอาหาร (ร้อยละ 65.4) ได้รับความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง

สำหรับความเชื่อมั่นต่อประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ความกังวลต่อการผ่อนคลาย มาตรการเข้าประเทศของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า มากกว่าร้อยละ 89 ของกลุ่มตัวอย่างมีการเดินทางท่องเที่ยว โดยในจำนวนนี้ร้อยละ 45.9 มีการท่องเที่ยวแม้ว่าจะกังวลต่อการเปิดรับนักท่องเที่ยว สำหรับรูปแบบที่เหมาะสมของมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว 3 อันดับแรก ได้แก่ การสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนแก่นักท่องเที่ยว (ร้อยละ 75.1) การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรม (Event) ด้านการท่องเที่ยว (ร้อยละ 73.8) และการจัดงานมหกรรมขายสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว (ร้อยละ 71.2) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
ในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565



3. สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 1

การสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 1 ดำเนินการสำรวจในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวหลัก 11 จังหวัด และจังหวัดท่องเที่ยวรอง 53 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 64 จังหวัด ระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2565 ซึ่งเป็นช่วงที่ประเทศไทยได้ยกเลิกมาตรการควบคุมการเดินทาง Thailand pass และเปิดประเทศรับนักท่องเที่ยวอย่างเต็มรูปแบบ โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 402 ตัวอย่าง โดยสามารถสรุปผลการสำรวจที่สำคัญ ดังนี้

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบการ โดยเป็นประเภทสถานประกอบการโรงแรม/ที่พัก/สถานที่จัดประชุมมากที่สุด (ร้อยละ 38.3) รูปแบบการดำเนินธุรกิจจะเป็นรูปแบบบุคคลธรรมดามากที่สุด (ร้อยละ 58.5) รองลงมาได้แก่ บริษัทจำกัด (ร้อยละ 26.1) ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล/ห้างหุ้นส่วนสามัญจำกัด (ร้อยละ 13.4) วิสาหกิจชุมชน (ร้อยละ 1.24) และบริษัทมหาชนจำกัด (ร้อยละ 0.8) ตามลำดับ และประกอบธุรกิจมาประมาณ 6-10 ปี (ร้อยละ 31.1) มีจำนวนการจ้างงานขนาดย่อม (1-5 คน) (ร้อยละ 54.5) รายได้ของธุรกิจในปี พ.ศ. 2565 ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 1.8 ล้านบาท (ร้อยละ 68.9) และพบว่าร้อยละ 43.5 ไม่ได้รับรองมาตรฐานด้านสุขอนามัย

2) ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ โดยภาพรวมผู้ประกอบการมีระดับความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง (ร้อยละ 67.2) โดยประเด็นที่ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ความสามารถของผู้ประกอบการในการเข้าสู่มาตรฐานด้านสุขอนามัย เช่น SHA, SHA Plus เป็นต้น ในระดับมาก (ร้อยละ 69.2) ความพร้อมของสถานที่ท่องเที่ยว/แหล่งท่องเที่ยวในการเปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ (ร้อยละ 69.1) และความสามารถของภาครัฐในการกำกับดูแลให้สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับมาตรฐาน SHA, SHA Plus รักษามาตรฐานได้อย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 66.0) ในด้านความพร้อมในการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าผู้ประกอบการมีความพร้อมในการกลับมาเปิดให้บริการภายหลังสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลายในระดับพร้อมมาก (ร้อยละ 77.9) มีความพร้อมในการพัฒนาสินค้า/บริการ ให้ตรงความต้องการของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันในระดับพร้อมมาก (ร้อยละ 74.8) และด้านที่มีความพร้อมด้านบุคลากรในระดับพร้อมมาก (ร้อยละ 72.9) ตามลำดับ

นอกจากนี้ ประเด็นความต้องการได้รับการช่วยเหลือจากภาครัฐที่ต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว (ร้อยละ 97.8) และการพัฒนาผู้ประกอบการในด้านเสริมศักยภาพด้านการตลาดดิจิทัล (ร้อยละ 95.8) และการปรับลดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ 95.8) สำหรับความเหมาะสมของมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในระยะต่อไป 3 อันดับแรก คือ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวและกีฬาระดับโลก (ร้อยละ 77.3) และการเปิดให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยอย่างเสรีโดยไม่มีการลงทะเบียนล่วงหน้า (ร้อยละ 77.2) และการสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนแก่นักท่องเที่ยว เพื่อกระตุ้นให้เดินทางท่องเที่ยว (ร้อยละ 76.5) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565



4. ประเด็นในการประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่น ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ครั้งที่ 1

จากการประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย และผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ครั้งที่ 1 ผ่านระบบออนไลน์ ในหัวข้อสนทนาพิเศษ ผลความเชื่อมั่น เสริมศักยภาพท่องเที่ยวไทยให้ไปไกลยิ่งกว่าเดิม พบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 นั้นส่งผลกระทบอย่างยิ่งกับการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประสบปัญหาขาดสภาพคล่อง และภาระหนี้สินสูง ทั้งนี้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นพิจารณาได้เป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือการช่วยเหลือจากภาครัฐ เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถประคับประคอง สถานการณ์ทางธุรกิจของตนเองไปได้ และอีกส่วนคือ การวางแผนธุรกิจภายใต้สถานการณ์รูปแบบใหม่ หลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องมีการเรียนรู้และปรับตัวจากสิ่งที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาถึงปัจจัยด้านการตลาด การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารสภาพคล่องกิจการ และการปรับตัวตามเทคโนโลยี เพื่อฟื้นฟูผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ไวที่สุด ทั้งนี้จะต้องมีการคำนึงถึงแนวโน้มการท่องเที่ยวใหม่ที่เกิดขึ้น โดยนักท่องเที่ยวสมัยใหม่มีแนวโน้มที่จะมุ่งเน้นไปประสบการณ์ที่ได้รับจากการเดินทางมากขึ้น เช่น การได้รับประสบการณ์จากความบันเทิง ซึ่งประเด็นที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้แล้วในปัจจุบัน นักท่องเที่ยวยังมีแนวโน้มที่จะคำนึงถึงปัจจัยด้านสุขอนามัยเพิ่มมากขึ้น การจัดทำมาตรฐานสุขอนามัย SHA เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับนักท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้น จะเห็นได้ว่า ในสถานการณ์ปัจจุบันเปรียบเทียบกับสถานการณ์ก่อนการระบาดของโควิด-19 ประกอบกับสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างประเทศที่เกิดขึ้นนั้น พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน และรัสเซียมีแนวโน้มลดลง ในขณะที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวอินเดียมีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มที่เข้ามาเพื่อจัดงานแต่งงาน จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวแต่ละชาตินั้นมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป ดังนั้นแล้วผู้ประกอบการจึงควรติดตามบริบทโลกที่ส่งผลกระทบต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวเพื่อให้เห็นถึงทิศทางการปรับตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคต

สำหรับการนำเสนอเรื่อง อัปเดตสถานการณ์ท่องเที่ยวไทย พบว่า หลายประเทศทั่วโลกเริ่มผ่อนคลายมาตรการจำกัดการเดินทางแล้วโดยคาดว่าใน พ.ศ. 2565 ท่องเที่ยวโลกจะฟื้นตัวกลับมาอยู่ที่ระดับร้อยละ 45 – 50 ของจำนวนนักท่องเที่ยวใน พ.ศ. 2562 ก่อนเกิดการระบาดของโควิด-19 สำหรับประเทศไทย พบว่า แนวโน้มนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวจากตะวันออกกลาง และอินเดีย ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2565 คาดการณ์ว่าประเทศไทยจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 9 ล้านคน

ในส่วนของการบรรยายพิเศษในหัวข้อ คลื่นไม่แผ้วถดถอยเศรษฐกิจจีนและความพร้อมเปิดประเทศเพื่อการท่องเที่ยว พบว่า เศรษฐกิจของจีนยังไม่ฟื้นตัวเท่าที่ควรจากการระบาดของไวรัสโควิด-19 ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 จากนโยบายการดำเนินนโยบาย Zero Covid ที่เข้มงวด และการพัฒนาวัคซีนชนิด mRNA ในจีนยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร โดยในปัจจุบันพบว่ายังไม่มีการเปิดประเทศให้ชาวจีนออกมาท่องเที่ยว ยกเว้นการเดินทางเนื่องด้วยเหตุจำเป็นซึ่งต้องขอรับการพิจารณาเป็นกรณีจากสำนักบริหารตรวจคนเข้าเมืองแห่งประเทศจีน ซึ่งประเทศจีนยังเล็งเห็นว่าการออกประเทศในเวลานี้ยังมีความเสี่ยงสูงแต่ด้วยภาวะ

เศรษฐกิจชะลอตัวที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นปัจจัยที่ผลักดันให้ประเทศจีนออกนโยบายผ่อนคลายมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในการเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยคาดการณ์ว่า โอกาสนักท่องเที่ยวจีนจะกลับมาได้มากที่สุดในช่วงไตรมาสที่ 1 – 2 ปี พ.ศ. 2566

5. สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 2

การสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 2 ดำเนินการสำรวจในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวหลัก 11 จังหวัด และจังหวัดท่องเที่ยวรอง 58 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 69 จังหวัด ระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง กันยายน 2565 สามารถสำรวจกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 555 ตัวอย่าง

1) พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ในระหว่างเดือนสิงหาคม – ธันวาคม 2565 ในระหว่างเดือนสิงหาคม – กันยายน 2565 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60.0 มีแผนเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศในระหว่างเดือนสิงหาคม – ธันวาคม 2565 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ระดับความรุนแรงของการระบาดของโรคโควิด-19 และโรคฝีดาษลิง (ร้อยละ 15.6) การมีวันหยุดต่อเนื่องหลายวัน (ร้อยละ 15.6) และความพร้อมด้านการเงิน (ร้อยละ 14.4) ตามลำดับ โดยจังหวัดที่เลือกเดินทางไปท่องเที่ยว 3 อันดับแรก คือ กรุงเทพฯ (ร้อยละ 11.1) เชียงใหม่ (ร้อยละ 9.91) และภูเก็ต (ร้อยละ 6.3) ตามลำดับ สำหรับประเภทของแหล่งท่องเที่ยวที่สนใจไปท่องเที่ยว 3 อันดับแรก คือ แหล่งท่องเที่ยวประเภทป่าไม้/น้ำตก/ภูเขา/ถ้ำ/ล่องแก่ง (ร้อยละ 38.44) แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาด (ร้อยละ 25.53) และแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (ร้อยละ 14.41) ตามลำดับ นอกจากนี้ กระแสการท่องเที่ยวในปี 2566 ที่ได้รับคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การท่องเที่ยวแบบคนในท้องถิ่น (ร้อยละ 60.2) การทำงานขณะท่องเที่ยว (ร้อยละ 29.4) และการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ (ร้อยละ 29.0) ตามลำดับ

2) ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการท่องเที่ยว ในระดับความเชื่อมั่นมาก (ร้อยละ 80.0) ซึ่งเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 20.2 จากการสำรวจความเชื่อมั่นครั้งที่ 1 (ร้อยละ 59.8) โดยธุรกิจท่องเที่ยวที่ได้รับคะแนนความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ธุรกิจการบิน (ร้อยละ 80.7) ธุรกิจร้านอาหาร (ร้อยละ 78.6) และธุรกิจสถานพักผ่อน (ร้อยละ 78.1) ตามลำดับ สำหรับความเหมาะสมของมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในช่วงสิงหาคม ถึง ธันวาคม 2565 ที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การสนับสนุนค่าใช้จ่ายบางส่วนแก่นักท่องเที่ยว (ร้อยละ 54.6) การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว (ร้อยละ 12.4) และการเพิ่มวันหยุดต่อเนื่องพิเศษ (ร้อยละ 11.7) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2565



6. สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 2

การสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 2 ดำเนินการสำรวจในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวหลัก 11 จังหวัด และจังหวัดท่องเที่ยวรอง 58 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 69 จังหวัด ระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง กันยายน 2565 สามารถสำรวจกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 410 ตัวอย่าง

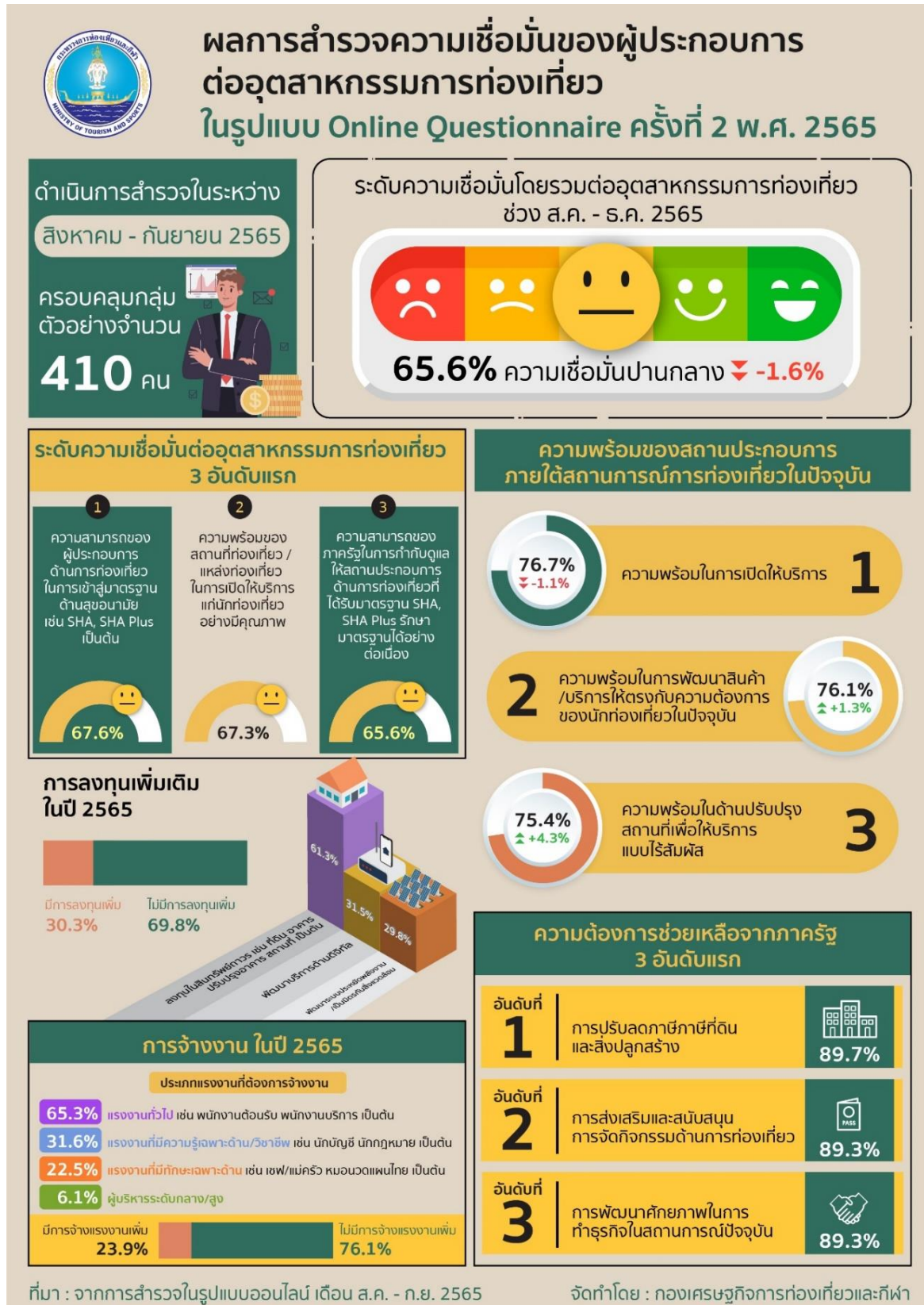
1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ กลุ่มตัวอย่างเป็นประเภทร้านอาหารมากที่สุด (ร้อยละ 29.3) รูปแบบการดำเนินธุรกิจจะเป็นรูปแบบบุคคลธรรมดามากที่สุด (ร้อยละ 71.5) รองลงมาได้แก่ ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคล/ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ร้อยละ 15.4) บริษัทจำกัด (ร้อยละ 11.5) และบริษัทมหาชน จำกัด (ร้อยละ 0.7) ตามลำดับ และส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายย่อย มีจำนวนการจ้างงานขนาดย่อม (1-5 คน) (ร้อยละ 62.4) รายได้ของธุรกิจในปี พ.ศ. 2565 ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 1.8 ล้านบาท (ร้อยละ 73.7) ผู้ประกอบการพบว่าได้รับมาตรฐาน SHA (ร้อยละ 50.7) รองลงมามาตรฐาน SHA Plus (ร้อยละ 34.9) มาตรฐานอื่นๆ (ร้อยละ 12.9) SHA Extra Plus (ร้อยละ 9.0) ตามลำดับ

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30.3 คาดว่าจะมีการลงทุนเพิ่มเติมในปี 2566 โดยเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร ปรับปรุงอาคาร สถานที่ เป็นต้น มากที่สุด (ร้อยละ 61.3) ในด้านการจ้างงานพบว่า ร้อยละ 23.9 จะมีการจ้างแรงงานเพิ่ม โดยเป็นแรงงานทั่วไป เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานบริการ เป็นต้น มากที่สุด (ร้อยละ 65.3)

2) ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ โดยภาพรวมผู้ประกอบการมีระดับความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง (ร้อยละ 65.6) ลดลงเล็กน้อยจากครั้งที่ 1 (ร้อยละ 67.2) โดยประเด็นที่ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ความสามารถของผู้ประกอบการในการเข้าสู่มาตรฐานด้านสุขอนามัย เช่น SHA, SHA Plus เป็นต้น ในระดับมาก (ร้อยละ 67.6) ความพร้อมของสถานที่ท่องเที่ยว/แหล่งท่องเที่ยวในการเปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ (ร้อยละ 67.3) และความสามารถของภาครัฐในการกำกับดูแลให้สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับมาตรฐาน SHA, SHA Plus รักษามาตรฐานได้อย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 65.6) ในด้านความพร้อมในการให้บริการ ในภาพรวมพบว่าผู้ประกอบการมีความพร้อมในการกลับมาเปิดให้บริการในระดับพร้อมมาก (ร้อยละ 76.7) ลดลงเล็กน้อยจากการสำรวจครั้งที่ 1 (ร้อยละ 77.9) มีความพร้อมในการพัฒนาสินค้า/บริการ ให้ตรงความต้องการของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันในระดับพร้อมมาก (ร้อยละ 76.1) เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากครั้งที่ 1 (ร้อยละ 74.8)

นอกจากนี้ ประเด็นความต้องการได้รับการช่วยเหลือจากภาครัฐที่ต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การปรับลดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ 89.7) การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว (ร้อยละ 89.3) และการพัฒนาศักยภาพในการทำธุรกิจในสถานการณ์ปัจจุบัน (ร้อยละ 89.3) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 4 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2565



7. ประเด็นในการประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย และผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ครั้งที่ 2

จากการประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย และผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ครั้งที่ 2 ผ่านระบบออนไลน์ ในหัวข้อสนทนาพิเศษ Trend Insight ทิศทางท่องเที่ยวไทย และท่องเที่ยวโลกในปี พ.ศ. 2566 พบว่า ในอนาคตนั้นการท่องเที่ยวจะเน้นที่คุณภาพ มุ่งเน้นการพัฒนาการบริการที่อยู่เหนือความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความประทับใจ โดยจากสถิติการจองห้องพัก พบว่านักท่องเที่ยวมีแนวโน้มสนใจที่พักที่มีเอกลักษณ์ การท่องเที่ยวอย่างมีจิตสำนึก ใส่ใจสิ่งแวดล้อม และสนใจแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวแบบคนในท้องถิ่น ใกล้ชิดชุมชน เรียนรู้วิถีชีวิต กิจกรรมในท้องถิ่น ที่สำคัญจะต้องใส่ใจด้านมาตรฐานสุขอนามัย ความปลอดภัย และให้ความสำคัญกับการพัฒนาร่วมกับชุมชนด้วย สำหรับแนวโน้มการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2566 นั้น พบว่า มีแนวโน้มที่จะฟื้นตัว และมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามานั้นมีแนวโน้มที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดมากขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายและหลีกเลี่ยงความแออัดของสถานที่ท่องเที่ยว

ในส่วนของการบรรยายพิเศษในหัวข้อ ความขัดแย้งในเวทีโลกปัจจุบัน ผลกระทบต่อภูมิภาคและความเชื่อมั่นในด้านการท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2566 นั้น พบว่า ความขัดแย้งประเทศใหญ่ในเวทีโลกนั้นจะส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างแน่นอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสี่ยงด้านพลังงานจากการคว่ำบาตรประเทศรัสเซีย ทั้งนี้แล้วปัจจัยสำคัญที่จะกระทบการท่องเที่ยวประเทศไทยอีกประการ ได้แก่ เศรษฐกิจของประเทศจีนที่มีขนาดใหญ่ มีความสำคัญเชื่อมโยงโดยตรงกับเศรษฐกิจโลกจากการพัฒนาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบก และทางทะเล

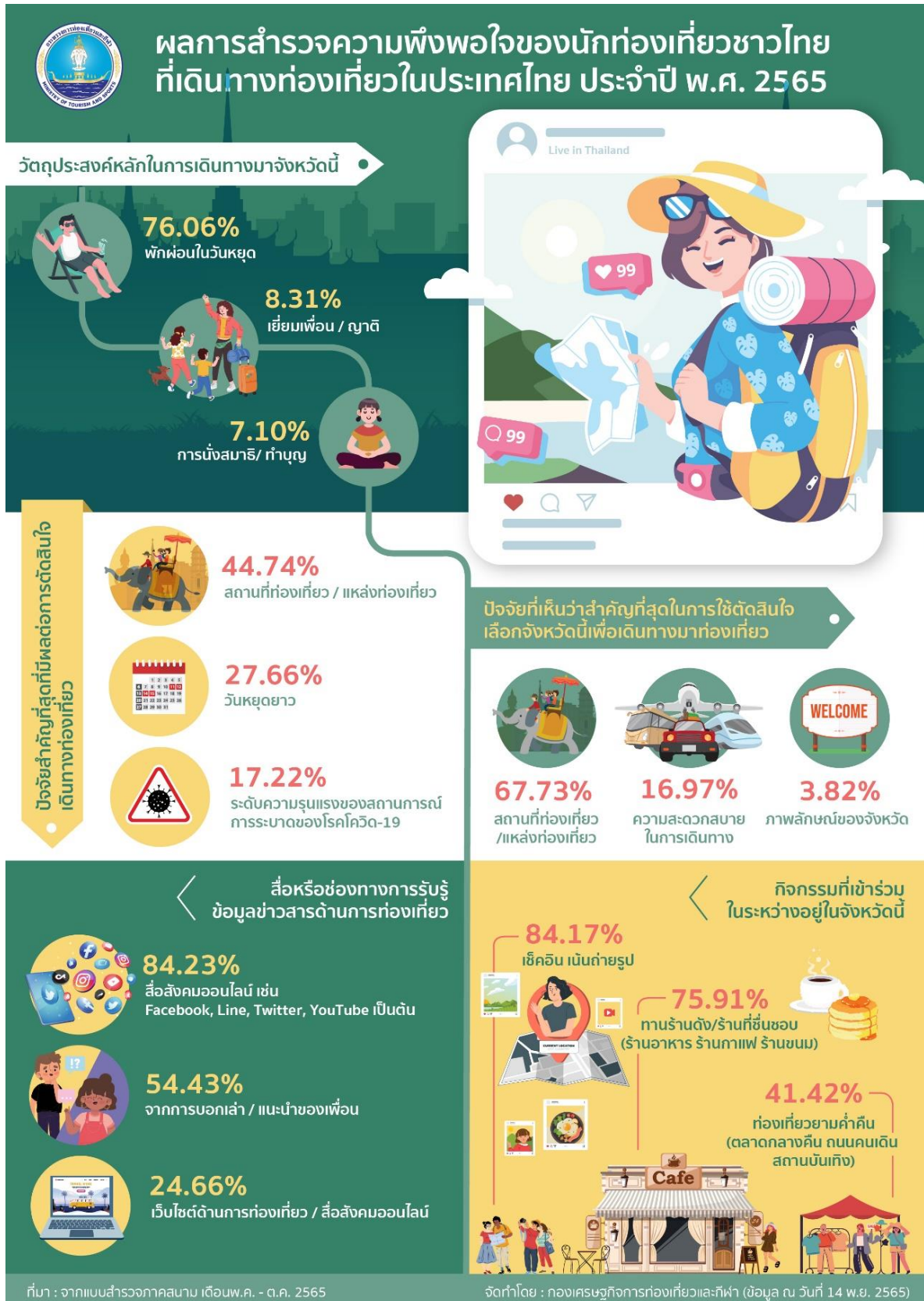
8. การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย

การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ดำเนินการสำรวจในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวหลักจำนวน 16 จังหวัด และจังหวัดรอง 24 จังหวัด รวมทั้งหมด 40 จังหวัด ในระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง ตุลาคม 2565 สามารถสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 18,045 ตัวอย่าง ผลการสำรวจโดยสรุป ดังนี้

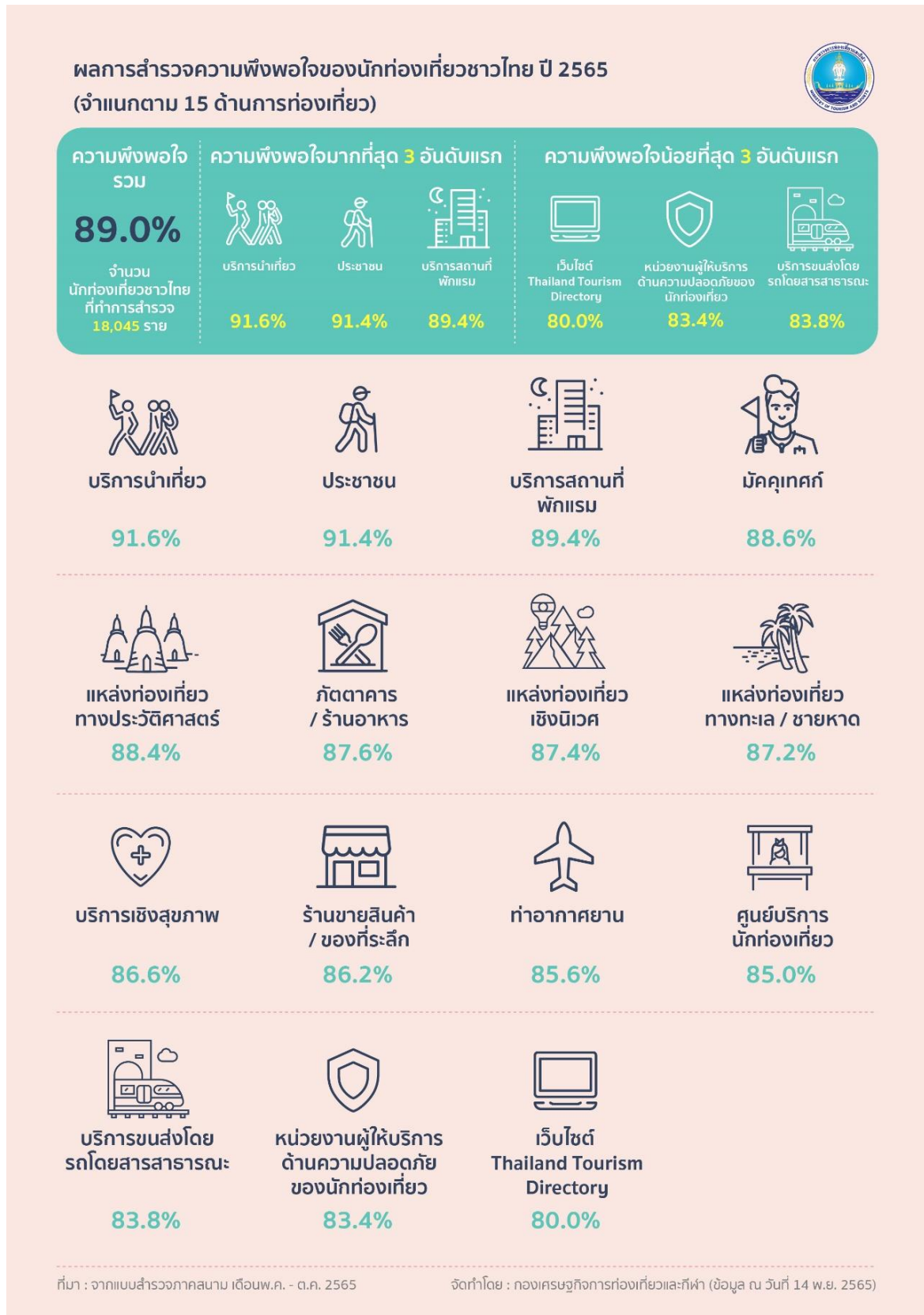
1) พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ผลการสำรวจด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากเดินทางกับญาติ/ครอบครัว/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 89 วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนในวันหยุดเป็นหลัก (ร้อยละ 76.06) และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว คือ สถานที่ท่องเที่ยว/แหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 44.74) โดยสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, line, Twitter, Youtube เป็นต้น เป็นสื่อหรือช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับทราบข้อมูลมากที่สุด (ร้อยละ 84.23) สำหรับปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจเลือกจังหวัดเพื่อเดินทางท่องเที่ยว คือ สถานที่ท่องเที่ยว/แหล่งท่องเที่ยว (เป็นร้อยละ 67.73) และกิจกรรมที่เข้าร่วมในระหว่างเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดต่าง ๆ คือ เช็กอิน เน้นถ่ายรูป (ร้อยละ 84.17) การทานอาหารร้านดัง/ร้านที่ชื่นชอบ (ร้อยละ 75.91) และการท่องเที่ยวตามคำค้น (ร้อยละ 41.42) ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจในการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก (ร้อยละ 89.0) จาก 15 ประเด็นที่ประเมิน มีจำนวนถึง 12 ประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บริการนำเที่ยว (ร้อยละ 91.6) ประชาชน (ร้อยละ 91.4) และสถานที่พักแรม (ร้อยละ 89.4) สำหรับประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำสุด 3 อันดับสุดท้าย คือ บริการขนส่งโดยรถโดยสารสาธารณะ (ร้อยละ 83.8) หน่วยงานผู้ให้บริการด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 83.4) และเว็บไซต์ Thailand Tourism Directory (ร้อยละ 80.0) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2565



แผนภาพที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ปี 2565 (จำแนกตาม 15 ด้านการท่องเที่ยว)



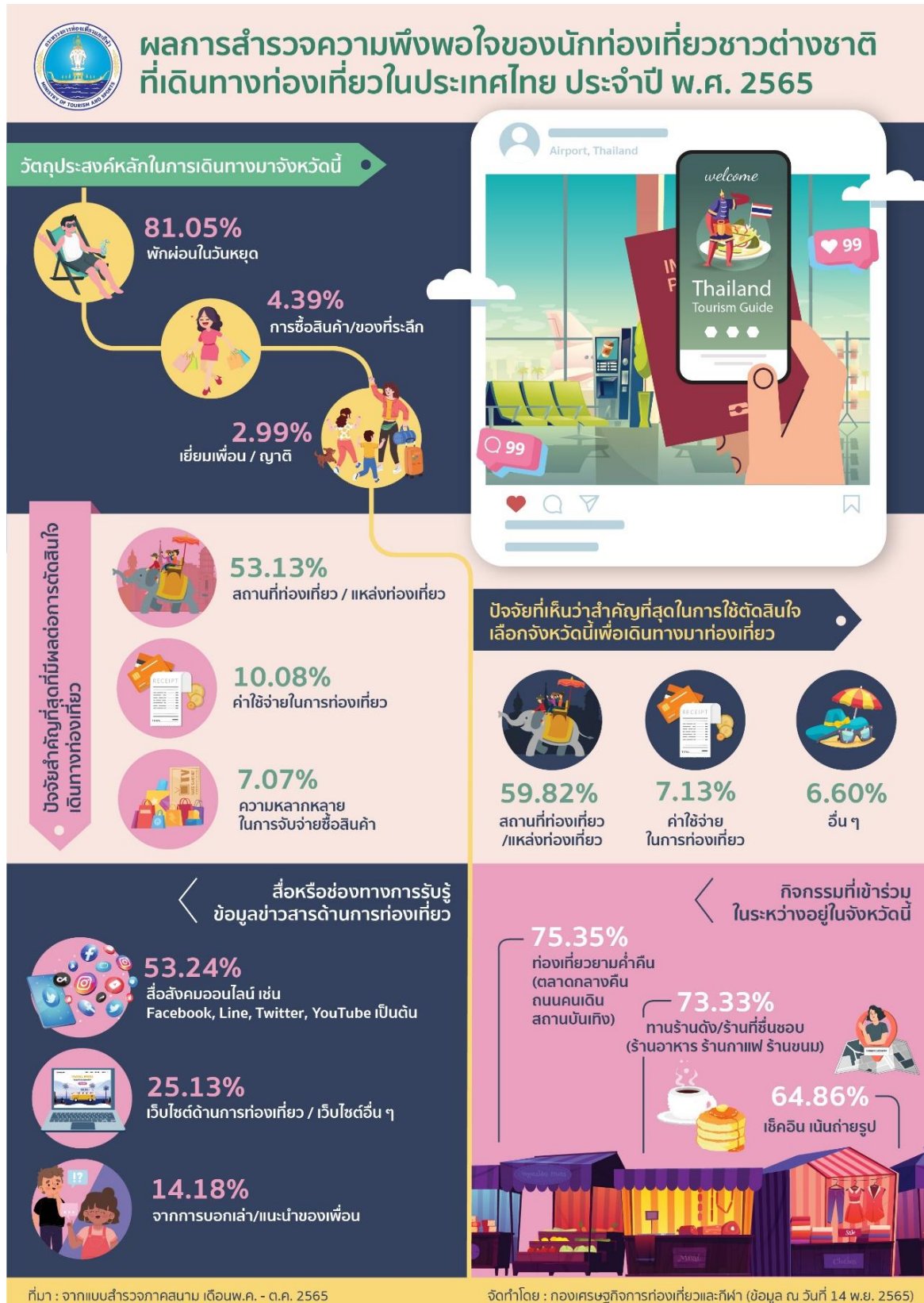
9. การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

การสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ดำเนินการสำรวจในพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวหลัก จำนวน 12 จังหวัด ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง ตุลาคม 2565 สามารถสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้จำนวน 3,213 ตัวอย่าง ผลการสำรวจโดยสรุป ดังนี้

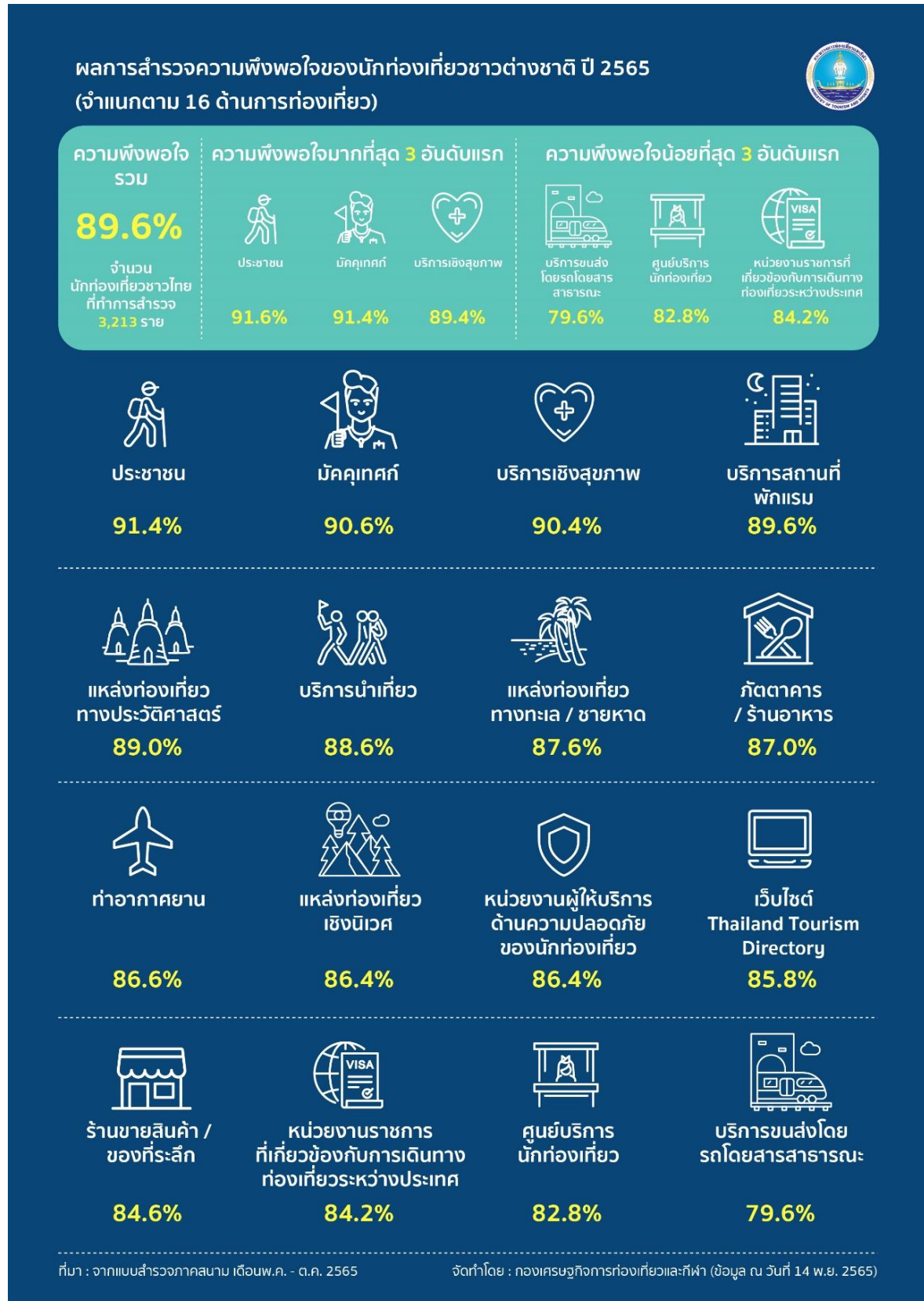
1) พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติร้อยละ 71.0 เดินทางร่วมกับญาติ/ครอบครัว/เพื่อน วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดต่าง ๆ คือ เพื่อพักผ่อนในวันหยุด (ร้อยละ 81.1) และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ คือ สถานที่ท่องเที่ยว /แหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 53.1) ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว (ร้อยละ 10.1) และความหลากหลายในการใช้จ่ายซื้อสินค้า (ร้อยละ 7.1) ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกจังหวัดเพื่อเดินทางท่องเที่ยว คือ สถานที่ท่องเที่ยว/แหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 59.8) และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว (ร้อยละ 7.1) สำหรับกิจกรรมที่เข้าร่วมระหว่างท่องเที่ยวในจังหวัดต่าง ๆ สูงสุด 3 อันดับแรก คือ การท่องเที่ยวชมร้านค้า เช่น ตลาดกลางคืน ถนนคนเดินทาง สถานีบันเทิง เป็นต้น (ร้อยละ 75.4) การทานอาหารร้านดัง/ร้านที่ชื่นชอบ (ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ร้านขนม) (ร้อยละ 73.3) และการเช็คอิน เน้นถ่ายรูป (ร้อยละ 64.9) ตามลำดับ สำหรับสื่อหรือช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว 3 อันดับแรก ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, line, Twitter, Youtube เป็นต้น (ร้อยละ 53.2) เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว/เว็บไซต์อื่น ๆ (ร้อยละ 25.1) และการบอกเล่า/แนะนำของเพื่อน (ร้อยละ 14.2) ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจในการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 89.6) และจากประเด็นความพึงพอใจทั้ง 16 ประเด็น มี 14 ประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ประชาชน (ร้อยละ 91.4) มัคคุเทศก์ (ร้อยละ 90.6) และบริการเชิงสุขภาพ (ร้อยละ 90.4) สำหรับประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำสุด 3 อันดับสุดท้าย คือ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (ร้อยละ 84.2) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (ร้อยละ 82.8) และบริการขนส่งโดยรถโดยสารสาธารณะ (ร้อยละ 79.6) ตามลำดับ

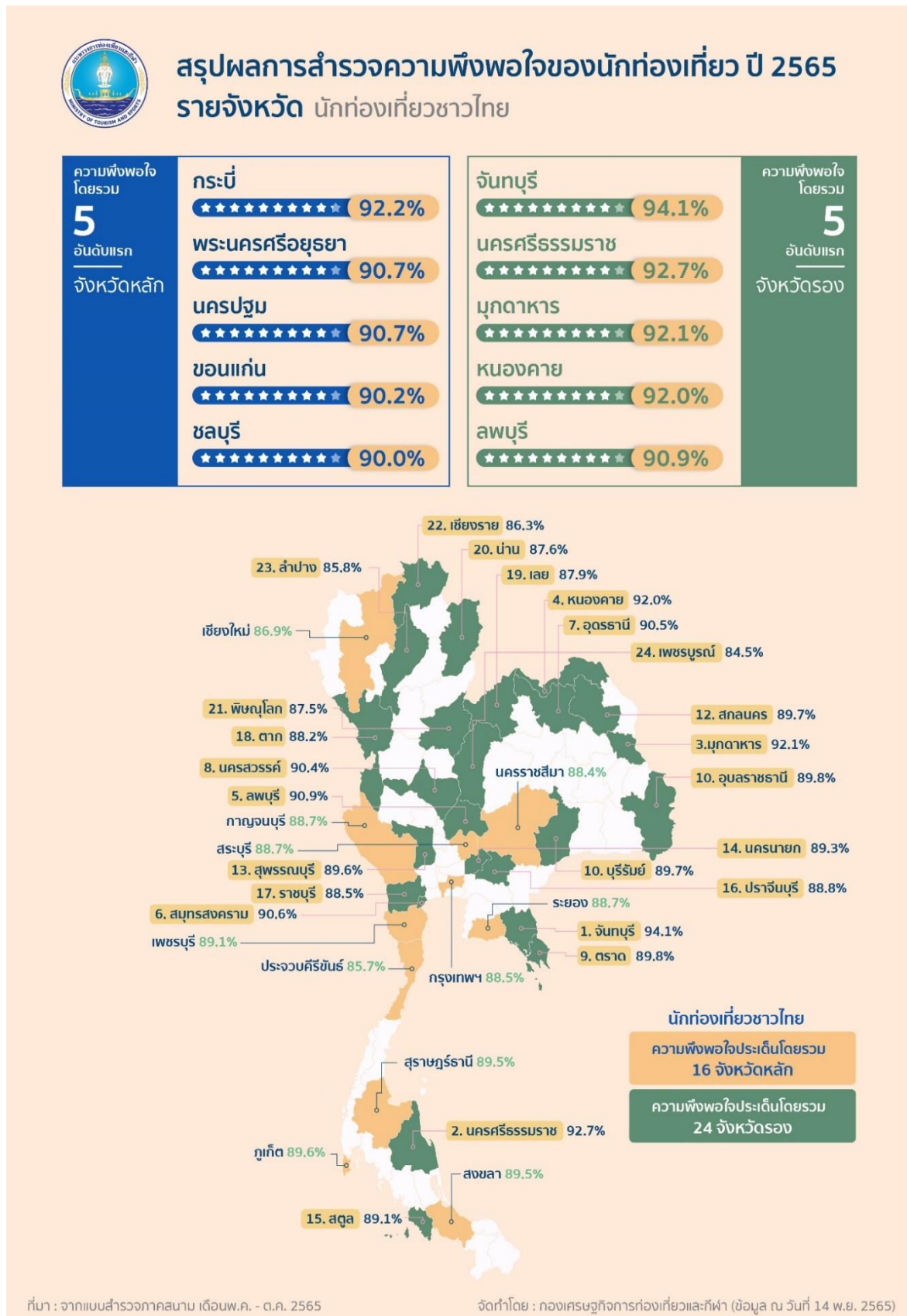
แผนภาพที่ 7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2565



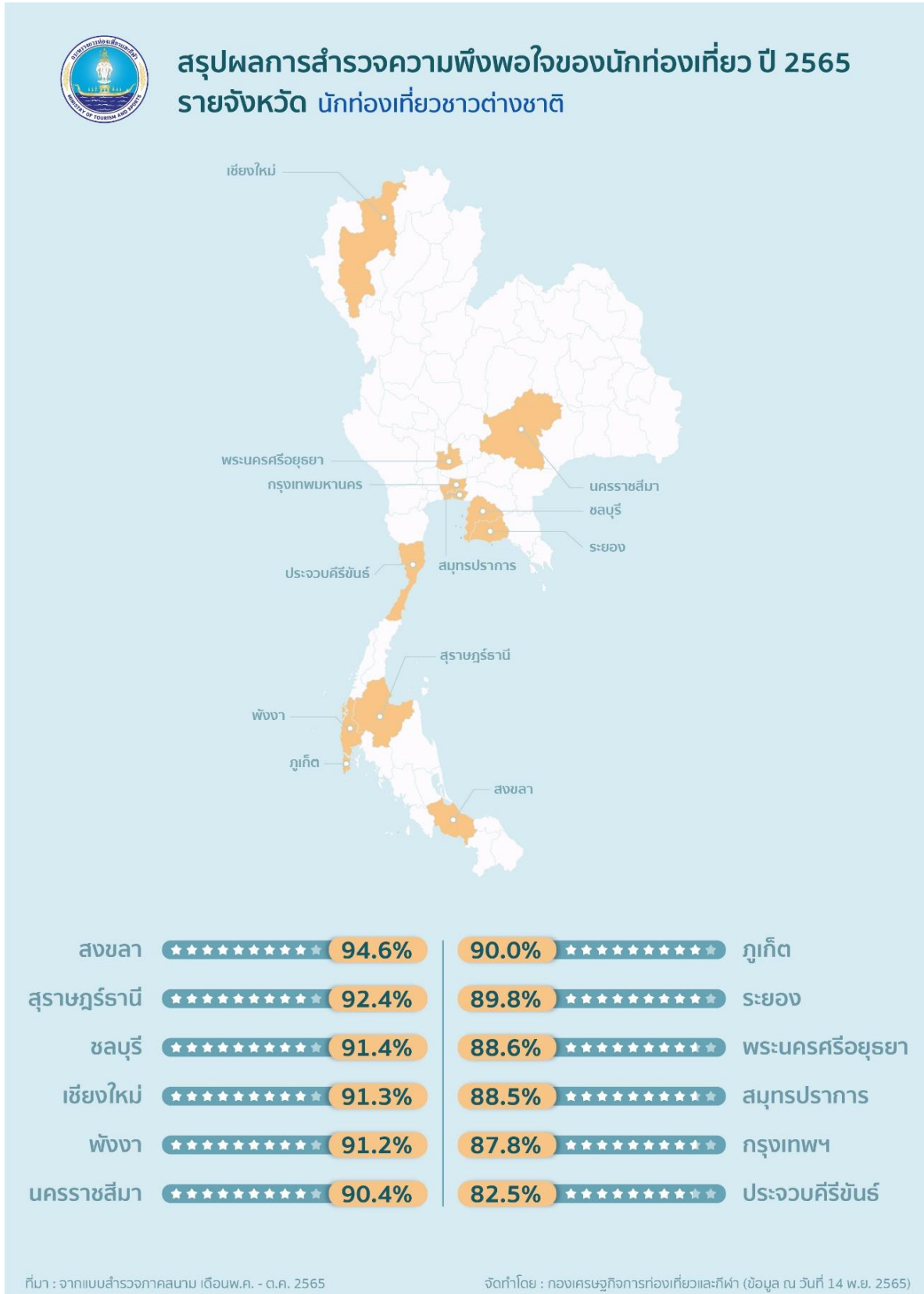
แผนภาพที่ 8 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ปี 2565 (จำแนกตาม 16 ด้านการท่องเที่ยว)



แผนภาพที่ 9 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ปี 2565 รายจังหวัด นักท่องเที่ยวชาวไทย



แผนภาพที่ 10 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ปี 2565 รายจังหวัด นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



10. ประเด็นในการประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากการประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากการสนทนาพิเศษ เรื่อง การวิเคราะห์และพัฒนาปัจจัยเด่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวพบว่า ในส่วนของแนวทางการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวนั้น ต้องพิจารณาถึงปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในช่วงเวลานี้ ได้แก่ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวหลังเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 การถดถอยของเศรษฐกิจ การเข้าสู่สังคมสูงวัย และการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศโลก ปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ สร้างความสมดุลระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ผลักดันให้ผู้ประกอบการหรือชุมชนเข้าสู่ระบบมาตรฐานโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสุขอนามัย มีการต่อยอดเพื่อสร้างมูลค่าและความหลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ ทั้งนี้แล้วยังเห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวในปัจจุบันจำเป็นต้องสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงวัยและกลุ่มผู้พิการ นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวยังควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อยกระดับแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยอีกระดับ เช่น การใช้ QR code ระบบ AR ภาพสามมิติ การจ่ายเงินด้วยระบบไร้สัมผัส เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันให้การท่องเที่ยวไทยพัฒนาอย่างมีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น

สำหรับการบรรยายพิเศษเรื่อง เทรนด์การท่องเที่ยวหลังโควิด และกลเม็ดพิชิตใจนักท่องเที่ยวพบว่า หลังจากการระบาดของโควิด-19 นั้น นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มจะหลีกเลี่ยงการขนส่งสาธารณะและความแออัด ทำให้แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่อยู่นอกเมืองได้รับความนิยมมากขึ้น ทั้งนี้ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวนั้นจะต้องพิจารณาจุดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวนั้นประกอบกับการพิจารณากลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นเป้าหมาย และนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการดึงดูดและสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่มากขึ้น นอกจากนี้ สถานประกอบการต่าง ๆ ยังต้องคำนึงถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นหลังจากการระบาดของโควิด-19 เช่น แนวโน้มการทำงานนอกสถานที่ ความกังวลถึงความไม่แน่นอนของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้นักท่องเที่ยวนิยมการจองบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความยืดหยุ่นสูงมากขึ้น เป็นต้น

สุดท้ายสำหรับการบรรยายพิเศษเรื่อง สร้างประสบการณ์และยกระดับความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวด้วย Creative economy นั้นได้ให้นิยามดังนี้ Creative economy คือ การใช้ความคิดสร้างสรรค์ และข้อได้เปรียบเชิงวัฒนธรรมในการขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่ หรือเป็นการส่งออกวัฒนธรรมเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประเทศผ่านสื่อต่าง ๆ ที่มีแผนการขับเคลื่อนที่ชัดเจน เช่น ดนตรี เครื่องสำอาง เทคโนโลยี แฟชั่น เป็นต้น ในส่วนของแนวคิดการพัฒนาย่านสร้างสรรค์นั้นสามารถพัฒนาผ่านสินทรัพย์สร้างสรรค์ทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นระบบนิเวศสร้างสรรค์ ผ่านกิจกรรมสร้างสรรค์ซึ่งเป็นกิจกรรมต่อยอดจากวัฒนธรรมที่สืบทอดต่อกันมา ทั้งนี้ พบว่าการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์

นั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมเป็นอย่างยิ่งสามารถแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ ลดการกระจุกตัวในเมือง กระจายความเจริญสู่ชนบท ส่งผลให้ภาพรวมของเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมดีขึ้นตามลำดับ

11. ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน แม้โดยรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจะอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่สูงเช่นกัน พบว่า มีบริการด้านการท่องเที่ยวที่ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง นอกจากนี้ ยังพบว่ามีบริการด้านการท่องเที่ยวที่คะแนนความพึงพอใจต่ำ ได้แก่ บริการขนส่งโดยสารสาธารณะ การให้บริการของหน่วยงานด้านความปลอดภัย ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก ห้องน้ำสาธารณะ เว็บไซต์ Thailand Tourism Directory การจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของภัตตาคาร/ร้านอาหาร ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก เป็นต้น รวมทั้งยังพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติจะใช้สื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว เป็นสื่อหลักหรือช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย และมีพฤติกรรมชอบท่องเที่ยวตามคำค้น ถ่ายภาพเพื่อแชร์ในสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาที่ยังเป็นจุดอ่อน ตลอดจนพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อสร้างความพึงพอใจในสูงขึ้น จึงควรดำเนินการดังนี้

(1) ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบริการขนส่งโดยสารสาธารณะโดยเฉพาะในเส้นทางที่นักท่องเที่ยวใช้บริการ ในด้านการเข้าถึงบริการ ความปลอดภัย ความสะอาด อัตราค่าบริการ จากการที่การขนส่งโดยสารสาธารณะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเดินทางท่องเที่ยว ในขณะที่จากการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ พบว่าเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุดทั้งในส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ และเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำในการสำรวจความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาดำเนินการในปีที่ผ่านมา จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบขนส่งผู้โดยสารสาธารณะ โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้

(1.1) การเพิ่มอุปทานของบริการขนส่งโดยสารสาธารณะให้สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่มีระบบขนส่งโดยสารสาธารณะ หรือไม่มีเพียงพอ หรือการบริการไม่มีคุณภาพ โดยการออกกฎหมายให้การบริการเรียกโดยสารผ่านแอปพลิเคชันเป็นสิ่งที่ถูกกฎหมาย เพื่อจูงใจให้มีผู้เข้ามาให้บริการมากขึ้น โดยให้รถยนต์ที่ให้บริการผ่านระบบดังกล่าวทุกคันจะต้องผ่านการตรวจสอบทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะ ประวัติอาชญากรรมและสุขภาพของผู้ขับขี่ เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร ตลอดจนมีการอบรมมารยาทการให้บริการ และมีการกำหนดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมและเป็นธรรม

(1.2) การพัฒนามาตรฐานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ เช่น รถแท็กซี่ รถสามล้อ รถตุ๊ก เป็นต้น โดยสมัครใจ โดยให้รถโดยสารสาธารณะที่ได้มาตรฐานได้รับเครื่องหมายรับรองมาตรฐาน และมีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบ โดยควรพิจารณาให้รถโดยสารสาธารณะที่ได้รับเครื่องหมายมาตรฐาน สามารถเรียกอัตราค่าโดยสารที่สูงกว่าอัตราทั่วไปร้อยละ 10-15 เพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนามาตรฐาน แต่ทั้งนี้ควรให้ผู้โดยสารสามารถประเมินมาตรฐานการให้บริการของรถโดยสารว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ ผ่านทางแอปพลิเคชันสำรวจออนไลน์ ในกรณีที่พบว่าไม่ได้มาตรฐาน ก็ให้ยกเลิกเครื่องหมายมาตรฐาน รวมทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบควรสุ่มตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง

(1.3) ควรปรับปรุงระบบบริการรถโดยสารสาธารณะบริเวณท่าอากาศยานสำคัญเพื่อให้มีปริมาณรถโดยสารสาธารณะเพียงพอสำหรับให้บริการและลดระยะเวลาการรอคอย รวมทั้งแจ้งอัตราค่าโดยสารล่วงหน้าให้กับนักท่องเที่ยวทราบ ในกรณีที่ผู้ขับขี่เรียกค่าโดยสารเพิ่ม ให้มีระบบร้องเรียนที่สามารถส่งตรงถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และควรอบรมการเป็นเจ้าบ้านที่ดีให้แก่ผู้ขับขี่รถโดยสารสาธารณะที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

(1.4) ควรกำหนดให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบริการรถโดยสารสาธารณะเป็นตัวชี้วัดผลงานของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ เช่น กรมการขนส่งทางบก ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นต้น เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงให้ความสนใจในการบูรณาการหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ

(1.5) ควรให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้บริการขนส่งสาธารณะอย่างปลอดภัย เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถสังเกตและเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะอย่างปลอดภัย สามารถเอาตัวรอดในสถานการณ์ที่อาจเกิดความไม่ปลอดภัย

(1.6) ควรพัฒนาความสะอาดและความปลอดภัยของห้องน้ำในสถานีขนส่งผู้โดยสารสาธารณะและภายในรถโดยสารสาธารณะ เช่น รถไฟ เป็นต้น

(2) พัฒนาระบบการดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว โดยเชื่อมโยงกับหน่วยงานด้านความปลอดภัยและประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้แก่นักท่องเที่ยว จากการที่ดัชนีชี้วัดการพัฒนาการเดินทางท่องเที่ยวด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security) ของไทยอยู่ในอันดับที่ 92 จาก 114 ประเทศ และจากผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติรู้จักหน่วยงานด้านการดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยวต่ำ และความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการที่มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ยังต่ำอยู่ ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว ประกอบกับปัจจุบันการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและหน่วยงานด้านการปกครอง และกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกรณีเกิดภัยพิบัติขึ้น รวมทั้งการดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องใช้ข้อมูล

ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยว ควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงพาณิชย์ ในการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ให้นักท่องเที่ยวสามารถได้รับข้อมูลการเตือนภัยในกรณีการเดินทางเข้าไปใกล้จุดที่มีความเสี่ยงภัย ให้ข้อแนะนำในการปฏิบัติตัวแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงระหว่างการเดินทาง และในกรณีที่ประสบภัยหรือต้องการร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือก็สามารถติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางแอปพลิเคชันได้ทันที รวมทั้งหากมีความจำเป็นต้องใช้ล่ามภาษาต่างประเทศก็สามารถเข้าถึงล่ามอาสาสมัครผ่านทางแอปพลิเคชันได้อย่างสะดวก โดยควรประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบและ Download แอปพลิเคชันในระหว่างที่อยู่ที่ท่าอากาศยานและหรือระหว่างเดินทางท่องเที่ยว

(3) พัฒนาห้องน้ำสาธารณะในด้านความสะอาด สะดวกและปลอดภัย ผลการประเมินพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติต่อห้องน้ำสาธารณะในแหล่งท่องเที่ยวยังต่ำ จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น โดยการสร้างกระแสให้แหล่งท่องเที่ยว สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว ท่าอากาศยาน และสถานีขนส่งผู้โดยสาร ให้ความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนา

ห้องน้ำสาธารณะในด้านความสะอาด สะดวกและปลอดภัย โดยการให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องน้ำในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และแชร์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อกระตุ้นให้แหล่งท่องเที่ยวให้ความสำคัญ และควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลงานของจังหวัด

(4) ร่วมมือกับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวพัฒนาระบบฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและบริการด้านการท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สนใจ แหล่งท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย และดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัด และแม้ปัจจุบันกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้มีการจัดทำเว็บไซต์ Thailand Tourism Directory แต่คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยังต่ำ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงควรร่วมมือกับองค์กรภาคเอกชนและผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในการพัฒนาพัฒนาระบบฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและบริการด้านการท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สนใจ มี Features ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว มีฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว และบริการด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ ทั้งหมด ที่เป็นปัจจุบัน การออกแบบที่นำใช้รวมถึงการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวทราบ และสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาค้นหา เช่น การร่วมกับผู้ประกอบการในการให้ส่วนลดพิเศษแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาค้นหาและใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวและบริการด้านการท่องเที่ยว นอกจากนี้ควรให้ผู้ประกอบการสามารถประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวและบริการท่องเที่ยวผ่านระบบด้วย เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เข้ามาเป็นสมาชิกของระบบ และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

(5) การส่งเสริมมาตรฐานการด้านสุขอนามัย มาตรฐาน SHA และ SHA Plus เป็นมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยที่กำหนดแนวทางปฏิบัติให้แก่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งจากการสำรวจพบว่า กว่าครึ่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเลือกสถานประกอบการที่ได้รับมาตรฐาน SHA และ SHA Plus และประมาณ 1 ใน 4 ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ประสบปัญหาสถานประกอบการที่ได้รับมาตรฐาน SHA และ SHA Plus มีจำนวนน้อย แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นต่อตราสัญลักษณ์ดังกล่าว และสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญต่อสุขอนามัย ดังนั้น จึงควรดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการจัดทำมาตรฐาน SHA ต่อไป แม้สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 จะเบาบางลง และรัฐบาลยกเลิกมาตรการควบคุมการระบาดของโรค ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวยังคงให้ความสำคัญต่อไป และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของการเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญด้านสุขอนามัย ซึ่งตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันที่ให้ความสำคัญด้านสุขอนามัย และเป็นการเตรียมความพร้อมและยกระดับศักยภาพของผู้ประกอบการในการเผชิญกับโรคระบาดต่าง ๆ อีกด้วย

(6) การพัฒนาร้านขายสินค้าและของที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยวในด้านราคา ห้องน้ำ และการจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จากผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบริการของร้านขายสินค้าของที่ระลึก พบว่ายังอยู่ในระดับต่ำ ในด้านราคา ห้องน้ำ และการจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจึง

ควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมอนามัย กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นต้น ในการพัฒนาร้านขายสินค้าและของที่ระลึกในประเด็นดังกล่าว

(7) การพัฒนาภัตตาคารและร้านอาหารในด้านการจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จากผลการประเมินพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อภัตตาคารและร้านอาหารในด้านการจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ยังต่ำ จึงควรร่วมมือกับกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ภัตตาคารและร้านอาหารปรับปรุงและพัฒนาในด้านการจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

(8) การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการด้านการเดินทางระหว่างประเทศ จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางระหว่างประเทศพบว่า ยังต่ำในประเด็น การให้บริการของเจ้าหน้าที่/พนักงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ และ การพัฒนาระบบออนไลน์ในการให้บริการ ดังนั้น จึงควรสนับสนุนให้หน่วยงานที่ให้บริการด้านการเดินทางระหว่างประเทศ เช่น สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน เป็นต้น ให้มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึงการจ้างบุคลากรเพิ่มในช่วงเทศกาล และพัฒนาระบบบริการทางออนไลน์ให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

(9) การพัฒนาศูนย์บริการนักท่องเที่ยวด้วยการพัฒนาระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการให้บริการ จากผลการประเมินผลความพึงพอใจต่อศูนย์บริการนักท่องเที่ยวในหลายด้านยังอยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะในด้านความสะดวกในการใช้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความปลอดภัยในการใช้บริการ เป็นต้น ดังนั้นจึงควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งให้นักท่องเที่ยวสามารถช่วยเหลือตนเองในกรณีที่มีข้อสงสัย โดยจัดทำคำถามที่นักท่องเที่ยวถามบ่อย หรือ FAQ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการตอบคำถามนักท่องเที่ยวและให้ความช่วยเหลือได้สะดวกรวดเร็ว โดยสามารถใช้ได้หลากหลายภาษา รวมทั้งให้มีล่ามอาสาสมัครที่สามารถให้บริการผ่านระบบด้วย

(10) พัฒนาระบบสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับผู้สูงอายุและคนพิการ ปัจจุบันประชากรโลกรวมทั้งประเทศไทยได้ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวสูงอายุเดินทางท่องเที่ยวจำนวนมากและจะมากยิ่งขึ้นอีกในอนาคต ในขณะที่ปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับผู้สูงอายุและคนพิการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุ ดังนั้นจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและสถานบริการด้านการท่องเที่ยวให้มีระบบสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับผู้สูงอายุและคนพิการ โดยใช้มาตรการด้านภาษีในการจูงใจให้แหล่งท่องเที่ยว และ ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวสนใจลงทุน เช่น สามารถนำค่าใช้จ่ายหรือเงินลงทุนหักเป็นค่าใช้จ่ายได้ 2 เท่าของปกติ เป็นต้น รวมทั้งการจัดทำระบบการรับรองแหล่งท่องเที่ยวที่ระบบสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับผู้สูงอายุและคนพิการ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงและใช้บริการ อันเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการจูงใจให้มีการลงทุนพัฒนา

(11) การยกระดับการพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยวในเมืองหลักเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จากการสำรวจบริการด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ ในเมืองหลัก และเมืองรอง เช่น แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก ภัตตาคาร/ร้านอาหาร บริการขนส่งผู้โดยสารสาธารณะ สถานพักแรม บริการเชิงสุขภาพ บริการหน่วยงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น พบว่าแม้ระดับความพึงพอใจโดยรวมจะสูง แต่พบว่ามีเป็นจำนวนมากที่ต่ำกว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวจึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยนำแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ มาปรับใช้ และการพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน เช่น การถ่ายรูปในมุมที่สวยงาม/แปลกใหม่ เพื่อแชร์ในสื่อสังคมออนไลน์การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของพนักงาน เป็นต้น เพื่อให้สามารถสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและให้สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ

(12) การพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวไทยและหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยว ในการทำการตลาดในยุคดิจิทัล เนื่องจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวต่างชาติและชาวไทย ใช้สื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยว/เว็บไซต์อื่น ๆ เป็นสื่อหลักหรือช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว โดยการจัดฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยว

(13) การเชื่อมโยงการท่องเที่ยวระหว่างแหล่งท่องเที่ยวหลักกับแหล่งท่องเที่ยวรอง เนื่องจากนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมที่สำคัญ ๆ ที่อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว แต่ในปัจจุบันการเชื่อมโยงระหว่างสถานพักแรมและแหล่งท่องเที่ยวหลักกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ มีน้อย ทำให้นักท่องเที่ยวขาดโอกาสในการเยี่ยมชมสถานที่อื่น ๆ และทำให้สถานที่อื่น ๆ ขาดโอกาสการสร้างรายได้ จึงควรสร้างเส้นทางการท่องเที่ยวที่สามารถเชื่อมโยงกับสถานพักแรมและแหล่งท่องเที่ยวหลัก และจัดกิจกรรมท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว เช่น สถานที่ท่องเที่ยวยามค่ำคืน สถานที่สำหรับถ่ายภาพเพื่อแชร์ในสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

ตารางที่ 1 : สรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาโครงการ

ข้อที่	การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
1	บริการขนส่งโดยสารโดยสารสาธารณะ	- การออกกฎหมายให้การบริการเรียกโดยสารผ่านแอปพลิเคชัน เป็นสิ่งที่ถูกกฎหมาย เพื่อจูงใจให้มีผู้เข้ามาให้บริการมากขึ้น โดยให้รถยนต์ที่ให้บริการผ่านระบบดังกล่าวทุกคันจะต้องผ่านการตรวจสอบทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะ	- กรมการขนส่งทางบก - กระทรวงมหาดไทย

ตารางที่ 1 : สรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาโครงการ (ต่อ)

ข้อที่	การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
1	บริการขนส่งโดยสารรถโดยสารสาธารณะ (ต่อ)	- การพัฒนามาตรฐานการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ โดยให้รถโดยสารสาธารณะที่ได้มาตรฐานได้รับเครื่องหมายรับรองมาตรฐาน และควรพิจารณาให้รถโดยสารสาธารณะที่ได้รับเครื่องหมายมาตรฐานสามารถเรียกอัตราค่าโดยสารที่สูงกว่าอัตราทั่วไปร้อยละ 10-15 เพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนามาตรฐาน - ควรปรับปรุงระบบบริการรถโดยสารสาธารณะบริเวณท่าอากาศยานสำคัญเพื่อให้มีปริมาณรถโดยสารสาธารณะเพียงพอสำหรับให้บริการและลดระยะเวลาการรอคอย รวมทั้งแจ้งอัตราค่าโดยสารล่วงหน้าให้กับนักท่องเที่ยวทราบ หากผู้ขับขี่เรียกค่าโดยสารเพิ่มควรมีระบบร้องเรียนถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง - ควรกำหนดให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบริการรถโดยสารสาธารณะเป็นตัวชี้วัดผลงานของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงให้ความสนใจในการบูรณาการหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ - ควรให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้บริการขนส่งสาธารณะอย่างปลอดภัย เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถสังเกตและเลือกใช้บริการรถโดยสารสาธารณะอย่างปลอดภัย - ควรพัฒนาความสะอาดและความปลอดภัยของห้องน้ำในสถานขนส่งผู้โดยสารสาธารณะและภายในรถโดยสารสาธารณะ	- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น - กรมการท่องเที่ยว - กระทรวงคมนาคม - องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น - การรถไฟแห่งประเทศไทย - กรมการขนส่งทางบก - ผู้ว่าราชการจังหวัด
2	หน่วยงานผู้ให้บริการด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	- การพัฒนาแอปพลิเคชันที่ให้นักท่องเที่ยวสามารถได้รับข้อมูลการเตือนภัยในกรณีที่เกิดเหตุเข้าไปใกล้จุดที่มีความเสี่ยงภัย ให้ข้อแนะนำในการปฏิบัติตัวแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงระหว่างการเดินทาง และในกรณีที่ประสบภัยหรือต้องการร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือก็สามารถติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางแอปพลิเคชันได้ทันที	- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - กรมอุทยานฯ - กรมอุตุฯ

ตารางที่ 1 : สรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาโครงการ (ต่อ)

ข้อที่	การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2	หน่วยงานผู้ให้บริการด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (ต่อ)	รวมทั้งหากมีความจำเป็นต้องใช้ล่ามภาษาต่างประเทศก็สามารถเข้าถึงล่ามอาสาสมัครผ่านทางแอปพลิเคชันได้อย่างสะดวก โดยควรประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบและ Download แอปพลิเคชันในระหว่างที่อยู่ที่ท่าอากาศยานและ/หรือระหว่างเดินทางท่องเที่ยว	- กรมป้องกันและบรรเทา - สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง - กรมการขนส่ง - กระทรวงมหาดไทย - กระทรวงคมนาคม - กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - กระทรวงสาธารณสุข - กระทรวง - ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กระทรวงพาณิชย์
3	ศูนย์บริการท่องเที่ยว	- การสร้างกระแสให้แหล่งท่องเที่ยว สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว ท่าอากาศยาน และสถานีขนส่งผู้โดยสารให้มีความสำคัญ - ในด้านการปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำสาธารณะในด้านสะอาด สะดวกและปลอดภัย โดยการให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องน้ำในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ และแชร์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อกระตุ้นให้แหล่งท่องเที่ยวให้มีความสำคัญ	- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยว - กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ตารางที่ 1 : สรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาโครงการ (ต่อ)

ข้อที่	การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3	ศูนย์บริการท่องเที่ยว (ต่อ)	- ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยการให้นักท่องเที่ยวสามารถช่วยเหลือตนเองในกรณีที่มีข้อสงสัย โดยจัดทำคำถามที่นักท่องเที่ยวถามบ่อย หรือ FAQ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการตอบคำถามนักท่องเที่ยว และให้ความช่วยเหลือได้สะดวกรวดเร็ว โดยสามารถใช้ได้หลากหลายภาษา รวมทั้งให้มีล่ามอาสาสมัครที่สามารถให้บริการผ่านระบบด้วย - ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและสถานบริการด้านการท่องเที่ยวให้มีระบบสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับผู้สูงอายุและคนพิการ โดยใช้มาตรการด้านภาษีในการจูงใจให้แหล่งท่องเที่ยวและผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวสนใจลงทุน - การพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยวโดยผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวจึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยนำแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ มาปรับใช้ และการพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน เช่น การถ่ายรูปในมุมที่สวยงาม/แปลกใหม่ เพื่อแชร์ในสื่อสังคมออนไลน์ การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของพนักงาน เป็นต้น เพื่อให้สามารถสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว และให้สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ	- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม - กรมการท่องเที่ยว - กรมพัฒนาธุรกิจการค้า - สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม - สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

ตารางที่ 1 : สรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาโครงการ (ต่อ)

ข้อที่	การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3	ศูนย์บริการท่องเที่ยว (ต่อ)	- การพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวไทยและหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยว ในการทำการตลาดในยุคดิจิทัล - ควรสร้างเส้นทางการท่องเที่ยวที่สามารถเชื่อมโยงกับสถานพักแรมและแหล่งท่องเที่ยวหลัก และจัดกิจกรรมท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เช่น สถานที่ท่องเที่ยวตามคำค้น สถานที่สำหรับการถ่ายภาพเพื่อแชร์ในสื่อสังคมออนไลน์	
4	เว็บไซต์ Thailand Tourism Directory	- ควรร่วมมือกับองค์กรภาคเอกชนและผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและบริการด้านการท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สนใจ มี Features ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว มีฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ	- กรมการท่องเที่ยว - สมาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
5	ร้านขายสินค้า/ของที่ระลึก	- การพัฒนาร้านขายสินค้าและของที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยวในด้านราคา ห้างน้ำ และการจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	- กรมอนามัย - กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม - สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
6	ภัตตาคาร/ร้านอาหาร	- การส่งเสริมและสนับสนุนให้ภัตตาคารและร้านอาหารปรับปรุงและพัฒนาในด้านการจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม - กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 1 : สรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาโครงการ (ต่อ)

ข้อที่	การบริการ	ข้อเสนอแนะ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7	บริการเชิงสุขภาพ	- ควรดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการจัดทำมาตรฐาน SHA ต่อไปแม้สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 จะเบาบางลง และรัฐบาลยกเลิกมาตรการควบคุมการระบาดของโรค ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวยังคงให้ความสำคัญต่อไป และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของการเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญด้านสุขอนามัย ซึ่งตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันที่ให้ความสำคัญด้านสุขอนามัย และเป็นการเตรียมความพร้อมและยกระดับศักยภาพของผู้ประกอบการในการเผชิญกับโรคระบาดต่าง ๆ	- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
8	หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศ	- ควรสนับสนุนให้หน่วยงานที่ให้บริการด้านการเดินทางระหว่างประเทศ ให้มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึงการจ้างบุคลากรเพิ่มในช่วงเทศกาล และพัฒนาระบบบริการทางออนไลน์ให้มากขึ้น เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และการพัฒนาระบบออนไลน์ในการให้บริการ	- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง - ท่าอากาศยาน

12. แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ

- 1) แบบสอบถามที่ใช้ในการการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว ในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 1



แบบสอบถามที่ใช้ในการการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 1

- 2) แบบสอบถามที่ใช้ในการการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว ในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 1



แบบสอบถามที่ใช้ในการการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ
ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 1

3) แบบสอบถามที่ใช้ในการการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว ในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 2



แบบสอบถามที่ใช้ในการการสำรวจความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 2

4) แบบสอบถามที่ใช้ในการการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่ออุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว ในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 2



แบบสอบถามที่ใช้ในการการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ
ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในรูปแบบ Online Questionnaire ครั้งที่ 2

5) แบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย



แบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

6) แบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย



แบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
ที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย



สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา

โทรศัพท์ : 0-2283-1605 โทรสาร : 0-2283-1638

Email : ets.mots@gmail.com

Facebook : กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา

Economic Tourism and Sports Division

<https://www.mots.go.th>