

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวกับการใช้บริการการท่องเที่ยว



ภาพ พฤติกรรมนักท่องเที่ยวกับการใช้บริการการท่องเที่ยว

จากการสำรวจจำนวนนักท่องเที่ยวพบว่ามียกนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งกลุ่มเอเชีย ยุโรป อเมริกา ตะวันออกกลาง ฯลฯ ต่างพากันเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยและนักท่องเที่ยวชาวไทยเองก็นิยมเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศในหลายๆ ทวีปเช่นกัน ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจึงต้องศึกษาทั้งนักท่องเที่ยวภายในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจาก การจัดการท่องเที่ยวนั้นแต่ละธุรกิจดำเนินการจัดนำเที่ยวในหลายรูปแบบ อาทิ การจัดนำเที่ยวภายในประเทศ (Domestic) การจัดนำเที่ยวไปต่างประเทศ (Outbound) และการจัดนำเที่ยวเข้ามาในประเทศ (Inbound) ในการนำนักท่องเที่ยวชาวไทยไปเที่ยวต่างประเทศก็จะต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมของคนไทยในขณะท่องเที่ยวต่างประเทศ และเมื่อนำนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ก็ต้องศึกษาและทำความเข้าใจกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาตินั้นๆ เพื่อทราบถึงความแตกต่างของพฤติกรรมและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่จะส่งผลไปยังการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม สอดคล้องกับพฤติกรรม ในที่นี้อาจกล่าวถึง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละเชื้อชาติได้ไม่ครบถ้วนและไม่ครอบคลุมทุกแง่มุม แต่อย่างน้อยข้อมูลที่ศึกษา และรับฟังจากผู้เกี่ยวข้อง ผู้มีประสบการณ์ตรงในการจัดนำเที่ยว หรือผู้ที่ให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวโดยตรง ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาความต่างของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวบางเชื้อชาติได้มากพอที่จะนำไปประยุกต์ใช้ได้ สำหรับสถิติของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้รวบรวมสถิติไว้ โดยแยกตามเชื้อชาติ ตามช่วงเวลาในแต่ละเดือนแต่ละปี ดังเช่น อันดับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทางกรมการท่องเที่ยวได้จัดทำและเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย แสดงดังตาราง

ที่	ประเทศ/ดินแดน	มกราคม มิถุนายน 2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
*	อาเซียน	3,077,834	7,396,297	6,253,480	5,594,577	4,534,235	3,968,579	3,971,429	3,520,051	3,389,342
1	จีน	1,877,966	4,705,173	2,789,345	1,721,247	1,122,219	777,508	826,660	907,117	949,117
2	มาเลเซีย	1,136,399	2,996,071	2,560,963	2,500,280	2,058,956	1,757,813	1,805,332	1,540,080	1,591,328
3	รัสเซีย	971,127	1,736,990	1,317,387	1,054,187	644,678	336,965	324,120	277,503	187,658
4	ญี่ปุ่น	583,234	1,537,979	1,371,253	1,127,893	993,674	1,004,453	1,153,868	1,277,638	1,311,987
5	ลาว	562,682	1,106,080	951,090	891,950	715,345	655,034	621,564	513,701	276,207
6	เกาหลีใต้	536,838	1,297,200	1,169,131	1,006,283	805,445	618,227	889,210	1,083,652	1,092,783
7	สหราชอาณาจักร	467,293	906,312	870,164	844,972	810,727	841,425	826,523	859,010	850,685
8	อินเดีย	450,324	1,049,856	1,015,865	914,971	760,371	614,566	536,964	536,356	459,795
9	ออสเตรเลีย	418,607	907,868	930,599	829,855	698,046	646,705	694,473	658,148	549,547
10	สหรัฐอเมริกา	392,413	826,350	767,420	681,748	611,792	627,074	669,097	681,972	694,258
11	เยอรมนี	380,330	744,363	681,566	619,133	606,874	573,473	542,726	544,495	516,659
12	ฝรั่งเศส	339,679	614,455	572,996	515,572	461,670	427,067	398,407	373,090	321,278
13	สิงคโปร์	332,522	936,477	821,056	682,364	603,538	563,575	570,047	604,603	687,160
14	เวียดนาม	317,606	787,301	617,804	496,768	380,368	363,029	338,303	237,672	227,134
15	กัมพูชา	247,610	468,366	424,766	265,903	146,274	96,586	85,790	99,945	117,100
16	อินโดนีเซีย	247,207	589,079	448,748	370,795	286,072	227,205	247,930	237,592	219,783
17	สวีเดน	189,401	337,812	350,565	373,856	355,214	350,819	392,274	378,387	306,085
18	ไต้หวัน	174,061	503,157	394,475	447,610	369,220	362,783	393,176	427,474	475,117
19	ฮ่องกง	168,019	581,871	472,699	411,834	316,476	318,762	337,827	367,862	376,636
20	ฟิลิปปินส์	139,785	326,245	288,889	268,375	246,430	217,705	221,506	205,266	198,443

ตารางแสดง 20 อันดับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทย

จากการเปิดเผยของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (Tourism Authority of Thailand) พบว่าใน พ.ศ. 2555 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในไทยเพิ่มมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาถึง 22,300,000 คน หรือคิดเป็น 16.9% ซึ่งในจำนวนดังกล่าวนี้มีนักท่องเที่ยวชาวจีนมากที่สุดในจำนวน 2,789,000 คน (เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 58.4%) รองลงมาได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย 2,561,000 คน (เพิ่มขึ้น 3.69%) และอันดับที่ 3 ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น 1,371,000 คน (เพิ่มขึ้น 21.8%) สิ่งที่น่าแปลกใจ คือนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มาเป็นอันดับที่ 4 จากอดีตที่มีเพียงไม่กี่หมื่นคนต่อปี แต่ในช่วงหลายปีมานี้กลับเพิ่มจำนวนขึ้นมาก และในปีที่แล้วมีจำนวนมากพอๆ กับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น (เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้านี้เพิ่มขึ้น 30%) จากป้ายประกาศภาษารัสเซียภายในโรงแรมในพัทยาที่มีอยู่หลายแห่ง คงจะเป็นหลักฐานอย่างหนึ่งซึ่งแสดงว่านักท่องเที่ยวชาวรัสเซียเพิ่มมากขึ้น (ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี)

นอกจากนี้จากข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวแยกตามเชื้อชาติที่รวบรวมโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งได้ข้อมูลมาจากตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เป็นการยืนยันถึงจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำแนกตามเชื้อชาติในแต่ละปีดังนี้

Nationality	2013		2012		%Δ
	Number	%Share	Number	%Share	2013/2012
East Asia	15,911,375	59.94	25,214	56.03	27.0
ASEAN	7,282,266	27.43	6,281,153	28.10	15.94
Brunei	14,205	0.05	10,459	0.05	35.82
Cambodia	481,595	1.81	423,642	1.90	13.68
Indonesia	594,251	2.24	447,820	2.00	32.70
Laos	976,639	3.68	975,999	4.37	0.07
Malaysia	3,041,097	11.46	2,554,397	11.43	19.05
Myanmar	172,383	0.65	129,385	0.58	33.23
Philippines	321,571	1.21	289,566	1.30	11.05
Singapore	955,468	3.60	831,215	3.72	14.95
Vietnam	725,057	2.73	618,670	2.77	17.20
China	4,637,335	17.47	2,786,860	12.47	66.40
Hong Kong	588,335	2.22	473,666	2.12	24.21
Japan	1,536,425	5.79	1,373,716	6.15	11.84
Korea	1,295,342	4.88	1,163,619	5.21	11.32
Taiwan	502,176	1.89	394,225	1.76	27.38
Others	69,496	0.26	51,975	0.23	33.71
Europe	6,305,945	23.75	5,650,619	25.28	11.60

Nationality	2013		2012		%Δ
	Number	%Share	Number	%Share	2013/2012
Austria	106,278	0.40	94,667	0.42	12.27
Belgium	101,109	0.38	94,896	0.42	6.55
Denmark	163,186	0.61	167,499	0.75	-2.57
Finland	141,692	0.53	154,919	0.69	-8.54
France	611,582	2.30	576,106	2.58	6.16
Germany	737,658	2.78	682,419	3.05	8.09
Ireland	63,522	0.24	60,305	0.27	5.33
Italy	207,192	0.78	200,703	0.90	3.23
Netherlands	218,765	0.82	208,122	0.93	5.11
Norway	154,049	0.58	148,796	0.67	3.53
Russia	1,746,565	6.58	1,316,564	5.89	32.66
Spain	123,084	0.46	113,141	0.51	8.79
Sweden	341,398	1.29	364,681	1.63	-6.38
Switzerland	199,923	0.75	191,147	0.86	4.59
United Kingdom	905,024	3.41	873,053	3.91	3.66
East Europe	346,230	1.30	280,976	1.26	23.22
Others	138,688	0.52	122,625	0.55	13.10
The Americas	1,166,633	4.39	1,083,433	4.85	7.68
Argentina	21,035	0.08	17,853	0.08	17.85
Brazil	37,263	0.14	30,387	0.14	22.65
Canada	229,897	0.87	219,354	0.98	4.85
USA	823,486	3.10	768,638	3.44	7.11
Others	54,952	0.21	47,201	0.21	16.41
South Asia	1,347,585	5.08	1,286,861	5.76	4.71

Nationality	2013		2012		%Δ
	Number	%Share	Number	%Share	2013/2012
Bangladesh	82,418	0.31	72,657	0.33	13.43
India	1,050,889	3.96	1,013,308	4.53	3.71
Nepal	25,455	0.10	26,277	0.12	-3.13
Pakistan	78,986	0.30	71,982	0.32	9.73
Sri Lanka	76,260	0.29	73,346	0.33	3.97
Others	33,577	0.13	29,291	0.13	14.63
Oceania	1,021,936	3.85	1,046,755	4.68	-2.37
Australia	900,460	3.39	930,241	4.16	-3.20
New Zealand	118,395	0.45	113,871	0.51	3.97
Others	3,081	0.01	2,643	0.01	16.57
Middle East	630,243	2.37	605,477	2.71	4.09
Egypt	28,175	0.11	19,918	0.09	41.45
Israel	134,874	0.51	129,551	0.58	4.11
Kuwait	71,173	0.27	64,611	0.29	10.16
Saudi Arabia	21,452	0.08	17,084	0.08	25.57
U.A.E.	123,926	0.47	113,547	0.51	9.14
Others	250,643	0.94	260,766	1.17	23.88
Africa	163,008	0.61	155,544	0.70	4.80
S.Africa	75,748	0.29	76,326	0.34	-0.76
Others	87,260	0.33	79,218	0.35	10.15
Grand Total	26,546,725	100.00	22,353,903	100.00	18.76

Source of Data : Immigration Bureau, Police Department. Updated: 12/06/2014

หมายเหตุ : ข้อมูลได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการสนับสนุน กำกับและติดตามการจัดทำสถิติ

นักท่องเที่ยวและรายได้ด้านการท่องเที่ยว เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2557 แล้ว และนำลงเว็บไซต์ ณ วันที่ 12

มิถุนายน 2557



Ministry of Tourism and Sports, Thailand
International Tourist Arrival to Thailand
By Nationality
January-December 2014

Nationality	2014		2013		%Δ
	Number	%Share	Number	%Share	2014/2013
East Asia	5,600,941	54.08	6,404,536	58.17	-12.55
ASEAN	2,733,414	26.39	2,823,367	25.64	-3.19
Brunel	3,796	0.04	5,365	0.05	-29.25
Cambodia	207,325	2.00	206,248	1.87	0.52
Indonesia	216,130	2.09	226,575	2.06	-4.61
Laos	557,932	5.39	403,821	3.67	38.16
Malaysia	972,982	9.39	1,162,166	10.56	-16.28
Myanmar	75,007	0.72	71,014	0.65	5.62
Philippines	120,874	1.17	132,333	1.20	-8.66
Singapore	294,808	2.85	332,460	3.02	-11.33
Vietnam	284,560	2.75	283,385	2.57	0.41
China	1,590,364	15.35	1,987,989	18.06	-20.00
Hong Kong	132,581	1.28	216,062	1.96	-38.64
Japan	507,878	4.90	628,067	5.70	-19.14
Korea	472,042	4.56	525,035	4.77	-10.09
Taiwan	145,829	1.41	200,141	1.82	-27.14

Nationality	2014		2013		%
	Number	%Share	Number	%Share	2014/2013
Others	18,833	0.18	23,875	0.22	-21.12
Europe	3,087,820	29.81	2,871,079	26.08	7.55
Austria	52,465	0.51	49,544	0.45	5.90
Belgium	42,454	0.41	39,819	0.36	6.46
Denmark	85,836	0.83	84,817	0.77	1.20
Finland	89,666	0.87	77,290	0.70	16.01
France	305,746	2.95	281,131	2.55	8.76
Germany	344,163	3.32	348,585	3.17	21.27
Ireland	24,825	0.24	22,683	0.21	9.44
Italy	93,482	0.90	82,375	0.75	13.48
Netherlands	85,879	0.83	81,544	0.74	5.32
Norway	70,184	0.68	69,316	0.63	1.25
Russia	906,139	8.75	821,210	7.46	10.34
Spain	38,364	0.37	33,439	0.30	14.73
Sweden	182,542	1.76	179,437	1.63	1.73
Switzerland	98,455	0.95	90,300	0.82	9.03
United Kingdom	407,699	3.94	380,965	3.46	7.02
East Europe	197,153	1.90	172,375	1.57	14.37
Others	62,770	0.61	56,189	0.51	11.71
The Americas	510,781	4.93	509,363	4.63	0.28
Argentina	13,396	0.13	12,202	0.11	9.79
Brazil	21,830	0.21	15,589	0.14	40.03

Nationality	2014		2013		%Δ
	Number	%Share	Number	%Share	2014/2013
Canada	103,865	1.00	106,605	0.97	-2.57
USA	344,799	3.33	351,854	3.20	-2.01
Others	26,891	0.26	23,113	0.21	16.35
South Asia	480,781	4.64	545,212	4.95	-11.82
Bangladesh	28,716	0.28	30,720	0.28	26.52
India	370,209	3.57	433,976	3.94	214.69
Nepal	8,836	0.09	10,198	0.09	213.36
Pakistan	29,877	0.29	28,365	0.26	5.33
Sri Lanka	29,086	0.28	29,332	0.27	20.84
Others	14,057	0.14	12,621	0.11	11.38
Oceania	395,658	3.82	395,669	3.59	0.00
Australia	353,044	3.41	352,022	3.20	0.29
New Zealand	41,634	0.40	42,546	0.39	22.14
Others	980	0.01	1,101	0.01	210.99
Middle East	212,756	2.05	225,045	2.04	-5.46
Egypt	10,878	0.11	8,840	0.08	23.05
Israel	58,877	0.57	54,167	0.49	8.70
Kuwait	18,348	0.18	26,448	0.24	230.63
Saudi Arabia	4,878	0.05	6,686	0.06	227.04
U.A.E.	34,078	0.33	38,809	0.35	212.19
Others	85,697	0.83	90,095	0.82	24.88
Africa	68,651	0.66	58,823	0.53	16.71

Nationality	2014		2013		%Δ
	Number	%Share	Number	%Share	2014/2013
S.Africa	33,119	0.32	27,040	0.25	22.48
Others	35,532	0.34	31,783	0.29	11.80
Grand Total	10,357,388	100.00	11,009,727	100.00	-5.93

Source of Data : Immigration Bureau, Police Department.

Updated: 11/06/2014/ 11.00 PM

หมายเหตุ: นำลงเว็บไซต์ ณ วันที่ 11 มิถุนายน 2557

จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีอัตราการเติบโตมากขึ้นทุกปี และได้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งจำนวน และเชื้อชาตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในบางเชื้อชาติที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดดังกล่าวแล้วข้างต้นนั้น ทำให้การศึกษาถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีความสำคัญอย่างมาก และจะต้องศึกษาถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเหล่านั้น ในแง่มุมที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการท่องเที่ยว นอกจากนี้การเรียนรู้ถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยเองที่มีการเปลี่ยนแปลงไปบ้างก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ซึ่งพบว่ามีแนวโน้มการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการสืบค้นและหาข้อมูลต่างๆ ในการเดินทางท่องเที่ยว ตลอดจนใช้ในการจองบริการทางการท่องเที่ยว และนิยมเดินทางด้วยเครื่องบินมากขึ้น ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างชาติ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งที่ต้องศึกษาวิเคราะห์ เพื่อทำความเข้าใจและเตรียมการในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด สำหรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวไทยนั้นไม่ใช่เรื่องยากที่จะทำความเข้าใจ เนื่องจากอยู่ในพฤติกรรมรูปแบบเดิมๆ ทศนคติและวัฒนธรรมเดิมอาจมีการเปลี่ยนแปลงบ้างตามยุคสมัยแต่ก็ไม่ยากที่จะคาดเดาหรือตอบสนองความต้องการได้ถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นในที่นี้จะขอยกตัวอย่างพฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่างชาติในแง่มุมต่างๆ พอสังเขป เพื่อเป็นแนวทางในการปรับรูปแบบและกิจกรรมการบริการทางการท่องเที่ยวให้สอดคล้องและเหมาะสม นักท่องเที่ยวเชื้อชาติที่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในไทยเป็นอันดับต้นของสถิตินักท่องเที่ยวในปัจจุบัน เช่น จีน ญี่ปุ่น ไต้หวัน เกาหลี อินเดีย รัสเซีย อังกฤษ อเมริกัน เยอรมัน ฯลฯ ในโรงแรม ในแหล่งท่องเที่ยว บนเครื่องบิน ในร้านอาหาร เป็นต้น