

เอกสารวิจัยฉบับนี้ ไม่สามารถ ผลิต.

0.50

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ปีที่ 31 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2554

ค

ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติต่อการพัฒนา และการจัดการ
การท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร
Opinion and satisfaction of foreign tourists
towards tourism development and
management of Bangkok Metropolitan
Administration

• รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญภิตต์
• สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
• มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
• Email: hsomchai@hotmail.com

• อาจารย์อุดม สายะพันธุ์
• สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
• มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
• Email: udom__mba@hotmail.com

• ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์พา หิรัญภิตต์
• สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
• มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
• Email: hpimpa@hotmail.com

บทคัดย่อ

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 ดอลลาร์สหรัฐ และมีภูมิลำเนาเดินทางมาจากยุโรป โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านโรงแรม ที่พักและร้านอาหาร ด้านการคมนาคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดกิจกรรม ในระดับดี นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติค่อนข้างพึงพอใจต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการจัดการท่องเที่ยวด้านสถานที่ท่องเที่ยว การคมนาคม และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการจัดการด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านโรงแรม ที่พัก และร้านอาหาร ด้านการคมนาคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดกิจกรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การจัดการการท่องเที่ยว

Abstract

The study has shown that most of foreign tourists responding to the questionnaire were female, single, with age between 26-35 years, undergraduate education, working with private companies, income equal to or lower than US\$500 and residence in Europe. The foreign tourists responding to the questionnaire have opinions towards tourism development and management of Bangkok Metropolitan Administration with respect to tourist spots, hotels, restaurants, transportation, facilities and event management in a good level. Moreover, the foreign tourists are quite satisfied with tourism development and management of Bangkok Metropolitan Administration. In addition, the test of hypothesis could be concluded as follows.

1. Foreign tourists with different age, education level, monthly income, and residence have expressed their opinions on tourism development and management of Bangkok Metropolitan Administration in tourist attractions, transportation and activities differently with statistical significance at 0.05 level.
2. Foreign tourists with different gender, education level, profession, monthly income and marital status have expressed their overall satisfaction on tourism development and management of Bangkok Metropolitan Administration differently with statistical significance at 0.05 level.
3. Opinions towards development and management of tourist spots, hotels, restaurants, transportation, facilities, and activity arrangement are related to overall satisfaction on tourism development and management of Bangkok Metropolitan Administration with statistical significance at 0.05 level.

Keywords: Tourism Management

ความสำคัญ และที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนอันเป็นความจำเป็นอย่างหนึ่งต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ซึ่งการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจหนึ่งที่สร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการและประเทศ ช่วยสร้างอาชีพให้กับคนในประเทศ ซึ่งประเทศไทยสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวได้อย่างมาก การท่องเที่ยวถือเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) ได้พยากรณ์ว่าในปี พ.ศ. 2563 น่าจะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเป็นจำนวนถึง 1,600 ล้านคน จากการประมาณการอัตราการเติบโตของการท่องเที่ยวในประเทศกำลังพัฒนา คาดว่ามีอัตราเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 4 ต่อปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศอุตสาหกรรมมีอัตราเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 2.5 ต่อปี (สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย, 2550: 5)

ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงและแปซิฟิกมีแนวโน้มจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม คาดว่าช่วงปี พ.ศ. 2533-2553 ภูมิภาคนี้จะมีอัตราการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวประมาณร้อยละ 6.7 ต่อปี โดยประเทศที่นักท่องเที่ยวให้ความนิยมในการเดินทางไปเยี่ยมเยือน ได้แก่ ประเทศจีน ฮองกง ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ สำหรับกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ถือเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวแหล่งใหม่ ซึ่งมีแนวโน้มในการเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีนักท่องเที่ยวคิดเป็นจำนวน 1 ใน 3 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และสถานที่พักผ่อนในแหล่งท่องเที่ยวที่รวมบริการทุกอย่างไว้ในสถานที่เดียวกัน มีแนวโน้มได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ประเทศไทยยังคงเป็นประเทศเป้าหมายที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจที่จะเดินทางเข้ามาพักผ่อน เนื่องจากมีศักยภาพทางการท่องเที่ยวที่โดดเด่น มีการเดินทางที่สะดวกสบาย ปลอดภัย และเป็นศูนย์กลางใน

หลายๆ ด้าน อาทิ ศูนย์กลางการบิน ศูนย์กลางสุขภาพแห่งเอเชียและศูนย์กลางสปา เป็นต้น (สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย, 2550: 6) ซึ่งประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวมากเป็นอันดับ 4 ของเอเชีย โดยมีนักท่องเที่ยวมากเป็นลำดับที่ 21 ของโลก ซึ่งจากข้อมูลรายงานสรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ปี 2548-2553 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2553 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยจำนวน 15,841,683 คน เพิ่มขึ้น 1,691,842 คน จากปี พ.ศ. 2552 หรือคิดเป็นร้อยละ 11.96 โดยมีรายได้จากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 585,961.80 ล้านบาท หรือมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยปีละ 11.90% เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2552

จากนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลไทยที่มุ่งส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ก่อให้เกิดการสร้างงานสร้างรายได้ให้กับประชาชน และนำเงินตราเข้าสู่ประเทศได้อย่างมหาศาล ผลของการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติและคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยใช้กระบวนการเพิ่มตลาดใหม่และตลาดเฉพาะกลุ่มเพื่อเร้าดึงดูดให้นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีคุณภาพเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวชาวไทยท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น และสนับสนุนการพัฒนาลาดการท่องเที่ยว ซึ่งการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในกลุ่มเรื่องที่ควรวิจัยเร่งด่วนตามนโยบายและ

ยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ (พ.ศ. 2551-2553) เพื่อพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยว (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2550: 61) ซึ่งการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของประเทศเป็นเรื่องสำคัญที่ควรทำการวิจัยเพื่อประเทศไทยจะได้เตรียมการรองรับนักท่องเที่ยว โดยเน้นการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน ซึ่งกรุงเทพมหานครจัดได้ว่าเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก และต้องการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวด้วย สอดคล้องกับแผนแม่บทเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2548-2552) ที่กรุงเทพมหานครมียุทธศาสตร์การพัฒนากิจการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ซึ่งยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยวคือหนึ่งในยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานคร (สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว, กองการท่องเที่ยว: 2549ก: 11)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยจะศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวตามแนวคิดของสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย (2550: 3) ได้แก่ ที่พัก (Accommodation) การคมนาคม (Accessibility) สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity) และกิจกรรมต่างๆ ด้านการท่องเที่ยว (Activity) เพื่อจะได้นำข้อมูลหรือผลการวิจัยไปใช้ประกอบการวางกลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการพัฒนาและการจัดการที่พัก การคมนาคม สิ่งดึงดูดใจ สิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการพัฒนาและการจัดการที่พัก การคมนาคม สิ่งดึงดูดใจ สิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมต่าง ๆ กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อเสนอแนวทางการกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยวให้กับกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการจัดการที่พัก การคมนาคม สิ่งดึงดูดใจ สิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการจัดการที่พัก การคมนาคม สิ่งดึงดูดใจ สิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. การวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกรุงเทพมหานคร ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนธุรกิจ แก้ปัญหา พัฒนาปรับปรุง และวางกลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยและกรุงเทพมหานครมากขึ้น อันจะช่วยสร้างรายได้และส่งเสริมความมั่นคงให้กับประเทศชาติและท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน รายได้จากการท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่กระจายไปทั้งในระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่น ช่วยสร้างงาน สร้างอาชีพ กระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำทรัพยากรของประเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สนับสนุนให้เกิดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ปีนฟูอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของชาติ และยังมีบทบาทในการพัฒนาภูมิภาคและท้องถิ่นทั้งทางวัฒนธรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ นอกจากนี้ รายได้จากการท่องเที่ยวมาจะเป็นฐานในการพัฒนาธุรกิจด้านอื่น ๆ และช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินระหว่างประเทศอีกด้วย

2. การวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจโรงแรมที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร บริการรถเช่า สายการบิน ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น สามารถนำข้อมูลและผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับ

ความต้องการการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครตามที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการได้ดีขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

โครงการวิจัยนี้ครอบคลุมเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการพัฒนาและการจัดการด้านที่พัก การคมนาคม สิ่งดึงดูดใจ สิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งความพึงพอใจต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร

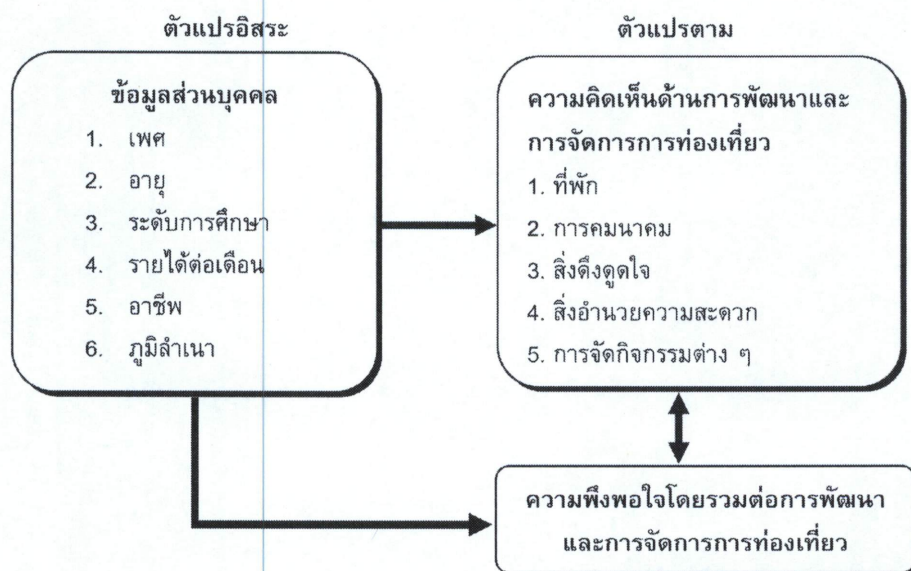
วิธีการดำเนินการ

ประชากร (Population) คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2540: 104) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บจำนวนตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ ซึ่งแบบสอบถามได้นำมาหาค่าความเชื่อมั่นวิธีสัมประสิทธิ์ (α -Coefficient) ได้เท่ากับ 0.916

กรอบแนวความคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร” มีกรอบความคิดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคล นำมาแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ส่วนข้อมูลความคิดเห็นต่อการพัฒนา และการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร และความพึงพอใจโดยรวมต่อการพัฒนา และการจัดการการท่องเที่ยวของประเทศไทย นำมาหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้สถิติทดสอบค่าที (Independent Sample t-test)

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ผลการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการพัฒนา และการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 ดอลลาร์สหรัฐ โดย

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มาจากทวีปยุโรป

2. ความคิดเห็นต่อการพัฒนา และการจัดการ การท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านสถานที่ท่องเที่ยว สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นด้านสถานที่ท่องเที่ยวโดยรวมว่ามีการพัฒนา และการจัดการ ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เช่น วัด วัง ว่ามีการพัฒนา และการจัดการในระดับดีมาก ส่วนความสวยงามทางกายภาพและภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยว ความงดงามของศิลปวัฒนธรรม และความเป็นอยู่ของคนไทย ความเพียงพอของร้านขายของที่ระลึกในแหล่งท่องเที่ยว ความเพียงพอของร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยว ระบบรักษาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว การรักษาความสะอาดในสถานที่ท่องเที่ยว ความชัดเจนของป้ายบอกเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยว การให้ข้อมูลความรู้ภายในสถานที่ท่องเที่ยว ความสะอาดของเส้นทางที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขาในแหล่งท่องเที่ยว ว่ามีการพัฒนา และการจัดการในระดับดี

2.2 ด้านโรงแรมที่พัก และร้านอาหาร สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นด้านโรงแรม ที่พัก และร้านอาหารโดยรวมว่ามีการพัฒนา และการจัดการ ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อคุณภาพห้องพักของโรงแรม การบริการของพนักงานโรงแรม ระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม การบริการของพนักงานในร้านอาหาร คุณภาพและสุขลักษณะของอาหารในร้านอาหาร ความชัดเจนของราคาอาหารในร้าน

อาหาร และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม ว่ามีการพัฒนาและการจัดการในระดับดี

2.3 ด้านการคมนาคม สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นด้านการคมนาคมโดยรวมว่ามีการพัฒนาและการจัดการ ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อความทันสมัยของสนามบิน คุณภาพการบริการรถไฟฟ้า BTS/MRT คุณภาพการบริการรถแท็กซี่/รถโดยสารประจำทาง/ตุ๊กตุ๊ก และการพัฒนาของถนนในกรุงเทพมหานครว่ามีการพัฒนาและการจัดการในระดับดี

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมว่ามีการพัฒนาและการจัดการ ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อความเพียงพอของแหล่งซื้อสินค้า ความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเงินตรา ความชัดเจนของแผนที่ในการเดินทางท่องเที่ยว อธิยาศัยโมตรี การให้ความรู้และความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ การบริการของศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว คุณภาพของระบบไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ และคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ต ว่ามีการพัฒนาและการจัดการในระดับดี

2.5 ด้านการจัดกิจกรรม สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อการแสดงเกี่ยวกับ ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมไทยในแหล่งท่องเที่ยวหรือในโรงแรมว่ามีการพัฒนาและการจัดการ ในระดับดี

3. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร สรุป

ได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติค่อนข้างพึงพอใจต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐาน จากการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการจัดการที่พัก การคมนาคม สิ่งดึงดูดใจ สิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สรุปได้ว่า

1.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการจัดการระบบรักษาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว ระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม คุณภาพของถนนในกรุงเทพมหานคร คุณภาพการบริการรถไฟฟ้า BTS/MRT และความทันสมัยของสนามบินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการจัดการด้านความงดงามของศิลปะ วัฒนธรรม และความเป็นอยู่ของคนไทย ความชัดเจนของป้ายบอกเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยว ความสะดวกของเส้นทางที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ระบบรักษาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว การให้ข้อมูลความรู้ภายในสถานที่ท่องเที่ยว ความเพียงพอของร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยว ด้านสถานที่ท่องเที่ยวโดยรวมคุณภาพห้องพักของโรงแรม คุณภาพและสุขลักษณะของอาหารในร้านอาหารคุณภาพการบริการรถไฟฟ้า BTS/MRT ความทันสมัยของสนามบิน การคมนาคมโดยรวม คุณภาพของระบบไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ และการแสดงเกี่ยวกับขนบธรรมเนียม

ประเพณี และวัฒนธรรมไทยในแหล่งท่องเที่ยวหรือในโรงแรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการจัดการความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ความงดงามของศิลปะ วัฒนธรรม และความเป็นอยู่ของคนไทย สถานที่ท่องเที่ยวโดยรวม ระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม คุณภาพของถนนในกรุงเทพมหานคร คุณภาพการบริการรถแท็กซี่/รถโดยสารประจำทาง/ตุ๊กตุ๊ก การคมนาคมโดยรวม คุณภาพของระบบไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ คุณภาพบริการอินเทอร์เน็ต ความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเงินตรา ความเพียงพอของแหล่งซื้อสินค้า สิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมและการแสดงเกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมไทยในแหล่งท่องเที่ยวหรือในโรงแรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการจัดการด้านความชัดเจนของป้ายบอกเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยว ความสะดวกของเส้นทางที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม ความชัดเจนของราคาอาหารในร้านอาหาร การพัฒนาและการจัดการด้านโรงแรม ที่พัก และร้านอาหารโดยรวม คุณภาพการบริการรถไฟฟ้า BTS/MRT ความชัดเจนของแผนที่ในการเดินทางท่องเที่ยว การบริการของศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว และการแสดงเกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมไทยในแหล่งท่องเที่ยวหรือในโรงแรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการจัดการด้านความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ความชัดเจนของป้ายบอกเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยว ความสะดวกของเส้นทางที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ระบบรักษาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว การรักษาความสะอาดในสถานที่ท่องเที่ยว การให้ข้อมูลความรู้ภายในสถานที่ท่องเที่ยว ความเพียงพอของร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวโดยรวม คุณภาพห้องพักของโรงแรม ระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม การบริการของพนักงานโรงแรม ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม ความชัดเจนของราคาอาหารในร้านอาหาร การบริการของพนักงานในร้านอาหาร การพัฒนาและการจัดการด้านโรงแรม ที่พัก และร้านอาหารโดยรวม การพัฒนาของถนนในกรุงเทพมหานคร คุณภาพการบริการรถไฟฟ้า BTS/MRT ความทันสมัยของสนามบิน การคมนาคมโดยรวม คุณภาพของระบบไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ คุณภาพบริการอินเทอร์เน็ต ความเพียงพอของแหล่งซื้อสินค้า การบริการของศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม และการแสดงเกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมไทยในแหล่งท่องเที่ยวหรือในโรงแรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการจัดการด้านความสวยงามทางกายภาพและภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยว ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ความงดงามของศิลปะ วัฒนธรรม และความเป็นอยู่ของคนไทย ความชัดเจนของป้ายบอกเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยว ความ

สะดวกของเส้นทางที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การให้ข้อมูลความรู้ภายในสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวโดยรวม คุณภาพห้องพักของโรงแรม ความชัดเจนของราคาอาหารในร้านอาหาร การพัฒนาของถนนในกรุงเทพมหานคร และการแสดงเกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมไทยในแหล่งท่องเที่ยวหรือในโรงแรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.7 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการจัดการด้านความสวยงามทางกายภาพและภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยว ความสะดวกของเส้นทางที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การรักษาความสะอาดในสถานที่ท่องเที่ยว ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขาในแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวโดยรวม คุณภาพห้องพักของโรงแรม ระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม คุณภาพและสุขลักษณะของอาหารในร้านอาหาร ความชัดเจนของราคาอาหารในร้านอาหาร การบริการของพนักงานในร้านอาหาร การพัฒนาของถนนในกรุงเทพมหานคร คุณภาพการบริการรถไฟฟ้า BTS/MRT ความทันสมัยของสนามบิน คุณภาพการบริการรถแท็กซี่/รถโดยสารประจำทาง/ตุ๊กตุ๊ก การคมนาคมโดยรวม ความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเงินตรา ความพึงพอใจของแหล่งช้อปปิ้ง และการแสดงเกี่ยวกับขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมไทยในแหล่งท่องเที่ยวหรือในโรงแรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สรุปได้ว่า

2.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ และภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการจัดการด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านโรงแรม ที่พัก และร้านอาหาร ด้านการคมนาคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดกิจกรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมต่อการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุป

นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นว่างกรุงเทพมหานครมีสถานที่ท่องเที่ยวสวยงามโดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เช่น วัดวัง พิพิธภัณฑสถาน เป็นต้น ซึ่งกรุงเทพมหานครมีแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์หลายแห่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งพระบรมมหาราชวัง อันเป็นสถานที่ตั้งของพระที่นั่งสำคัญของกรุงเทพมหานคร เช่น พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท พระที่นั่งอาภรณ์พิโมกข์ปราสาท พระที่นั่งพิมานรัตยา พระที่นั่งจักรีมหาปราสาท และวัดพระศรีรัตนศาสดาราม หรือ วัดพระแก้ว ซึ่งความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครนี้นักท่องเที่ยวยังมีความประทับใจต่อความสวยงามทางกายภาพและภูมิทัศน์ของแหล่ง

ท่องเที่ยว ความมั่งคั่งของศิลปะ วัฒนธรรม และความเป็นอยู่ของคนไทย รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการนักท่องเที่ยวก็มีการพัฒนา และการจัดการที่ดี เช่น มีร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยวที่เพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติค่อนข้างพึงพอใจต่อการพัฒนาและการจัดการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะด้านความสะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยวมีบริการรถไฟฟ้า BTS/MRT ที่มีคุณภาพ รวมทั้งระบบขนส่งมวลชนประเภทอื่น ๆ เช่น รถเมล์ ก็สามารถให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครได้อย่างครอบคลุม โดยเฉพาะการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ในส่วนของการพัฒนาและการจัดการด้านโรงแรม ที่พักภัตตาคาร ร้านอาหาร และการบริการด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครก็มีคุณภาพดีเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. กรุงเทพมหานครควรมีการพัฒนาและการจัดการให้ดีขึ้นในด้านการรักษาความสะอาด ระบบรักษาความปลอดภัย ความชัดเจนของป้ายบอกเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยว การให้ข้อมูลความรู้ ความสะดวกของเส้นทางที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การบริการของพนักงานในร้านอาหาร คุณภาพและสุขลักษณะของอาหารในร้านอาหาร ความชัดเจนของราคาอาหารในร้านอาหาร ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม คุณภาพการบริการรถแท็กซี่/รถโดยสารประจำทาง/ตุ๊กตุ๊ก การพัฒนาคุณภาพของถนนที่ใช้เดินทาง รวมทั้งการบริการของศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว คุณภาพของระบบไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ และคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองความต้องการ

ของนักท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

2. กรุงเทพมหานครควรมีการวางแผนประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไปยังกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริงดังที่ได้เสนอแนะไว้แล้ว คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักธุรกิจ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนสูงกว่า 4,500 ดอลลาร์ โดยการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ว่าให้ความสนใจกับเรื่องใดเป็นสำคัญบ้าง เช่น นักท่องเที่ยวเพศหญิงจะให้ความสำคัญกับระบบรักษาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว ระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม คุณภาพการบริการรถไฟฟ้า BTS/MRT เป็นต้น ดังนั้น การส่งเสริมการท่องเที่ยวควรศึกษานักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายอย่างละเอียดเพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการเดินทางมาท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การบอกต่อให้คนรู้จักได้เดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยสร้างความยั่งยืนของรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศได้เป็นอย่างดี

3. นักท่องเที่ยวที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เช่น นักท่องเที่ยวจากยุโรปและอเมริกาจะมีความชื่นชอบในความสวยงามทางกายภาพและภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครมากกว่านักท่องเที่ยวที่มาจากเอเชีย ดังนั้น หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนควรพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้มีความสวยงามตามความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการพัฒนาความสวยงามทางกายภาพสามารถนำไปใช้ในการวางกลยุทธ์ดึงดูดนักท่องเที่ยวจากยุโรปให้มาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครและประเทศไทยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

4. การพัฒนาด้านการคมนาคมในกรุงเทพมหานครเป็นปัจจัยที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคิดเห็นว่ายังมีการพัฒนาที่ไม่ดีพอเพราะระบบขนส่งมวลชนยังขาดการเชื่อมโยง โดยเฉพาะระบบรถไฟฟ้า BTS/MRT ยังไม่ครอบคลุมไปยังแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น การพัฒนาระบบขนส่งหรือการเพิ่มเส้นทางคมนาคมโดยรถไฟฟ้าและรถไฟใต้ดินเป็นสิ่งที่จะช่วยให้อาณาเขตการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นได้ในอนาคต

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2554. **สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ปี 2548-2553**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2539. **36 ปี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ดอกเบญ.

นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. 2540. **ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย. 2550. **การพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน ปี 2551**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนสนับสนุนการวิจัย.

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. 2550. **แผนงานวิจัยและกลุ่มงานวิจัยเร่งด่วนตามนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ (พ.ศ. 2551-2553)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว. กองการท่องเที่ยว. 2549ก. **แผนแม่บทเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร: รายงานฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว.

_____. 2549ข. **แผนแม่บทเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร: รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว.



Associate Professor Somchai Hirankitti completed a Master's Degree in Management from Chulalongkorn University. He has been a lecturer in the Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Thanyaburi. His research interest included small business management, tourism, and service management.



Mr. Udom Sayapunt completed a Master of Business Administration in Marketing and Management at Srinakharinwirot University. He then received a Master's Degree with emphasis on International Marketing at Mlardalen University, Sweden. He is currently a lecturer in the Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. His current research interests include service marketing, consumer behavior, and corporate social responsibility.



Asst. Prof. Pimpa Hirankitti graduated a Master Business Administration in Marketing from Srinakharinwirot University. She is currently a head of Department of Marketing, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Her research interests include service marketing, tourism, and corporate image.