



บทความวิจัย

เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลม

โดย

นางสาวชลทิพย์ กลิ่นหอมเย็น

รหัสนักศึกษา 05520706

เสนอ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาติ อู่อัน

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชา 450 460 การศึกษาเอกเทศ

สาขาวิชาเอเชียศึกษา คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2555



ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลม
ผู้วิจัย	นางสาวชลทิพย์ กลิ่นหอมเย็น
อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาติ	อุ่ออัน
สาขาวิชา	เอเชียศึกษา คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
ปีการศึกษา	2555
คำสำคัญ	นักท่องเที่ยวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลม

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐาน ความพึงพอใจในบริการต่างๆ รูปแบบและแหล่งท่องเที่ยวและวิเคราะห์แนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านถนนสีลมกับประชากรกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจำนวน 50 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนน เป็นร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลักษณะคำถาม เป็นแบบเลือกตอบเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมโดยแบ่งบริการทั้งหมดออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า โรงแรม ร้านอาหาร และร้านนวดผ่อนคลาย และข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในการเลือกตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวย่านสีลมในอนาคตหลังจากนั้น นำข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยสถิติแบบง่าย

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมส่วนใหญ่เป็นเพศชายช่วงอายุระหว่าง 40ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และบริการที่ถือว่าเป็นที่พึงพอใจมากที่สุดคือห้างสรรพสินค้าโดยมีจุดประสงค์เพื่อซื้อสินค้าในชีวิตประจำวัน รูปแบบการเดินทางมาขึ้นคือ เดินทางมาด้วยตนเอง นอกจากนี้จากการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวใน เรื่องของความสะดวกสบายของพนักงานอยู่ในระดับที่ดี และความสะอาดของสถานที่ ความเหมาะสมของราคาอยู่ในระดับธรรมดา ทำให้ในอนาคตนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นกลับมาท่องเที่ยวที่สีลมอีกในอนาคต

## บทนำ

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้กลายมาเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของโลก และเป็นที่ยอมรับกันว่าประเทศส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในการพัฒนาให้เจริญเติบโตจนกลายมาเป็นสิ่งสำคัญในระบบการค้าระหว่างประเทศอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังมีความสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าทางเสถียรภาพของเศรษฐกิจและสังคมภายในประเทศ และประเทศไทยเองก็เช่นเดียวกัน เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพราะถือว่าเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศที่สำคัญที่สุดมีต้นกำเนิดจากสถิติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทยที่คำนวณโดยกรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่า รายได้จากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2554 มีจำนวนทั้งสิ้น 734,591.46 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 141,797.37 ล้านบาท หรือคิดเป็น 23.92% จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา (เข้าถึงเมื่อ 20 กรกฎาคม 2555. เข้าถึงได้จาก <http://www.ryt9.com/s/iq03/1318880>) ยิ่งไปกว่านั้นการเดินทางท่องเที่ยวยังถือว่าเป็นกิจกรรมธรรมชาติของมนุษย์ที่มีมาแต่โบราณกาลและได้พัฒนาการมาเป็นลำดับ การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่และการคมนาคมขนส่งก็ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวขยายวงกว้างออกไปมากขึ้น โดยวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาท่องเที่ยวมีความแตกต่างหลากหลายกัน อาทิเช่น เพื่อธุรกิจ เพื่อนันทนาการ และเพื่อศึกษาหาความรู้ในสิ่งที่ไม่เคยรู้เคยเห็น (เข้าถึงเมื่อ 20 กรกฎาคม 2555. เข้าถึงได้จาก <http://vclass.mgt.psu.ac.th>) อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวก็เป็นการพักผ่อนที่ช่วยลดความตึงเครียด พร้อม ๆ กับสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้มาเยือนและเจ้าของท้องถิ่น จึงเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นอย่างมากดังนั้นในแต่ละประเทศจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของตนเองอยู่เสมอเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากในการพัฒนาทิศทางและรูปแบบของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

ประเทศไทยเป็นประเทศชั้นนำในเรื่องของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นที่น่าจับตามองในสายตานานาประเทศ จากการสำรวจของกรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่า ในปีพ.ศ. 2554 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 19,098,323 คน เพิ่มขึ้น 3,161,923 คน หรือคิดเป็น 19.84% เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา (เข้าถึงเมื่อ 20 กรกฎาคม 2555. เข้าถึงได้จาก <http://www.ryt9.com/s/cabt/1334628>) โดยตลาดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ มาเลเซียจีน และญี่ปุ่น จึงนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นซึ่งให้ความสนใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวจากการจัดลำดับอัตราการเดินทางมาท่องเที่ยวของชาวต่างชาติโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 4 ด้วยตัวเลขสถิติการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยสูงถึง 534,556 คนภายในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.

2555 คิดเป็นร้อยละ6.03 จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมดที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้งหมด ซึ่งประเภทของการท่องเที่ยวก็จะแตกต่างกันไปตามรสนิยมส่วนตัวของนักท่องเที่ยว (เข้าถึงเมื่อ20 กรกฎาคม 2555.เข้าถึงได้จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/การท่องเที่ยวในประเทศไทย>)

นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวชมประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมอันเก่าแก่ อาทิเช่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งเต็มไปด้วยพระราชวังและวัดเก่าแก่มากมายเพื่อชื่นชมเอกลักษณ์ประจำชาติของไทย นอกจากนี้ยังนิยมเที่ยวชมวัดในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีความหลากหลายและสามารถเดินทางได้สะดวกเนื่องจากเป็นเมืองหลวงของประเทศ แหล่งท่องเที่ยวสำหรับพักผ่อนในกรุงเทพมหานครก็ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเช่นเดียวกัน และย่านที่คนญี่ปุ่นให้ความสนใจไปเที่ยวพักผ่อนมากที่สุดคือ ย่านสีลม เพราะนอกจากจะเป็นย่านที่โด่งดังแล้วยังสามารถเดินทางได้สะดวกด้วยการโดยสารรถไฟฟ้าไว้คอยบริการตลอดเวลาอีกด้วย

ย่านถนนสีลมเป็นชื่อถนนสายธุรกิจสายสำคัญที่สุดของกรุงเทพฯในปัจจุบัน ถนนสายนี้เกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว(รัชกาลที่4)อันเป็นยุคเริ่มต้นการปฏิรูปประเทศให้เจริญเติบโตไปในแนวทางเดียวกันกับนานาอารยประเทศ ซึ่งมีชาติตะวันตกเป็นแบบแผน ปัจจุบันถนนสีลมนับเป็นถนนธุรกิจสายสำคัญสายหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีผู้ขนานนามถนนสีลมว่า "วอลล์สตรีทของกรุงเทพฯ" ถนนสีลมมีสำนักงานใหญ่ธนาคาร โรงแรม อาคารสำนักงาน ตลอดจนศูนย์การค้าขนาดใหญ่เรียงรายอยู่ทั้งสองฟากถนนเป็นถนนท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งซื้อสินค้าและขายของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยวตามบาทวิถีในเวลา กลางคืนและมีชาวต่างประเทศอาศัยอยู่จำนวนมาก (อรุวรรณ ศรีอุดม,2535:1) อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเป็นกลุ่มคนที่อาศัยอยู่มากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลม ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำมาใช้เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในปีถัดไปและช่วยในการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายอีกด้วย

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านถนนสีลม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านถนนสีลม
3. เพื่อศึกษารูปแบบและแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่าน

ถนนสีลม

4. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์แนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านถนน

สีลม

### ขอบเขตการศึกษา

1. ศึกษาเฉพาะพื้นที่บริเวณย่านถนนสีลมเท่านั้น
2. ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านถนนสีลม
3. ศึกษาเฉพาะช่วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ.2555 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ.2555 เท่านั้น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านถนนสีลม
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านถนนสีลม
3. ทำให้ทราบถึงรูปแบบและแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่าน

ถนนสีลม

4. ทำให้ทราบถึงแนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านถนนสีลม

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น หมายถึง ชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยและอาศัยอยู่ประจำไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการหรือแรงจูงใจ

## วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากจำนวนนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมทั้งหมด โดยเลือกจากวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 50คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสอบถามนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลม
2. สุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)
3. เก็บรวบรวมข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 50 คน
4. วิเคราะห์ข้อมูลที่จะได้จากแบบสอบถามด้วยสถิติแบบง่าย
5. นำเสนอข้อมูลและแจกแจงในลักษณะตาราง

## ผลการวิจัย

ในการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านถนนสีลมเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐาน ความพึงพอใจในบริการต่างๆ รูปแบบและแหล่งท่องเที่ยวและวิเคราะห์แนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านถนนสีลมซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

### 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านสีลม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านสีลมจำนวน 50 คน สามารถสรุปผลข้อมูลได้ดังนี้

#### 4.1.1 เพศของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านสีลม

จากการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจำนวน 50 คนเป็นเพศชายจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 และเพศหญิงจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รายละเอียดดังตารางที่ 1

#### ตารางที่ 1 เพศของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านสีลม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	28	56.0
หญิง	22	44.0
รวม	50	100.0

#### 4.1.2 อายุของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านสีลม

จากการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไปมากที่สุดมีจำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือช่วงอายุจำนวน 31-40 ปี 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และช่วงอายุ 20-30 ปีจำนวน 11 คน ซึ่งถือเป็นช่วงอายุน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.0 โดยนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 10-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด รายละเอียดดังตารางที่ 2

#### ตารางที่ 2 อายุของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านสีลม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
10-20 ปี	0	0
21-30 ปี	11	22.0
31-40 ปี	14	28.0
40 ปีขึ้นไป	25	50.0
รวม	50	100.0



#### 4.1.3 อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านสีลม

จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านสีลมนั้น ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทจำนวน 27คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาคือแม่บ้านจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ12.0 นักเรียนจำนวน4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และ นักธุรกิจจำนวน3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 รายละเอียดดังตารางที่3

ตารางที่3อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านสีลม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน	4	8.0
พนักงานบริษัท	27	54.0
นักธุรกิจ	3	6.0
แม่บ้าน	6	12.0
รวม	50	100.0

#### 4.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาใช้บริการในย่านสีลม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านสีลมจำนวน 50 คนเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อบริการในย่านสีลม สามารถสรุปผลข้อมูลได้ดังนี้

##### 4.2.1 ประเภทของบริการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านสีลม

ย่านสีลมมีธุรกิจบริการหลักทั้งหมด 4 ประเภทได้แก่ ห้างสรรพสินค้า โรงแรม ร้านอาหาร และร้านนวดผ่อนคลาย ทั้งนี้จากการสำรวจพบว่าบริการที่นักท่องเที่ยวใช้บริการมากที่สุดคือห้างสรรพสินค้ามีจำนวน17 คนคิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ โรงแรมจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0ร้านอาหารจำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 26.0 และร้านนวดผ่อนคลายจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12 รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่4 ประเภทของบริการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านสีลม

ประเภทธุรกิจบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ห้างสรรพสินค้า	17	34.0
โรงแรม	14	28.0
ร้านอาหาร	13	26.0
ร้านนวดผ่อนคลาย	6	12.0
รวม	50	100.0

#### 4.2.2. ระดับความพึงพอใจในคุณภาพของพนักงานที่ได้ใช้บริการในย่านสีลม

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมได้ถูกแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ ควรปรับปรุง สามารถสรุปได้ดังนี้ดีมากมีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ดีมีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 ธรรมดา มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รายละเอียดดังตารางที่ 5

##### ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพของพนักงานที่ได้ใช้บริการในย่านสีลม

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ดีมาก	14	28.0
ดี	23	46.0
ปานกลาง	13	26.0
พอใช้	0	0.0
ควรปรับปรุง	0	0.0
รวม	50	100.0

#### 4.2.3. ระดับความพึงพอใจในความเหมาะสมของราคาที่ได้ใช้บริการในย่านสีลม

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมได้ถูกแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ ควรปรับปรุง สามารถสรุปได้ดังนี้ดีมากมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ดีมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ธรรมดา มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 พอใช้มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 รายละเอียดดังตารางที่ 6

##### ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจในความเหมาะสมของราคาที่ได้ใช้บริการในย่านสีลม

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ดีมาก	8	16.0
ดี	15	30.0
ปานกลาง	21	42.0
พอใช้	6	12.0
ควรปรับปรุง	0	0.0
รวม	50	100.0

#### 4.2.4. ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของสถานที่ที่ใช้บริการในย่านสีลม

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมได้ถูกแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ ควรปรับปรุง สามารถสรุปได้ดังนี้ดีมากมีจำนวน 6คน คิดเป็นร้อยละ12.0ดีมีจำนวน15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ธรรมดามีจำนวน18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 พอใช้มีจำนวน 11คน คิดเป็นร้อยละ22.0 รายละเอียดดังตารางที่ 7

##### ตารางที่7ระดับความพึงพอใจในความสะดวกของสถานที่ที่ใช้บริการในย่านสีลม

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ดีมาก	6	12.0
ดี	15	30.0
ปานกลาง	18	36.0
พอใช้	11	22.0
ควรปรับปรุง	0	0.0
รวม	50	100.0

#### 4.3 รูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมจำนวน 50 คนเกี่ยวกับรูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นสามารถสรุปผลข้อมูลได้ดังนี้

##### 4.3.1 รูปแบบการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาย่านสีลม

จากการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ในย่านสีลมมีรูปแบบการท่องเที่ยวโดยการเดินทางมาเองมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 และมาโดยบริษัททัวร์จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รายละเอียดดังตารางที่ 8

##### ตารางที่8รูปแบบการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาย่านสีลม

รูปแบบการเดินทาง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บริษัททัวร์	13	26.0
ด้วยตนเอง	37	74.0
รวม	50	100.0

#### 4.3.2 ปัจจัยของการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาย่านสีลม

จากการสำรวจพบว่าปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมมีอยู่ทั้งหมด 4 ปัจจัยหลักได้แก่ ชื่อของมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รับประทานอาหารจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 นวดผ่อนคลายจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และพักผ่อนจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รายละเอียดดังตารางที่ 9

##### ตารางที่ 9 ปัจจัยของการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาย่านสีลม

ปัจจัย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชื่อของ	17	34.0
รับประทานอาหาร	9	18.0
นวดผ่อนคลาย	11	22.0
พักผ่อน	13	26.0
รวม	50	100.0

#### 4.3.3 แนวโน้มในอนาคตของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาย่านสีลม

จากการสำรวจพบว่าในอนาคตนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมีแนวโน้มจะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวในย่านสีลมอีกเป็นจำนวน 50 คนคิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตารางที่ 10

##### ตารางที่ 10 แนวโน้มในอนาคตของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาย่านสีลม

แนวโน้ม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มา	50	100.0
ไม่มา	0	0.0
รวม	50	100.0

## สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในย่านสีลมมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานความพึงพอใจรูปแบบและแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านถนนสีลม รวมไปถึงวิเคราะห์แนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านถนนสีลมในอนาคต โดยศึกษาจากกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่นจำนวน 50 คน ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive Sampling)อุปกรณ์ที่ใช้ในการสำรวจคือแบบสอบถามที่จำแนกปัจจัยต่างๆ ตามวัตถุประสงค์การศึกษา ใช้เวลาในการสำรวจและรวบรวมข้อมูลเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555 ถึง 6 ธันวาคม พ.ศ.2555 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

### 5.1 ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านสีลม

จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมานั้นมีทั้งเพศหญิงและเพศชายในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่แล้วเป็นเพศชายเนื่องจากพื้นที่บริเวณย่านสีลมถือเป็นย่านธุรกิจสำคัญของประเทศไทยที่คนต่างชาติโดยเฉพาะคนญี่ปุ่นนิยมเข้ามาลงทุนกันเป็นจำนวนมาก ดังนั้นอาชีพที่มีความสำคัญมาเป็นอันดับหนึ่งก็คืออาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งจากผลสำรวจพบว่ามีค่าเฉลี่ยร้อยละถึง 54.0 ซึ่งถือได้ว่าเกินครึ่งหนึ่งจากจำนวนทั้งหมด นอกจากนี้ในเรื่องของข้อมูลทางด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่แล้วคือกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป

### 5.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาใช้บริการในย่านสีลม

จากการศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจในบริการที่เปิดในย่านสีลมรวมทั้งหมด 4 บริการ ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า โรงแรม ร้านอาหาร และร้านนวดผ่อนคลาย โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก ธรรมดา พอใช้ ปรับปรุง สามารถสรุปผลได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ใช้บริการห้างสรรพสินค้าเพื่อซื้อสินค้ามากที่สุด และมีความพึงพอใจในบริการนี้มากที่สุดด้วยเช่นกัน ในด้านของความพึงพอใจเกี่ยวกับความสุภาพของพนักงานที่ได้รับบริการอยู่ในระดับดีจากทั้งหมด 5 ระดับ ในส่วนเรื่องของความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของราคาในบริการนั้นอยู่ในระดับธรรมดา และความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่อยู่ในระดับธรรมดาด้วยเช่นกัน

### 5.3 รูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น

จากการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่มีรูปแบบการเดินทางในลักษณะเดินทางมาเองมากกว่ามาโดยบริษัทท่องเที่ยว โดยวัตถุประสงค์หลักที่มากคือการซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้า และจากผลการสำรวจแนวโน้มในอนาคตข้างหน้านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นจะกลับมาท่องเที่ยวในย่านสีลมอีกอย่างแน่นอน

## อภิปรายผลการศึกษา

จากการสรุปผลการศึกษสามารถอภิปรายได้ว่าบริเวณย่านสีลมส่วนใหญ่เป็น พนักงานบริษัทที่เดินทางมาด้วยตนเอง หรือบริษัทแม่ในประเทศญี่ปุ่นดำเนินการให้มาประจำอยู่บริษัทเครือข่ายที่บริเวณนี้ ซึ่งถือว่าเป็นการเดินทางมาท่องเที่ยวอย่างหนึ่งตามที่ วรรณ วลัยวานิช (2546 : 17-18) กล่าวถึงลักษณะของการท่องเที่ยวสามารถแบ่งได้ 6 ลักษณะ โดยการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ การประชุมสัมมนาถือเป็นอีกหนึ่งลักษณะด้วย ดังนั้นพนักงานบริษัทจึงถือว่าเป็นอาชีพหลักและนอกจากนี้ยังอยู่ในวัยสูงอายุอีกด้วย ในเรื่องของเพศของนักท่องเที่ยวเพศชายมีจำนวนที่มากกว่าเพศหญิง เนื่องจากตามประเพณีของคนญี่ปุ่นส่วนใหญ่ไว้วางใจในความสามารถของเพศชายมากกว่าเพศหญิงนั่นเอง

ปัจจัยหลักที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านสีลมนั้นคือ การเลือกซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้าสีลม คอมเพล็กซ์ ที่ได้ว่าเป็นห้างขนาดใหญ่ที่รวมสินค้าทุกอย่างไว้ครบวงจรและสะดวกที่สุดสำหรับคนต่างชาติที่มาพำนักอยู่ต่างเมืองเป็นการชั่วคราวหรือถาวร ส่วนบริการที่รองลงมาคือ การพักผ่อนซึ่งจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่า โรงแรมดุสิตธานีถือเป็นโรงแรมหลักที่ชาวญี่ปุ่นนิยมเลือกมากที่สุด เนื่องจากมีบริการที่สุภาพ ราคาเหมาะสมและอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวย่านสีลมอีกด้วย บริการที่ได้รับความนิยมรองลงมาคือ นวดผ่อนคลาย เนื่องจากประเทศไทยมีชื่อเสียงในด้านทักษะการนวดเป็นอย่างมาก ประกอบกับการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เต็มไปด้วยความตึงเครียด ดังนั้น บริการดังกล่าวจึงถือเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่นิยมเช่นกัน บริการสุดท้ายคือรับประทานอาหารนั่นเอง

ในเรื่องของความพึงพอใจนั้น อุทัยวรรณ สุดใจ(2545 : 15) กล่าวไว้ว่าคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ดังนั้นผู้วิจัยจึงสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มีต่อบริการที่เปิดในย่านสีลมออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ดีมาก ดี พอใช้ ปานกลาง ควรปรับปรุง โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อดังนี้ ความสุภาพของพนักงานในการบริการมีมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งและความพึงพอใจในเรื่องของความเหมาะสมของราคาและความสะอาดอยู่ในระดับที่เท่ากัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า ย่านสีลมควรจะพัฒนาในเรื่องของความเหมาะสมของราคาและความสะอาดให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ เนื่องจากคนญี่ปุ่นมีนิสัยโดยพื้นฐานเป็นคนที่รักความสะอาดมากถ้าสามารถพัฒนาได้เป็นที่พึงพอใจของคนญี่ปุ่น ในอนาคตบริเวณย่านสีลมอาจมีธุรกิจต่างๆ ที่แตกต่างและหลากหลายมากกว่าเดิมเข้ามาลงทุน เพื่อพัฒนาศักยภาพในด้านอื่นๆ และนำไปสู่การพัฒนาประเทศต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าย่านสีลมเป็นย่านที่มีความจำเป็นอย่างมากสำหรับคนญี่ปุ่น ถือเป็นถนนธุรกิจสายสำคัญที่มีสำนักงานใหญ่ธนาคาร โรงแรมอาคารสำนักงานตลอดจนศูนย์การค้าขนาดใหญ่เรียงรายอยู่ทั้งสองฟากถนนเป็นถนนท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งซื้อสินค้าและขายของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยวตามบาวิถีในเวลาว่าง ดังนั้นจึงควรค่าอย่างยิ่งแก่การพัฒนาให้กลายเป็นถนนธุรกิจที่ดียิ่งขึ้นไปในอนาคต

### ข้อบกพร่องในการวิจัย

1. ควรจะระบุกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นให้ละเอียดกว่านี้โดยอาจใช้ช่วงอายุหรือ อาชีพ มาเป็นตัวชี้วัด
2. ควรมีการอภิปรายผลแบบตารางแผนภูมิแท่งเพื่อสะดวกในการแสดงผล

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงความพึงพอใจในลักษณะที่ครอบคลุมมากกว่านี้เพื่อจะได้พัฒนาให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด
2. ควรศึกษาลงลึกเฉพาะแต่ละบริการต่างๆเพื่อรู้ถึงข้อดีและข้อเสียของบริการอย่างแท้จริง

## อ้างอิงและภาคผนวก

### ภาษาไทย

ตฤณ พริ้งประเสริฐ, “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักรูปแบบเกสต์เฮาส์ บริเวณถนนข้าวสาร”วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร,2553

นิตยา ชัชกุล,อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว,กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2554

วรรณภา วงษ์วานิช,ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2546.

วิโรจน์ สารรัตนะ, แผนยุทธศาสตร์องค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ,2543.

สมบัติ กาญจนกิจ,นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2554

อดิศร ศักดิ์สูง,ประวัติศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย. สงขลา : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ,2554.

อรวรรณ ศรีอุดม,วันวาน...กับวันนี้ของถนนสีลม,กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊ป,2535

### ภาษาต่างประเทศ

Shelly, M.W.**Responding to Social Change.** Pennsylvania : Dowden Hutchison & Ross,1975.

Vroom, W.H. **Work and Motivation.**New York : John Wiley & Sons,1970.

Wolman, B.B. **Dictionary of Behavioral Science.**New York : Van Nostrand Reinhold,1973.

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมการท่องเที่ยว. 2555[ออนไลน์].เข้าถึงเมื่อ20กรกฎาคม2555.เข้าถึงได้จาก

<http://www.ryt9.com/s/iq03/1318880>

การท่องเที่ยวในประเทศไทย[ออนไลน์].เข้าถึงเมื่อ20 กรกฎาคม 2555.เข้าถึงได้จาก

<http://th.wikipedia.org/wiki/การท่องเที่ยวในประเทศไทย>

ความเป็นมาและความสำคัญของการท่องเที่ยว[ออนไลน์].เข้าถึงเมื่อ20กรกฎาคม2555.เข้าถึงได้จาก

<http://vclass.mgt.psu.ac.th>

เซ็นทรัลสิลมคอมเพล็กซ์ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5 มกราคม 2556 เข้าถึงได้จาก

<http://gplace.com/> เซ็นทรัล- สيلم-คอมเพล็กซ์

ธุรกิจสปา [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5 มกราคม 2556. เข้าถึงจาก

<http://www.spamassagethai.com/menubusinessspa/215-articlespa215.html>



**ถนนสีลม : เส้นเดียวอ้อมครบทุก(รส)ชาติ [ออนไลน์].**เข้าถึงเมื่อ 5 มกราคม 2556. เข้าถึงได้จาก

[http://3-30-300.edtguide.com/vol2/8\\_ถนนสีลม :เส้นเดียวอ้อมครบทุก\(รส\)ชาติ](http://3-30-300.edtguide.com/vol2/8_ถนนสีลม%20:เส้นเดียวอ้อมครบทุก(รส)ชาติ)

**รูปแบบการท่องเที่ยวตามลักษณะการจัดการเดินทาง[ออนไลน์].**เข้าถึงเมื่อ 20 กรกฎาคม 2555

เข้าถึงได้จาก[http://tour-excenter.com/Tourism\\_format.html](http://tour-excenter.com/Tourism_format.html)

**วิกิพีเดีย. โรงแรมคูติตธานี[ออนไลน์].**เข้าถึงเมื่อ 5 มกราคม 2556. เข้าถึงจาก

<http://th.wikipedia.org/wiki/โรงแรมคูติตธานี>

**สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวระหว่างเดือนมกราคมถึงธันวาคม 2554[ออนไลน์].**เข้าถึงเมื่อ

20 กรกฎาคม 2555.เข้าถึงได้จาก<http://www.ryt9.com/s/cabt/1334628>