

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อประเมินผลการบริการของศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ประเมินผลประสิทธิภาพการบริการของศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ข้าราชการของศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร และเจ้าหน้าที่ของศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร (ลูกจ้างชั่วคราว) จำนวนทั้งสิ้น 30 ราย

ผลการศึกษาพบว่า ปริมาณของนักท่องเที่ยวและผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมมีปริมาณมาก เฉพาะพื้นที่ และบางกิจกรรมเฉพาะกลุ่ม สื่อในการประชาสัมพันธ์ที่จัดทำสามารถประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวและผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมตามกำหนดทั้ง 11 กิจกรรม การดำเนินกิจกรรมมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ข้อขัดข้องในการจัดกิจกรรมได้รับการแก้ไขให้ยุติได้มาก ทำให้การจัดกิจกรรมลดค่าใช้จ่าย และเป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้ รวมทั้งระยะเวลาการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมมาก สามารถจัดตามกำหนดการและระยะเวลาที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน

เพื่อให้การบริการของศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครควรผลักดันให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ในด้านการบริการการท่องเที่ยว ซึ่งขณะนี้คณะกรรมการปรับปรุงพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ได้พิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น รวมทั้งโครงสร้างของศูนย์ฯ เป็นระดับกอง และสำนัก นอกจากนี้เสนอให้รัฐบาลจัดสรรงบประมาณอุดหนุนรัฐบาล เพื่อการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครโดยตรง และให้สภากรุงเทพมหานครผลักดันงบประมาณส่วนหนึ่ง เพื่อการท่องเที่ยวในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขต หรือพื้นที่ของสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร การจัดกิจกรรมควรกระจายพื้นที่การจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวให้ครอบคลุมในพื้นที่ฝั่งธนบุรี และรอบนอกกรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มปริมาณผู้เข้าร่วมกิจกรรมและปริมาณจัดกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมและการนำภาคเอกชน เช่น บริษัท แกรมมี่ JSL เป็นต้น เข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งผู้บริหารศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครควรนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มีการพัฒนาอบรมในการเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรม รวมทั้งการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และมีการประเมินผลและติดตามผลการปฏิบัติ ควรจัดให้มีการประชุมข้าราชการและลูกจ้างของศูนย์ฯ เพื่อระดมความคิดในการกำหนดวิสัยทัศน์ การวางแผน การปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ควรมีนโยบายในการนำภาคเอกชน ชุมชน และหน่วยงานภาครัฐ เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการ

ABSTRACT

This study has been conducted for the purpose of evaluating the services of the BMA Tourism Promotion Center. The objective of the evaluation mainly focuses on the service efficiency of the BMA Tourism Promotion Center. Interview methodology was chosen as the mean of data collection. In total, 30 officials and employees at the center were interviewed.

The study reveals that the numbers of the tourists who utilize the resources of the BMA Tourism Promotion Center are dependent to the tourism location and specific activities. If certain activities are in cooperation with sectors related, many difficulties, costs and time will reduce. The activity implementation can be well run as planned.

Therefore, in order to increase efficiency, the Bangkok Metropolitan Administration will take the following actions :

1. The Bangkok Governor will encourage amendment to the BMA Administrative Acts B.A. 2528 to cover tourism promotion as one of the BMA Functions in accordance with the Local Decentralization Acts B.A. 2542
 2. Adapting the organization Structure of Tourism Promotion Center and upgrade from center to division and department level.
 3. The Central Government will contribute the subsidy to the BMA for tourism promotion and the BMA Councils will provide budget directly to districts to promote tourism as well.
 4. The BMA will encourage and mobilize private sectors to participate and share responsibilities of the BMA tourism activities.
 5. The BMA tourism staff at all level should be promoted and rewarded. Moreover, skill development and knowledge enhancement to tourism staff should be considered important. They will have a chance to participate to determine the plan at policy making level.
 6. The policy of cooperation among public, private and community will be introduced for tourism promotion of the BMA.
-