

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการในภาครัฐ และภาคเอกชน มีการขยายตัวอย่างมากและมีการแข่งขันกันอย่างสูงทั้งภายในและภายนอกประเทศ การสร้างบริการที่ดีมีคุณภาพถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการประกอบกิจการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจพึงพอใจ ได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพ เกิดการบอกต่อ และกลับมาใช้บริการ สร้างความสำเร็จ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการนั้นๆ

แหล่งท่องเที่ยวและการบริการของจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศเป็นลำดับต้นๆ คือ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ด้วยชนมธรรมนิยม ประเพณี ภูมิอากาศที่หนาวเย็น และภูมิประเทศที่เป็นธรรมชาติ ความเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดเชียงใหม่ และอีกแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม คือ สวนสัตว์เชียงใหม่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและสัตว์ป่า มีการรวบรวมสัตว์ป่านานาชนิดกว่า 2,896 ชนิดในพื้นที่ 531 ไร่ ไว้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ส่งเสริมและจัดให้มีการบำรุงและผสมพันธุ์สัตว์ต่างๆ ไว้เพื่อมิให้สูญพันธุ์ ซึ่งสัตว์ป่านั้นนับวันจะหาได้ยากในสภาพป่าธรรมชาติ นอกจากจะหาได้ตามสวนสัตว์ต่างๆ

สวนสัตว์เชียงใหม่ สังกัดองค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตั้งอยู่เลขที่ 100 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ.2520 เป็นต้นมา ปัจจุบันสวนสัตว์เชียงใหม่ได้จัดสร้างสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) เพื่อสร้างแรงดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาชมสวนสัตว์เชียงใหม่ โดยได้รับงบประมาณจากรัฐบาล จำนวน 300 ล้านบาทในการก่อสร้าง และได้ทำสัญญาจ้างบริหารจัดการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ (Chiang Mai Zoo Aquarium) กับเอกชน คือ บริษัท มารินสเคป (ประเทศไทย) จำกัด ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการถือเป็นการร่วมทุนกัน ภายใต้การควบคุมดูแลของสวนสัตว์เชียงใหม่ องค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) เป็นสถานที่จัดแสดงพันธุ์สัตว์น้ำจืดและน้ำเค็มนานาชนิดมีการจัดทำอุโมงค์ยาวที่สุด

ในเอเชีย มีความยาว 133 เมตร เส้นผ่าศูนย์กลาง 2.4 เมตร มีการจัดแสดงปลาน้ำจืดหลากหลายชนิด จากกลุ่มแม่น้ำโขง มีการจำลองถ้ำหินภายในประกอบด้วยสิ่งมีชีวิตเล็กๆ มีการจัดแสดงสัตว์ทะเลเล็ก ภายในประกอบไปด้วยแนวปะการังที่มีสัตว์ทะเลอาศัยอยู่ จุดเด่น มีการจำลองเรือไททานิค จมใต้ทะเลภายในจะมีสัตว์ทะเลหลากหลายชนิดอาศัยอยู่ เริ่มเปิดให้บริการเข้าชมอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2551 มีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจเข้าชมแล้วประมาณ 996,764 คน (สวนสัตว์เชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2552-2554)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ซึ่งถึงแม้การบริหารจัดการจะดำเนินงานโดยเอกชน คุณภาพการให้บริการที่มีคุณภาพหรือไม่ย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสวนสัตว์เชียงใหม่และผู้วิจัยมีความต้องการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวถึงคุณภาพการให้บริการที่ได้รับ เพื่อสามารถนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ให้ดียิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในการเข้าชมสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)

## 1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1. ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) มีคุณภาพสูง
2. มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ ประกอบด้วย ศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว และการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)
3. คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการ ประกอบด้วย การเข้าถึง ลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนอง ลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความสัมพันธ์กับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)

#### 1.4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น
2. นำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นข้อมูล ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุงด้านการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) เพื่อให้บริการที่ดีมีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยวผู้เข้ารับบริการ

#### 1.5 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ผู้ศึกษาได้เลือกทำการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มาเข้าชมสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) จำนวน 400 คน

#### 1.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้ให้บริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ทางด้านการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของบุคลากร ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

**การบริการ** หมายถึง การให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ (Chiang Mai Zoo Aquarium) เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทางด้านการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของบุคลากร ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

**ผู้รับบริการ** หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)

**สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)** หมายถึง สถานที่จัดแสดงพันธุ์สัตว์น้ำจืดและน้ำเค็มนานาชนิดภายใต้การกำกับดูแลของสวนสัตว์เชียงใหม่