

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทาง ประกอบสำหรับการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 ทศนะคุณภาพการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546, หน้า 440) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพการให้บริการ (Service quality) โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการมีดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความสุภาพ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และมี
วิจารณ์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) จะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.2 ทักษะคุณภาพการบริการ

ดร.จิระวัฒน์ อนุวิชานนท์ (2554, หน้า 265-266) ได้กล่าวถึง จากการศึกษาของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry พบว่าในการประเมินคุณภาพการบริการนั้น ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. ความมีตัวตนหรือจับต้องได้ (Tangible) เป็นลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่างๆ ที่ปรากฏให้เห็นและสามารถจับต้องได้ เช่น การตกแต่งอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก การแต่งกายของพนักงาน ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ใช้ เป็นต้น
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ให้คำมั่นสัญญาไว้และตรงต่อเวลา เช่น จะต้องไม่มีการเปลี่ยนแปลงราคาโดยที่ไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า บริการอาหารและที่พักจะต้องเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ในโปรแกรม เป็นต้น
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที เช่น การจัดเตรียมยาแก้เมารถเมาเรือไว้ให้กับลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวเมื่อต้องขึ้นรถหรือลงเรือ เป็นต้น
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยง ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

4.1 ความซื่อสัตย์และเชื่อถือได้ (Credibility) เป็นการทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ เช่น เมื่อลูกค้าจ่ายเงินมัดจำจำนวนหนึ่งตามที่บริษัทกำหนดแล้ว สามารถมั่นใจได้ว่าเขาจะต้องได้รับบริการอย่างแน่นอน เป็นต้น

4.2 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นความรู้สึกลปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความล้มเหลว เช่น การทำกรรมกรรมประกันชีวิตให้กับลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว เป็นต้น

4.3 ความมั่นใจในขีดความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะที่เป็นของพนักงานในการให้บริการ เช่น โกด์ซึ่งเป็นผู้นำการท่องเที่ยวนั้นจะต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งเป็นอย่างดี เป็นต้น

4.4 ความสุภาพและเป็นมิตร (Courtesy) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า จะต้องแสดงออกถึงความสุภาพและเป็นมิตร ซึ่งถือเป็นบทบาทที่สำคัญของงานบริการ เช่น การชี้แจงให้ลูกค้าทราบอย่างสุภาพในกรณีที่มีปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้น การแสดงออกที่เป็นกันเอง แต่ไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณละเมิดความเป็นส่วนบุคคลมากเกินไป เป็นต้น

5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การดูแลและสนใจในตัวลูกค้าอย่างเป็นส่วนตัว ทั้งก่อนการขาย ระหว่างการขาย และหลังการขาย ซึ่งแสดงถึงความเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ประกอบด้วย

5.1 ความสะดวก (Access) คือ สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย เช่น ทำเลที่ตั้งของโรงแรมนั้นจะต้องอยู่ไม่ไกลจากแหล่งชุมชน และมีความสะดวกในการเดินทางเข้าพัก สายการบินจะต้องมีหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา สามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้โดยง่ายหากมีปัญหาในการใช้บริการ เป็นต้น

5.2 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การรับฟังลูกค้า และให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย เช่น การที่ผู้ให้บริการยินดีรับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้า การที่บริษัทท่องเที่ยวมีโกลด์ที่สามารถพูดได้หลายภาษา การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมต่างๆ เป็นต้น

5.3 ความเข้าใจลูกค้า (Understanding to customer) เป็นความพยายามที่จะทำความรู้จัก และเรียนรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เช่น โรงแรมต้องมีข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละราย โดยเฉพาะลูกค้าที่มาเป็นประจำ รวมทั้งด้านการบริการภายในห้องพัก เช่น ผลไม้ที่ลูกค้าชอบ สีสันวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องประดับที่เป็นเฟอร์นิเจอร์ ซึ่งอาจจะปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับลูกค้าได้ เป็นต้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

สมิต รัชฎกร (2553, หน้า 11-21,74-81) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่า เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

“คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น” เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบครอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการในภาครัฐ

การบริการในภาครัฐมุ่งถึงผลที่จะเกิดต่อประชาชนเป็นบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่าย หรือกำไร

การบริการในภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการให้เปล่าและถ้ามีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการก็จะมีลักษณะที่เป็นค่าตอบแทน พอคุ้มทุน ให้มีค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐก็ต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ

การบริการในภาครัฐมีทั้งการให้บริการโดยตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร์ การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข ฯลฯ และการให้บริการโดยทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการ ฯลฯ การให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

การบริการในภาครัฐเมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางลบ แต่ไม่มีผลต่อบุคคลมากเท่าใด เพราะถึงอย่างไรหน่วยงานก็อยู่ได้ การพัฒนาบริการในภาครัฐจึงขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของหน่วยงานเป็นสำคัญ

การบริการในภาคเอกชน

การบริการในภาคเอกชน มุ่งถึงผลตอบแทนที่จะได้รับทั้ง โดยทางตรงและทางอ้อม เอกชนดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของความอยู่รอดและความเจริญรุ่งเรือง ดังนั้น การให้บริการซึ่งต้องมีต้นทุน ค่าใช้จ่ายจึงต้องพิจารณาควบคู่ไปกับการจัดรายการต้นทุน ถ้าให้บริการแล้วไม่มีผลตอบแทน เอกชนย่อมไม่สามารถจะดำเนินการได้ เพราะเอกชนไม่มีอำนาจเรียกเก็บภาษีจากประชาชนมาเป็นงบประมาณรายจ่าย รายได้ของเอกชนเกิดขึ้นจากการขายสินค้าหรือบริการ แต่ก็ต้องให้บริการที่มีค่าตอบแทนอันเหมาะสม ไม่เป็นการเอาเปรียบประชาชน

การบริการในภาคเอกชนถ้ามีความผิดพลาดบกพร่องจะส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของหน่วยงาน ดังนั้นผู้บริหารจะให้ความเอาใจใส่จริงจังเพราะมีผลต่อความรับผิดชอบของตนเองและสถานภาพของตนอย่างชัดเจน เพราะการบริการในภาคเอกชนมีระบบตรวจสอบชัดเจน

อุดมการณ์คุณภาพของงานบริการ

อุดมการณ์ หมายถึง “ความเชื่อถืออันสูงสุดที่มนุษย์เรายึดถือ และเป็นสิ่งที่มนุษย์เราพยายามจะบรรลุถึงให้จงได้”

เราต้องมีจิตมุ่งมั่นในการบริการให้มีคุณภาพด้วยวิญญานของนักการตลาด นั่นคือ ปลุกฝังอุดมการณ์แห่งคุณภาพขึ้นในจิตใจของตนเอง มีความเชื่ออันสูงสุดที่จะยึดถือในคุณภาพของงานบริการและพยายามจะบรรลุถึงคุณภาพของบริการที่เป็นเลิศให้จงได้ และปฏิบัติตน ดังต่อไปนี้

1. มีบทบาทในการทำให้บริการมีคุณภาพดี เป็นที่พอใจและเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ต้องคอยติดตามทัศนคติและรสนิยมความพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอย่างใกล้ชิด แล้วเสนอแนะให้ฝ่ายจัดการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาในทุกด้าน
2. สนับสนุนให้ฝ่ายจัดการเห็นความสำคัญในการสนองความพอใจของลูกค้าด้วยการเสนอความคิดริเริ่มแก่ฝ่ายจัดการ
3. จะต้องวางโครงการให้ลูกค้ามีความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานของบริการ คอยแก้ไขข้อสงสัยที่อาจจะเกิดขึ้นในใจของลูกค้าให้หมดไป
4. วางแผนงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพที่ดีเยี่ยม คอยสอดส่องดูแลผู้ปฏิบัติงาน ยกมาตรฐานของบริการให้ลูกค้ามีความสุขและความพอใจที่ได้รับความเอาใจใส่
5. ไม่เพิกเฉยละเลยคำร้องเรียน แต่จะต้องติดต่อกับลูกค้าทันทีที่ลูกค้ามีปัญหาในด้านบริการ
6. พบปะกับลูกค้าทุกครั้งด้วยความประทับใจที่ดี
7. รักษาสัมพันธภาพกับลูกค้าให้ดีและมั่นคง ให้บริการที่เสมอต้นเสมอปลาย

8. ไม่รับปากสัญญากับลูกค้าในสิ่งที่ทำไม่ได้ หรือผิดกฎของบริษัท
9. มีกิริยาเอาใจใส่กระตือรือร้นในการตอบข้อคำถามและการให้ข่าวสารแก่ลูกค้า
10. จัดประชุมภายในหน่วยงานเพื่อหาทางส่งเสริมการจัดบริการให้ดียิ่งๆ ขึ้น ด้วยการสำรวจและรับฟังความเห็นของลูกค้าอยู่เสมอ

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นพิเศษในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์การ” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งอื่น หรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อม อันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

มาตรฐานของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ให้ความหมายคำว่า “มาตรฐาน” ว่า “สิ่งที่ถือเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนด

การเปรียบเทียบระดับของบริการ ในขั้นต้น เราคงต้องเริ่มจากการเปรียบเทียบกับมาตรฐานของบริการก่อนที่จะนำไปเปรียบเทียบกับบริการของหน่วยงานอื่นๆ ในกิจการประเภทเดียวกัน

ในทางปฏิบัติ มาตรฐานของบริการ จะเป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติงานบริการให้เป็นที่รับรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่า ผลการให้บริการต้องเป็นอย่างไรจึงจะเป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้อง

การกำหนดมาตรฐานของบริการ อาจเขียนเป็นข้อความว่า ในการปฏิบัติงานจะต้องมีลักษณะอย่างไร ด้านปริมาณ คุณภาพ เวลา วิธีการ รวมถึงพฤติกรรมและสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะของมาตรฐานการบริการ

มาตรฐานการบริการอาจกำหนดได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ลักษณะทางบวก (Positive)
2. ลักษณะทางลบ (Negative)
3. ลักษณะทางศูนย์ (Zero)

ลักษณะทางบวก เป็นการกำหนดความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ มีลักษณะตรงตามข้อกำหนดซึ่งผู้รับบริการพอใจปฏิบัติตามวิธีการที่หน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องยอมรับ

ลักษณะทางลบ เป็นการกำหนดข้อผิดพลาดที่ผู้รับบริการสามารถจะยอมรับได้

ลักษณะทางศูนย์ เป็นการกำหนดให้ผลการบริการผิดพลาดบกพร่องไม่ได้เลย ความบกพร่องต้องเป็นศูนย์เท่านั้น

มาตรฐานการบริการที่ดี

มาตรฐานการบริการที่ดี ควรคำนึงถึงลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นมาตรฐานของตัวงานไม่ใช่มาตรฐานของตัวคน หมายถึง ไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าผู้ใดเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น
2. มีทางบรรลุได้ หมายถึง ผู้ให้บริการนั้น ส่วนใหญ่สามารถจะปฏิบัติให้บรรลุถึงมาตรฐานได้ มีข้อยกเว้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่ซึ่งจะต้องเรียนรู้งานนั้นจนผ่านการทดลองปฏิบัติงานก่อน
3. เป็นที่เข้าใจตรงกัน หมายถึง มีความหมายชัดเจนเป็นที่เข้าใจชัดเจนทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
4. เป็นที่ตกลงกัน หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับชัญชาตกลงกันได้ว่า มาตรฐานนั้นเป็นธรรม เพราะเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับและมีความสำคัญในการนำไปเป็นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ หมายถึง ต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยวัด อย่างน้อยที่สุดสามารถประเมินเป็นระดับได้
6. มุ่งถึงเวลา หมายถึง มีกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจนว่ามาตรฐานนั้นจะบรรลุถึงในเวลาที่จะถึงเมื่อใด
7. เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีสำเนาคนละฉบับ เพื่อจะได้ไม่ต้องจำ และจะได้เป็นเครื่องช่วยเตือนความจำของทั้งสองฝ่าย
8. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หมายถึง จะต้องมีการประเมินเป็นระยะๆ และเปลี่ยนตามความจำเป็น เพราะมาตรฐานเป็นสิ่งที่ต้องทำให้บรรลุถึงและเป็นที่ยตกลงกัน ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุจากมีวิธีการใหม่ๆ อุปกรณ์เครื่องมือใหม่ วัสดุใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญ แต่ไม่ควรเปลี่ยนเพราะเพียงว่าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำตามมาตรฐานนั้นได้

หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไปเพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นทางการก็อาจกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ดังนี้

งาน	มาตรฐาน
1. การให้ความสนใจ	1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ 1.2 ต้องแสดงให้เห็นเกียรติลูกค้า 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสนทนัยน์ตาด้วย
2. การให้ความสนใจ	2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทั่ว
3. การบริการอย่างตั้งใจ	3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา 3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ	4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ ได้รับประโยชน์สูงสุด 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ	5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ	6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพ 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ	7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสมใจลูกค้า
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ	8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร 8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง เพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย 8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณอย่างครบถ้วน

2.4 การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ

สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2549) ได้กล่าวไว้ ดังนี้

ความสำคัญของมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ

แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการจัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น หรือเป็นสถานที่หรือกิจกรรมที่มนุษย์สร้างที่มิได้มีความสำคัญในเชิงประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศาสนาหรือวัฒนธรรมหรือมีความสำคัญในเชิงประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศาสนาหรือวัฒนธรรมน้อย อาจเป็นสถานที่ประกอบกิจกรรมร่วมสมัย เพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไป ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะมียุทธศาสตร์เพื่อการพักผ่อน ให้ความสนุกสนาน รื่นรมย์บันเทิง และอาจมีการศึกษาหาความรู้ร่วมด้วย แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการในประเทศไทยมีด้วยกันหลายประเภทและหลายแห่ง ซึ่งส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในเขตเมืองหรือชานเมืองเพื่อความสะดวกในการเดินทาง แต่แหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้ของไทยยังไม่ค่อยมีชื่อเสียงแพร่หลายมากนักในต่างประเทศ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการมีทั้งที่ดำเนินการโดยรัฐ เช่น สวนสาธารณะ สวนสัตว์ สนามกีฬา เป็นต้น และที่ดำเนินการโดยเอกชน เช่น สวนสนุกและสวนสาธารณะลักษณะพิเศษบางแห่ง

การกำหนดกรอบหรือเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการที่ชัดเจนสำหรับให้หน่วยงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดูแลแหล่งท่องเที่ยวได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว เพื่อยกระดับมาตรฐานในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของตนจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของประเทศไทย และยังสามารถใช้ป็นสิ่งบ่งบอกให้นักท่องเที่ยวรับรู้ในคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว และมีส่วนสำคัญในการเพิ่มมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

องค์ประกอบพื้นฐานสำหรับประเมินมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ

องค์ประกอบที่ 1 ศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว หมายถึง การที่แหล่งท่องเที่ยวมีจุดดึงดูดความสนใจที่สามารถสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น มีความแปลกใหม่ทางด้านเทคโนโลยี มีความตื่นเต้นเร้าใจ สร้างสรรค์ และมีการบริการที่ดี เป็นต้น นอกจากนี้ ศักยภาพในด้านการบริการและการจัดการท่องเที่ยว ได้แก่ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน และความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในการดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยว มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา 4 ด้าน ได้แก่

1. ระดับเทคโนโลยีในแหล่งท่องเที่ยว
2. การสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว
3. ศักยภาพในการจัดการด้านการบริการ
4. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

องค์ประกอบที่ 2 ศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว หมายถึง องค์ประกอบต่างๆ ที่มีส่วนช่วยเสริมแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ให้มีความสำคัญ และมีความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยว ซึ่งเกณฑ์สำหรับประเมินศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ ได้แก่

1. ความเหมาะสมด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว
2. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารจัดการ หมายถึง ความสามารถในการควบคุม ดูแล การดำเนินงาน การจัดการแหล่งท่องเที่ยว โดยแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการมีเกณฑ์ประเมินมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการ 4 ด้าน ได้แก่

1. การจัดการด้านความปลอดภัย
2. การจัดการสิ่งแวดล้อม
3. การให้ความรู้และการบริการข้อมูล
4. การจัดการด้านเศรษฐกิจสังคม

การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ

การประเมินมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการสามารถแบ่งได้เป็น 3 องค์ประกอบ โดยการให้คะแนนจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวมากที่สุดเนื่องจากเป็นแรงดึงดูดใจสำคัญสำหรับให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยว ส่วนองค์ประกอบด้านการบริหารจัดการมีความสำคัญของคะแนนรองลงมา และองค์ประกอบด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยวมีความสำคัญของคะแนนน้อยที่สุด รายละเอียดของค่าคะแนนเต็มในแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบ	คะแนนเต็ม
1. ศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว	40
2. ศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว	20
3. การบริหารจัดการ	40
รวม	100

ตัวอย่างการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ ผลการประเมินสวนสนุก Dream World จังหวัดปทุมธานี

ผลการทดสอบแบบประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการบริเวณสวนสนุก Dream World จังหวัดปทุมธานี ซึ่งดำเนินการโดยภาคเอกชน ผลการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการของสวนสนุก Dream World จังหวัดปทุมธานี เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบหลักทั้ง 3 ด้านของการประเมินแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการในทุกดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า สวนสนุก Dream World ได้คะแนนรวมทั้งสิ้น 90 คะแนน ซึ่งจัดว่ามีมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการอยู่ในระดับดีเยี่ยม

2.5 ข้อมูลทั่วไปของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่

สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) โลกใต้น้ำ...บนยอดดอย อุโมงค์ปลาที่ยาวที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตั้งอยู่ในสวนสัตว์เชียงใหม่ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นไฮไลท์แห่งหนึ่งของเมืองไทย ที่ได้มาตรฐานระดับสากล นับเป็นอีกหนึ่งความภาคภูมิใจของชาวเชียงใหม่ ที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก มาเก็บเกี่ยวประสบการณ์อันน่าตื่นเต้นและประทับใจ จากเหล่าสรรพสัตว์กันอย่างใกล้ชิด และด้วยอุโมงค์ปลาที่มีลักษณะเป็นอะคริลิกใส ผู้มาเยือนจึงสามารถตื่นตาตื่นใจไปกับสิ่งมีชีวิตแห่งโลกใต้น้ำในมุมกว้าง 360 องศาภายในแบ่งออกเป็น 6 โซนด้วยกัน จัดแสดงระบบนิเวศน์สัตว์น้ำจืดและสัตว์ทะเลที่โดดเด่น เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้เรียนรู้ พร้อมเข้ามาสัมผัสและสังเกตกันอย่างใกล้ชิด มีการรวบรวมเอาพันธุ์น้ำจืดและน้ำเค็ม รวมถึงสัตว์ที่แปลกและหายมได้ยากจากต่างถิ่น มาไว้รวมกัน โดยมีแรงบันดาลใจมาจากกลุ่มน้ำโขง ที่เปรียบได้กับอุทยานสัตว์น้ำที่ยิ่งใหญ่และมีความหลากหลายทางสายพันธุ์สัตว์น้ำ เนื่องจากเป็นสายน้ำหลักที่คอยหล่อเลี้ยงชีวิตผู้คนนับล้านของ 6 ประเทศในดินแดนแถบนี้

ความสลบซับซ้อนของระบบนิเวศน์ในแม่น้ำโขง ซึ่งมีสัตว์น้ำกว่า 2,000 สายพันธุ์ จึงกลายเป็นสัญลักษณ์แห่งความหลากหลายทางชีวภาพที่สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ยึดเป็นต้นแบบ ผู้ที่มาเที่ยวชมจะได้เพลิดเพลินกับสิ่งมีชีวิตนับพัน ซึ่งเป็นสัตว์น้ำหายากจากทั่วทุกมุมโลกที่มาอาศัยอยู่ร่วมกัน และได้รับการเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากผู้ดูแลภายในอุทยานโลกใต้น้ำ

บนยอดดอย-อาณาจักรสวรรค์บนดินแห่งนี้และนอกเหนือจากเสน่ห์แห่งความงามของทิวทัศน์โดยรอบ สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ ยังเป็นศูนย์การศึกษา วิจัย พันธุ์สัตว์น้ำ และทดลองเกี่ยวกับชีววิทยาทางทะเลทั่วภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และภูมิภาคอื่นทั่วโลก ซึ่งทาง

สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ ยังตั้งเป้าที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วมุมโลก มาสัมผัสความสวยงามอ่อนโยน และความโอปอ้อมอารีของชาวเมืองเชียงใหม่ด้วยตนเอง

คำดึงดูดที่ทะเลลึก....มหัศจรรย์....ทะเลบนยอดคอกย่ำทั่วทุกจินตนาการใดๆ ประสบการณ์ล้ำค่า หากคุณสามารถสัมผัส....คุณพร้อมหรือยังกับการเดินทางครั้งยิ่งใหญ่ ในโลก...ใต้น้ำ

พื้นที่จัดแสดง ด้วยพื้นที่โครงการ 4 ไร่ โดยมีพื้นที่ของอาคารแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ 13,985 ตารางเมตร ภายในอาคารมีอุโมงค์ใต้น้ำที่มีรูปแบบเป็น 1 ในโลก คือเป็นอุโมงค์น้ำจืดและน้ำเค็ม เชื่อมต่อกันด้วยทางเดินเลื่อนอัตโนมัติ เป็นอุโมงค์ที่ยาวที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ คือมีความยาวทั้งสิ้น 133 เมตร แบ่งเป็น อุโมงค์น้ำเค็ม 66.5 เมตร และอุโมงค์น้ำจืด 66.5 เมตร ลักษณะของอุโมงค์เป็นอคลิกลิกลีมีความหนา 2.5 นิ้ว สามารถรับแรงดันน้ำ ระดับความลึก 5 เมตร ได้อย่างปลอดภัย จัดแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ ทั้งพันธุ์สัตว์น้ำจืดและน้ำเค็มมากกว่า 20,000 ตัว จัดแสดงพันธุ์สัตว์น้ำมากกว่า 250 สายพันธุ์ เป็นการแสดงพันธุ์สัตว์น้ำจากสองป่าฝนที่สำคัญของโลกทั้งเอเชียและอเมริกา ถึงคุณไม่ได้อยู่ใต้น้ำก็อาจเพลิดเพลินลมหายใจ เพราะความตื่นเต้น พบประสบการณ์การเรียนรู้อันแสนเพลิดเพลินจากหลากหลายชุดยอดเฝ้าพันธุ์ที่พร้อมประชัน อวดโฉม ทั้งนักล่าอันน่าเกรงขาม อสูรกายสุดพิลึกกั่น เทวดา นางฟ้า แสนเพริศพริ้ง ที่โอบยิบท่ามกลางห้วงนที ด้วยครีบทันสวยงามที่สุดแห่งประสบการณ์โลกใต้น้ำ เชียงใหม่ ชูอควาเรียมที่สวนสัตว์เชียงใหม่

Zone 1 ตำรวจลุ่มน้ำในป่าลึก

- **ภูเขาในป่าลึก**

เรียนรู้แหล่งกำเนิดและระบบนิเวศน์ของต้นน้ำ ความสำคัญของป่าต่อสายน้ำ การอนุรักษ์น้ำของคนต้นน้ำ และพันธุ์สัตว์น้ำจากแหล่งกำเนิดต้นน้ำ ชมความงามของปราชินี ราชนิแห่งป่าน้ำจืด และกึ่งน้ำตก กึ่งที่เดินขบวนเพื่อไปวางไข่บนต้นน้ำในฤดูน้ำหลาก

- **พื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำ**

การเดินทางของสายน้ำตั้งแต่ต้นสายไปจนถึงปลายสาย ก่อให้เกิดความอุดมสมบูรณ์ ความมหัศจรรย์แห่งระบบนิเวศน์ของสายน้ำและพันธุ์สัตว์น้ำหายากบริเวณที่ราบลุ่มแม่น้ำสายหลักของไทย เส้นเลือดที่หล่อเลี้ยงหลายชีวิตในแต่ละภูมิภาค ได้แก่ แม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำโขง และแม่น้ำสาละวิน พบกับปลาไหลสะแงะ ปลาไหลยักษ์ที่มีวงจรชีวิตอันน่าพิศวง ปลาเสือตอ ราชสีห์แห่งสายน้ำผู้สง่างาม ปลาข้างพระร่วง ปลาที่มีลำตัวใสที่สุดในโลก และความสวยงามของพรรณไม้น้ำนานาชนิด

- **ป่าชุ่มน้ำ**

ส่วนจัดแสดงป่าชุ่มน้ำ ศูนย์รวมแห่งวัฒนธรรมและอารยธรรม สะท้อนให้เห็นถึงอารยธรรมของชนเผ่าโบราณ พร้อมรวบรวมพันธุ์ปลาน้ำจืดกว่า 20 สายพันธุ์ ที่มีแหล่งกำเนิดจาก

ลุ่มน้ำอเมซอน เช่น ปลามังกร หรือโรวาน่า ปลากดหางแดง ปลาคูกหนามเออร์วิน ตลอดจนสัตว์น้ำหายากจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ อย่างปลาหนวดพราหมณ์ ที่ปัจจุบันสูญพันธุ์ไปแล้วจากแหล่งน้ำธรรมชาติ

- **โคมงามกับเหล่าอสูร**

ธรรมชาติสร้างสรรค์ความสวยงามและรูปร่างแบบพิเศษให้กับสัตว์น้ำ เพื่อให้เข้ากับการดำรงชีวิตตามสภาพแวดล้อมของมัน พบกับ แอกลีหรือหมาน้ำ บางคนเรียกว่า ปลาหมึกขา ซาลาแมนเดอร์ที่อาศัยอยู่ในน้ำตลอดชีวิตสุดขบถมหัศจรรย์แห่งร่างกาย ที่สามารถงอกใหม่ได้ตลอดเวลาปลาดาบลาว มีคดาบมีชีวิต ปลาหายากใกล้สูญพันธุ์จากแม่น้ำโขง

Zone 2 สัตว์ประหลาดน้กล่า

ถ้าขนาดใหญ่ ที่ถือได้ว่าเป็นส่วนจัดแสดงสัตว์เลื้อยคลานในร่มที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย พบแมงมุม ทารันทูลรา กบต้นไม้ตาแดง ตะกอล กิ้งก่าคาเมเลียน หรือแม้แต่กบชะง่อนผาเขียว กบหายาก ซึ่งสามารถพบได้เฉพาะภาคเหนือและภาคใต้ของประเทศไทยเท่านั้น โดยพันธุ์ที่จัดแสดงนี้สามารถพบได้เฉพาะพื้นที่บริเวณคอกยอินทนนท์ คอกยสุเทพ และพื้นที่ใกล้เคียงเท่านั้น

Zone 3 ตำรวจห้วงมหาสมุทร

- **ความหลงใหลแห่งชายหาด**

มหัศจรรย์มันต์เสน่ห์อันลึกลับแห่งชายฝั่ง เขตแดนที่เปรียบเสมือนสะพานเชื่อมระหว่างแผ่นดินกับผืนน้ำ เช่น ปลาโคมงาม ปลานวลจันทร์ทะเล ปลาไหลสวน ปลาไหลริบบิ้น แมงกะพรุนหัวคว่ำที่หาดูได้ยาก ปลาฉลามกบและไขฉลามกบ ซึ่งถือเป็นความลงตัวของธรรมชาติที่ก่อกำเนิดลูกฉลามกบตัวน้อยกว่า 100 ชีวิต ในท้องทะเลบนยอดคอกยแห่งนี้

- **สีสันแห่งท้องทะเล**

สีสันและความงามที่ธรรมชาติสรรสร้างขึ้นอย่างลงตัวของหมู่ปะการัง ดอกไม้ทะเล และเหล่าปลาน้อย นานาชนิด เช่น ปลาผีเสื้อ ปลาหินสมุทร มาพร้อมกับดาราดังจากภาพยนตร์การ์ตูนเรื่อง “Finding Nemo” ที่เด็ก ๆ รู้จักกันดีในชื่อ “ปลานีโม”

- **ป้อสัมผัสและให้อาหาร**

เปิดประสบการณ์ใหม่ไปกับโซนที่คุณสามารถสัมผัสสัตว์ทะเลชนิดต่างๆ ได้แบบแนบเนื้อ เช่น ดาวทะเล ปลิงทะเล เป็นโซนที่จะทำให้คุณตื่นตึ่งไปกับการให้อาหารปลากระเบน นกที่แสนเชื่องและจี้เล่น

- **ชีวิตฉันทันเป็นความลับ**

ความมหัศจรรย์ของเหล่าสิ่งมีชีวิตน้อยใหญ่ มนต์เสน่ห์แห่งความลึกลับ น่าค้นหา กับแง่มุมของวิถีชีวิตสัตว์น้ำ ที่อาจไม่เคยพบมาก่อน สัมผัสการจัดแสดงพันธุ์ปลาทะเลหายาก หลากหลายสายพันธุ์ อาทิ หอยวงช้าง ตันกำเนิดเรือดำน้ำลำแรกของโลก เม่นเต่งตัว เม่นตัวน้อยที่ชอบการแต่งตัวเป็นชีวิตจิตใจ ปลาแมงป่อง หรือแม้แต่ปลากบ ที่สามารถซ่อนตัวได้อย่างกลมกลืนไปกับธรรมชาติ ตลอดจนม้าน้ำผู้ที่มีฉายาว่า พ่อผู้ยิ่งใหญ่ สามารถที่จะเรียนรู้และรู้จักพวกเขาได้ในโซนนี้

Zone 4 ความลึกลับใต้ลุ่มน้ำ

อุโมงค์น้ำจืด ความยาว 66.5 เมตร จำลองวิถีชีวิตใต้ลุ่มน้ำโขง พร้อมพันธุ์ปลาน้ำจืดหายากจากทั่วทุกมุมโลก ไม่ว่าจะเป็นปลาซ่อนยักษ์อะเมซอน ขนาดใหญ่ถึง 2.5 เมตร กระเบนเจ้าพระยา กระเบนน้ำจืดขนาดใหญ่ ปลาเทพาจากแม่น้ำเจ้าพระยา ปลากลาย ปลาสวายเผือก ปลากระโทงแทง รวมถึงปลาบึก “ยักษ์ใหญ่แห่งลุ่มน้ำโขง”

Zone 5 ความอัศจรรย์อันน่าพิศวง

- **ปลาอันตรายใต้ท้องทะเล**

ตื่นตาไปกับเหล่าหมีปลามีพิษอันตรายทั้งหลาย ที่จะทำให้คุณตะลึงไปกับความร้ายกาจของพวกเขา ปลาไหลมอเรย์ยักษ์กับพื้นที่คมกริบ ปลาปักเป้ายักษ์ที่เวลาพองตัวจะมีหนามที่แหลมคมอย่างมาก และปลาคูทะเลที่มีหนวดอันแสนสวยงาม

- **โลกของแมงกะพรุน**

ชมความสวยงามของแมงกะพรุนหลากหลายสายพันธุ์ที่หาชมได้ยาก ภายในตู้พานอรามาขนาดใหญ่และตู้แสดงแมงกะพรุนในรูปแบบเรือดำน้ำที่ไม่เหมือนใคร พบกับแมงกะพรุนวงเดือนที่มีลำตัวโปร่งใส มีดอัมเพศเป็นรูปพระจันทร์ครึ่งเสี้ยวเป็นที่มาของชื่อแมงกะพรุนวงเดือน และแมงกะพรุนหัวคว่ำลำตัวมีสีสันทันคล้ายกับสาหร่าย นอกจากนี้ยังมีอีกหลายสายพันธุ์ที่นำมาจัดแสดง

Zone 6 โลกสีครามใต้ท้องทะเล

อุโมงค์น้ำทะเล ความยาว 66.5 เมตร บอกเล่าเรื่องราวชีวิตใต้ทะเล ที่น่าอัศจรรย์ใจ การดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันของฝูงปลาสวยงาม และนักล่าอย่าง ฉลามครีบน้ำเงิน ฉลามเทา และฉลามซีเซาซึ่งมีขนาดยาวกว่า 3 เมตร กับเหล่าฝูงปลาหมอตทะเล อีกทั้งกระเบนนก ที่ได้ชื่อว่า วิหคแห่งท้องทะเล และเหล่ากระเบนนานาชนิด ในพื้นที่จัดแสดงที่จำลองระบบนิเวศน์ใต้ทะเล เช่น ระบบนิเวศน์แนวปะการัง ระบบนิเวศน์แนวสาหร่ายทะเล และระบบนิเวศน์น้ำลึกไว้อย่างลงตัว

กิจกรรมพิเศษ Scuba Snorkeling Explorer (Flying Logo)

- กิจกรรมดำผิวน้ำดูปลา

ประสบการณ์การผจญภัยครั้งใหม่กำลังจะเริ่มต้นขึ้น กับทริปดำสำรวจความมหัศจรรย์แห่งอุโมงค์น้ำที่ยาวที่สุดในโลกในกิจกรรมดำผิวน้ำดูปลา (Snorkeling Explorer) ไม่ต้องเดินทางไปไกลถึงทะเล คุณก็สามารถดื่มด่ำกับกิจกรรมดำดิ่งสู่โลกใต้น้ำในแบบ Snorkeling ซึ่งคุณสามารถสัมผัสฝูงปลาน้อย-ใหญ่ นับหมื่นตัวอย่างใกล้ชิด ในอุโมงค์น้ำจืดและอุโมงค์น้ำทะเล

- กิจกรรมสำรวจโลกใต้น้ำ

ดำดิ่งสู่โลกใต้น้ำ สัมผัสประสบการณ์ลึกลับ ในดินแดนโลกใต้น้ำที่ เชียงใหม่ ชู่อควาเรียม กับกิจกรรมสุดแสนประทับใจ ตื่นตาตื่นใจไปกับสิ่งมีชีวิตใต้ท้องน้ำ ดื่มด่ำกับความมหัศจรรย์ของชีวิต ที่ธรรมชาติสร้างสรรค์อย่างลงตัว พร้อมสัมผัสปลาฉลามยักษ์ใหญ่อย่างใกล้ชิด หรือร่วมถ่ายรูปไปกับปลาซ่อนยักษ์อะเมซอน และปลาบึกยักษ์ใหญ่แห่งลุ่มน้ำโขง ครั้งหนึ่งในชีวิต กับทริปดำสำรวจโลกใต้น้ำ ประสบการณ์ที่ยากจะลืมเลือน

- กิจกรรมให้อาหารกระเบนจุมกัว

กระเบนจุมกัว กระเบนหายาก จัดแสดงที่เชียงใหม่ ชู่อควาเรียม แห่งเดียวในประเทศไทย พร้อมกิจกรรมการป้อนอาหารเจ้ากระเบนถึงวันละ 3 รอบ และสัมผัสความน่ารักของกระเบนจุมกัวอย่างใกล้ชิด

- บริการสตูดิโอถ่ายภาพ

“Underwater Studio” บริการสตูดิโอถ่ายภาพ จำลองบรรยากาศใต้น้ำ เสมือนท่องอยู่ในโลกใต้น้ำ และยังสามารถเลือกใช้บริการ “3 D Theatre” เทคโนโลยีใหม่ล่าสุดในการถ่ายรูปเพื่อเก็บไว้เป็นที่ระลึก หรือบันทึกความทรงจำแสนประทับใจ

- **นิทรรศการ**

Aquatic Encounterพลาดไม่ได้กับการเดินทางตามเส้นทางของหยดน้ำค้าง ผู้ปลายทางที่มหาสมุทรใหญ่ ในนิทรรศการ Aquatic Encounter ที่รวบรวมและจำลองระบบนิเวศน์ในแบบต่างๆไว้อย่างเหมือนจริงที่สุด

Inthanon คอยอินทนนท์ นิทรรศการแสดงระบบนิเวศน์ยอดคอยอินทนนท์กับการจำลองภาพบรรยากาศธรรมชาติแบบป่าดิบชื้นที่มีทั้งพันธุ์พืชที่น่าสนใจรวมไปถึงการจำลองภูมิอากาศให้ผู้เยี่ยมชมได้เห็นถึงระบบนิเวศน์ที่ธรรมชาติสร้างขึ้นอย่างสวยงามและน่าประทับใจ

Flooded Forest นิทรรศการแสดงป่าชุ่มน้ำ พบกับบรรยากาศที่น่าตื่นเต้น ผจญภัยไปกับป่าชุ่มน้ำ และป่าเขตร้อนแบบลุ่มน้ำเอมซอน ผู้เยี่ยมชมจะได้พบพันธุ์สัตว์น้ำหายาก ซึ่งบางชนิดได้นำเข้าจากต่างประเทศ รอรับผู้มาเยี่ยมชม ให้ตื่นตามตื่นใจกับบรรยากาศน่าตื่นเต้น ผ่านตู้ขนาดต่างๆ เช่น ตู้ทรงกระบอก ตู้ทรงโค้ง

Reptile & Insect นิทรรศการแสดงแมลงและสัตว์เลื้อยคลานนานาชนิด สัมผัสวงจรชีวิตและประโยชน์ของแมลงที่มีต่อระบบนิเวศน์ อีกทั้งรูปร่างที่ธรรมชาติสร้างสรรค์อย่างงดงาม ซึ่งผู้เยี่ยมชมสามารถมองผ่านตู้กระจกได้อย่างเพลิดเพลิน

Coastal & Shore นิทรรศการแสดงปะการังชายฝั่ง ที่ผู้เยี่ยมชมจะได้รับการบอกเล่าเรื่องราว จากผู้ที่เคยสัมผัสสถานที่จริง เชียงใหม่ ชูอควาเรียม พยายามสร้างสรรค์ จัดบรรยากาศให้ผู้มาเยี่ยมชมสัมผัสความสวยงามได้ใกล้เคียงกับสถานที่จริงมากที่สุด ประกอบด้วย บ่อสัมผัส (Touch Pool) ตู้ทรงกระบอกรวมทั้งทัศนียภาพแบบชายฝั่งทะเล และจำลองประภาคาร (Lighthouse) ให้ชมอีกด้วย

Mangrove & Dangerous นิทรรศการแสดงป่าชายเลน และสัตว์อันตราย หลายท่านอาจทราบแล้วว่าป่าชายเลนมีประโยชน์ต่อระบบนิเวศน์อย่างลึกซึ้ง แต่ยังไม่มีโอกาสได้สัมผัส เชียงใหม่ ชูอควาเรียม ได้จำลองบรรยากาศป่าชายเลน โดยจัดแสดงสัตว์น้ำสายพันธุ์ต่างๆ ที่อาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมเช่นนี้ นอกจากนี้ ยังได้จัดแสดงเหล่าฝูงปลาอันตรายที่มีพิษร้ายแรง ให้ได้สัมผัสอย่างใกล้ชิด

Under The River นิทรรศการแสดงชีวิตใต้ลุ่มน้ำโขง ความลึกกลับนำค้นหาที่เป็นปริศนามายาวนาน ผู้เยี่ยมชมสามารถเข้ามาค้นคว้าหาคำตอบด้วยตนเอง ในอุโมงค์ความยาว 66.5 เมตร ภายใต้น้ำนี้จะได้มองเห็นชีวิตของพืชและสัตว์หายาก ซึ่งล้วนแต่มีประโยชน์ต่อระบบนิเวศน์ทั้งสิ้น

Under The Ocean นิทรรศการแสดงชีวิตใต้ท้องทะเลเรื่องราวของโลกสี่คราม และความมหัศจรรย์อันน่าหลงใหล ผู้เยี่ยมชมสามารถเดินผ่านใต้ท้องทะเลด้วยอุโมงค์ ออกลึกลงใสมากกว่า 66.5 ฟุตกลางพันธุ์สัตว์น้ำกว่าหมื่นตัว

เวลาเปิดให้บริการ

- เปิดให้เข้าชมทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ
- วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 09.00 – 17.30 น.
- วันเสาร์ – วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 09.00 – 18.00 น.

อัตราค่าเข้าชม(ซื้อบัตรด้านหน้าประตูทางเข้าสวนสัตว์เชียงใหม่)

- ผู้ใหญ่(ไทย) ราคา 290บาท ผู้ใหญ่(ต่างชาติ) ราคา 520 บาท
- เด็ก(ไทย) ราคา 190 บาท เด็ก(ต่างชาติ) ราคา 390 บาท
(เด็ก คือ ความสูง 90-135 เซนติเมตร เด็กต่ำกว่า 90 เซนติเมตร เข้าชมฟรี)

อัตราค่าเข้าชม(ซื้อบัตรด้านหน้าทางเข้าสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำฯ)

- ผู้ใหญ่(ไทย) ราคา 250บาท ผู้ใหญ่(ต่างชาติ) ราคา 450บาท
- เด็ก(ไทย) ราคา 180 บาท เด็ก(ต่างชาติ) ราคา 330 บาท
(เด็ก คือ ความสูง 90-135 เซนติเมตร เด็กต่ำกว่า 90 เซนติเมตร เข้าชมฟรี)

การเดินทาง

1. โดยรถยนต์ส่วนตัว

เมื่อท่านมาถึงอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ขับรถมาตามถนนห้วยแก้ว ผ่านมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สวนสัตว์เชียงใหม่จะอยู่ทางด้านซ้ายมือ ซึ่งติดกับทางขึ้นดอยสุเทพ

เมื่อท่านมาถึงสวนสัตว์เชียงใหม่แล้ว หากท่านนำรถยนต์ส่วนตัวมา จะต้องนำรถยนต์ไปจอดไว้ที่อาคารจอดรถ บริเวณด้านหน้าสวนสัตว์เชียงใหม่

2. โดยบริการสาธารณะ (รถแดง)

ท่านสามารถใช้บริการรถแดง ซึ่งมีให้บริการอยู่ทั่วไป ทั้งที่สถานีขนส่งอาเขต สถานีรถไฟ และสนามบินเชียงใหม่ ค่าโดยสารประมาณ 50-80 บาท

เมื่อท่านซื้อบัตรเข้าชมสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ณ จุดขายบัตรบริเวณด้านหน้าสวนสัตว์เชียงใหม่แล้ว จะมีบริการรถรับ-ส่งท่านจนถึงสถานที่แสดงพันธุ์สัตว์น้ำ ด้วยรถรางอควาเรียมสีฟ้า ขนาด 25 ที่นั่ง โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐภา รังศิริ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่าคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กับการทำงานมากขึ้น เช่น ระบบ EDI เปิดเว็บไซต์ การให้บริการศูนย์บริการลูกค้า การบริการตามระยะเวลาประกัน และ

ส่งรายงานทางอีเมล เป็นต้น ซึ่งทำให้การให้บริการของด่านศุลกากรมีความรวดเร็ว สะดวก สบาย และโปร่งใส ยิ่งขึ้น อีกทั้งทำให้การให้บริการของด่านศุลกากรมีคุณภาพ และเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

ณรงค์ชัย เป็งภีระ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ด้านผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาและสิทธิพิเศษที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ ๓ แตกต่างกันไป ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นพดล เกิงบุรี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา:กรณีศึกษาสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) การให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ (2) การให้บริการด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับพอใช้ และ (3) การให้บริการด้านการบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้

ชากรณ์ ชันแก้ว (2551: 83) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของส่วนจัดแสดงหมีแพนด้าในสวนสัตว์เชียงใหม่ พบว่านักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของส่วนจัดแสดงหมีแพนด้าในสวนสัตว์เชียงใหม่ มีความคิดเห็นด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการมาใช้บริการของส่วนจัดแสดงหมีแพนด้ามากกว่าด้านอื่น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอัตราค่าบริการในการมาเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ซึ่งถ้านักท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะมาเยี่ยมชมหมีแพนด้าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอีก ส่วนผลการวิจัยถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว พบว่าเมื่อนักท่องเที่ยวไปชมส่วนจัดแสดงหมีแพนด้าแล้วจะมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น และโดยส่วนใหญ่หมีแพนด้าจะนอนหลับและสถานที่จ่อครถน้อย ส่วนข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวคือ ทางส่วน

จัดแสดงหมีแพนด้าควรลดอัตราค่าบริการในการเข้าชมหมีแพนด้า และควรมีกิจกรรมให้หมีแพนด้าทำตลอดเวลาเพื่อไม่ให้หมีแพนด้าหลับ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถเพิ่มขึ้น

ศิริชล สมพันธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบายและด้านความพร้อมให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง ปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน และปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน แบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย จุดให้บริการมีไม่เพียงพอ ทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่นๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับ การจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน

2.7 กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

