

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ การท่องเที่ยวหนึ่งที่ได้รับคามนิยมจากประชาชนและนักท่องเที่ยว คือการท่องเที่ยวในเชิงนิเวศ ซึ่งสวนสัตว์ถือได้ว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศแห่งหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีความหลากหลายทางชีวภาพด้านธรรมชาติและระบบนิเวศของสิ่งมีชีวิตทั้งสัตว์และพืช สวนสัตว์นอกจากจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ให้ความเพลิดเพลิน และเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจแล้ว ยังเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ใช้ในการศึกษาหาความรู้สำหรับคนทุกเพศทุกวัย ได้อีกด้วย จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้สวนสัตว์กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมและความสนใจไม่น้อยกว่าแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติอื่นๆ (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารราชการ (สขร.), 2553: ออนไลน์)

สวนสัตว์เชียงใหม่ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2520 (สวนสัตว์เชียงใหม่, 2553: ออนไลน์) เป็นหนึ่งในสวนสัตว์ที่มีความสำคัญของประเทศไทย และยังเป็นสวนสัตว์แห่งแรกทางภาคเหนือ มีประวัติดำเนินงานมากกว่า 30 ปี มีสภาพพื้นที่ที่มีความเป็นธรรมชาติสูงมาก เนื่องจากสวนสัตว์เชียงใหม่ประกอบด้วย ภูเขา เนินเขา หุบเขาลาดชัน สลับกันไป มีน้ำตกธรรมชาติไหลผ่าน มีพันธุ์ไม้ธรรมชาติที่เหมาะสมในการอนุรักษ์และแพร่ขยายพันธุ์สัตว์ป่า และด้วยองค์ประกอบที่โดดเด่นในด้านสภาพพื้นที่ที่สวยงาม มีความเป็นธรรมชาติสูง มีสัตว์ที่น่าสนใจ สัตว์หายาก อาทิ เช่น โคอาล่า (Koala) เพนกวิน (Humboldt Penguin) และสัตว์อื่นๆ อีกมากมาย รวมทั้งมีการจัดแสดงโชว์สัตว์ต่างๆ และการจัดกิจกรรมตลอดทั้งปี และสิ่งที่น่าสนใจของสวนสัตว์เชียงใหม่ที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมากก็คือแพนด้าช่วงช่วง หลินฮุ่ย หุตสันตวไมตรีจากสาธารณรัฐประชาชนจีนและหลินปิงลูกแพนด้าที่เกิดในประเทศไทย เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2552, สโนว์โดม (Snow Dome) (องค์การสวนสัตว์, 2552: ออนไลน์) และเชียงใหม่ ซู อควอเรียม (Chiangmai Zoo Aquarium) พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำครบวงจรแห่งแรก และเป็นแห่งเดียวในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีอุโมงค์ใต้น้ำขนาดยาวที่สุดในโลก (เชียงใหม่ ซู อควอเรียม, 2553: ออนไลน์) ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเยี่ยมชมได้เป็นจำนวนมาก จากรายงานสถิติย้อนหลังจำนวน 3 ปี มีนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ดังนี้ ในปี 2549 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 740,629 คน ในปี 2550 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 884,224 คน และในปี 2551 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 617,283

คน (รายงานผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2520-2553 สวนสัตว์เชียงใหม่, 2553) ซึ่งปัจจุบันในปี 2552 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ 1,398,613 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2551 กว่า 700,000 คน และเนื่องด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ จึงทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ของสวนสัตว์เชียงใหม่ไม่สามารถรองรับและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ จึงทำให้สวนสัตว์เชียงใหม่ได้รับข้อร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่เป็นจำนวนมาก (นิพนธ์ วิชัยรัตน์, 2552: สัมภาษณ์)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงสวนสัตว์เชียงใหม่ให้มีศักยภาพพร้อมในการตอบสนองความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของประชาชนที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์เชียงใหม่ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมได้อย่างแท้จริง เพื่อให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาใช้บริการสวนสัตว์เชียงใหม่ซ้ำอีก และมีการบอกต่อเชิญชวนให้ผู้ที่ยังไม่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในสวนสัตว์เชียงใหม่ให้รับรู้ถึงบริการที่ประทับใจและเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าเข้ามาเที่ยวชม อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสวนสัตว์อื่นๆ ได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อส่วนประสมตลาดบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อส่วนประสมตลาดบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสวนสัตว์เชียงใหม่ และเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจและเกี่ยวข้อง

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกและ/หรือ ความประทับใจด้านบวกที่เป็นผลมาจากการได้รับบริการจริง เมื่อเทียบกับความคาดหวัง จากการเข้าเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

นักท่องเที่ยวชาวไทย หมายถึง คนไทยที่เดินทางเข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ซึ่งอาจเป็นคนในท้องถิ่นหรือต่างถิ่นก็ได้

ส่วนประสมตลาดบริการ (Marketing Mix) หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สวนสัตว์เชียงใหม่ หมายถึง องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตั้งอยู่เลขที่ 100 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved