

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดหนึ่งใน 76 จังหวัดของประเทศไทย และตั้งอยู่ทางภาคเหนือของประเทศไทย ครอบคลุมพื้นที่ 20,107 ตารางกิโลเมตร และมีประชากรประมาณ 1.67 ล้านคน มีอำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการ และปกครองจังหวัด การแบ่งการปกครองประกอบด้วย 25 อำเภอ เป็นจังหวัดที่มีการพัฒนาในระดับสูง มีศักยภาพในการท่องเที่ยว เศรษฐกิจ และการลงทุน จนมีการพัฒนาเติบโตอย่างรวดเร็ว จนเป็นเมืองเศรษฐกิจใหญ่ อันดับ 2 ของประเทศไทย รองจากกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ยังมีแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรมมากมาย มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน ซึ่งเป็นที่ตั้งของ อาณาจักรล้านนา ในสมัยโบราณ ซึ่งมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแตกต่างกับจังหวัดอื่นๆ ทั้งด้านประเพณี วัฒนธรรมอันดีงาม

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีสภาพอากาศค่อนข้างเย็นเกือบตลอดทั้งปี มีอุณหภูมิเฉลี่ยทั้งปี 25.4 องศาเซลเซียส โดยเฉพาะในฤดูหนาวช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ จะเป็นช่วงที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง การใช้ภาษาของชาว เชียงใหม่ใช้ภาษาไทยเป็นหลัก และมีภาษาท้องถิ่นซึ่งเรียกว่า ภาษาคำเมือง ซึ่งแต่ละท้องถิ่นของทางภาคเหนือ มีคุณลักษณะของภาษาที่คล้ายๆกัน จะแตกต่างกันเฉพาะ สำเนียงและศัพท์บางคำ แต่ละท้องถิ่นก็จะมี ความไพเราะต่างกันไปนักท่องเที่ยวที่มาจากถิ่นอื่น ล้วนชื่นชมว่า "ภาษาคำเมืองนั้น มีความไพเราะ นุ่มนวล ยิ่งนักแล" เมืองเชียงใหม่มีประวัติศาสตร์ที่ยาวนาน คนเชียงใหม่ได้สั่งสมวัฒนธรรมประเพณีสืบทอดมาจากบรรพบุรุษอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่มีความผูกพันกับพุทธศาสนาและความเชื่อดั้งเดิม ประเพณีที่สำคัญ ได้แก่ ปีใหม่เมือง (สงกรานต์) ประเพณีเข้าอินทขิล ประเพณียี่เป็ง เทศกาลร่มบ่อสร้าง งานไม้แกะสลักบ้านถวาย เป็นต้น จากการที่จังหวัดเชียงใหม่มีความหลากหลายของทรัพยากรการท่องเที่ยว ส่งผลให้ในแต่ละปีนั้นมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ในปี พ.ศ. 2549 สามารถสร้างรายได้ให้กับจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวน 39,785 ล้านบาท อยู่ในอันดับที่ 4 ของประเทศรองจากจังหวัด กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต และชลบุรี ดังนั้นจังหวัดเชียงใหม่จึงเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งในเขตพื้นที่ภาคเหนือ สำหรับการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ปี พ.ศ. 2550-2554 ของสำนักงาน

จังหวัดเชียงใหม่ ที่มุ่งส่งเสริมและพัฒนาให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองน่าอยู่และเป็นเมืองน่าท่องเที่ยว โดยมีการกำหนดกลยุทธ์ไว้ 2 ประเด็น คือเพื่อพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวและเพื่อประชาสัมพันธ์และสร้างตลาดเชิงรุก ซึ่งวัตถุประสงค์ของแผนการดังกล่าว คือเพื่อต้องการเพิ่มมาตรฐานการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน และเพื่อต้องการให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติพบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่อย่างทั่วถึง(สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2553) และเพื่อให้เป้าหมายของการพัฒนาสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่จึงได้วางแผน กำหนดยุทธวิธีต่างๆ ซึ่งสามารถจำแนกตามตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ปี พ.ศ.2550-2554

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยว		
กระบวนการ	วัตถุประสงค์	แผนงาน
1. การพัฒนาสินค้าและบริการการท่องเที่ยว	- เพื่อให้สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวมีคุณภาพและสามารถสร้างรายได้ให้กับประชาชน	แสวงหาแหล่งท่องเที่ยวใหม่
		อนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ
		พัฒนาการบริการทางการท่องเที่ยว
2. การพัฒนาการสนับสนุน	- เพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน - เพื่อสนับสนุนการพัฒนาสินค้าและบริการการท่องเที่ยว	ยกระดับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
		พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
กลยุทธ์ที่ 2 ประชาสัมพันธ์และสร้างตลาดเชิงรุก		
1. การประชาสัมพันธ์	- เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติพบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่อย่างทั่วถึง	พัฒนาศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยว
		นำสื่อมวลชนสัญจรแหล่งท่องเที่ยว
		จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์
2. การสร้างตลาดเชิงรุก	- เพื่อจำหน่ายสินค้าทางการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ	ศึกษาวิจัยและประเมินผลทางการตลาด
		เผยแพร่วัฒนธรรมประเพณีอันโดดเด่นของเชียงใหม่
		เข้าร่วมงานแสดงสินค้าและบริการ
ตัวชี้วัด : ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของรายได้จากการท่องเที่ยว		

ที่มา : เว็บไซต์สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2553

สวนสัตว์เชียงใหม่เป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ ที่ถือเป็นจุดขายที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่จังหวัดเป็นจำนวนมาก เดิมแล้วสวนสัตว์เชียงใหม่เกิดขึ้นโดยการสะสมสัตว์นานาชนิดของนาย ฮาโรลด์ เมสัน ยัง ภายในบริเวณบ้านเวฬุวันที่ตนเช่าอยู่ ซึ่งมีจำนวนมากขึ้นๆ ทำให้พื้นที่อันสวยงามของบ้านเวฬุวัน เช่น สนามหญ้าหน้าบ้านถูกใช้เป็นที่เลี้ยงสัตว์ไปโดยปริยาย นายฮาโรลด์ เมสัน ยัง จึงจำเป็นต้องย้ายสวนสัตว์ของเขาไปไว้ที่ ที่ดินอีกแปลงหนึ่งของนาย กี-นาง กิมฮ้อ นิมนานเหมินท์ ซึ่งอยู่เชิงคอกยสุเทพเช่นกันซึ่งปัจจุบันเป็นพื้นที่ที่ส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเริ่มเปิดบริการให้เข้าชมตั้งแต่วันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2500 ต่อมาสวนสัตว์เชียงใหม่ ขึ้นอยู่กับองค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีความร่วมมือมาอย่างยาวนานกับสวนสัตว์ทารองก้า ประเทศออสเตรเลีย โดยการสนับสนุนของ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และสถานเอกอัครราชทูตออสเตรเลีย ประจำประเทศไทย ทำให้ได้รับมอบสัตว์สำคัญจากออสเตรเลียมาจัดแสดงที่สวนสัตว์เชียงใหม่

สวนสัตว์เชียงใหม่เป็นสวนสัตว์ขนาดใหญ่ที่ได้รับการจัดสภาพอย่างดี มีบริเวณกว้างขวางถึง 531 ไร่ มีบรรยากาศร่มรื่น และมีสัตว์อยู่มากกว่า 2,000 ชนิด กว่า 7,000 ตัว ทั้งที่มีอยู่ในเมืองไทยและนำมาจากต่างประเทศ แบ่งพื้นที่ออกเป็น ส่วนจัดแสดงหมีโคอาล่า สัตว์สำคัญของประเทศออสเตรเลียลักษณะคล้ายหมีตัวเล็ก ๆ ที่นำมาให้ชมเมื่อธันวาคม 2549 เสือขาวเบงกอล แรดอินเดีย แกะภูเขา สวนสัตว์เปิด สัตว์แอฟริกา ภายในสวนสัตว์ยังมีอุทยานสัตว์น้ำ 700 ปี ศรีนครพิงค์ สวนนกเพนกวิน และสวนนกฟีนซ์ซึ่งเป็นนกขนาดเล็กที่มีสีสันสวยงาม และที่พลาดชมไม่ได้ก็คือ หมีแพนด้า ช่าง ช่าง และหลินฮุ่ย อันเป็นทูตสันตวไมตรีจากสาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่ง ช่าง ช่าง และ หลินฮุ่ย ได้กำเนิดลูกหมีแพนด้าน้อยชื่อว่า หลินปิง ทำให้ช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ได้มากขึ้น ภายในสวนสัตว์เชียงใหม่ยังมี เชียงใหม่ ซู อควาเรียม พิพิธภัณฑ์โลกได้นำครบบงจร บนเนื้อที่กว่า 10 ไร่ จัดแสดงสัตว์น้ำจืดและน้ำเค็ม โดยแยกเป็น โซนจัดแสดงนิทรรศการ การเรียนรู้ระบบนิเวศวิทยาทางน้ำ และส่วนจัดแสดงอุโมงค์ได้นำที่ยาวที่สุดในภูมิภาคเอเชีย มีความยาวถึง 133 เมตร จัดแสดงพันธุ์ปลากว่า 200 สายพันธุ์ กว่า 8,000 ตัว เป็นปลาทะเลราว 5,000 ตัว และปลาน้ำจืดราว 4,000 ตัว ชมปลาหายาก ปลาสวยงามจากใต้ท้องทะเล ทั้งฉลามเสือ ดาว กระเบนราหู อโรไพมา ปลาไหลไฟฟ้า เป็นต้น สวนสัตว์เชียงใหม่เปิดให้เข้าชมทุกวันตั้งแต่เวลา 08.00-21.00 น. เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสเฝ้าชมพฤติกรรมสัตว์ยามค่ำคืน ค่าเข้าชม คนไทย ผู้ใหญ่ 50 บาท เด็ก 10 บาท ชาวต่างชาติ ผู้ใหญ่ 100 บาท เด็ก 50 บาท การเดินทางสามารถใช้เส้นทางถนนห้วยแก้ว โดยสวนสัตว์เชียงใหม่ตั้งอยู่ด้านซ้ายมือ ห่างจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 800 เมตร หรือใช้เส้นทางถนนสุเทพผ่านมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งสวนสัตว์เชียงใหม่ จะอยู่ทางด้านขวามือ (ข้อมูลจาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สวนสัตว์เชียงใหม่)

ผู้วิจัยคาดว่าสวนสัตว์เชียงใหม่จะช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น และทำให้จังหวัดเชียงใหม่มีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นด้วย ด้วยความสำคัญของสวนสัตว์เชียงใหม่ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ว่าอยู่ในระดับใดและมีความคิดเห็นอย่างไร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง ตลอดจนการกำหนดนโยบายการดำเนินงาน เพื่อช่วยให้กิจการของสวนสัตว์เชียงใหม่ สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจสูงสุดของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1) เพื่อทราบถึงพฤติกรรมทางเลือกเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวไทย
- 2) เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่
- 3) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ว่าอยู่ในระดับใด

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการท่องเที่ยว ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ ซึ่งช่วยให้กิจการของสวนสัตว์เชียงใหม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ผู้วิจัยทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ ในช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2553

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นอื่นเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องถิ่นอื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ และให้หมายรวมถึงผู้รับบริการ หรือผู้รับความสะดวกจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวโดยเสียค่าบริการด้วย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ผลตอบแทนทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกต่อระดับคุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวัง ระดับความคาดหวังมีลักษณะคล้ายกับทัศนคติของแต่ละบุคคล คือ จะมีอยู่ในแต่ละบุคคลและมีผลอย่างมากต่อความรู้ทางอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลนั้น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของนักท่องเที่ยวชาวไทยว่าหมายถึง ชาวไทยที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตน เพื่อเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่ ด้วยวัตถุประสงค์ใดๆก็ตาม และเป็นการเดินทางเข้ามาด้วยความสมัครใจ ซึ่งอาจเป็นการเดินทางเข้ามาชั่วคราวไม่ถึง 24 ชั่วโมง หรือตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไปก็ได้ ซึ่งผู้ที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อทำการเปลี่ยนยานพาหนะ จะไม่ถือว่าเป็นนักท่องเที่ยว โดยความหมายข้างต้นนี้ตรงกับความหมายของนักท่องเที่ยวที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ให้คำนิยามไว้