

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๓ “นวัตกรรมสร้างสรรค์ชุมชน และสังคมไทย ๔.๐”
วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ วิทยาลัยสงฆ์ล้านนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

การจัดการงานบริการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ Travel Service Management of Chiang Mai Zoo

กุลปรียา ปือกหลง^๑ ณัฐภรณ์ วรภัณฑิ์เชษฐ์
ประทีป พิษทองหลาง^๒

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาบริบทและการจัดการงานบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่ ๒) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการงานบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่ รูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือสวนสัตว์เชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประจำส่วนต่างๆ ที่ปฏิบัติงานและผู้เข้าชมสวนสัตว์เชียงใหม่ใช้วิธีคัดเลือกแบบสุ่ม ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน ๑๐ คน รวมทั้งหมด ๖๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี ๒ ชนิด ได้แก่ ๑) แบบสอบถาม ๒) แบบสัมภาษณ์ การวิจัยเชิงปริมาณวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ และสังเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า

๑.สวนสัตว์เชียงใหม่มีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญภายในสวนสัตว์ ได้แก่ หมีแพนด้า สวนนกนครพิงค์ เกาะชะนี อาคารเลี้ยงแมวน้ำ อุโมงค์ใต้น้ำ snow dome zoo kids zone เป็นต้น มีการวางแผนและจัดการระบบเกี่ยวกับการบริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕

๒.การจัดการงานบริการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ใน ๔ ด้านพบว่า ๑)ด้านการจัดการของรถรับ-ส่ง อยู่ในเกณฑ์ที่ดี นักท่องเที่ยวพึงพอใจเป็นอย่างมาก ๒)ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่บุคลากรให้มีการบริการที่เป็นมิตรโดยไม่ปฏิบัติ ๓)ด้านการจัดการการแสดงโชว์ในจุดท่องเที่ยวต่างๆ การจัดการแสดงโชว์ในแต่ละจุดชมสัตว์ต่างๆเป็นที่น่าพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ๔)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีการจัดทำป้ายบอกทางไปยังจุดชมสัตว์ต่างๆอย่างชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวสะดวกในการใช้งานจึงพึงพอใจเป็นอย่างมาก

คำสำคัญ: สวนสัตว์ , การจัดการบริการ

ABSTRACT

The purpose of this research is ๑) to study the context and service management of the zoo ๒) to study the service management of the zoo As the mixed method. Between qualitative research and quantitative research, the research area is the zoo groups, namely staff serving in various parts of work and visitors garden animals Mai using random selection method Use specific selection method of ๑๐ people total ๖๐. The tool used in the research ๒ kinds, including ๑) questionnaire ๒) interview. The study about the data were analyzed by descriptive statistics, percentage, mean, and the Standard deviation qualitative research were analyzed. Synthesis and content, then write a descriptive analysis.

^๑ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่

^๒ อาจารย์ ดร. กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๓ “นวัตกรรมสร้างสรรค์ชุมชน และสังคมไทย ๔.๐”
วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๑. Zoo attractions, including important within the zoo panda Bird Park City pink Island gibbon, building raised seal, underwater tunnel. Snow dome zoo kids zone etc., are planning and management system on high level service level, average value, ๔.๒๕

๒. Management of travel services in the ๔ Zoo ๑) in the management of the transfer remained good. The tourists satisfied very much. ๒) on the staff training the staffs to provide friendly Without practice. Management ๓) show in tourist spots. Management point of view in each show various animals was satisfactory to the tourists. ๔) facility making signs to the point of view of various animals clearly make tourists, convenient to use, thus satisfy very much.

Keywords: Zoo , Service Management

บทนำ

กระแสการท่องเที่ยวโลกในปัจจุบันมีการท่องเที่ยวที่มากขึ้น และเกิดนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทางระดับกลางเพิ่มมากขึ้น ทำให้จำนวนในการเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น โดยนักท่องเที่ยวทั่วโลกมักจะชอบเดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศต่างๆ และมีบางส่วนที่ท่องเที่ยวภายในประเทศ ปัจจุบันพื้นที่ปลายทางของการเดินทางท่องเที่ยวของโลกเปลี่ยนไป ที่อันดับหนึ่ง คือ ไปเยือนเมืองหรือมหานครเพิ่มมากขึ้นถึง และอันดับสอง คือ วางเป้าหมายไปหาดทราย ชายทะเล หรือสถานที่พักผ่อนหย่อนใจโดยการท่องเที่ยว ในปัจจุบันก็จะเน้นที่การท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ ที่ให้ความรู้สึกผ่อนคลายได้พักผ่อนให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ทั่วโลกนิยมในตอนนี้และให้ความสำคัญในสถานที่นั้นๆรวมทั้งความสะดวกสบายที่จะได้รับ และการให้บริการที่ทั่วถึง สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพส่วนนี้เป็นส่วนสำคัญ ซึ่งประเทศไทยก็ได้รับกระแสการท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ เช่นเดียวกัน โดยการท่องเที่ยวเชิงนันทนาการที่นิยมในประเทศไทย ได้แก่การท่องเที่ยว สวนสนุก อุทยานต่างๆ และสวนสัตว์โดยเชียงใหม่การท่องเที่ยวเชิงนันทนาการก็จะได้แก่ อุทยานแห่งชาติพิชสวนโลก สวนสัตว์ไนซ์ซาฟารีและสวนสัตว์เชียงใหม่

จากการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าเกยุร ศรีม่วง(๒๕๓๔) กล่าวว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสวนสัตว์ไม่ได้รับการบริการที่ดีเท่าที่ควร มีการบริการที่ต่ำกว่ามาตรฐาน ทำให้ประชาชนไม่ยอมเที่ยวชมใช้บริการ และทำให้ชื่อเสียงขององค์กรเกิดความเสื่อมเสียและทำให้แหล่งท่องเที่ยวไม่ได้รับความสนใจและขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงทำให้มาตรฐานต่างๆลดลงรวมถึงมาตรฐานงานบริการ อรุณา ศรีนุ่น (๒๕๔๖) กล่าวว่าปรับปรุงพัฒนาสถานที่สวนสัตว์เชียงใหม่ดังนี้ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ๑.ควรจะมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาโบราณสถานและประชาสัมพันธ์ให้เป็นแหล่งที่ดึงดูดใจ และสร้างความพึงพอใจให้มากกว่านี้ ๒.ควรมีการศึกษาความเป็นไปได้ในการให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใกล้ชิดกับสัตว์บางชนิดที่ไม่เป็นอันตราย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๓.ควรจะมีการวางแผนจัดสรรรถบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ๔.ควรพัฒนาในเรื่องที่พักที่สะอาดให้สะอาด สะดวกกว่านี้ และอยู่ในรูปแบบที่น่าพัก น่าใช้ ที่กล่าวมาข้างต้นนี้จึงเป็นสิ่งที่สวนสัตว์ควรพัฒนาและควรจัดการงานบริการด้านต่างๆทั้งการอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยี่ยมชมและบพวิจยนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงได้สำหรับองค์กรสวนสัตว์เพื่อพัฒนาและต่อยอดมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

สวนสัตว์ เป็นสถานที่ที่ได้รับความนิยมทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ผู้ที่มาเยี่ยมชมจึงมีความแตกต่างทางด้านอายุและเพศต่างกันไป มีทั้ง เด็ก ผู้ใหญ่ และวัยชรา จึงทำให้การบริการในความคิดของทุกคนแตกต่างกันออกไป เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก งานประชาสัมพันธ์ พาหนะในการเดินทางในการเที่ยวชมสวนสัตว์ เนื่องจากผู้เข้าชมได้เสียค่าเข้าชมแล้วจึงควรได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ การบริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ จึงควรมีเกณฑ์ในการวัดมาตรฐานเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๓ “นวัตกรรมสร้างสรรค์ชุมชน และสังคมไทย ๔.๐”
วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

เราจึงมีความพร้อมที่จะศึกษาบริบทและการจัดการงานบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่และศึกษาแนวทางการจัดการงานบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่และนี่คือเหตุผลสำคัญสำหรับการวิจัยนี้เพราะถ้าหากการจัดการงานบริการขององค์กรสวนสัตว์ไม่ได้ประสิทธิภาพจะทำให้ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์และรายได้ของสวนสัตว์ หากองค์กรมีการจัดการงานบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพแล้วนั้น นักท่องเที่ยวย่อมเกิดความรู้สึกประทับใจ เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจต่อการบริการของสวนสัตว์จึงทำให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาใช้บริการอีกและเป็นผลดีแก่องค์กรสวนสัตว์เชียงใหม่ในหลายๆด้าน ไม่ว่าจะเป็น ทางเศรษฐกิจกิจ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้สวนสัตว์ภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่ยึดจำของนักท่องเที่ยวตลอดไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาบริบทและการจัดการงานบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่
๒. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการงานบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นรูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-Method Research: MMR) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสำรวจ สัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลและคำตอบของงานวิจัยครอบคลุม รอบด้านและสมบูรณ์ที่สุด พื้นที่วิจัย คือ สวนสัตว์เชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมี ๒ กลุ่ม คือ ๑) เจ้าหน้าที่บุคลากรภายในสวนสัตว์ เชียงใหม่ รวม ๑๐ คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ส่วนนักท่องเที่ยว รวม ๕๐ คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี ๒ คือ ๑) แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่ ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ๒) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่องานบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่ ๓) ข้อเสนอแนะ ๒) แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๑ ตอน ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์คำถ้ามปลายเปิดด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) คณะผู้วิจัยดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนสิงหาคม ๒๕๕๙ จนถึงเดือนธันวาคม ๒๕๕๙

ผลการวิจัย

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๖๖) อยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี (ร้อยละ ๓๐) การศึกษาจบระดับมัธยมศึกษา(ร้อยละ ๓๒) ส่วนมากเป็นนักเรียน/นักศึกษาและผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป(ร้อยละ ๔๘) ภูมิลำเนาเชียงใหม่ (ร้อยละ ๗๔) ท่องเที่ยวกับครอบครัว (ร้อยละ ๖๘) พาหนะใช้รถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ ๖๐)
๒. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดการงานบริการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่

ตารางที่ ๑ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดการงานบริการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่

ที่	ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว	คะแนน		แปรผล
		$\bar{X}$	S.D.	
๑	ด้านการบริการท่องเที่ยว	๔.๔๒	๐.๗๕	มาก
๒	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้บริการ	๔.๐๑	๐.๗๖	มาก
๓	ด้านการจัดการกิจกรรมการแสดงโชว์ในจุดท่องเที่ยวต่างๆ	๔.๓๕	๐.๗๓	มาก
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๐	๐.๑๐	มาก

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๓ “นวัตกรรมสร้างสรรค์ชุมชน และสังคมไทย ๔.๐”
วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

รวม	๔.๒๕	๐.๕๙	มาก
-----	------	------	-----

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดการงานบริการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ จะเห็นได้ว่าอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดการงานบริการท่องเที่ยวเรียบร้อยแล้ว จะพบว่าความคิดเห็นด้านการบริการท่องเที่ยวมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ รองลงมาคือความคิดเห็นด้านการจัดการกิจกรรมการแสดงโชว์ในจุดท่องเที่ยวต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ และสุดท้าย ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ๔.๐๑

อภิปรายผล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น ผู้หญิง อายุ ๓๑-๔๐ ปี มีระดับการศึกษาคือระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนมากเป็นนักเรียน/นักศึกษาและผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปภูมิลำเนาส่วนใหญ่คือเชียงใหม่ มักจะมาท่องเที่ยวกับครอบครัวและใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทาง โดยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดการงานบริการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ จะเห็นได้ว่าอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดการงานบริการท่องเที่ยวเรียบร้อยแล้ว จะพบว่าความคิดเห็นด้านการบริการท่องเที่ยวมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ รองลงมาคือ ความคิดเห็นด้านการจัดการกิจกรรมการแสดงโชว์ในจุดท่องเที่ยวต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ และสุดท้าย ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ๔.๐๑ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเพศหญิงอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ มักจะแต่งงานและมีครอบครัวแล้วจึงมักจะเดินทางมาเป็นครอบครัวจึงทำให้ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรียาสิ่งชูวงศ์ (๒๕๔๖) และ สมชายสนั่นเมือง (๒๕๔๐) สรุปได้ว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องมีการพิจารณาทั้งในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานความพร้อมขององค์กรความพร้อมในเรื่องการบริหารจัดการในทุกกระบวนการถึงงานบริการเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดของการจัดการงานบริการและเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรอีกเช่นกัน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ พบว่าแนวทางการจัดการงานบริการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ เพื่อพัฒนางานบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่ให้ได้ประสิทธิภาพมากขึ้น ด้านการบริการท่องเที่ยวควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่บุคลากรในการบริการให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและควรมีความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวตลอดเวลา ด้านการจัดการการแสดงโชว์ในจุดท่องเที่ยวต่างๆ ควรปรับปรุงเวลาในการแสดงโชว์ในจุดต่างๆ ให้มีความเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการใช้งานและควรปรับปรุงเรื่องความสะดวก รวมทั้งสินค้าที่ขายภายในสวนสัตว์ราคาสูงเกินไปจึงควรปรับราคาให้ลดลงตามความเหมาะสม

ทั้งนี้เป็นเพราะว่า สวนสัตว์เชียงใหม่ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของจังหวัดจึงทำให้มีทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาตินิยมเดินทางมาเที่ยวชมในทุกๆวันจึงทำให้ระบบงานบริการอาจตกหล่นในบางส่วน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงอาจทำให้เกิดปัญหาอื่นๆตามมา เช่น ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ ไม่สะอาด จึงทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความลำบากหากต้องการใช้งาน ซึ่งห้องน้ำแต่ละจุดนั้นอยู่ห่างไกลกันมากจึงทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้งานและห้องน้ำส่วนมากนั้นไม่สะอาดจึงทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่ประทับใจและไม่อยากใช้บริการหากไม่จำเป็นจึงสอดคล้องกับงานวิจัยของธานินทร์ สุทธิกุลธร(๒๕๔๓)สรุปได้ว่า ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำในแต่ละจุดให้มากขึ้นและควรรักษาความสะอาดของห้องน้ำตลอดเวลาเนื่องจากนักท่องเที่ยวต้องมาใช้บริการทั้งวันหากปล่อยทิ้งไว้จะเกิดความสกปรกจึงควรหมั่นตรวจเช็คความเรียบร้อยและความสะอาดอยู่อย่างสม่ำเสมอควรปรับราคาสินค้าไม่ให้สูงเกินไปอยู่ในราคาที่นักท่องเที่ยวสามารถซื้อได้ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการ

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๓ “นวัตกรรมสร้างสรรค์ชุมชน และสังคมไทย ๔.๐”
วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลาและพร้อมที่จะคอยช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอยู่ทุกเมื่อ การแสดงโชว์ในแต่ละจุดควรปรับให้เหมาะสมไม่ว่าสั้นหรือสั้นเกินไปตามความเหมาะสม

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้พบข้อมูลที่สำคัญว่า ด้านการจัดการของรถรับ-ส่งอยู่ในเกณฑ์ที่ดี นักท่องเที่ยวพึงพอใจเป็นอย่างมาก ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่บุคลากรให้มีการบริการที่เป็นมิตรโดยไม่ปฏิบัติ ด้านการจัดการการแสดงโชว์ในจุดท่องเที่ยวต่างๆ การจัดการแสดงโชว์ในแต่ละจุดชมสัตว์ต่างๆเป็นที่น่าพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีการจัดทำป้ายบอกทางไปยังจุดชมสัตว์ต่างๆอย่างชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวสะดวกในการใช้งานจึงพึงพอใจเป็นอย่างมาก งานวิจัยนี้เกิดประโยชน์ในทางวิชาการ คือ เป็นข้อมูลให้ผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการจัดการงานบริการภายในองค์กรสวนสัตว์ ประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม คือ เป็นข้อมูลใหม่ให้แก่องค์กรที่เกี่ยวข้องด้านการจัดการงานบริการ หรือเป็นฐานข้อมูลใหม่ให้แก่ผู้ที่สนใจ การนำผลการวิจัยหรือรูปแบบจากงานวิจัยนี้ไปใช้ต้องคำนึงถึง ปัจจัยด้านต่างๆและผลประโยชน์แก่ส่วนรวมจึงจะเกิดประโยชน์ต่อชุมชนและประเทศชาติในวงกว้าง

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “การจัดการงานบริการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่” ครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

การแก้ไขปัญหาในด้านการบริการท่องเที่ยวควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่บุคลากรในการบริการให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวเพื่อคอยอำนวยความสะดวกและคอยให้คำแนะนำให้แก่ นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและควรมีความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวตลอดเวลา ด้านการจัดการการแสดงโชว์ในจุดท่องเที่ยวต่างๆ ควรปรับปรุงเวลาในการแสดงโชว์ในจุดต่างๆ ให้มีความเหมาะสมในแต่ละจุดเพื่อประโยชน์สูงสุดของนักท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการใช้งานและควรปรับปรุงเรื่องความสะอาด รวมทั้งสินค้าที่ขายภายในสวนสัตว์มีราคาสูงเกินไปสำหรับนักท่องเที่ยวจึงควรปรับราคาให้ลดลงตามความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรเพิ่มการจัดทำแบบสอบถามเป็นภาษาอังกฤษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับชาวต่างชาติ ควรศึกษาถึงที่มาของระบบการจัดการงานบริการ การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับ สาธารณูปโภคของนักท่องเที่ยวภายในสวนสัตว์เชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ต้องขอขอบพระคุณ ดร.ประทีป พิษทองกลาง อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิจัย ที่กรุณาให้วิจัยจนคำปรึกษา แนะนำจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี และขอขอบพระคุณขอกราบขอบพระคุณ องค์การสวนสัตว์ เชียงใหม่ ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้คณะผู้วิจัยเข้าไปทำการเก็บข้อมูล

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

กรทอง ลีสุวรรณ์. การประเมินมูลค่าประโยชน์การท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่. **วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๘.

เกียร ศรีม่วง. ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสวนสัตว์ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์ดุสิต. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๔.

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๓ “นวัตกรรมสร้างสรรค์ชุมชน และสังคมไทย ๔.๐”
วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

- เครือวัลย์ ทับวัชร. ความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๔๘.
- ชนิตปรียา เวศุไร. พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้มาเยือนในการเข้าชมสวนสัตว์เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ๒๕๕๒.
- ญาณานิศา ตันศิรินาถกุล. พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑.
- ณัฐนันท์ พุดธิจิระวงศ์. การรับรู้คุณภาพตารบริการและความพึงพอใจในการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการกรณีศึกษานักท่องเที่ยวในสวนสัตว์เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, ๒๕๕๗.
- จิตติพลวัฒน์ ทะสา. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของสวนสัตว์กลางคืนเชียงใหม่เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๑.
- นิพนธ์ วิชัยรัตน์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ศิลปะศาสตรบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๔๘.
- นิพนธ์ วิชัยรัตน์. ความคิดเห็นและปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของสวนสัตว์เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๔.
- พิมพ์ เศรษฐชัยมงคล. การประเมินสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายในสวนสัตว์สวนดุสิต. วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, ๒๕๕๕.
- รัฐศักดิ์ ศรีดี. การประเมินผลการนำนโยบายตามแผนวิสาหกิจพ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๔๙สวนสัตว์นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสารคาม, ๒๕๕๐.
- วชิรกร คุณใจดี. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนสัตว์เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ๒๕๕๑.
- ศจิการ์ จันทาทอง. คุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖.
- ศุภักษร เรืองฉิม. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๓.
- สิริยาวุธ หนูจักรและคณะ. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อฟาร์มจระเข้และสวนสัตว์สมุทรปราการ. งานวิจัยบริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐.
- สุนตรา วงษ์พันธุ์. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการมาชมสวนสัตว์เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐.
- สุรัชย์ รอดทอง. การจัดการการให้บริการกิจกรรมของสวนสัตว์เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้, ๒๕๕๐.
- อรชуда ศรีนุ่น. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวชนในการเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖.
- เอกลักษณ์ อริยวัจน์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีของนักท่องเที่ยวไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๙.