

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ถือเป็นภาคบริการหลัก ที่มีบทบาทสำคัญต่อ การพัฒนา เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทย การเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยของทั้งนักท่องเที่ยวต่างชาติ และชาวไทยก่อให้เกิดรายได้อย่างมหาศาลแก่ประเทศไทย เกิดการจ้างงาน เกิดการเจริญเติบโตของ ธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง สร้างรายได้ให้กับประชาชนในประเทศตั้งแต่ระดับบนจนถึงระดับ รากหญ้าเป็นจำนวนมากทำให้คนเหล่านั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากนี้รายได้จากการท่องเที่ยวยังมี บทบาทในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะในช่วงที่ภาคเศรษฐกิจอื่น กำลังประสบปัญหา การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นจะสามารถเข้ามาทดแทนและ มีส่วนช่วยในการผลักดันเศรษฐกิจของประเทศไทยขยายตัวต่อไป ด้วยเหตุนี้ภาครัฐจึงให้ ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่ม ศักยภาพในการดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย อันจะส่งผล ให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยสามารถขยายตัวและเติบโตได้อย่างยั่งยืน (ที่มา:กรุงเทพ ธุรกิจออนไลน์)

ประเทศไทยมีรายได้จากภาคการท่องเที่ยวถึง 309,269.02 ล้านบาทในปี พ.ศ.2546 และมี มูลค่าเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆในปีต่อๆมา และเพิ่มขึ้นเป็น 547,781.81 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2550 ขณะที่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยมีจำนวน 10,004,543 คนในปี พ.ศ.2546 ก็ ได้มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นในปีต่อๆมาเช่นกันและได้เพิ่มจำนวนเป็น 14,464,228 คน ในปี พ.ศ. 2550

ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 รายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2546 ถึง 2550

ปี	จำนวน นักท่องเที่ยว ต่างชาติที่เดินทาง มาประเทศไทย (คน)	เปอร์เซ็นต์ การ เปลี่ยน แปลง	รายได้จาก การ ท่องเที่ยว (ล้านบาท)	เปอร์เซ็นต์ การ เปลี่ยน แปลง	รายได้ ประชาชาติ ติ (ล้าน บาท)	สัดส่วน รายได้จาก การ ท่องเที่ยว ต่อ GDP
2546	10,004,543	- 7.36	309,269.02	- 4.39	5,242,088	5.90
2547	11,650,703	+ 16.46	384,359.77	+ 24.28	5,789,694	6.64
2548	11,516,936	- 1.15	367,380.36	- 4.42	6,324,980	5.81
2549	13,821,802	+ 20.01	482,319.17	+ 31.29	6,958,289	6.93
2550	14,464,228	+ 4.65	547,781.81	+ 13.57	7,604,516	7.20

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยปี พ.ศ. 2546-2550

จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีความโดดเด่นทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่สวยงามมากมาย มีประเพณี ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรมที่มีเอกลักษณ์โดดเด่นและยังมีความเฟื่องฟูทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเช่น โรงแรม ศูนย์การค้า ร้านอาหาร สถานบันเทิง สนามบิน และ กิจกรรมทางด้านการท่องเที่ยวผจญภัย (ที่มา: เชียงใหม่นิวส์ออนไลน์) จากตารางที่ 1.2 พบว่าในปี 2548 มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามายังจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 3,708,795 คน และเพิ่มเป็น 4,405,720 คนในปี 2549 ขณะที่ปี 2550 มีจำนวนลดลงเหลือ 4,181,878 คน ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่นับหมื่นล้านบาทต่อปี ซึ่งหากพิจารณาจากตารางที่ 1.3 จะเห็นว่าในปี พ.ศ. 2550 จังหวัดเชียงใหม่มีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นมูลค่า 38,894 ล้านบาทขณะที่มูลค่าของผลิตภัณฑ์ประจำจังหวัดคือ 120,972 ล้านบาท ดังนั้นรายได้จากการท่องเที่ยวจึงมีสัดส่วนถึง 32.2% ของผลิตภัณฑ์ประจำจังหวัด ซึ่งรายได้เหล่านี้ไม่เพียงแต่หมุนเวียนเฉพาะในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวโดยตรง คือธุรกิจที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น กิจกรรม โรงแรม สถานบันเทิงหรือธุรกิจขนส่ง เท่านั้น แต่ยังมีหมุนเวียนไปยังธุรกิจโดยอ้อมหรือธุรกิจสนับสนุนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ธุรกิจ

ท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจการผลิตอาหาร ธุรกิจบริการ ธุรกิจก่อสร้าง เป็นต้น ซึ่งในการลงทุนผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวจะนำไปสู่การจ้างงานในธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวข้องต่อไปเกิดการกระจายรายได้ไปสู่ภาคธุรกิจอื่นๆและภาคครัวเรือน .ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น .และนอกจากนั้น หน่วยงานปกครองในท้องถิ่นก็ จะสามารถเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นและนำเงินส่วนนั้น ไปใช้ในการ พัฒนาท้องถิ่น พัฒนา สาธารณูปโภคเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนชาวเชียงใหม่ให้ดีขึ้นและเชื่อมโยงถึงการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมในระดับประเทศอีกด้วย

ตารางที่ 1.2 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเชียงใหม่ (คน)		
	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ	รวม
2548	1,922,042	1,786,753	3,708,795
2549	2,529,420	1,876,300	4,405,720
2550	2,598,041	1,583,837	4,181,878

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือเขต 1

ตารางที่ 1.3 สัดส่วนรายได้จากการท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์ประจำจังหวัดของจังหวัดเชียงใหม่
ปี พ.ศ. 2541-2550

ปี	ผลิตภัณฑ์ประจำ จังหวัด (ล้านบาท)		รายได้จากการ ท่องเที่ยว (ล้านบาท)		สัดส่วนรายได้จาก การท่องเที่ยวต่อ ผลิตภัณฑ์ประจำ จังหวัด (ร้อยละ)
	มูลค่า	อัตรา การเพิ่ม (ร้อยละ)	มูลค่า	อัตรา การเพิ่ม (ร้อยละ)	
2541	81,802	-	23,141	-	28.3
2542	76,669	-6.7	34,045	47.1	44.4
2543	72,438	-5.8	37,368	9.8	51.6
2544	75,927	4.6	37,729	1.0	49.7
2545	85,337	12.4	37,514	-0.6	44.0
2546	89,512	4.7	38,291	2.1	42.8
2547	93,194	4.0	45,067	17.7	48.4
2548	101,034	8.4	31,120	-30.1	30.8
2549	109,988	8.7	39,785	27.8	36.2
2550	120,972	10.0	38,894	-2.2	32.2

ที่มา : 1. สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมภาคเหนือ ปี พ.ศ. 2541 - 2550

2. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2541 - 2550

แต่ทั้งนี้ยังมีปัจจัยที่ส่งผลให้ตลาดการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่และของประเทศไทย
ยังไม่สามารถเติบโตได้ไม่เต็มศักยภาพได้แก่

- ปัญหาความวุ่นวายทางการเมืองและการปิดสนามบินสุวรรณภูมิ ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัย ส่งผลให้มีการยกเลิกการเดินทางท่องเที่ยวในไทยรายได้จากการท่องเที่ยวลดลงไปกว่า 200,000 ล้านบาทและจำนวนนักท่องเที่ยวลดลง กว่า 2 ล้านคน
- ปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีความรุนแรงต่อเนื่องมาเป็นเวลาหลายปี ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเกิดความไม่มั่นใจในการเดินทางมาประเทศไทย และไม่สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวได้เท่าที่ควร ทั้งๆที่ ใน 3 จังหวัดนั้น เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง

- คลื่นยักษ์สึนามิ แม้เหตุการณ์จะเกิดขึ้นมาเป็นเวลา 5 ปีแล้วแต่ก็ยังทิ้งความเสียหายไว้ให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวยังคงมีความหวาดระแวงและไม่มั่นใจในระบบเตือนภัยของไทย
- ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจรวมทั้งปัญหาราคาน้ำมัน ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง รวมทั้งนักท่องเที่ยวมีความรอบคอบด้านการใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น

(ที่มา : www.domesticthai.com)

ดังนั้น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลโดยองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬารวมทั้งองค์กรส่วนท้องถิ่น ได้เข้ามามีบทบาทใน การส่งเสริมการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ ซึ่งที่เรารู้จักกันเป็นอย่างดีเช่น มหกรรมพืชสวนโลก งานประเพณี เทศกาลสงกรานต์ โครงการเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โครงการจัดแสดงหมีแพนด้า โครงการจัดแสดงโคอาล่า และล่าสุด คือ โครงการเชียงใหม่ซูอควาเรียม

โครงการเชียงใหม่ซูอควาเรียมเริ่มเปิดให้บริการในวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ.2551 ตั้งอยู่บนพื้นที่ 10 ไร่เศษภายในบริเวณของสวนสัตว์เชียงใหม่ถือเป็นอควาเรียม ที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ตัวอาคารจัดแสดงมีพื้นที่ 13,985 ตารางเมตร แบ่งเป็น 2 ชั้น ชั้นบนเป็นห้องโถงขนาดใหญ่ จัดแสดงนิทรรศการการเรียนรู้ระบบนิเวศวิทยาทางน้ำ โดยจำลองตั้งแต่การเกิดน้ำบนยอดดอยอินทนนท์ ไหลผ่านพื้นที่ราบเรื่อยมาจนออกสู่ทะเล และยังมีจำลองบรรยากาศน้ำตก ป่าโกงกาง หุบเขาบริเวณเขื่อนภูมิพล นอกจากนั้นยังมีนิทรรศการแสดงปะการังชายฝั่ง นิทรรศการแสดงชีวิตใต้น้ำลุ่มแม่น้ำโขง ป่าชุ่มน้ำซึ่งถูกตกแต่งให้คล้ายป่าอะเมซอน รวมทั้งมีโซนจัดแสดงแมลงหายากอีกด้วย ในส่วนของชั้นล่างเป็นพื้นที่จัดแสดงอุโมงค์ใต้น้ำยาว 133 เมตร ซึ่งถือเป็นอุโมงค์ใต้น้ำที่มีความยาวที่สุดในโลก ผังอุโมงค์มีลักษณะเป็นอะคลิลิกใส หนาประมาณ 5.5 เซนติเมตร สามารถรับแรงดันของน้ำในแทงค์ปริมาณ 8,000 ลูกบาศก์เมตรหรือเทียบเท่าระดับความลึก 4.50 เมตรได้อย่างปลอดภัย ทางเดินในอุโมงค์เป็นระบบทางเดินเลื่อนอัตโนมัติเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่นักท่องเที่ยว อควาเรียมแห่งนี้เป็นอควาเรียมแห่งเดียวที่จัดแสดงทั้งพันธุ์ปลาน้ำจืดและน้ำเค็มในคราวเดียวกัน โดยจัดแสดงพันธุ์ปลาและสัตว์น้ำกว่า 250 สายพันธุ์ แยกเป็น 2 ส่วน คือส่วนน้ำจืดและน้ำเค็ม แท็งก์น้ำจืดมีความยาว 66.5 เมตร จัดแสดงปลาและสัตว์น้ำจืดกว่า 4,000 ตัว ซึ่งล้วนมาจากลุ่มน้ำโขงและลุ่มน้ำเจ้าพระยา โดยมีปลาน้ำจืดที่ใหญ่ที่สุดในโลกจากแม่น้ำโขงและปลาเทพาจากแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นสิ่งดึงดูดสำคัญในโซนน้ำจืด ส่วนในแท็งก์น้ำเค็มมีความยาว 66.5 เมตรใช้เกลือเพื่อทำให้เป็นทะเลน้ำเค็มถึง 160,000 กิโลกรัม ประกอบด้วยปลาและสัตว์น้ำซึ่งมาจากทะเลไทยและทั่วโลกกว่า 5,000 ตัว โดยมี ปลาโรโพนมา ฉลามเสือดาว และ

กระเบนราหู ซึ่งล้วนแต่เป็นปลาที่หายาก เป็น สิ่งดึงดูดสำคัญในโซนน้ำเค็มนี้ นอกจากนั้นยังมีปลา อันตรายเช่น ปลาไหลไฟฟ้า ซึ่งจะถูกจัดแสดงแยกไว้ต่างหากในตู้ปลาขนาดเล็ก บริเวณชั้น 2 โดย แท็งก์น้ำจืดและน้ำเค็มมีการติดตั้งระบบไลฟ์ซัพพอร์ต (life Support) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ถูก พัฒนาขึ้นจากประเทศนิวซีแลนด์ โดยจะมีการปรับคุณภาพน้ำ ผ่านระบบกรอง ฆ่าเชื้อให้น้ำสะอาด มีคุณภาพที่อยู่ตลอดเวลา ทำให้มั่นใจได้ว่าสัตว์น้ำทุกตัวในอควาเรียมแห่งนี้จะสามารถใช้ชีวิตได้ อย่างใกล้เคียงกับแหล่งกำเนิดและมีอายุยืนยาวอย่างแน่นอน โครงการนี้อยู่ภายใต้การบริหารงาน และลงทุนร่วมกันในสัดส่วน 50:50 ระหว่างองค์การสวนสัตว์และบริษัทมารินสเคป" ผู้เชี่ยวชาญ ด้านอควาเรียมจากประเทศนิวซีแลนด์ ใช้งบประมาณในการลงทุนก่อสร้างประมาณ 600 ล้านบาท โดยทางสวนสัตว์เชียงใหม่และบริษัทมารินสเคป ได้ตั้งราคาค่าเข้าชมสำหรับคนไทย ตัวผู้ใหญ่ 290 บาท ตัวเด็ก 190 บาท (ส่วนสูง90-135เซนติเมตร) สำหรับเด็กที่ต่ำกว่า 90 เซนติเมตร เข้าชมฟรี ใน ส่วนค่าเข้าชมของชาวต่างชาติ ตัวผู้ใหญ่ 520 บาท ตัวเด็ก 390 บาท (ส่วนสูง90-135เซนติเมตร) เด็ก ที่ต่ำกว่า 90 เซนติเมตร เข้าชมฟรี โดยในช่วงปีแรกของการเปิดให้เข้าชมทางสวนสัตว์คาดการณ์ ว่าจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวชมเชียงใหม่ชอควาเรียมมากกว่า 1 ล้านคนต่อปี ซึ่งจะทำให้สวน สัตว์มีรายได้เพิ่มขึ้นปีละ 250 ล้านบาท (www.chiangmaiaquarium.com)

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)	อัตราการเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	รายได้ (บาท)	อัตราการเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
2540	767,797	-	13,957,722	-
2541	851,880	10.95	14,815,353	6.14
2542	709,737	-16.69	17,356,714	17.15
2543	589,330	-16.97	14,930,423	-13.98
2544	565,488	-4.05	13,898,355	-6.91
2545	558,456	-1.24	14,548,718	4.68
2546*	611,575	9.51	14,942,556	2.71
2547	1,221,092	99.66	36,091,250	141.53
2548	986,620	-19.20	28,985,955	-16.69
2549	894,212	-9.37	28,337,383	-2.24
2550	939,995	5.12	30,406,012	7.3
2551	972,330	3.44	32,929,711	8.03

ที่มา : สวนสัตว์เชียงใหม่

* ปีที่เริ่มมีการจัดแสดงหมีแพนด้า

จากข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาที่วชนสวนสัตว์เชียงใหม่พบว่ามึจำนวน 704,674 คนในปี 2541 แต่ในปีต่อๆมากลับมึจำนวนลดลงเหลือเพียง 558,456 คนในปี 2545 จนกระทั่งในปี 2546 จำนวนนักท่องเที่ยวจึงปรับตัวเพิ่มอีกครั้งเป็น 611,635 คน (ดังแสดงในตารางที่ 1.4) และเพิ่มขึ้นสูงถึง 1,221,092 คนในปี 2547 เนื่องจากเป็นปีที่สวนสัตว์เชียงใหม่ได้เริ่มโครงการจัดแสดงหมีแพนด้า และหลังจากที่ได้มีการเปิดให้เข้าชมเชียงใหม่ชอควาเรียมทางสวนสัตว์เชียงใหม่คาดการณ์ว่า ชอควาเรียมจะช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวยังสวนสัตว์เชียงใหม่และจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น เมื่อพิจารณาตารางที่ 1.5 พบว่าในเดือนธันวาคม ถึงเดือนมกราคมซึ่งเป็นช่วงฤดูการท่องเที่ยวและมีวันหยุดยาว มีนักท่องเที่ยวมาที่วชนเชียงใหม่ชอควาเรียมรวมกัน 167,671 คน สร้างรายได้ให้แก่ทางอควาเรียมถึง 31,723,330 บาท แต่ในเดือนต่อๆมาพบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ของทางชอควาเรียมได้มีการปรับลดลงในอัตราค่อนข้างสูง

ตาราง 1.5 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ของเชียงใหม่ชอควาเรียม

เดือน	จำนวน นักท่องเที่ยว (คน)	อัตราการ เปลี่ยนแปลง (%)	รายได้ (บาท)	อัตราการ เปลี่ยนแปลง (%)
พฤศจิกายน 2551	40,967	-	8,801,560	-
ธันวาคม 2551	77,910	90.18	17,666,530	100.72
มกราคม 2552	89,761	15.21	14,056,800	-20.43
กุมภาพันธ์ 2552	36,509	-59.33	6,359,740	-54.76
มีนาคม 2552	37,562	2.88	6,483,240	1.94
เมษายน 2552	31,462	-16.24	6,961,630	7.38
พฤษภาคม 2552	21,073	-33.02	4,672,620	-32.88
มิถุนายน 2552	14,487	-31.25	2,774,210	-40.63

ที่มา :สวนสัตว์ เชียงใหม่

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าเชียงใหม่ชอควาเรียมนั้นถือเป็นสถานที่ท่องเที่ยวแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีความน่าสนใจและมีศักยภาพสูงในการดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติให้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเชียงใหม่ชอควาเรียม ความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับค่าธรรมเนียมเข้าชมเชียงใหม่

ชูกวาระียมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง ตลอดจนกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการจัดการเพื่อช่วยให้เชียงใหม่ชูกวาระียมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น และสามารถเป็นสถานที่ท่องเที่ยวอันดับต้นๆที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่และภาคอุตสาหกรรมอื่นๆมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน มีปริมาณเงินหมุนเวียนสูงขึ้น และทำให้มีการจ้างงานในท้องถิ่นสูงขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ชูกวาระียม
- 2) เพื่อประเมินมูลค่าความเต็มใจที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมเข้าชมเชียงใหม่ชูกวาระียม
- 3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการจ่ายค่าธรรมเนียมเข้าชมเชียงใหม่ชูกวาระียม

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบว่าลูกค้าที่ได้เข้าชมเชียงใหม่ชูกวาระียมมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านต่างๆอย่างไร และหลังจากที่ได้เข้าชมแล้วลูกค้าคิดว่าคุณภาพของการบริการที่ได้รับเมื่อเทียบกับราคาเข้าชมแล้วสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคได้หรือไม่ รวมถึงทราบว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง ตลอดจนกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการเพื่อที่จะให้เชียงใหม่ชูกวาระียมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

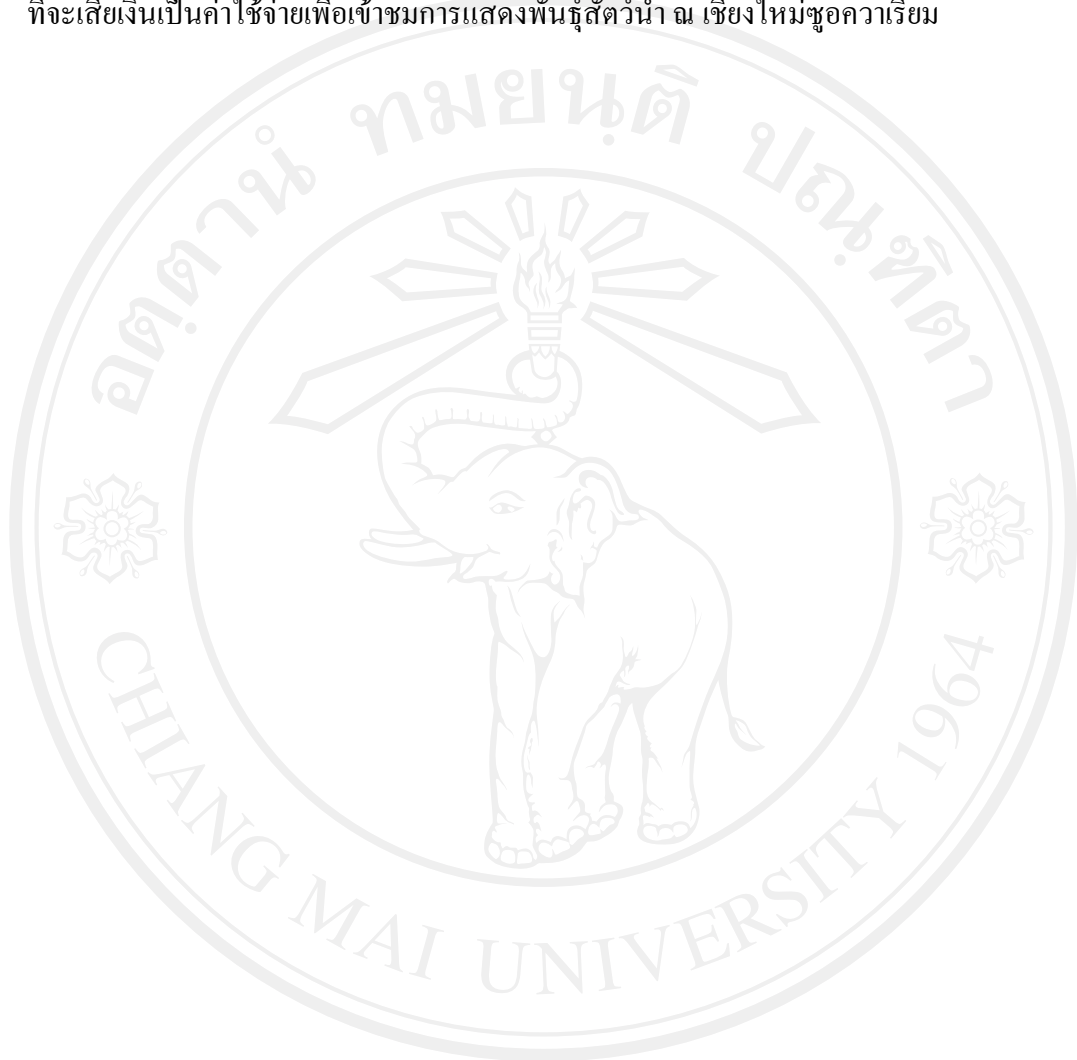
1.4 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขต การศึกษาครั้งนี้ จะทำการสอบถามจากลูกค้าชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังเชียงใหม่ชูกวาระียม ในช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2552 จำนวน 300 ราย

1.5 นิยามศัพท์

เนื่องจากการศึกษาในเรื่องนี้มีคำศัพท์เฉพาะจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดไว้ให้เป็นที่แน่นอน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในความหมายของคำศัพท์ต่างๆที่ใช้ ซึ่งคำศัพท์ต่างๆในการศึกษามีดังนี้

ลูกค้า (Customer) หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ช้อปปิ้ง
ความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) หมายถึง ความพึงพอใจและยินยอมของบุคคล
ที่จะเสียเงินเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อเข้าชมการแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ ณ เชียงใหม่ช้อปปิ้ง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved