

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การปรับปรุงการให้บริการลูกค้าของเชียงใหม่  
ไนท์ซาฟารีโดยใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ

ผู้เขียน นางสาว ปุณณญา สิงห์ประทาน

ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร.รุ่งฉัตร ชมภูอินไหว

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี และเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงรูปแบบในการให้บริการในส่วนของกรนำเที่ยวชมสัตว์โซนแพรดเดเตอร์ พราว ของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment, QFD)

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้ทำการให้คะแนนระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการ โดยให้คะแนน 1-5 จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โซนแพรดเดเตอร์ พราว ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 และมีความต้องการให้ปรับปรุงในบริการด้านต่างๆในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการในสวนรถนำเที่ยวชมสัตว์ (เกี่ยวกับการให้บริการในสวนของวิทยากร) ปัจจัยด้านการให้บริการในสวนของเจ้าหน้าที่ทั่วไป ปัจจัยด้านบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในขณะนั่งรถชมสัตว์ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในขณะนั่งรถชมสัตว์ และปัจจัยด้านราคาค่าเข้าชม

จากนั้นทำการวิเคราะห์ตามขั้นตอนของเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ โดยการสร้าง ตารางบ้านแห่งคุณภาพ ซึ่งนำความต้องการของนักท่องเที่ยว ( WHATs) ทั้งหมด 15 ข้อ มากำหนด ข้อกำหนดทางด้านเทคนิค (HOWs) โดย QFD ทีมได้ร่วมกันหาข้อกำหนดทางด้านเทคนิคทั้งหมด 23 ข้อ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว จากนั้นทำการวิเคราะห์โดยกำหนดระดับ ความสำคัญของความต้องการของนักท่องเที่ยวในแต่ละปัจจัย หากความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการ (Customer Needs) และข้อกำหนดทางด้านเทคนิค ( Technical Response) จากนั้นจัดเรียง ความสำคัญของเทคนิคต่างๆ และกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการลูกค้าของเชียงใหม่ ในที่ชาฟารี โชนเพรดเคเตอร์ พราว ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการไว้ ทั้งหมด 10 แนวทาง โดยเรียงจากเทคนิคที่มีคะแนนมากที่สุดไปยังน้อยที่สุด 10 ลำดับ พบว่า เทคนิคที่มีคะแนนมากที่สุด คือ ขับรถให้ช้าลง รองลงมาคือ บล็อกจุดจอดแต่ละจุดชมสัตว์ เปลี่ยนตัวที่นั่งเป็นเก้าอี้ที่มีการเสริมเบาะ เพิ่มความสะดวกสบายแต่ราคาค่าเข้าชมเท่าเดิม เสริมเบาะ ส่องไฟให้ตรงกับจุดที่สัตว์อยู่ จอดรถในแต่ละจุดให้นานขึ้น ส่องไฟให้นานกว่าเดิม ลดราคาค่าเข้าชมลง และ วิทยากรให้ข้อมูลเสริมในประเด็นต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ลูกค้า

<b>Independent Study Title</b>	Improvement of Customer Service at Chiang Mai Night Safari Using Quality Function Deployment Technique
<b>Author</b>	Ms. Poonyapha Singprathan
<b>Degree</b>	Master of Science (Industrial Management)
<b>Independent Study Advisor</b>	Lect. Dr. Rungchat Chompu-inwai

#### **Abstract**

This independent research has an aim to study the level of Thai customers' satisfaction in visiting Chiang Mai Night Safari and to present alternative service style in Predator Prowl Zone at Chiang Mai Night Safari with Quality Function Deployment (QFD) technique. The research was done by collecting questionnaires distributed to Thai tourists – a sample group of 393 people – at Chiang Mai Night Safari. Levels of satisfaction and demand among the sampling were separated into 1 – 5 score. After questionnaires collecting, all data was analyzed by using Statistical Package for Social Science program to calculate the statistic, percentage, mean and standard deviation. From the studying, it was found that the tourists had high satisfaction in all factors in Predator Prowl Zone's service at Chiang Mai Night Safari with mean of between 3.50 – 4.49 and had the highest requirement in improving various services, for example, a tram tour (mainly the service of a lecturer), a general officers' service, an atmosphere or an environment during a tram tour, a visitors' safety during a tram tour and an admission fee.

After that the data was analyzed according to the process of Quality Function Deployment (QFD) technique, the researcher used the analyzed data to create House of Quality. The researcher applied the House of Quality containing 15 items of tourists' demand (WHATs) to define Technical Response (HOWs) with QFD team. There were 23 items in Technical Response

as to satisfy the customer needs. Then, the researcher specified an importance of customer needs in each factor. After that, the QFD teams looked for the relationship between Customer Needs and Technical Response. Next, the researcher ranked the various techniques in priority order and defined method in improving the customer service of Chiang Mai Night Safari in Predator Prowl Zone.

As a result, there are top ten suggestions for the customer service improvement namely: (1) drive slower, (2) identify each particular stopping point, (3) change seats into the more comfortable ones, (4) charge the same current fee with better service, (5) adding cushion to the old seats, (6) put the light on the animals, (7) spend more time at each stopping point, (8) longer flash the light on the animals, (9) decrease admission fee and (10) lecturer should has additional information. Therefore, the suggestion listed above should be considered in order to improve the customer service.