

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าด้านการบริการการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวมัทวัน บุญพงศ์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.อุดมโชค อาษาวิมลกิจ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าด้านการบริการการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการห่วงโซ่คุณค่าด้านการบริการการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ และผลจากการโยงโยงคุณค่าต่างๆ ในกระบวนการที่เป็นกิจกรรม (Activities) ของสวนสัตว์เชียงใหม่ในรูปแบบของห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) โดยใช้เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้บริหารของสวนสัตว์เชียงใหม่ จำนวน 9 คน และแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมและใช้บริการทางการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ จำนวน 399 คน โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย พบว่ากระบวนการห่วงโซ่คุณค่าด้านการบริการการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ ตามพันธกิจการดำเนินงานของสวนสัตว์เชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ทำสวนสัตว์เชียงใหม่ให้เป็นสวนสัตว์เมืองหนาว 2) ปรับปรุงสถานที่แสดงสัตว์ให้ใกล้เคียงธรรมชาติ 3) จัดภูมิทัศน์บริเวณสวนสัตว์ให้สวยงามตลอดปี 4) ปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มาเที่ยวชมได้ตามมาตรฐานสากล มีการโยงโยงคุณค่าต่างๆ ตามรูปแบบของห่วงโซ่คุณค่า ทั้งในส่วนของกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน ส่วนผลจากการโยงโยงคุณค่าในกระบวนการที่เป็นกิจกรรมซึ่งแสดงจากระดับความพึงพอใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการด้านการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ในภาพรวมพบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะการจัดการห้องน้ำทั้งในส่วนของความสะอาด กลิ่นเหม็น จำนวน และจุดการให้บริการห้องน้ำ ซึ่งผู้บริหารของสวนสัตว์เชียงใหม่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นอีกหนึ่งบริการทางการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ที่พึงส่งต่อไปยังนักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการเที่ยวชมและใช้บริการทางการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ ซึ่งอาจเปลี่ยนระดับ

ความพึงพอใจจากเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมาก เป็นเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้ และ
เป็นที่มาของจำนวนคน และรายได้ของสวนสัตว์เชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Value Chain Analysis of the Chiang Mai Zoo Travel Services

Author Ms. Muttawan Boonpong

Degree Master of Public Administration

Advisor Lecturer Dr. Udomchoke Asavimonkit

ABSTRACT

The purpose of this independent study were to study the value chain process of Chiang Mai Zoo travel services and the results of interrelated values in activity processes which created the value chain of Chiang Mai Zoo. The research instruments were interview form for the zoo's administrators and the satisfaction questionnaire for tourists. Target group were 9 administrators of the zoo and 399tourists. Data were analyzed both qualitative and quantitative.

The results showed that the value chain processes of the zoo travel services according to the missions of the zoo were 1) making Chiang Mai Zoo to be a winter zoo, 2) improving the animal show place close to nature, 3) modify the zoo landscape to be beautiful all year round, 4) improving the service to reach the international standards. The zoo had interrelated values in both primary and support activities. The results of the interrelated values which were evaluated by the satisfaction of the people and tourists were in the high level of satisfaction.

The recommendations on the clean, smell, numbers and service points of the toilets should be the most concern of the administrators because this kind of service was influenced on the satisfaction of the tourists which might change from the high to highest level of the satisfaction and it could be made more people to visit and more income of the zoo.