



ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชาวไทยต่อ
การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต

โดย

นางสาวโรจนา ประทีป ณ ถลาง

วันที่	30	พ.ธ.	2552
เลขทะเบียน	011733	จ.3	

ภพ.

910-921

ร ๑๒๗ ๗

ธ.กร.๕๕๓๗.

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

พ.ศ.2552

**The Communication Factors Effecting Satisfaction of
Thai Tourists in Bangkok Tourism : A Case Study of Dusit Zoo**

By

Miss Rotjana Prateebnatalang

**A Study Report in Partial Fulfillment of the
Requirements for the Master Degree of Communication Arts
Department of Tourism and Entertainment Communication**

Faculty of Communication Arts

KRIRK UNIVERSITY

2009

มหาวิทยาลัยเกริก
คณะนิติศาสตร์
สารนิพนธ์
ของ
นางสาวโรจนา ประทีป กลาง

เรื่อง

ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อ
การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต
ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคามหลักสูตร

นิติศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง

เมื่อวันที่ 30 เดือน มกราคม พ.ศ. 2552

ประธานกรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



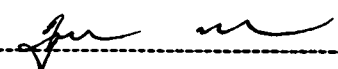
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ)

กรรมการสารนิพนธ์




(รองศาสตราจารย์อรทัย ศรีสันติสุข)

กรรมการสารนิพนธ์



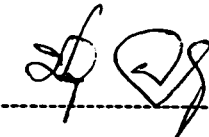
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์)

กรรมการสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา พันธุ์แน่น)

กรรมการสารนิพนธ์



(อาจารย์มูทิดา อารยะศรีสุกร)

หัวหน้าสาขาวิชา



(รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ)

คณบดีคณะนิติศาสตร์



(รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ)

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต
ชื่อผู้เขียน	นางสาวโรจนา ประทีป ณ ถลาง
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง/ คณะนิเทศศาสตร์/ มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร. สมควร กวียะ
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสวนสัตว์ดุสิต 2) เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล, รูปแบบและลักษณะการท่องเที่ยว ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสวนสัตว์ดุสิต และ 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสวนสัตว์ดุสิต โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ คือสอบถามประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต จำนวน 100 คน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ, ค่าความถี่ และ ค่าโคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ 10,000-20,000 บาทและอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิต ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, อาชีพ
3. รูปแบบและลักษณะการท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต ได้แก่ วัตถุประสงค์, ประเภทของนักท่องเที่ยว, ระยะเวลาในการท่องเที่ยว
4. ปัจจัยการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต ได้แก่ สื่อที่ได้รับ และ การให้บริการของเจ้าหน้าที่

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ บรรลุผลสำเร็จลงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำช่วยเหลือและพิจารณาตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นต่างๆ อันมีคุณค่ายิ่งต่อการวิจัยตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงการสรุปข้อมูล ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณอาจารย์คณะนิเทศศาสตร์ สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง มหาวิทยาลัยเกริกทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำดูแลช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือในส่วนตัวคิดทุกท่าน และ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการสละเวลาให้ข้อมูลที่ดี

บุคคลที่สำคัญในความสำเร็จครั้งนี้คือ ครอบครัว ที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนให้กำลังใจ มาโดยตลอด รวมถึงเพื่อนๆ คณะนิเทศศาสตร์ สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง ที่ได้ช่วยเหลือและสนับสนุนผู้วิจัยมาโดยตลอด

ท้ายสุดนี้ คุณค่าและประโยชน์ของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ครอบครัว อาจารย์ที่ให้ ความรู้อันมีคุณค่ายิ่ง และ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการวิจัยนี้ทุกท่าน

โรจนา ประทีป ณ ถลาง
มหาวิทยาลัยเกริก
พ.ศ. 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพประกอบ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 ข้อจำกัดของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิด และสมมุติฐานการวิจัย	
2.1 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
- แนวคิดและทฤษฎีด้านการสื่อสาร	6
- แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
- แนวความคิดเกี่ยวกับสวนสัตว์	14
- ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมซื้อของผู้บริโภค	18
- ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การ รัฐวิสาหกิจ	20
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	26
2.3 สมมุติฐานในการวิจัย	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีวิจัย	
3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสุ่มตัวอย่าง	28
3.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	28
3.3 วิธีการนำเสนอและรายงานผลการวิจัย	28
3.4 ระยะเวลาในการทำการวิจัย	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	30
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว	32
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารเกี่ยวกับสวนสัตว์คูสิต	34
4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสวนสัตว์คูสิต	35
4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต	40
4.6 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย	40
บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	45
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถาม	52
ข ประวัติสวนสัตว์คูสิต	59
บรรณานุกรม	62
ประวัติการศึกษาและการทำงานของผู้วิจัย	67

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	31
2	ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว	33
3	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารเกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิต	34
4	ร้อยละของความพึงพอใจต่อบรรยากาศ	35
5	ร้อยละของความพึงพอใจต่อความสะอาด	36
6	ร้อยละของความพึงพอใจต่อร้านอาหารและร้านขายของ	36
7	ร้อยละของความพึงพอใจต่อสุขา	37
8	ร้อยละของความพึงพอใจต่อบุคลากร	37
9	ร้อยละของความพึงพอใจต่อแผ่นป้าย	38
10	ร้อยละของความพึงพอใจด้านอื่นๆ	38
11	ร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมของการท่องเที่ยวครั้งนี้	39
12	ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต	40
13	ร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	41
14	ร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามลักษณะการท่องเที่ยว	43
15	ร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยการสื่อสาร	44

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1	แบบจำลองของเบอร์โต	6
2	แบบจำลองของลาสเวลล์	7
3	แบบจำลองของโรเจอร์	7
4	กระบวนการสื่อสาร	8
5	แบบจำลอง “7 ตัวเอส ระลอกคลื่นความต้องการของมนุษย์”	13
6	กรอบความคิดในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ	22

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสภาวะการณ์ทั่วโลกกำลังประสบกับปัญหามากมาย เช่น ปัญหาการเพิ่มขึ้นของประชากร ปัญหาการขาดแคลนทรัพยากร วิกฤติและพลังงานต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อไปทั่ว รวมถึงประเทศไทยด้วยก็ประสบปัญหาเหล่านี้ด้วยเช่นกัน ทั้งปัญหาการขาดการค้าและดุลการชำระเงิน ด้านผลิตผลทางเกษตรก็เริ่มมีปัญหามากขึ้นทั้งจำกัดด้านฤดูกาล พื้นที่เพาะปลูก และปัญหาการตลาดในการส่งออก เป็นต้น แต่การท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการเกี่ยวกับการนันทนาการกลับทวีบทบาทมากขึ้น นอกจากนี้สามารถนำรายได้เงินตราเข้าประเทศเป็นจำนวนมาก ยังช่วยในการสร้างงานและช่วยกระจายความเจริญออกไปสู่ส่วนภูมิภาคได้เป็นอย่างดีคืออีกด้วย ทั้งนี้เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วยธุรกิจมากมายหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านที่พัก อาหาร และธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อ โดยตรง คือ บริการ กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรกรรม และหัตถกรรม เป็นต้น

ซึ่งหากต้องการให้การท่องเที่ยวประสบความสำเร็จเพิ่มมากขึ้นจะต้องมีการพัฒนาปัจจัยในการท่องเที่ยวต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารเพราะในชีวิตประจำวันของคนเรา มีเรื่องที่จะต้องเกี่ยวข้องและติดต่อกับบุคคลต่างๆ อยู่เสมอ ทั้งในเรื่องส่วนตัวและกิจการงาน การสื่อสารจึงมีความจำเป็นหากมีระบบการสื่อสารที่ดี มีการใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม หรือรู้จักเลือกช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ดีแล้ว ก็เชื่อแน่ว่าการท่องเที่ยวนั้นจะมีโอกาสได้รับความสำเร็จอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

กรุงเทพมหานครเป็นแหล่งรวมกิจกรรมสำคัญทุกประการ กล่าวคือ เป็นเมืองหลวง เมืองท่า เมืองอุตสาหกรรม เป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่ง ศูนย์การค้าธุรกิจ ศูนย์กลางการท่องเที่ยว เป็นที่ตั้งที่ทำการรัฐบาล โรงเรียน กิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ทำให้กรุงเทพฯ ต้องขยายตัว ทั้งการเพิ่มประชากรจากการย้ายถิ่นมาจากชนบท ด้านอาคาร และด้านการใช้พื้นที่ขยายอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการใช้พื้นที่เพื่อการอยู่อาศัยและปลูกสร้างอาคาร จึงคุกคามพื้นที่ว่างในเมืองมากขึ้นทุกขณะและเพิ่มความแออัดให้เกิดขึ้นกับเมือง จากสภาพการณ์ทำให้เกิดปัญหามากๆ รวมถึงปัญหาขาดแคลนสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (เมตตา เสวตเลข, 2539 :1)

ดังนั้น ในสภาวะการณ์ปัจจุบันความต้องการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจจึงทวีความสำคัญ เพราะเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดความตึงเครียดและก่อให้เกิดความเพลิดเพลิน อีกทั้งยังช่วยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่ามาซึ่งรายได้ของประเทศ แหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการหรือสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่สำคัญประเภทหนึ่ง คือ สวนสัตว์ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ

สวนสัตว์ (zoo, zoological park) คือ สถานที่จัดแสดงสัตว์ป่าที่จับมาได้จากป่าใหญ่ หรือนำเข้าจากต่างประเทศ และมีสวนอนุรักษ์ศึกษาเพื่อศึกษาชีวิตของสัตว์ป่าทุกชนิด จะเป็นสัตว์ป่า สัตว์ปีก สัตว์เลื้อยคลาน และสัตว์น้ำ สวนสัตว์นับเป็นสถานที่ท่องเที่ยวอย่างหนึ่ง ที่ดึงดูดผู้ชมเป็นจำนวนมาก การจัดแสดงมักมีการแบ่งเป็น โซน โดยเน้นให้เห็นสภาพความเป็นอยู่ หรือจัดกลุ่มสัตว์เป็นประเภทๆ เช่น ตามความแตกต่าง/คล้ายกันของสัตว์ (Systematic Theme) , ตามถิ่นกำเนิด (Zoogeographic Theme), ตามสภาพแวดล้อมของกลุ่มสัตว์ (Ecological Theme), ตามพฤติกรรม (Behavioral Theme), ตามความนิยม (Popular Theme) และ สวนสัตว์เปิด (Open Zoo) ในส่วนสวนสัตว์เปิด อาจมี Theme ข่อยที่น่าสนใจ เช่น จัดให้มีการจำลองหมู่บ้านคนป่าในเคนยา ที่ San Diego Wild Park เป็นต้น นอกจากนี้สวนสัตว์อาจมีสวนสัตว์เด็ก (Children Zoo) คล้ายสนามเด็กเล่น มีร้านขายของที่ระลึก และร้านอาหารในสวนสัตว์ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2550)

สวนสัตว์ดุสิต เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจแห่งหนึ่งที่เกิดขึ้นในรูปของสวนสัตว์และสวนสาธารณะ เดิมเป็นสวนหนึ่งของพระราชอุทยานสวนดุสิต ซึ่งประชาชนทั่วไปเรียกว่า "เขาดินวนา" พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าให้สร้างขึ้นเป็นสวนพฤกษชาติสำหรับส่วนพระองค์ ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2481 ในสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 8 คณะรัฐบาล จอมพล ป. พิบูลสงคราม เห็นว่าสวนสัตว์ดุสิต หรือ เขาดินวนาถูกปล่อยให้รกร้างว่างเปล่าโดยไร้ประโยชน์ จึงได้กราบบังคมทูลขอพระราชทานให้เทศบาลนครกรุงเทพดำเนินการจัดสร้างเป็นสวนสัตว์ และเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และได้รับพระมหากรุณาธิคุณ โปรดเกล้าฯ พระราชทานกวางดาว กับสัตว์อื่น ๆ อีก 2-3 ชนิด จากสวนอัมพรมาเลี้ยงไว้ในเขาดินวนา ตั้งชื่อสวนสัตว์นี้ว่า "สวนสัตว์ดุสิต" อยู่ในการดำเนินงานของเทศบาลนครกรุงเทพ จนมาถึง พ.ศ. 2497 จึงได้จัดตั้งขึ้นเป็นองค์การสวนสัตว์ ซึ่งอยู่ภายในสวนสัตว์ดุสิต (www.thaiwebbase.com/khaodin/index.asp, 2550)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ทำการศึกษาดังปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์ดุสิต ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับคนในครอบครัวทุกเพศทุกวัย โดยผลที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปประยุกต์หาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ

ของนักท่องเที่ยวให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งส่งผลให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจต่อแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสวนสัตว์คูสิต
2. เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล, รูปแบบและลักษณะการท่องเที่ยว ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสวนสัตว์คูสิต
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสวนสัตว์คูสิต

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้คัดเลือกประชากรจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์คูสิต จำนวน 100 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์คูสิต
3. ขอบเขตด้านเวลา ได้ทำการสำรวจภาคสนาม และแจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปเที่ยวสวนสัตว์คูสิตในระหว่างเดือนมิถุนายน 2551
4. ขอบเขตด้านตัวแปร
 - 4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, รายได้, อาชีพ 2. รูปแบบและลักษณะการท่องเที่ยว ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการเดินทาง, ประเภทนักท่องเที่ยว, ระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยว 3. สื่อที่ได้รับ 4. การให้บริการของพนักงาน
 - 4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสวนสัตว์คูสิต

1.4 ข้อยกเว้นของการวิจัย

ศึกษาเฉพาะบุคคลที่เข้าไปใช้บริการภายในสวนสัตว์คูสิต ซึ่งครอบคลุมเป้าหมายที่เป็นกลุ่มเด็กนักเรียนและประชาชนชาวไทยทั่วไป ทั้งนี้ผู้วิจัยมิได้กำหนดสัดส่วนของกลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาใช้บริการภายในสวนสัตว์คูสิต แต่ประการใด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวสวนสัตว์คูสิต

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต

3. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยนี้ มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสวนสัตว์ดุสิตให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และคาดว่าข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนและพัฒนาสวนสัตว์ดุสิตต่อไป

1.6 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในสวนสัตว์ดุสิต

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในสวนสัตว์ดุสิต ซึ่งเป็นสวนสัตว์ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร

ประเภทของนักท่องเที่ยว หมายถึง ลักษณะของการมาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต เช่น มาคนเดียว มากับเพื่อน มาเป็นกลุ่ม หรือเป็นหมู่คณะ

พาหนะในการเดินทาง หมายถึง นักท่องเที่ยวใช้พาหนะชนิดรถยนต์ส่วนบุคคล รถยนต์รับจ้าง รถโดยสารประจำทาง รถจักรยานยนต์ เดิน เพื่อมาเที่ยวในสวนสัตว์ดุสิต

ระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยว หมายถึง จำนวนระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวอยู่ในบริเวณสวนสัตว์ดุสิต

สวนสัตว์ดุสิต หรือ เขาดินวนา หมายถึง สวนสัตว์และสวนสาธารณะแห่งแรกของประเทศไทย ตั้งอยู่เลขที่ 71 ถนนพระรามที่ 5 แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ใกล้กับสนามเสือป่าและพระที่นั่งอนันตสมาคม มีเนื้อที่ 112 ไร่กับ 277 ตารางวา

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

รูปแบบและลักษณะการท่องเที่ยว หมายถึง ข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่มีรูปแบบและลักษณะการท่องเที่ยวของตนเอง ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการเดินทาง ประเภทนักท่องเที่ยว

สื่อที่ได้รับ หมายถึง แหล่งข้อมูลหรือข่าวสารที่นักท่องเที่ยวได้รับทราบเกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิต

ปัจจัยการสื่อสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท

1. ปัจจัยการสื่อสารเชิงวัจนะ หมายถึง การใช้ภาษาพูดในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยว

กับเจ้าหน้าที่ภายในสวนสัตว์ดุสิต, เนื้อหาของสื่อต่างๆ ที่เกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิต ได้แก่ โปรเตอร์ ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ, ป้ายบอกสถานที่, ป้ายบอกประวัติความเป็นมา, การบอกต่อนักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวไปยังบุคคลอื่น

2. ปัจจัยการสื่อสารเชิงอวัจนะ หมายถึง ภาษาท่าทาง หรือกริยาท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ภายในสวนสัตว์ดุสิต เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง, การสุภาพเรียบร้อย, การให้ความสนใจดูแล

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่ภายในสวนสัตว์ดุสิต

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่เกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

ผู้รับข่าวสาร หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต

องค์การรัฐวิสาหกิจ หมายถึง องค์การประเภทหนึ่งที่ตั้งขึ้นเพื่อดำเนินงานบริการสาธารณะ มีการประสานงานของคนเป็นจำนวนมากอย่างเป็นระบบ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะใช้สวนสัตว์ดุสิต

พฤติกรรมการให้บริการ หมายถึง กริยาอาการและการสนทนาที่แสดงออก ขณะเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิด และสมมุติฐานการวิจัย

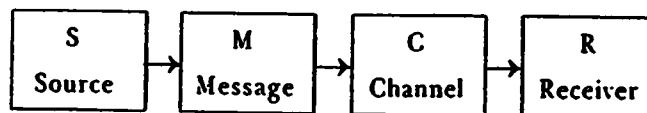
2.1 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวความคิด ทฤษฎี จากเอกสารและผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านการสื่อสาร

“มนุษย์ทุกคนต้องมีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อการดำรงชีวิตในสังคม และเพื่อการพัฒนาสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น การติดต่อกันของมวลมนุษย์จะมีอยู่ตลอดเวลาตั้งแต่เกิดจนตาย ตั้งแต่ตื่นนอนจนหลับ มนุษย์ได้ใช้ความพยายามอันยาวนานในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจตนและให้ตนเข้าใจผู้อื่นจนเกิดการติดต่อกสื่อสารกันในรูปแบบต่างๆ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาใบ้ เป็นต้น การเกิดภาษา ที่ใช้ติดต่อกันในแบบต่างๆ ก็เนื่องมาจากความพยายามของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆทางการสื่อสาร อันอาจเป็นเหตุให้เกิดความล้มเหลวทางการสื่อสารในการติดต่อกสื่อสารนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความเข้าใจความหมายของสาร สามารถถอดรหัส เป็นความเข้าใจที่ตรงกันกับที่ผู้ส่งสารส่งมา การติดต่อกสื่อสารของคนแต่ละกลุ่มจะใช้รหัสการติดต่อแตกต่างกันจึงทำให้เกิดภาษามากมายหลายภาษาขึ้นในโลก”(เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต, 2540)

เบอร์โล (Berlo) (อ้างถึงในคาริกา จารุวัฒนกิจ, 2539 : 12) ได้สร้างแบบจำลองซึ่งแสดงให้เห็นองค์ประกอบต่างๆ ของการสื่อสารไว้อย่างชัดเจน องค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล มี 4 องค์ประกอบ คือ ผู้ส่งสาร (Source) สาร (Message) สื่อ (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) นิยมเรียกกันแพร่หลายทั่วไปตามอักษรย่อ S-M-C-R โดยปัจจัยย่อยต่างๆ ขององค์ประกอบทั้ง 4 อย่างต่างก็มีส่วนช่วยให้การสื่อสารได้ผลสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 1 แบบจำลองของเบอร์โล

ลาสเวลล์ (Lasswell) (คูติน ชาวหินฟ้า, 2550) มุ่งอธิบายกระบวนการสื่อสาร ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการสื่อสาร จากคำถามที่ว่า ใคร กล่าวอะไร ผ่านช่องทางใด กับใคร ด้วยผลประการใด เป็นกระบวนการสื่อสารแบบง่าย ๆ ระหว่างบุคคลซึ่งต้องกระทำค่อนหน้า และมีการคาดหวังผลจากการสื่อสารในเวลาเดียวกัน แต่ไม่มีการตรวจสอบผลสะท้อนกลับ

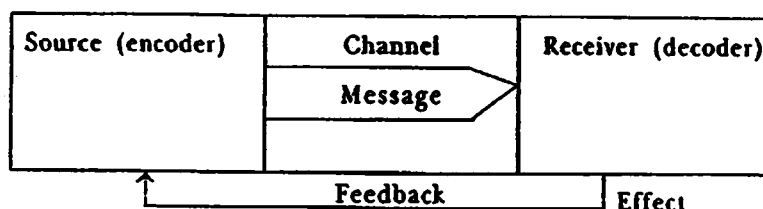


ภาพที่ 2 แบบจำลองของลาสเวลล์

โรเจอร์ (Roger) (อ้างถึงในคาริกา จารุวัฒนกิจ, 2539 : 13) ได้ขยายแบบจำลองของลาสเวลล์เพิ่มเติม องค์ประกอบที่สำคัญคือ ผลของการสื่อสาร (Effect) แบบจำลองของโรเจอร์ เรียกโดยย่อว่า S-M-C-R-E-F แบบจำลองนี้ชี้ให้เห็นความสำคัญของปัจจัยสิ่งแวดล้อม (Environment) หรือสถานการณ์ (Situation) ซึ่งการสื่อสารเกิดขึ้นด้วย

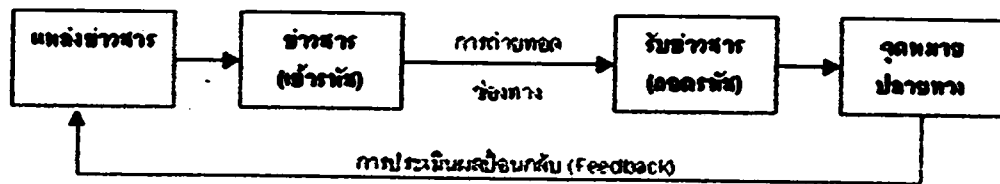
ผลของการสื่อสาร (Effect) (อ้างถึงในคาริกา จารุวัฒนกิจ, 2539 : 14) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงหรือข้อแตกต่าง ซึ่งเกิดขึ้นกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อันเนื่องมาจากข่าวสารที่ได้รับในระดับบุคคล ซึ่งเป็นระดับจุลภาคนั้น ผลของการสื่อสารมักจะปรากฏในรูปของการเปลี่ยนแปลงระดับความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมของคน

ส่วนปฏิบัติการได้ตอบ (Feedback) (อ้างถึงในคาริกา จารุวัฒนกิจ, 2539 : 14) หมายถึง วิธีการหรือกริยาที่ฝ่ายผู้รับสารใช้ หรือ แสดงออกมาให้ผู้ส่งสารได้รับทราบ ทั้งนี้ เนื่องจากผลของข่าวสาร Feedback นับว่าเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้ส่งสารสามารถหยั่งทราบ ว่า ข่าวสารที่ส่งออกไปนั้น ได้รับผลตามเป้าหมายหรือไม่เพียงใด และยังทำหน้าที่เป็นกลไกควบคุมของกระบวนการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Feedback ที่เป็นผลเสีย หรือเชิงลบ มีบทบาทสำคัญมากเพราะจะคอยแจ้งให้ผู้ส่งสารทราบว่าการสื่อสารผิดพลาด ล้มเหลว หรือบกพร่องแค่ไหน เพียงไร เพื่อจะได้หาทางปรับปรุงและแก้ไขให้ดีขึ้น ส่วน Feedback ที่เป็นผลดีหรือเชิงบวก ไม่เกี่ยวข้องเท่าไร



ภาพที่ 3 แบบจำลองของโรเจอร์

จากคำกล่าวดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่า การสื่อสารของมนุษย์เป็นกระบวนการที่มีพลวัต (Dynamic) มีผลกระทบต่อกันและกันระหว่างองค์ประกอบของการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารของมนุษย์จึงมีความต่อเนื่อง (Continuous) มีการเปลี่ยนแปลง (Changing) ต้องอาศัยการปรับตัวตลอดเวลา การสื่อสารเป็นกระบวนการส่งสารหรือความรู้ซึ่งเป็นสิ่งเร้าต่างๆ ให้แก่ผู้รับสาร โดยผ่านพาหะซึ่งนำสื่อหรือข้อเท็จจริงต่างๆ การสื่อสารทุกระดับตั้งแต่ระดับง่ายไปจนถึงระดับซับซ้อนมากขึ้นนั้น มีขั้นตอนและผลปรากฏต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังรูปแบบต่อไปนี้



ภาพที่ 4 กระบวนการสื่อสาร

ทฤษฎีการสื่อสาร คือ การอธิบายการสื่อสารในด้านความหมาย กระบวนการ องค์ประกอบ วิธีการ บทบาทหน้าที่ ผล อิทธิพล การใช้ การควบคุม แนวคิดของศาสตร์ต่างๆ แนวโน้มอนาคต และปรากฏการณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร แต่การอธิบายต้องมีการอ้างอิงอย่างมีเหตุผลที่ได้จากหลักฐาน เอกสาร หรือปากคำของมนุษย์ (สมควร กวียะ, 2546 :43-48)

ทฤษฎีการสื่อสารมีความหมายครอบคลุมกว้างขวาง ดังนี้

1. ทฤษฎีเพื่อการสื่อสาร เกิดขึ้นมานานก่อนที่จะมีการศึกษาในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เริ่มด้วยปรัชญาพุทธและปรัชญากรีก ที่ว่าด้วยการคิดและการพูด หลักวิธีการเผยแพร่ศรัทธาของศาสนาคริสต์ ทฤษฎีเศรษฐกิจการเมืองต่างๆ ว่าด้วยเสรีภาพของการแสดงออกตั้งแต่ก่อนการปฏิวัติฝรั่งเศส ทฤษฎีทางการแพทย์และสรีรวิทยาที่ว่าด้วยประสาทกับการรับสารและสมรรถภาพในการส่งสารของมนุษย์ ทฤษฎีจิตวิเคราะห์และจิตบำบัดของฟรอยด์ รวมไปถึงหลักและทฤษฎีต่างๆ ว่าด้วยภาษา สังคม และวัฒนธรรม ล้วนแล้วแต่เป็นทฤษฎีของสาขาต่างๆ ที่ทำหน้าที่เป็นทฤษฎีแนวปฏิบัติ เพื่อการสื่อสารภายในบุคคล ระหว่างบุคคล การสื่อสารในกลุ่มหรือการสื่อสารในสังคมใหญ่ แม้แต่ภายในสาขานิเทศศาสตร์ ก่อนที่จะมีการสถาปนาเป็นสาขาการศึกษาในยุโรปและอเมริกาตอนต้นศตวรรษที่ 20 ความรู้ที่ได้มาจากการปฏิบัติงานวิชาชีพวารสารศาสตร์ ก็ยังมีบทบาทเป็นทฤษฎีหลักเพื่อการศึกษาปฏิบัติเรื่อยมา จนกระทั่งกลายเป็นหลักสูตรระดับปริญญาตรีที่สหรัฐอเมริกาขยายไปเจริญเติบโตที่เอเชียตะวันออก เอเชียใต้ อังกฤษ และออสเตรเลีย ในช่วง 20 ปี ก่อนศตวรรษที่ 21

โดยสรุปทฤษฎีเพื่อการสื่อสารก็คือ ทฤษฎีแนวปฏิบัติ (operational theory) หรือหลักวิชา ทั้งมวลในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารมวลชนที่อาศัยหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ ภาพยนตร์ และการสื่อสารธุรกิจที่มีการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ เป็นหลักสำคัญ

2. ทฤษฎีของการสื่อสาร หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 มหาวิทยาลัยในสหรัฐได้พัฒนาการศึกษานิเทศศาสตร์ที่เน้นสอนการปฏิบัติงานทางวิชาชีพ (professional practice) ไปสู่การศึกษาวิจัย เพื่อสร้างทฤษฎีแนวปรัชญาวิทยาศาสตร์ โดยแรงผลักดันส่วนหนึ่งจากอิทธิพลทางปัญญาของ นักวิชาการที่อพยพมาจากยุโรป อาทิ ลูอิน และลาซาร์สเฟลด์

ทฤษฎีของการสื่อสารจึงเริ่มก่อตัวขึ้น โดยค่อย ๆ แยกจากทฤษฎีทางสังคมวิทยา จิตวิทยา และภาษา กลายมาเป็นศาสตร์ใหม่ในตัวของมันเองที่เรียกว่า “การสื่อสารมวลชน” (mass communication study) มุ่งวิจัยผลของสื่อมวลชนที่มีต่อการเมือง สังคม และวัฒนธรรม เราเรียก ทฤษฎีแนวปรัชญาวิทยาศาสตร์ในระยะเริ่มแรกนี้ว่า “ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน” (Mass Communication Theory)

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร ทฤษฎีแนวปฏิบัติในนิเทศศิลป์ และทฤษฎีแนวปรัชญา วิทยาศาสตร์ในนิเทศศาสตร์ ได้ร่วมกันสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ทฤษฎีการสื่อสารเป็นอย่างยิ่ง สามารถผลิตบัณฑิตออกไปทำงานในวิชาชีพได้มาก ๆ เฉพาะในประเทศไทย ซึ่งมีนักศึกษาใน สาขานี้รวมทั้งสิ้นไม่ต่ำกว่า 50,000คน มีบัณฑิตที่จบออกไปปีละหลายพันคน ปัญหาที่บัณฑิตส่วนใหญ่ในประเทศต่าง ๆ ต้องเผชิญมีความคล้ายคลึงกัน คือ ไม่สามารถนำทฤษฎีไปใช้ปฏิบัติได้ใน วงการวิชาชีพที่ส่วนมากยังมีลักษณะอนุรักษนิยม (conservatism) อนุรักษนิยมในแง่ที่นักวิชาชีพ ส่วนใหญ่ยังมิได้ศึกษาเล่าเรียนมาโดยตรง และในแง่ที่ยังจะต้องผูกพันกับผลประโยชน์ของธุรกิจที่ เป็นเจ้าของสื่อหรือเป็นผู้อุปถัมภ์สื่อ โดยการให้โฆษณาหรือประชาสัมพันธ์

โดยสรุป ทฤษฎีการสื่อสารก็คือการอธิบายการสื่อสารในด้านความหมาย กระบวนการ องค์ประกอบ หลักการ วิธีการ บทบาทหน้าที่ ผล อิทธิพล การใช้ การควบคุม ปรัชญาการณที่เกี่ยวกับการสื่อสาร สภาพปัญหา และแนวโน้มในอนาคต รวมทั้งการอธิบาย แนวคิดของศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการสื่อสาร

ทฤษฎีการสื่อสารแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ

- (1) ทฤษฎีการสื่อสารแนวปฏิบัติ ที่พัฒนามาจากทฤษฎีเพื่อการสื่อสาร
- (2) ทฤษฎีการสื่อสารแนวปรัชญาวิทยาศาสตร์ ที่พัฒนามาจากทฤษฎีของการสื่อสาร
- (3) ทฤษฎีการสื่อสารแนววิพากษ์ ที่พัฒนามาจากทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

ประเภทของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ (อวยพร พานิช, 2532 : 254) ได้แก่

1. วจนภาษา (Verbal Language) หมายถึง ภาษาที่แสดงออกในรูปของถ้อยคำ ตัวอักษร เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน

2. อวจนภาษา (Non- Verbal Language) หมายถึง ภาษาที่ไม่ได้แสดงออกโดยถ้อยคำ คำพูด หรือ ตัวอักษร โดยตรง แต่แสดงออกทางอื่นซึ่งสามารถสื่อความหมายได้

ริชาร์ด คิมเบลบี และ เกรม เบอร์ตัน (Richard Dimbleby & Graeme Burton, 1985 : 43-46) ได้แบ่งประเภทของอวจนภาษาออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ภาษาท่าทาง (Body Language) จากภาษาท่าทางทำให้ผู้ทำการสื่อสารสามารถรับทราบความรู้สึก ทักษะคิด และความตั้งใจของคู่สื่อสารได้ เช่น การแสดงสีหน้า การวางท่า ระยะห่าง และการสัมผัส

2. ปริภาษา (Paralanguage) เช่น การเน้นน้ำเสียง การเว้นระยะห่างของคำพูด หรือแม้แต่การกระแอมขณะพูด

3. เครื่องแต่งกาย (Dress) หมายความว่ารวมทั้งที่เป็นเสื้อผ้า เครื่องประดับ และการแต่งตัว ปัจจัยกำหนดความดึงดูดใจในการสื่อสารระหว่างบุคคล (บุษบา สุทธิกร, 2531 : 257-259) ได้แก่

1. ลักษณะดึงดูดใจของคู่สื่อสาร หมายความว่า

- ลักษณะดึงดูดใจในรูปร่างหน้าตา มนุษย์เรียนรู้ลักษณะด้านร่างกายที่สวยงาม รูปร่างที่ได้สัดส่วน

- ลักษณะดึงดูดใจในบุคลิกภาพ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

(1) บุคลิกภาพที่เป็นที่ชอบพอย่างสูง เช่น ความจริงใจ ซื่อสัตย์ เข้าใจต่อกันฟังพาอาศัยได้ ความเกรงใจต่อผู้อื่น ความกรุณาปรานี ความเป็นมิตร ความรับผิดชอบ ความร่าเริง เป็นต้น

(2) บุคลิกภาพที่เป็นคุณลักษณะ ที่อยู่ระหว่างบวกเล็กน้อยกับลบเล็กน้อย ได้แก่ ความดีฮั่น ก้าวร้าว ก้าวหาญ เจ็บขริบ ใจเร็ว ซื่อาย เป็นต้น

(3) บุคลิกภาพที่เป็นคุณลักษณะที่น่ารังอย่างยิ่ง ได้แก่ มารยาทไม่ดี ไม่เป็นมิตร เป็นคนปากมาก เห็นแก่ตัว ใจแคบ หยาบกระด้าง ไม่จริงใจ โหดร้าย โทก เป็นต้น

2. ความใกล้ชิดของคู่สื่อสาร มนุษย์มีธรรมชาติที่จะสื่อสารกับคนที่ใกล้ชิด เพราะเมื่อใกล้ชิดสิ่งใดแล้ว ก็มักจะเอาความรู้สึกของคนเข้าไปผูกพัน และมักมีทัศนคติที่ดีกับคนที่ตนได้ใกล้ชิดด้วย

3. การให้แรงเสริมแก่คู่สื่อสาร บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะสื่อสารกับคนที่ให้สิ่งที่ทำให้คนพอใจ นั่นคือ คนที่สามารถให้แรงเสริมแก่ตนได้นั่นเอง แรงเสริมนี้อาจเป็นวัตถุประสงค์ของหรือตัวเสริมแรงทางสังคม ได้แก่ การพูดจาไพเราะ การยกย่องชมเชย

4. ความคล้ายคลึงกันของคู่สื่อสาร เช่น ลักษณะสีผิว หน้าตา บุคลิกภาพ ความชอบทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ฯลฯ ที่คล้ายคลึงกัน ทำให้คู่สื่อสารสามารถเข้าถึงกันและกันในการสื่อสารมากขึ้น

5. การเสริมความแตกต่างของคู่สื่อสาร บางครั้งคนเราในบางสถานการณ์ ก็ชอบที่จะสื่อสารกับคนที่มีลักษณะแตกต่างไปจากตัวเอง ทั้งนี้เพราะสิ่งที่ต่างไปจากคนนั้น ได้สนองตอบความต้องการของคน เป็นส่วนทำให้ตนเองสมบูรณ์ขึ้น

2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ฮาร์วี วอลเลสไตน์ (Harvey Wallestein, 1971 : 25-26) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อ ได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end-state in felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เบนจามิน บี วอลแมน (Benjamin B. Wolman, 1973 : 384) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Needs) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

วิลลิสทรี ทรยากรู (2526 : 74) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

พิชัย ศรีใส (2534 : 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานนั้น อันเนื่องมาจากการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

อินทิตรา วัฒนนิมานนท์ (2534 : 8) ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาพความรู้สึกหรือระดับความพอใจซึ่งมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

เมตตา เสวตเลข (2539 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้น ได้ไม่รับการตอบสนอง

สรุป ความพึงพอใจตามแนวคิดของผู้วิจัยว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข อันเนื่องมาจากการตอบสนองต่อความต้องการ หรือ บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ในด้านแนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีกล่าวไว้ในงานวิจัยในอดีต ไม่ว่าจะเป็น การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ หรือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow's General Theory Human Motivation) และ Abraham H. Maslow (1970 : 69-80) มาอธิบายซึ่งอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเริ่มพัฒนาจากความต้องการในระดับต่ำ (Lower needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) ก่อน เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความ ต้องการในระดับสูงต่อไป (Higher needs)

มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน และเป็นสิ่งที่ จำเป็นที่สุดในการดำรงชีพ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทาง เพศ
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการความมั่นคง ปลอดภัยใน ชีวิต รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นทางใจ
3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการให้สังคมยอมรับ คนเข้าเป็นสมาชิก การได้รับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการมีฐานะเด่น หรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้สังคม หรือนุคคลอื่นๆ ยกย่องสรรเสริญ
5. ความต้องการที่จะ ได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self Realization or Self Actualization) เป็นความต้องการที่อยากแก่การเสาะแสวงหา

สมควร กวียะ (2547 : 25-26) ได้ทำแบบจำลอง “7 ตัวเอส ระลอกคลื่นความต้องการของ มนุษย์ (Somkuan's Seven Sigma of Human Basic Needs)” ประกอบไปด้วย

1. Sex-love ความต้องการความรักความใคร่
2. Survival ความต้องการความอยู่รอด
3. Safety-security ความต้องการความปลอดภัยมั่นคง
4. Social need ความต้องการสังคม
5. Self-esteem ความต้องการความภาคภูมิใจ
6. Self-actualization ความต้องการความสำเร็จ
7. Aesthetics of life ความต้องการความสวยงามหรือสุนทรียภาพแห่งชีวิต



ภาพที่ 5 แบบจำลอง “ 7 ตัวเอส ระลอกคลื่นความต้องการของมนุษย์ ”

ในขณะที่มาส โลว์จัดความรักอยู่ในลำดับที่ 3 ต่อจากความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัย แบบจำลอง 7 ตัวเอสข้างต้นนี้จัดให้ความรักใคร่ (sex-love) เป็นศูนย์กลางใจของความต้องการ (Heart of the Human Needs) ส่วนความต้องการทั้ง 6 ที่เหลือเป็นเพียงความต้องการที่เพิ่มเติมเสริมส่งความต้องการความรักใคร่เท่านั้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ฮิลการ์ตและคณะ (อ้างถึงในซรีนิ เลขจินดา, 2535 : 15) กล่าวว่าสิ่งจูงใจ (incentive) ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งจูงใจทางบวก (Positive incentive) ซึ่งได้แก่กิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมทางวัตถุที่จะสร้างความพึงพอใจตามเงื่อนไขของความต้องการ เช่น อาหาร เป็น

สิ่งจูงใจที่สร้างความพึงพอใจต่อแรงขับ (drive) เกี่ยวกับความหิว นำเป็นสิ่งจูงใจที่สร้างความพึงพอใจต่อแรงขับเกี่ยวกับความกระหาย อย่างไรก็ตามบางครั้งสิ่งจูงใจทางบวกก็ไม่ได้สร้างความพอใจต่อความต้องการทางกายภาพ แต่อาจเกิดจากเหตุเฉพาะตัวของบุคคล เช่น รสหวาน อาจเป็นความพอใจของแต่ละบุคคล แม้ว่าไม่ได้ให้คุณค่าทางอาหาร

จากแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังได้กล่าวมานี้ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง เมื่อเกิดความต้องการ บุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน แต่เนื่องจากทรัพยากรในโลกนี้มีอยู่จำกัด ดังนั้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุด เมื่อมีการจัดทรัพยากรที่มีอยู่อย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอันหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจ

3. แนวคิดเกี่ยวกับสวนสัตว์

ประวัติสวนสัตว์ไทย

ในปี พ.ศ. 2497 หรือราว 53 ปีมาแล้ว องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยถูกก่อตั้งขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานทางราชการที่มีหน้าที่ดูแลสวนสัตว์โดยตรง จวบจนปัจจุบันองค์การสวนสัตว์มีสวนสัตว์อยู่ภายใต้การรับผิดชอบทั้งสิ้น 5 แห่ง ประกอบด้วยสวนสัตว์ดุสิต, สวนสัตว์เปิดเขาเขียว, สวนสัตว์เชียงใหม่, สวนสัตว์นครราชสีมา และแห่งสุดท้ายสวนสัตว์สงขลา ซึ่งเปิดให้บริการแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 แต่สำหรับสวนสัตว์แห่งแรกในประเทศไทยมีความเก่าแก่มากกว่านั้นมาก และมีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ

ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างสวนพฤกษชาติขึ้นในเขตของพระราชอุทยานสวนดุสิต โดยมีการนำดินมาถมสร้างเป็นเนินเขากลางน้ำด้วย ดังนั้นพระองค์จึงโปรดเรียกว่า “เขาคินวนา” ครั้นในคราวที่เสด็จประพาสหมู่เกาะชวาเมื่อปี พ.ศ. 2451 พระองค์ได้ทรงนำกวางดาวจำนวนหนึ่งกลับมาด้วยและ โปรดให้เลี้ยงไว้ที่

สวนกวางซึ่งตั้งอยู่ในบริเวณพระที่นั่งอัมพรสถาน ซึ่งในกาลต่อมาถูกหลานของกวางควาผู้นี้ก็ได้อพยพมาไว้ที่สวนสัตว์ดุสิต

ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองปี พ.ศ. 2475 คณะรัฐบาลในสมัยนั้น ซึ่งมีจอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี ได้กราบบังคมทูลขอพระราชทานที่บริเวณสวนดุสิต จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล รัชกาลที่ 8 เพื่อให้เทศบาลนครกรุงเทพฯดำเนินการจัดทำเป็นสวนสัตว์ และเป็นที่พักผ่อนของประชาชน

ในวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2481 พระองค์เจ้าอาทิตย์ทิพอาภา ประธานผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ ได้พระราชทานอนุมัติในพระนามของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล ให้เทศบาลนครกรุงเทพฯรับสวนดุสิตไปดำเนินการตามที่ขอ เทศบาลนครกรุงเทพฯจึงได้ย้ายกวางควาจากพระที่นั่งอัมพรสถานมาไว้ที่สวนดุสิต และรวบรวมสัตว์ทั้งในประเทศและต่างประเทศมาเลี้ยงไว้เพื่อให้ประชาชนเข้าชม อีกทั้งตกแต่งสถานที่เพื่อให้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และให้สถานที่แห่งนี้ใช้ชื่อว่า “สวนสัตว์ดุสิต” อันเป็นสวนสัตว์แห่งแรกในประเทศไทย

สวนสัตว์เชียงใหม่เป็นสวนสัตว์ไทยอีกแห่งซึ่งถือได้ว่ามีความเก่าแก่ไม่น้อยเช่นกัน สวนสัตว์เชียงใหม่ก่อตั้งขึ้นโดย นายฮาโรลด์ เมสัน ชังก์ ชาวอเมริกันซึ่งเข้ามาเป็นครูฝึกตำรวจตระเวนชายแดน นายชังก์ได้เลี้ยงสัตว์ต่างๆ ไว้ที่บริเวณเชิงคอยสุเทพมากมาย ครั้นเมื่อจำนวนสัตว์เพิ่มมากขึ้น ประชาชนจึงให้ความสนใจที่จะเข้าชม และในปีพ.ศ. 2498 องค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงได้ใช้ที่ดินบริเวณนั้นประมาณหกสิบไร่เพื่อจัดสร้างเป็นสวนสัตว์เชียงใหม่ขึ้น

เมื่อนายฮาโรลด์ เมสัน ชังก์ เสียชีวิตลง องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ติดต่อองค์การสวนสัตว์ เพื่อขอโอนสวนสัตว์เชียงใหม่ให้มาอยู่ภายใต้การดูแลขององค์การสวนสัตว์ และองค์การสวนสัตว์ได้รับมอบสวนสัตว์เชียงใหม่ เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2520

สวนสัตว์เปิดเขาเขียว ก่อตั้งขึ้นเมื่อปีพ.ศ. 2516 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสถานที่ระบายสัตว์จากสวนสัตว์ดุสิต เป็นสวนสัตว์เปิดแห่งเดียวในประเทศไทยที่เลี้ยงสัตว์นานาพันธุ์กว่า 300 ชนิด จำนวนมากถึง 8,000 ตัว บนพื้นที่กว่า 5,000 ไร่ ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว - เขาชมัญญ์ จังหวัดชลบุรี เป็นสถานที่ที่มีบทบาทในการสร้างความสมดุลทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์รวมเสือนานาชนิดที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียอาคเนย์ ควบคู่ไปกับการศึกษาวิจัย การอนุรักษ์สัตว์ป่าและธรรมชาติ ได้เปิดให้บริการแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวเข้าชมเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2521

ในปี พ.ศ. 2532 องค์การสวนสัตว์ได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ดำเนินการจัดสร้างสวนสัตว์ในส่วนภูมิภาคขึ้นอีกสองแห่ง คือ สวนสัตว์นครราชสีมา และสวนสัตว์สงขลา โดยมี

วัตถุประสงค์เพื่ออนุรักษ์และขยายพันธุ์สัตว์ป่า เพื่อการศึกษา และเป็นสถานที่พักผ่อนสำหรับประชาชน

สวนสัตว์นครราชสีมา ซาฟารีแห่งภาคอีสาน ก่อตั้งเมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2532 เป็นสวนสัตว์ที่มีความทันสมัยและการจัดการที่ได้มาตรฐานที่สุดแห่งหนึ่งของเอเชีย มีพื้นที่ 545 ไร่ ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบดินลูกรังและปรับพื้นที่เป็นลูกคลื่นทำให้องค์ดูคล้ายทุ่งหญ้าสะวันนา และมีการนำสัตว์จากแอฟริกาและเอเชียมาจัดแสดง เปิดให้ประชาชนเข้าชมอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2539 โดยพลเอก เปรม ติณสูลานนท์ องคมนตรีและรัฐบุรุษให้เกียรติมาเป็นประธานในพิธี

สำหรับสวนสัตว์สงขลา จัดตั้งขึ้นตามมติรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2532 อยู่ท่ามกลางขุนเขาและโอบล้อมด้วยทะเลสาบสงขลา บนพื้นที่ 911 ไร่ ดิศแหลมสมิหลา เป็นแหล่งอนุรักษ์เพาะขยายพันธุ์สัตว์ป่าหายากทางใต้ของไทย มีจุดชมวิวที่สามารถมองเห็นสะพานติณสูลานนท์ ตัวเมืองสงขลา ทะเลอ่าวไทย พบกิจกรรมนั่งช้างชมวิว ขึ้นกระโจมเทศ ถ่ายพักแรมเพื่อการศึกษาและพักผ่อนทางธรรมชาติ นอกจากนี้สวนสัตว์มีสถานที่ทำละหมาดสำหรับผู้ที่ยึดถือศาสนาอิสลามไว้บริการ ได้เปิดให้บริการแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา

ประวัติองค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

เมื่อมีการก่อตั้งสวนสัตว์คูติดขึ้นในปี พ.ศ. 2481 ในเบื้องต้นนั้นอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของเทศบาลนครกรุงเทพฯ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2496 พลโท บัญญัติ เทพหัสดิน ณ อยุธยา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยในสมัยนั้น ได้พิจารณาเห็นว่าเทศบาลนครกรุงเทพฯ ได้รับงบประมาณน้อยซึ่งไม่เพียงพอที่จะไปปรับปรุงสวนสัตว์คูติดให้เจริญได้ ประกอบกับมีภาระหน้าที่มากอยู่แล้ว จึงได้เสนอขอรัฐบาลจัดตั้งเป็นองค์การขึ้น เพื่อให้การบริหารงานทำได้คล่องตัว จนเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 จึงได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเป็นองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย โดยขึ้นตรงกับสำนักนายกรัฐมนตรี จากนั้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2497 เทศบาลนครกรุงเทพฯ จึงได้มอบงานสวนสัตว์และทรัพย์สินทั้งหมดให้แก่องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2506 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชทรงรับองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยไว้ในพระบรมราชูปถัมภ์ ตั้งแต่นั้นมาจึงมีชื่อเต็มว่า “องค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์” (อสส.) ปัจจุบันองค์การสวนสัตว์ฯ เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทส่งเสริม และขึ้นตรงกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีที่ตั้งอยู่ในสวนสัตว์คูติด ถ.พระราม 5 ตรงข้ามพระราชวังสวนจิตรลดา

องค์การสวนสัตว์ฯมีโครงสร้างการบริหารงาน 5 ส่วนคือ ส่วนอำนวยการ ส่วนวิชาการ ส่วนตรวจสอบ ส่วนนโยบายและแผน และสุดท้ายคือส่วนพัฒนารุทกกิจและการประชาสัมพันธ์

องค์การสวนสัตว์ฯมีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการให้การศึกษา การอนุรักษ์และขยายพันธุ์ และการจัดสวนสัตว์ให้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ประสานงานและดำเนินการด้านต่างๆให้สวนสัตว์ ปัจจุบันมีสวนสัตว์อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบห้าแห่งคือ สวนสัตว์ดุสิต สวนสัตว์เปิดเขาเขียว สวนสัตว์เชียงใหม่ สวนสัตว์นครราชสีมา และสวนสัตว์สงขลา

ภารกิจขององค์การสวนสัตว์ในช่วงของแผน ปี 2545-2552 ได้แก่

1. ส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์ ขยายพันธุ์สัตว์ และศึกษาด้านสัตว์ป่า
2. จัดระบบการให้การศึกษาภายในองค์การ เพื่อรองรับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักสูตรของแผนการศึกษาแห่งชาติ
3. ส่งเสริมให้สถานที่ศึกษาและหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาใช้บริการในสวนสัตว์อย่างทั่วถึงทั้งทางด้านวิชาการและเป็นสถานที่พัฒนาจิตใจเยาวชนของชาติ
4. พัฒนสวนสัตว์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประชาชน และนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและจากต่างประเทศ
5. พัฒนสวนสัตว์ให้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงเกี่ยวกับสัตว์ป่านานาชาติ
6. ปรับปรุงโครงสร้างองค์การและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ
7. พัฒนสวนสัตว์ให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล

พัฒนาการของสวนสัตว์

ในอดีตสวนสัตว์จะเป็นส่วนหนึ่งของสวนของคหบดีหรือคนชั้นสูง ในการสะสมหรือรวบรวมสัตว์ที่หายากเพื่ออวด โชว์กันในแวดวงสังคมชั้นสูง ในยุโรปสวนสัตว์มักเป็นส่วนหนึ่งของพระราชอุทยานและตั้งอยู่ในเขตพระราชวัง เช่น พระราชวังเชอนบรุน (Schonbrunner) ในออสเตรีย เดิมสวนสัตว์ในยุคแรก ๆ นี้ เป็นเพียงกรงหรือคอกกักขังสัตว์ ต่อมามีการรวมเข้ากับสวนหรืออุทยาน มีการปลูกต้นไม้ น้ำพุประดับตกแต่ง

จนปัจจุบันในหลาย ๆ ประเทศ ได้ปรับปรุงสวนสัตว์ที่มีอยู่เดิมให้มีสภาพแวดล้อมเหมาะสมกับสัตว์มากขึ้น ได้แก่ การสร้างคูนน้ำ หรือรั้วที่กลมกลืนกับธรรมชาติ และเปิดให้ดูเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ เช่นเดียวกับ พิพิธภัณฑ์ นอกจากนี้ยังพัฒนาจนเป็นธุรกิจของสวนสัตว์ ในภาคเอกชนอาจจัดสร้างสวนสัตว์ที่มีการผสมผสานสวนสนุกหรือสวนที่มีการจัดแสดงอื่นๆ เข้าด้วยกัน หรือแบ่งเป็นประเภทย่อย ๆ ของสวนสัตว์ออกไป เช่น พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์กลางคืน สวนนก เป็นต้น

ประเภทของสวนสัตว์ ได้แก่

1. สวนสัตว์ เป็นสถานที่เลี้ยงสัตว์ป่าไว้ในบริเวณที่จำกัด โดยมีชนิดและจำนวนของสัตว์ป่ามากพอสมควร และเปิดให้ประชาชนเข้าชมเพื่อการศึกษาหรือพักผ่อนหย่อนใจ
2. สวนสัตว์เปิด เป็นสถานที่และบริเวณเลี้ยงสัตว์ป่าขนาดใหญ่ หากเป็นกรงก็จะเป็นกรงขนาดใหญ่ หรือเป็นคอกที่กว้างขวางมีพันธุ์พืชขึ้นอยู่เพื่อให้กลมกลืนกับสภาพดินที่อยู่ของสัตว์
3. ซาฟารี เป็นสวนสัตว์ขนาดใหญ่ที่ปล่อยให้สัตว์อาศัยอยู่ในบริเวณกว้างปะปนกันคล้ายคลึงธรรมชาติจนเกือบไม่เห็นบริเวณรั้วกัน ในการเข้าชมจะต้องใช้ยานพาหนะ และมีการรักษาความปลอดภัยอย่างรัดกุม
4. สวนสัตว์ที่จัดแสดงเฉพาะประเภทของสัตว์ มีทั้งสัตว์ป่า สัตว์เลี้ยง แมลง หรือสัตว์น้ำ ส่วนมากจะมีชื่อเรียกเฉพาะ เช่น สวนงู ฟาร์มจระเข้ สถานที่แสดงแมลง ฟาร์มผีเสื้อ สวนนก

ข้อแนะนำพึงปฏิบัติเมื่อเข้าชมสวนสวนสัตว์ ได้แก่

1. ควรให้ความเมตตาแก่สัตว์ ไม่แก้งสัตว์ ไม่ทำให้สัตว์ตกใจ
2. ไม่ควรให้อาหารสัตว์ ยกเว้นอาหารที่ทางสวนสัตว์จัดไว้จำหน่ายเพื่อให้สัตว์ชนิดนั้น
3. ไม่ควรนำสัตว์เลี้ยงเข้าไปในสวนสัตว์ เพราะสัตว์แต่ละชนิดไม่ได้เป็นมิตรกันเสมอไป
4. ไม่ควรนำเครื่องเล่นที่มีเสียงไปทำให้เกิดเสียงดังภายในสวนสัตว์
5. ช่วยกันรักษาความสะอาด ไม่ทำลายต้นไม้และสิ่งต่างๆ ภายในสวนสัตว์
6. ต้องเข้าใจและผ่อนปรนตามความต้องการของสัตว์ที่ต้องจัดสถานที่เลี้ยงแตกต่างกันและการดูแลสัตว์ในบริเวณที่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการณ์ของผู้บริโภค

เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการของผู้บริโภคทางด้านต่าง ๆ เพื่อจัดสิ่งกระตุ้นทางตลาดให้เหมาะสม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 อย่าง (ศิริวรรณ และคณะ, 2541 : 274)

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรมซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 1.1 วัฒนธรรมพื้นฐาน (Culture) เป็นลักษณะพื้นฐานของบุคคลในสังคม เช่น ลักษณะนิสัย
 - 1.2 วัฒนธรรมกลุ่มย่อย (Subculture) หมายถึง วัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันที่มีอยู่ในสังคมขนาดใหญ่และสลับซับซ้อน ซึ่งประกอบด้วย
 - (1) กลุ่มเชื้อชาติ
 - (2) กลุ่มศาสนา

- (3) กลุ่มสีผิว
- (4) พื้นที่ทางภูมิศาสตร์หรือท้องถิ่นทำให้ลักษณะการดำรงชีวิตแตกต่างกัน
- (5) กลุ่มอาชีพ
- (6) กลุ่มย่อยด้านอายุ
- (7) กลุ่มเพศ

1.3 ชั้นของสังคม (Social Class) หมายถึง การแบ่งสมาชิกของสังคมออกเป็นระดับฐานะที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปถือเกณฑ์รายได้ทรัพย์สิน ซึ่งชั้นของสังคมมีอิทธิพลต่อการซื้อของผู้บริโภค

2. ปัจจัยทางสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อประกอบด้วย

2.1 กลุ่มอ้างอิง เป็นกลุ่มที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับซื้อ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความคิดเห็น และค่านิยมซึ่งกลุ่มอ้างอิง ได้แก่ เพื่อนสนิท เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมอาชีพ

2.2 ครอบครัว ซึ่งบุคคลในครอบครัวถือว่ามีอิทธิพลมากที่สุดต่อทัศนคติ ความคิดเห็น และค่านิยมของบุคคล

2.3 บทบาทและสถานะ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง องค์กร และสถาบันต่างๆ

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ได้แก่ อายุ อาชีพ การศึกษา โอกาสทางเศรษฐกิจ รูปแบบการดำรงชีวิต แนวความคิดส่วนบุคคล ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมซื้อ

4. ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological Factors) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในตัวผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมซื้อ ซึ่งปัจจัยจิตวิทยาประกอบด้วย

4.1 การจูงใจ (Motivation) หมายถึง พลังสิ่งกระตุ้น ที่อยู่ภายในตัวผู้บริโภคบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติ ซึ่งการจูงใจเกิดภายในตัวบุคคล แต่อาจถูกกระทบจากปัจจัยภายนอก เช่น วัฒนธรรม เป็นต้น

4.2 การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการของความเข้าใจ (การเปิดรับ) ของบุคคลที่มีต่อโลกที่เขาอาศัยอยู่ ซึ่งจะเห็นว่าการรับรู้เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ ส่วนปัจจัยภายนอก คือ สิ่งกระตุ้น ซึ่งการรับรู้จะแสดงถึงความรู้สึกจากประสาทสัมผัสทั้งห้า

4.3 การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและการ โน้มเอียงของพฤติกรรม จากประสบการณ์ที่ผ่านมาการเรียนรู้ของบุคคล เกิดขึ้นเมื่อได้รับสิ่งกระตุ้น และจะ

เกิดการตอบสนอง การเรียนรู้จะเกิดจากอิทธิพลหลายอย่าง เช่น ทศนคติ ความเชื่อถือ และ ประสบการณ์ในอดีตซึ่งตั้งกระดุนั้นจะมีอิทธิพลที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้

4.4 ความเชื่อถือ (Belief) เป็นความคิดที่บุคคลยึดถือ เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีต

4.5 ทศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่ง ทศนคติเป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อความเชื่อ ในขณะที่ความเชื่อก็มีผลต่อทศนคติ

4.6 บุคลิกภาพ (Personality) เป็นรูปแบบลักษณะของบุคคลที่เป็นตัวกำหนด พฤติกรรมการตอบสนอง หรืออาจหมายถึงลักษณะด้านจิตวิทยาที่มีลักษณะแตกต่างของบุคคล

4.7 แนวคิดของตนเอง (Self Concept) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง หรือความคิดที่บุคคลคิดว่าบุคคลอื่นมีความเห็นต่อคนอย่างไร

5. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การรัฐวิสาหกิจ

แคทซ์ และดาเนต (Katz & Danet) (อ้างถึงในเกอูร ศรีม่วง, 2533 :34-38) ได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความคิดต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีดังนี้

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม เป็นความคาดหวังของแต่ละกลุ่มที่ขึ้นอยู่กับพื้นภูมิหลังของคน
2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การนั่นเอง ซึ่งมีความแตกต่างกันไป เช่นลักษณะงานบริการ
3. พนักงานขององค์การจะต้องเผชิญและให้บริการแก่ผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

จากปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้เองจึงได้นำมาพิจารณาเสนอองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ที่นำมาใช้ในการศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์การ องค์ประกอบทั้ง 3 ได้แก่

1. องค์ประกอบของสภาวะแวดล้อม เช่น วัฒนธรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปมี อิทธิพลต่อองค์การและลูกค้า นั่นคือ ในขณะที่สังคมต่างกันก็จะมีระบบค่านิยมที่ต่างกัน นำไปสู่การ มีพฤติกรรมที่ย่อมแตกต่างกันไปจะเห็นได้ว่าบางกลุ่มมีความรู้สูงกว่าบางกลุ่มในเรื่องความเข้าใจใน ระบบการทำงานในองค์การ และลูกค้าบางกลุ่มก็มีความรู้สูงกว่าอีกกลุ่มในการพุดจาเรียกร้อง การ บริการจากพนักงานองค์การ ได้ดีกว่าอีกกลุ่มหนึ่ง หรือพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะเป็นที่ชื่นชมกว่า เหล่านี้จะมีผลกระทบต่อทั้งองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้าด้วย

2. องค์ประกอบภายในองค์การ หมายถึง ลักษณะของการควบคุมองค์การและการทำงาน ขององค์การตามรูปนัยนั่นเอง ซึ่งเกณฑ์จะใช้พิจารณาการปฏิบัติงาน ก็คือ

- 2.1 เป้าหมายขององค์การ ว่าเป็นไปเพื่อให้บริการเฉพาะตัวลูกค้า

- 2.2 ตัวพนักงานผู้ให้บริการ



2.3 ลักษณะของการควบคุมบังคับบัญชาภายในองค์การจะมีผลกระทบต่อลักษณะความสัมพันธ์ติดต่อกันระหว่างองค์การและลูกจ้าง

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานภายในองค์การเอง

2.5 ประเภทขององค์การ ซึ่งจะชี้ลงไปว่าเป็นองค์การทั่วไปหรือองค์การเฉพาะ

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ หมายถึง สถานการณ์ของการพบปะติดต่อกันระหว่างพนักงานกับลูกจ้าง นั่นคือ

3.1 ความสอดคล้องกันในเรื่องของสิ่งที่คาดหวังซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานและผู้รับบริการ ซึ่งหากทั้งสองฝ่ายมาจากสภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน สิ่งทีคาดหวังของแต่ละฝ่ายย่อมแตกต่างกันไป การติดต่อดังกล่าวระหว่าง 2 ฝ่าย ย่อมเพิ่มความยุ่งยากมากขึ้น

3.2 บทบาทที่มีผลกระทบต่อ การพบปะ คือ บทบาทอย่างไร จะเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์เช่นไร เช่น เกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการมีสถานะทางสังคมที่สูงกว่าพนักงาน เช่นนี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานหรือลูกจ้างผู้รับบริการ หรือทั้ง 2 ฝ่าย ไม่ว่าจะมีความเป็นเพื่อนเป็นญาติ บางครั้งผู้รับบริการมักจะใช้อิทธิพลเหนือพนักงานด้วยการใช้ความมีชื่อเสียงที่มีอยู่ เพื่อให้ได้สิ่งที่ตนเองต้องการ พนักงานเองก็เช่นกันก็จะเสริมสถานะของตนด้วยการใช้สัญลักษณ์ของสถานที่ปฏิบัติงานให้คนเกิดความเกรงขาม ดังนั้นกลวิธีในการพบปะ จึงมีลักษณะเป็นการเรียกร้องโดยอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อเห็นแก่คนเกลี้ยกล่อม หรือเพื่อ “ป้องกันตนเอง”

3.3 สถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะพบปะกันระหว่างพนักงานกับผู้รับบริการ เช่น มีความวิตกกังวล มีความรู้สึกที่ไม่ค่อยสะดวกสบายใจในการคงสถานการณ์บางอย่าง

3.4 ในแง่ของระยะเวลาของการพบปะระหว่างพนักงานกับผู้รับบริการ ซึ่งมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่ไม่หยุดนิ่ง และจะมีความพึงพอใจต่อผลงานที่ออกมา ช่วงเวลาของการพบปะนี้ดูที่โอกาส หรือขนาดของการติดต่อนั้นเป็นการติดต่อกันแบบตัวต่อตัว หรือติดต่อกันทางอ้อม ไม่ว่าจะ เป็นทางจดหมาย หรือ โทรศัพท์ ช่วงระยะเวลาการพบปะติดต่อกันที่แตกต่างกันจะนำไปสู่รูปแบบของโอกาสที่แตกต่างกันด้วย ไม่ว่าจะ ในการพูดจา หรือจะเป็นการประหยัดเวลา

ปรัชญา เวสารัชช์ (2521:62) ได้นำเอาความคิดที่ Katz & Danet เสนอมาคิดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อตัวพนักงานองค์การและผู้รับบริการและตัวแปรอันมีผลต่อสภาพการพบปะระหว่างคนทั้ง 2 กลุ่มตลอดจนเชื่อมโยงตัวแปรกลุ่มต่างๆ เข้าด้วยกัน โดยได้แสดงเป็นแผนภูมิ ดังนี้

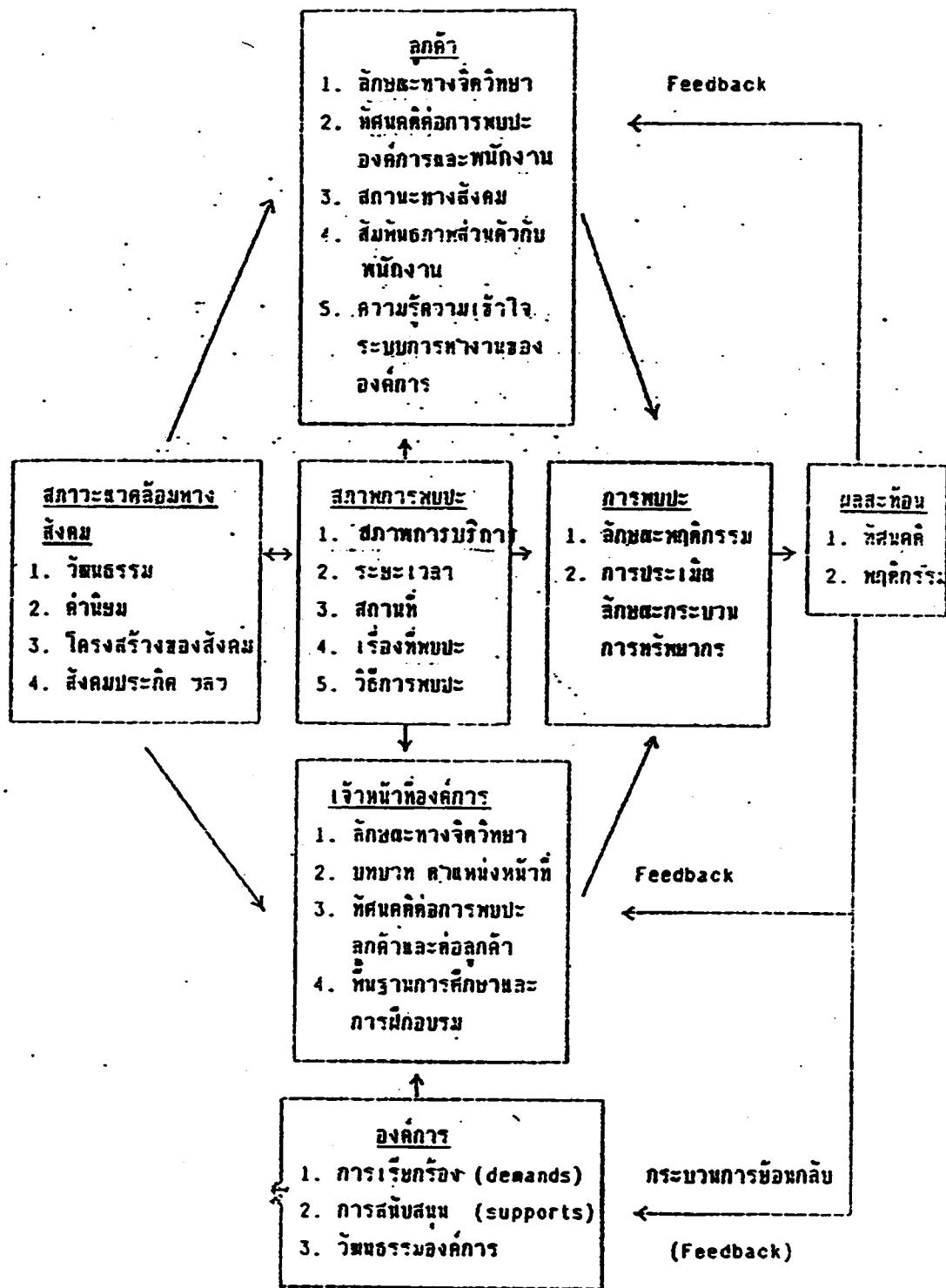
กพ.

๑๑๐.๑๒๑

๘๑๒๗๗

๑๑.๑๘, ๒๕๖๓

วันที่..... 30 พ.ย. 2552
เลขทะเบียน..... 011๗3๑ ๑๒13



ภาพที่ 6 กรอบความคิดในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกยูร ศรีม่วง (2533:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การสวนสัตว์ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์ดุสิต พบว่า 1. พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานองค์การสวนสัตว์ เป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล 2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะของประชาชนผู้รับบริการ ปัจจัยลักษณะขององค์การ และปัจจัยที่มีข้อบ่งชี้ทางสถิติว่ามีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ คือ ความสัมพันธ์กับพนักงานและลักษณะขององค์การ 3. พฤติกรรมการให้บริการมีอิทธิพลกำหนดความพึงพอใจของประชาชนหลังการรับบริการในเชิงลบ 4. ประสิทธิภาพของการทำงานให้บริการของพนักงานองค์การสวนสัตว์อยู่ในเกณฑ์ต่ำ

นิธนา เมลืองนนท์ (2534:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของการบินไทย ศึกษากรณี ผู้โดยสารชั้นธุรกิจในเส้นทางบินระหว่างประเทศ พบว่า ผู้โดยสารที่เดินทางในเส้นทางบินภาคพื้นเอเชียมากกว่าเส้นทางบินข้ามทวีป โดยเป็นผู้โดยสารที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชียส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และอยู่ในกลุ่มอาชีพผู้จัดการ ผู้เชี่ยวชาญ ระดับบริหาร โดยเดินทางเพื่อประกอบธุรกิจ และให้เหตุผลที่เลือกใช้เพราะการบริการดี ซึ่งในการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น พนักงานต้อนรับภาคพื้น ยังควรปรับปรุงในการให้ความสนใจดูแลอย่างทั่วถึงและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ส่วนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยังควรปรับปรุงในส่วนของการยิ้มแย้มแจ่มใสให้ดีขึ้นและความสามารถในการใช้ภาษาพูด ในส่วนในการโฆษณา ผู้โดยสารเคยเห็นโฆษณาในสื่อชนิดสารและโทรทัศน์มากที่สุด และในส่วนของภาพพจน์รวมของการบินไทยอยู่ในเกณฑ์ดี ในขณะที่ภาพพจน์ด้านการบริการของพนักงานต้อนรับ (ภาคพื้นและบนเครื่องบิน) อยู่ในเกณฑ์ดีมาก

เนาวรัตน์ พลายน้อยและคณะ (2538:9) ได้ทำการศึกษา พฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศของชาวไทย พบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ ค่าใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยว เวลาสำหรับการท่องเที่ยว และความตั้งใจที่จะท่องเที่ยว ทั้งสามองค์ประกอบนี้จะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญยิ่ง ต่อการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นของมนุษย์ องค์ประกอบเหล่านี้จึงเป็นกรอบกำหนดทิศทาง และขนาดของพฤติกรรมการท่องเที่ยวให้แตกต่างกันออกไปตามข้อจำกัดของแต่ละบุคคลมีอยู่ กล่าวคือ บุคคลที่มีรายได้ต่ำ มีเวลาน้อย หรือไม่ตั้งใจที่จะท่องเที่ยว ก็จะท่องเที่ยวได้ในบริเวณใกล้ๆ หรือในระยะเวลาสั้นๆ เท่านั้น ขณะที่คนที่มีรายได้สูง มีเวลา และมีความตั้งใจที่จะท่องเที่ยวย่อมสามารถท่องเที่ยวได้ไกลกว่า และนานกว่า รวมทั้งสามารถใช้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ทันสมัย และมีคุณภาพเหนือกว่า เป็นต้น

คาริกา จารุวัฒนกิจ (2539:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) พบว่า รูปแบบการ

ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง พนักงานมีความพึงพอใจในการรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารที่เป็นผู้บังคับบัญชา เป็นลายลักษณ์อักษร และมีการประกาศอย่างเป็นทางการ องค์กรประกอบทางด้านเพศ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แต่ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกับตัวแปรต่างๆ พบว่า พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

เมตตา เสวตเลข (2539:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ: ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตในภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นแต่ละด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อระยะห่างจากกลุ่มข้างเคียงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์การผันแปร พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระยะเวลาในการพักผ่อนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศศิธร จันตา (2544:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา แนวทางจัดการสวนสัตว์ในเขตเมืองในทัศนะของผู้ใช้บริการ: กรณีศึกษาสวนสัตว์ดุสิต พบว่า การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะทางเศรษฐกิจ/สังคม ได้แก่ รายได้ อาชีพ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิต กับ ความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดการสวนสัตว์ดุสิต พบว่า อายุ รายได้ อาชีพ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิตของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดการสวนสัตว์ดุสิต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงสวนสัตว์ดุสิต ซึ่งเห็นว่าควรพัฒนาหรือปรับปรุงมากที่สุด สามารถจำแนกได้เป็น 3 ด้าน คือด้านสภาพแวดล้อม ด้านการจัดแสดงสัตว์ ด้านการบริการ และรองลงมาได้แก่ การขยายพื้นที่ให้เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว และให้สัตว์มีที่อยู่ใกล้เคียงสภาพตามธรรมชาติ ไม่แออัดจนเกินไป เพราะจะทำให้สัตว์ป่วยหรือติดโรคได้ ควรย้ายไปอยู่ที่บริเวณชานเมืองที่เดินทางสะดวก ควรอนุรักษ์สภาพธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และต้นไม้ไว้ โดยจัดบริเวณให้ร่มรื่น สงบ น่าพักผ่อนและเป็นระเบียบ สวยงาม และเป็นร่มเงา/ที่อยู่อาศัยของสัตว์ ตลอดจนหาพันธุ์ไม้ป่า ไม้หา

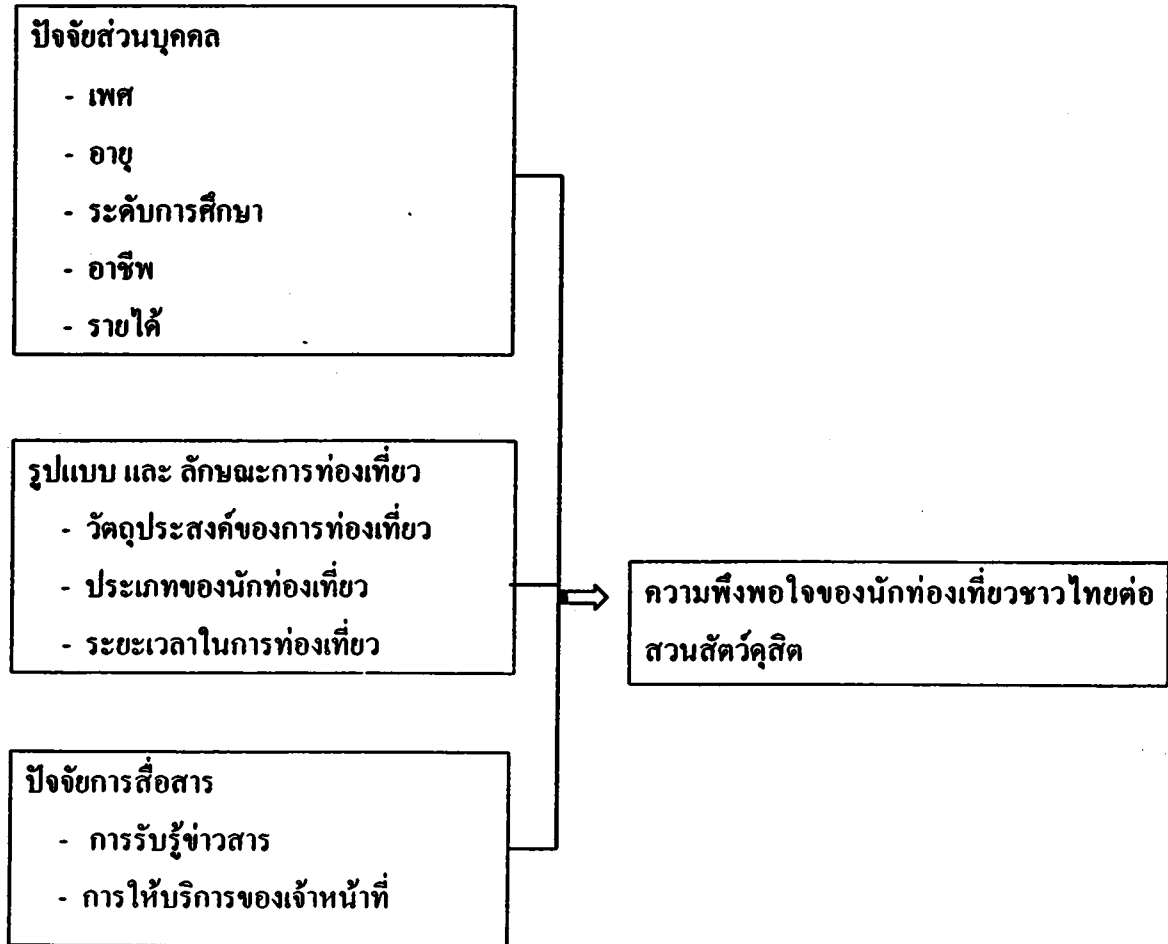
ยาก มาปลูกให้ประชาชน ได้ศึกษา การจัดให้มีที่จอดรถเป็นสัดส่วน มีระเบียบ และจอดรถได้มากขึ้น จัดหาสัตว์ป่าที่หายากมาให้ศึกษา และเพิ่มจำนวนสัตว์ให้มากขึ้น

วิศิษฎ์ ธรรมศรี (2547:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการ ในสวนหลวง ร.๙ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 28.58 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีและสูงกว่าระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่านักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่เข้ามาท่องเที่ยวในสวนหลวง ร.๙ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการในสวนหลวง ร.๙ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่รายได้ และเวลาว่าง ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการของแหล่งนันทนาการแห่งนี้

2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



2.3 สมมุติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์คูสิตในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต

กล่าวคือ

- 2.1 เพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต
- 2.2 อายุมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต
- 2.3 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต
- 2.4 อาชีพมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต
- 2.5 รายได้มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต

3. รูปแบบและลักษณะการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต กล่าวคือ

3.1 วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต

3.2 ประเภทของนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต

3.3 ระยะเวลาในการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต

4. ปัจจัยการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต

4.1 สื่อที่ได้รับมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต

4.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต

บทที่ 3 วิธีวิจัย

3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะปลายเปิดและปลายปิด มีรายละเอียดการวิจัยดังนี้

3.1.1 ประชากร ของการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนชาวไทยทั่วไปที่มาท่องเที่ยวในสวนสัตว์ดุสิต

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง คือ เลือกจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เป็นจำนวน 100 ราย

3.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.2.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยภาคสนาม

3.2.2 ตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์

3.2.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่ม และเป็นหมวด ตลอดจนใส่รหัส (Code) คำตอบ

3.2.4 ใส่รหัสคำตอบลงในแผ่นรหัส (Coding Form) จนครบทุกชุดและจัดทำคู่มือใส่รหัส

3.2.5 พิมพ์รหัสจากแผ่นรหัสทั้งหมดลงในคอมพิวเตอร์และเก็บข้อมูลลงในแผ่นดิสก์

3.2.6 ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

3.3 วิธีการนำเสนอและรายงานผลการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระ ที่ได้ทำการวิจัยจะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ของตัวแปรต่างๆ โดยใช้ทดสอบความสัมพันธ์ด้วย Chi-square เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สนใจวิจัย ทั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

3.4 ระยะเวลาในการทำการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการออกแบบสอบถามและแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในสวนสัตว์คูสิต พร้อมทั้งให้คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการกรอกแบบสอบถามและข้อความถามบางข้อในกรณีที่ผู้ตอบไม่เข้าใจ เนื่องจากผู้วิจัยคิดว่าอาจมีปัญหาเกี่ยวกับการไม่ได้รับแบบสอบถามคืน จึงขอร้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามดำเนินการตอบให้เสร็จและส่งคืนในเวลาเดียวกันกับที่ได้รับแบบสอบถามเพื่อป้องกันการลืมตอบ หรือการลืมส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้เวลาในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2551 เป็นเวลา 15 วัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย เรื่อง ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ โดยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว
- 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารเกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิต
- 4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสวนสัตว์ดุสิต
- 4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต
- 4.6 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลในการวิจัยนี้ได้เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ได้แก่ เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นหญิง ร้อยละ 64.0 รองลงมาเป็นชาย ร้อยละ 36.0 อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุ 15-30 ปี ร้อยละ 71.0 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 17.0 และน้อยที่สุดมีอายุไม่เกิน 14 ปี ร้อยละ 4.0 ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.0 รองลงมามีระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 12.0 และน้อยที่สุดมัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 6.0 อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 61.0 รองลงมานักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 12.0 และน้อยที่สุด คือ ว่างาน ร้อยละ 1.0 รายได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 46.0 รองลงมามีน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 33.0 และน้อยที่สุดมีรายได้ มากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 1.0 ที่อยู่ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ ร้อยละ 94.0 อาศัยอยู่ต่างจังหวัด ร้อยละ 6.0 กรณีอยู่ต่างจังหวัด กลุ่มตัวอย่างส่วนมากอยู่จังหวัดสมุทรปราการ ร้อยละ 66.6 รองลงมาอยู่จังหวัดนนทบุรีและลพบุรี ร้อยละ 16.7 เท่ากัน ดังตาราง 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 100)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	36	36.0
หญิง	64	64.0
รวม	100	100.0
อายุ		
ไม่เกิน 14 ปี	4	4.0
15-30 ปี	71	71.0
31-45 ปี	17	17.0
46-60 ปี	8	8.0
รวม	100	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	8	8.0
มัธยมศึกษา/ปวช.	6	6.0
อนุปริญญา/ปวส.	12	12.0
ปริญญาตรี	65	65.0
สูงกว่าปริญญาตรี	9	9.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	6.0
พนักงานบริษัท	61	61.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	6	6.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	4	4.0
นักเรียน/นักศึกษา	12	12.0
ถูกจ้างโรงงาน, คนงาน, พนักงานห้างฯ	6	6.0
เกษียณอายุ	4	4.0
ว่างงาน	1	1.0
รวม	100	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ไม่มีรายได้	7	7.0
น้อยกว่า 10,000 บาท	33	33.0
10,000-20,000 บาท	46	46.0
20,001-30,000 บาท	9	9.0
30,001-40,000 บาท	4	4.0
มากกว่า 40,000 บาท.	1	1.0
รวม	100	100.0
ที่อยู่		
กรุงเทพฯ	94	94
ต่างจังหวัด	6	6.0
รวม	100	100.0
กรณีอยู่ต่างจังหวัดทำนอยู่จังหวัดใด		
นนทบุรี	1	16.7
ลพบุรี	1	16.7
สมุทรปราการ	4	66.6
รวม	6	100.0

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

จากข้อมูลที่ได้รับมาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน พบข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวคือการมาศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับชีวิตสัตว์ ร้อยละ 72.0 รองลงมาคือเดินเล่น/ชมวิว ร้อยละ 7.0 และน้อยที่สุดคือมาศึกษาความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้และถ่ายรูป ร้อยละ 3.0

2. ผู้ร่วมในการเดินทางครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเดินทางมากับครอบครัว ร้อยละ 42.0 รองลงมาเดินทางมากับเพื่อน ร้อยละ 34.0 และน้อยที่สุดมาคนเดียว ร้อยละ 1.0

3. จำนวนสมาชิกในการเดินทาง กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเดินทางมา 4 คน ร้อยละ 38.0 รองลงมาเดินทางมา 5 คน ร้อยละ 24.0 และน้อยที่สุดมา 7 คน ร้อยละ 1.0

4. ระยะเวลาที่มาท่องเที่ยวและใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากใช้ระยะเวลาท่องเที่ยวและใช้บริการ 3-4 ชั่วโมง ร้อยละ 49.0 รองลงมา 5-6 ชั่วโมง ร้อยละ 45.0 และน้อยที่สุดมาใช้บริการมากกว่า 6 ชั่วโมง ร้อยละ 2.0

5. การเดินทางมาใช้บริการ ใช้วิธี กลุ่มตัวอย่างส่วนมากใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 52.0 รองลงมาใช้รถแท็กซี่/รถสามล้อ/รถรับจ้าง ร้อยละ 30.0 และน้อยที่สุดมาใช้บริการจักรยาน/รถจักรยานยนต์ ร้อยละ 3.0 ดังตาราง 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว(n = 100)

ลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว		
ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับชีวิตสัตว์	72	72.0
ศึกษาความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้	3	3.0
ชมพิพิธภัณฑ	6	6.0
นั่งพักผ่อน/พักผ่อนหย่อนใจ	5	5.0
เดินเล่น/ชมวิว	7	7.0
ถ่ายรูป	3	3.0
นัดแนะพบปะเพื่อนฝูง	4	4.0
รวม	100	100.0
การเดินทางครั้งนี้เดินทางมากับ		
คนเดียว	1	1.0
เพื่อน	34	34.0
ครอบครัว	42	42.0
เพื่อนและครอบครัว	23	23.0
รวม	100	100.0
จำนวนสมาชิกในการเดินทาง		
1 คน	1	1.0
2 คน	5	5.0
3 คน	18	18.0
4 คน	38	38.0
5 คน	24	24.0
6 คน	11	11.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
7 คน	1	1.0
10 คน	2	2.0
รวม	100	100
ระยะเวลาที่มาท่องเที่ยวและใช้บริการ		
1-2 ชั่วโมง	4	4.0
3-4 ชั่วโมง	49	49.0
5-6 ชั่วโมง	45	45.0
มากกว่า 6 ชั่วโมง	2	2.0
รวม	100	100.0
การเดินทางมายังสวนสัตว์คูสิต		
รถจักรยาน/รถจักรยานยนต์	3	3.0
รถยนต์ส่วนบุคคล	52	52.0
รถโดยสารประจำทาง	15	15.0
รถแท็กซี่/รถสามล้อ/รถรับจ้าง	30	30.0
รวม	100	100.0

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารเกี่ยวกับสวนสัตว์คูสิต

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารเกี่ยวกับสวนสัตว์คูสิต จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากรู้จักหรือรับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสวนสัตว์คูสิตจากทีวี ร้อยละ 37.0 รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 26.0 และน้อยที่สุดคือ รู้จากแหล่งวิทยุ ร้อยละ 5.0 ส่วนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากประทับใจในเรื่องของความยิ้มแย้มแจ่มใส ร้อยละ 36.0 น้อยลงมาเป็นความสุภาพ ร้อยละ 29.0 และน้อยที่สุดเป็นให้ความช่วยเหลือ ร้อยละ 6.0 ดังตาราง 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารเกี่ยวกับสวนสัตว์คูสิต (n = 100)

ปัจจัยการสื่อสารเกี่ยวกับสวนสัตว์คูสิต	จำนวน	ร้อยละ
รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสวนสัตว์คูสิตจาก		
ทีวี	37	37.0
หนังสือพิมพ์	26	26.0
วิทยุ	5	5.0

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยการสื่อสารเกี่ยวกับสวนสัตว์คูสิต	จำนวน	ร้อยละ
เอกสาร/หนังสือ	9	9.0
เพื่อน/ญาติ	23	23.0
รวม	100	100.0
การให้บริการของเจ้าหน้าที่สวนสัตว์คูสิต		
ความสุภาพ	29	29.0
พูดจาไพเราะ	18	18.0
ยิ้มแย้มแจ่มใส	36	36.0
การอำนวยความสะดวก	11	11.0
การให้ความช่วยเหลือ	6	6.0
รวม	100	100.0

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสวนสัตว์คูสิต

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสวนสัตว์คูสิต เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแยกตามด้านต่างๆ แล้ว สามารถนำเสนอข้อมูลได้ดังนี้

4.4.1 บรรยากาศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากพึงพอใจในเรื่องได้ความสงบร่มรื่นภายในบริเวณสวนสัตว์และสภาพแวดล้อมกลมกลืนดูเป็นธรรมชาติ อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 57.0 และ 58.0 ตามลำดับ ดังตาราง 4

ตารางที่ 4 ร้อยละของความพึงพอใจต่อบรรยากาศ (n = 100)

บรรยากาศ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสงบร่มรื่นภายในบริเวณสวนสัตว์	-	42.0	57.0	1.0	-
สภาพแวดล้อมกลมกลืนดูเป็นธรรมชาติ	-	41.0	58.0	1.0	-

4.4.2 ความสะอาด

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากพึงพอใจในเรื่องความสะอาด โดยรอบของสวนสัตว์ ความสะอาดภายในกรงสัตว์ และความสะอาดของสระน้ำบริเวณรอบสวนสัตว์ อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 84.0, 80.0 และ 75.0 ตามลำดับ ดังตาราง 5

ตารางที่ 5 ร้อยละของความพึงพอใจต่อความสะอาด (n = 100)

ความสะอาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสะอาดโดยรอบของสวนสัตว์	1.0	13.0	84.0	2.0	-
ความสะอาดภายในกรงสัตว์	1.0	8.0	80.0	11.0	-
ความสะอาดของสระน้ำบริเวณรอบสวนสัตว์	1.0	8.0	75.0	16.0	-

4.4.3 ร้านอาหารและร้านขายของ

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากพึงพอใจในเรื่อง การมีจำนวนร้านอาหาร ร้านค้า (ขายของจุกจิก ขนม และของที่ระลึก) เพียงพอ เรื่องราคาที่น่าจะมีความเหมาะสม และความสะอาดของร้านค้าและอาหาร อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 77.0, 59.0 และ 85.0 ตามลำดับ ดังตาราง 6

ตารางที่ 6 ร้อยละของความพึงพอใจต่อร้านอาหารและร้านขายของ (n = 100)

ร้านอาหารและร้านขายของ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีจำนวนร้านอาหาร ร้านค้า (ขายของจุกจิก ขนมและของที่ระลึก) เพียงพอ	-	11.0	77.0	12.0	-
ราคาที่น่าจะมีความเหมาะสม	-	6.0	59.0	35.0	-
ความสะอาดของร้านค้าและอาหาร	-	7.0	85.0	8.0	-

4.4.4 สุขา

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากพึงพอใจในเรื่องการมีจำนวนสุขาให้บริการเพียงพอ และเรื่องความสะอาดของห้องสุขาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 89.0 และร้อยละ 90.0 ตามลำดับ ดังตาราง 7

ตารางที่ 7 ร้อยละของความพึงพอใจต่อสาขา (n = 100)

สาขา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีจำนวนสาขาให้บริการเพียงพอ	-	8.0	89.0	3.0	-
ความสะอาดของห้องสาขา	-	6.0	90.0	4.0	-

4.4.5 บุคลากร

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากพึงพอใจในเรื่องการให้บริการของบุคลากรในการจำหน่ายบัตร การให้บริการของบุคลากรในการสอบถามข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ และการให้บริการของบุคลากรในส่วนกิจกรรมต่างๆ เช่น เครื่องเล่น ฯลฯ อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 61.0, 54.0 และ 71.0 ตามลำดับ ดังตาราง 8

ตารางที่ 8 ร้อยละของความพึงพอใจต่อบุคลากร (n = 100)

บุคลากร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการของบุคลากรในการจำหน่ายบัตร	3.0	36.0	61.0	-	-
การให้บริการของบุคลากรในการสอบถามข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์	4.0	40.0	54.0	2.0	-
การให้บริการของบุคลากรในส่วนกิจกรรมต่างๆ เช่น เครื่องเล่น ฯลฯ	2.0	22.0	71.0	5.0	-

4.4.6 แผ่นป้าย

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากพึงพอใจในเรื่องป้ายแผนผังแสดงตำแหน่งต่างๆ ภายในสวนสัตว์ ชัดเจนและเพียงพอ และแผ่นป้ายเพื่ออธิบายสัตว์และต้นไม้ต่างๆ ชัดเจน อยู่ในระดับมากร้อยละ 72.0 และ 61.0 ตามลำดับ ดังตาราง 9

ตารางที่ 9 ร้อยละของความพึงพอใจต่อแผนป้าย (n = 100)

แผนป้าย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ป้ายแผนผังแสดงตำแหน่งต่างๆ ภายในสวนสัตว์ ชัดเจนและเพียงพอ	9.0	72.0	19.0	-	-
แผนป้ายเพื่ออธิบายสัตว์และต้นไม้ต่างๆ ชัดเจน	11	61.0	28.0	-	-

4.4.7 ด้านอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่อง มีการจัดพันธุ์ไม้ต่างๆ อย่างสวยงาม, เรื่องชนิดหรือประเภทของสัตว์ที่น่าสนใจ, มีกิจกรรมในสวนสัตว์/การแสดงสัตว์น่าสนใจ และเรื่องราคาค่าบัตรผ่านประตู ร้อยละ 45.0, 50.0, 68.0 และ 44.0 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องเก้าอี้สำหรับพักผ่อน/ศาลาที่พัก, การมีถังขยะอยู่เพียงพอ, การบริการของรถนำชมรอบๆ, เรื่องความสะดวกในการเดินทางมาเที่ยว, การบริการที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ, การบริการด้านพิพิธภัณฑ์, จำนวนโทรศัพท์สาธารณะเพียงพอ, จำนวนเครื่องเล่นต่างๆ, เวลาเปิด-ปิดทำการของสวนสัตว์, การคิดตั้งเครื่องกระจายเสียงตามจุดต่างๆ, ความเพียงพอของแสงสว่างภายในสวนสัตว์คูสัต, พนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลตรวจพื้นที่ และเรื่องเที่ยวควบกับแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงร้อยละ 75.0, 75.0, 69.0, 52.0, 67.0, 81.0, 64.0, 56.0, 44.0, 71.0, 62.0, 76.0 และ 79.0 ตามลำดับ ดังตาราง 10

ตารางที่ 10 ร้อยละของความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ (n = 100)

ด้านอื่นๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีการจัดพันธุ์ไม้ต่างๆ อย่างสวยงาม	14.0	45.0	41.0	-	-
เก้าอี้สำหรับพักผ่อน/ศาลาที่พัก	1.0	18.0	75.0	6.0	-
มีถังขยะอยู่เพียงพอ	1.0	16.0	75.0	8.0	-
การบริการของรถนำชมรอบๆ	1.0	8.0	69.0	22.0	-
ชนิดหรือประเภทของสัตว์ที่น่าสนใจ	24.0	50.0	25.0	1.0	-
ความสะดวกในการเดินทางมาเที่ยว	8.0	30.0	52.0	9.0	1.0
บริการที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ	5.0	23.0	67.0	5.0	-

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านอื่นๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บริการด้านพิพิธภัณฑ์	1.0	18.0	81.0	-	-
จำนวนโทรศัพท์สาธารณะเพียงพอ	3.0	9.0	64.0	24.0	-
มีกิจกรรมในสวนสัตว์/การแสดงสัตว์น่าสนใจ	21.0	68.0	11.0	-	-
จำนวนเครื่องเล่นต่างๆ	1.0	17.0	56.0	26.0	-
ราคาค่าบัตรผ่านประตู	10.0	45.0	44.0	1.0	-
เวลาเปิด-ปิดทำการของสวนสัตว์	12.0	43.0	44.0	1.0	-
การติดตั้งเครื่องกระจายเสียงตามจุดต่างๆ	1.0	25.0	71.0	3.0	-
ความเพียงพอของแสงสว่างภายในสวนสัตว์คฤสติด	1.0	32.0	62.0	5.0	-
พนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลตรวจพื้นที่	1.0	15.0	76.0	8.0	-
เที่ยวควบกับแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง	1.0	16.0	79.0	4.0	-
สรุปโดยรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์คฤสติด	2.0	24.0	73.0	1.0	-

ซึ่งจากข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสวนสัตว์คฤสติด รายชื่อที่ได้นำเสนอไปข้างต้น สามารถที่จะนำมาวิเคราะห์เป็นระดับความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากพึงพอใจในภาพรวมของการท่องเที่ยวครั้งนี้ อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 73.0 ดังตาราง 11

ตารางที่ 11 ร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมของการท่องเที่ยวครั้งนี้ (n = 100)

ความพึงพอใจในภาพรวม	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปานกลาง	76.0	76.0
ระดับมาก	24.0	24.0
รวม	100	100.0

4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต

ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิตจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความคิดเห็นว่าการตั้งของสวนสัตว์คูสิต ในปัจจุบันมีความเหมาะสมแล้ว ร้อยละ 98.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากต้องการที่จะเข้ามาใช้บริการสวนสัตว์คูสิตอีกในอนาคต ร้อยละ 100.0 ดังตาราง 12

ตารางที่ 12 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต (n = 100)

ความต้องการของนักท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
ที่ตั้งของสวนสัตว์คูสิต ในปัจจุบันมีความเหมาะสม		
เหมาะสม	98.0	98.0
ไม่เหมาะสม	2	2.0
รวม	100	100.0
ต้องการใช้บริการสวนสัตว์คูสิต ในอนาคต		
ต้องการ	100	100.0
รวม	100	100.0

4.6 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

4.6.1 สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์คูสิต ในระดับมาก

ผลการทดสอบ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนมากพึงพอใจในภาพรวมของการท่องเที่ยวครั้งนี้ อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 76.0 ในขณะที่มีนักท่องเที่ยวเพียงร้อยละ 24.0 เท่านั้นที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังตาราง 11

4.6.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต กล่าวคือ

1) เพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต จากการวิจัยพบว่า เมื่อทดสอบด้วย χ^2 -test เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต ($\chi^2 = 1.658$; $p = .198$) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) อายุมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต จากการวิจัยพบว่า เมื่อทดสอบด้วย χ^2 -test อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต ($\chi^2 = 2.187$; $p = .534$) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคต่อสวนสัตว์คูสิต จากการวิจัย พบว่า เมื่อทดสอบด้วย χ^2 -test ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคต่อสวนสัตว์คูสิต ($\chi^2 = 6.714$; $p = .152$) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) อาชีพที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคต่อสวนสัตว์คูสิต จากการวิจัย พบว่า เมื่อทดสอบด้วย χ^2 -test อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคต่อสวนสัตว์คูสิต ($\chi^2 = 10.004$; $p = .188$) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5) รายได้ต่อเดือนที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคต่อสวนสัตว์คูสิต จากการวิจัย พบว่า เมื่อทดสอบด้วย χ^2 -test รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคต่อสวนสัตว์คูสิต ($\chi^2 = 1.959$; $p = .855$) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 100)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปานกลาง	มาก	รวม
เพศ			
ชาย	83.3	16.7	100.0
หญิง	71.9	28.1	100.0
$\chi^2 = 1.658$	df. = 1	p = .198	
อายุ			
ไม่เกิน 14 ปี	100.0		100.0
15-30 ปี	74.6	25.4	100.0
31-45 ปี	70.6	29.4	100.0
46-60 ปี	87.5	12.5	100.0
$\chi^2 = 2.187$	df. = 3	p = .534	
ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา	100.0		100.0
มัธยมศึกษา/ปวช.	66.7	33.3	100.0
อาชีวะ/อนุปริญญา/ปวส.	66.7	33.3	100.0
ปริญญาตรี	72.3	27.7	100.0
สูงกว่าปริญญาตรี	100.0		100.0
$\chi^2 = 6.714$	df. = 4	p = .152	

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปานกลาง	มาก	รวม
อาชีพ			
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	100.0		100.0
พนักงานบริษัท	68.9	31.1	100.0
ธุรกิจส่วนตัว	83.3	16.7	100.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	100.0		100.0
นักเรียน/นักศึกษา	91.7	8.3	100.0
ถูกจ้างโรงงาน/คนงาน	83.3	16.7	100.0
เกษียณอายุ	75.0	25.0	100.0
ว่างงาน		100	100.0
$\chi^2 = 10.004$ $df. = 7$ $p = .188$			
รายได้			
ไม่มีรายได้	85.7	14.3	100.0
น้อยกว่า 10,000 บาท/เดือน	75.8	24.2	100.0
10,000-20,000 บาท/เดือน	71.7	28.3	100.0
20,001-30,000 บาท/เดือน	88.9	11.1	100.0
30,001-40,000 บาท/เดือน	75.0	25.0	100.0
มากกว่า 40,000 บาท/เดือน	100.0		100.0
$\chi^2 = 1.959$ $df. = 5$ $p = .855$			

4.6.3 สมมติฐานที่ 3 รูปแบบและลักษณะการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ กล่าวคือ

1) วัตถุประสงค์ของท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต จากการวิจัย พบว่า เมื่อทดสอบด้วย χ^2 -test วัตถุประสงค์ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต ($\chi^2 = 7.494$; $p = .278$) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ประเภทของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต จากการวิจัย พบว่า เมื่อทดสอบด้วย χ^2 -test ประเภทของนักท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับ

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต ($\chi^2 = 1.056$; $p = .788$) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ระยะเวลาในการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต จากการวิจัย พบว่า เมื่อทดสอบด้วย χ^2 -test ระยะเวลาในการท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต ($\chi^2 = 1.590$; $p = .662$) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามลักษณะการท่องเที่ยว (n = 100)

ลักษณะการท่องเที่ยว	ปานกลาง	มาก	รวม
วัตถุประสงค์			
ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสัตว์	72.2	27.8	100.0
ศึกษาความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้	100.0		100.0
ชมพิพิธภัณฑ์	100.0		100.0
นั่งพักผ่อน	100.0		100.0
เดินเล่น/ชมวิว	71.4	28.6	100.0
ถ่ายรูป	100.0		100.0
นัดแนะพบปะเพื่อนฝูง	50.0	50.0	100.0
$\chi^2 = 7.494$ df. = 6 p = .278			
ประเภทของนักท่องเที่ยว			
คนเดียว	100.0		100.0
เพื่อน	79.4	20.6	100.0
ครอบครัว	76.2	23.8	100.0
เพื่อนและครอบครัว	69.6	30.4	100.0
$\chi^2 = 1.056$ df. = 3 p = .788			
ระยะเวลาในการท่องเที่ยว			
1-2 ชั่วโมง	75.0	25.0	100.0
3-4 ชั่วโมง	71.4	28.6	100.0
5-6 ชั่วโมง	80.0	20.0	100.0
มากกว่า 6 ชั่วโมง	100.0		100.0
$\chi^2 = 1.590$ df. = 3 p = .662			

4.6.4 สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อสวนสัตว์ กล่าวคือ

1) สื่อที่ได้รับในการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คิด จากการศึกษา พบว่า เมื่อทดสอบด้วย χ^2 -test สื่อที่ได้รับในการท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คิด ($\chi^2 = 5.235 ; p = .264$) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คิด จากการศึกษา พบว่า เมื่อทดสอบด้วย χ^2 -test การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คิด ($\chi^2 = 2.979 ; p = .561$) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ร้อยละของระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยการสื่อสาร (n = 100)

ปัจจัยการสื่อสาร	ปานกลาง	มาก	รวม
รู้จักสื่อ			
ทีวี	83.8	16.2	100.0
หนังสือพิมพ์	61.5	38.5	100.0
วิทยุ	80.0	20.0	100.0
เอกสาร/หนังสือ	66.7	33.3	100.0
เพื่อน/ญาติ	82.6	17.4	100.0
$\chi^2 = 5.235$		df. = 4	p = .264
การบริการ			
ความสุภาพ	75.9	24.1	100.0
พูดจาไพเราะ	77.8	22.2	100.0
ยิ้มแย้มแจ่มใส	69.4	30.6	100.0
อำนวยความสะดวก	81.8	18.2	100.0
ให้ความช่วยเหลือ	100.0		100.0
$\chi^2 = 2.979$		df. = 4	p = .561

บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย เรื่อง ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสวนสัตว์ดุสิต
2. เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล, รูปแบบและลักษณะการท่องเที่ยว ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสวนสัตว์ดุสิต
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสวนสัตว์ดุสิต

5.1 สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นหญิง ร้อยละ 64.0 เป็นชาย ร้อยละ 36.0 ส่วนมากมีอายุ 15-30 ปี ร้อยละ 71.0 ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.0 ส่วนมากมีอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 61.0 ส่วนมากมีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 46.0 ส่วนมากอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ ร้อยละ 94.0 กรณีอยู่ต่างจังหวัด ส่วนมากอยู่จังหวัดสมุทรปราการ ร้อยละ 66.6

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว คือ การศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับชีวิตสัตว์ ร้อยละ 72.0 ส่วนมากเดินทางมากับครอบครัว ร้อยละ 42.0 และเดินทางมา 4 คน ร้อยละ 38.0 ส่วนมากใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 3-4 ชั่วโมง ร้อยละ 49.0 และการเดินทางมาใช้บริการ โดยใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ร้อยละ 52.0

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารเกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิต

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากได้รับรู้จักหรือรับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิต

จากสื่อทีวี ร้อยละ 37.0 และประทับใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่อง การยิ้มแย้มแจ่มใส ร้อย
ละ 36.0

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสวนสัตว์คูสิต

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความพึงพอใจรายชื่อของเกือบทุกด้านอยู่ในระดับ
ปานกลาง ยกเว้นด้านแผ่นป้ายที่พึงพอใจรายชื่อในระดับมากทุกข้อ และด้านอื่นๆ มี 4 ข้อที่
นักท่องเที่ยวพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมของการท่องเที่ยวครั้งนี้ อยู่ใน
ระดับปานกลาง

ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความคิดเห็นว่าที่ตั้งของสวนสัตว์คูสิต ในปัจจุบันมีความ
เหมาะสมแล้ว ร้อยละ 98.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากต้องการที่จะเข้ามาใช้บริการสวนสัตว์คูสิตอีก
ในอนาคต ร้อยละ 100.0

ข้อมูลเกี่ยวกับผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์คูสิต ในระดับมาก

ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนมากพึงพอใจ
ในภาพรวมของการท่องเที่ยวครั้งนี้ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวน
สัตว์คูสิต ผลการทดสอบสรุปได้ดังนี้

- 1) เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต
- 2) อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต
- 3) ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์
คูสิต
- 4) อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต
- 5) รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์
คูสิต

ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 รูปแบบและลักษณะการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต ผลการทดสอบสรุปได้ดังนี้

1) วัตถุประสงค์ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์
คูสิต

2) ประเภทของนักท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ
สวนสัตว์คูสิต

3) ระยะเวลาในการท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ
สวนสัตว์คูสิต

ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวน
สัตว์คูสิต กล่าวคือ

1) สื่อที่ได้รับในการท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ต่อสวนสัตว์คูสิต

2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต

ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ 4

5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอตามสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์คูสิตในระดับมาก

ผลการศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากพึงพอใจใน
ภาพรวมของการท่องเที่ยวครั้งนี้ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเมตตา
เสวตเลข (2539: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่ง
ท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ : ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์คูสิต พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึง
พอใจต่อสวนสัตว์คูสิตในภาพรวมระดับปานกลาง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้น่าจะเกิดจากการที่
นักท่องเที่ยวมีความพอใจด้านอื่นๆ ที่สำคัญต่อการท่องเที่ยว อาทิ ด้านห้องสุขา ด้านความสะอาด
ของสถานที่ และด้านร้านค้าร้านอาหาร พบว่านักท่องเที่ยวส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับปาน
กลางเท่านั้น จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในภาพรวมของการท่องเที่ยวครั้งนี้อยู่ในระดับปานกลาง
นั่นเอง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวน
สัตว์คูสิต

ผลการศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ คือ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เมตตา เสวตเลข (2539:บทคัดย่อ) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่าง อายุ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 และ 0.001 ตามลำดับ ขณะที่ เพศ, อาชีพ, รายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิต เหมือนกัน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจจะเกิดจากการที่สวนสัตว์ดุสิต มีความเป็นมาตรฐานและมีคุณภาพอยู่ในระดับที่ดีพอสมควรอยู่แล้ว จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

สมมติฐานที่ 3 รูปแบบและลักษณะการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต

ผลการศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ คือ วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว ประเภทของนักท่องเที่ยว และระยะเวลาในการท่องเที่ยว ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เมตตา เสวตเลข (2539:บทคัดย่อ) ที่พบว่าระยะเวลาในการพักผ่อนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจจะเกิดจากการที่นักท่องเที่ยวส่วนมากมีวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาที่ชัดเจนอยู่แล้ว ดังนั้นหากเดินทางมาแล้วสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ในระดับที่ดีพอ ก็น่าที่จะทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับที่สูงแต่ถ้าหากไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทั้งหมดได้ความพึงพอใจก็จะลดต่ำลงตามไปด้วย ประกอบกับข้อมูลที่ได้รับพบว่านักท่องเที่ยวทั้งหมดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการที่จะเดินทางมาเที่ยวซ้ำอีกในอนาคต ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการมาท่องเที่ยวครั้งนี้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับพอสมควร ดังนั้นจึงส่งผลให้รูปแบบและลักษณะการท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยการสื่อสารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต

ผลการศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ คือ สื่อที่ได้รับ และ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ดุสิต สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจจะเกิดนักท่องเที่ยวรับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิตจากสื่อทีวีเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นสื่อที่มีความกว้างขวางเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป รวมถึง สื่อประเภทอื่นด้วย เช่น หนังสือพิมพ์, เพื่อน/ญาติ ทำให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักสวนสัตว์ดุสิตอย่างแพร่หลายเป็นอย่างดี และนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยววันนี้จะให้ความสำคัญกับการมาศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับชีวิตสัตว์มากกว่าการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ สำหรับการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นนักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญกับการยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับ นิธนา เมธียงนนท์ (2534:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของการบินไทย ศึกษากรณี ผู้โดยสารชั้นธุรกิจในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการ ในเรื่องการยิ้มแย้มแจ่มใส เช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้

1. สวนสัตว์คูสติ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงสถานที่อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวต้องการมาเที่ยวมากขึ้น และในขณะเดียวกันก็ต้องมีการพัฒนารูปแบบการจัดการแสดงของสัตว์ หรือกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอด้วย
2. สวนสัตว์คูสติ ควรมีการศึกษาความต้องการของลูกค้ำที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอยู่เสมอ เพื่อที่จะได้มีการปรับรูปแบบของการบริการให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้ำ และในขณะเดียวกันก็ควรมองหาโอกาสทางการตลาดจากกลุ่มลูกค้ำใหม่ๆ อยู่เสมอควบคู่กันไปด้วย
3. ควรเพิ่มจำนวนหรืออัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนที่มาท่องเที่ยวในสวนสัตว์รู้สึกถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตน
4. ควรเน้นเรื่องความสะอาดรอบๆ บริเวณสวนสัตว์ให้มากขึ้น
5. ควรปรับปรุงด้านการให้บริการให้มีความทันสมัยและรักษามาตรฐานการให้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานทุกฝ่ายที่ทำงานในสวนสัตว์คูสติอย่างสม่ำเสมอ
6. ควรปลูกต้นไม้ ดอกไม้ เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้บรรยากาศโดยรวมของสวนสัตว์คูสติมีบรรยากาศที่สดชื่น สวยงาม
7. ควรจัดการแสดงของสัตว์ให้เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะสวนสัตว์คูสติ เท่านั้น ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลได้มาจากกลุ่มตัวอย่างเพียงกลุ่มเดียว ฉะนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะมีการศึกษาให้ครอบคลุมถึงสวนสัตว์แห่งอื่นด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยจะสามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับมาอ้างอิงในทางวิชาการ และในทางปฏิบัติการต่อไปได้
2. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสวนสัตว์คูสติ และสวนสัตว์แห่งอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการสร้างสวนสัตว์แห่งใหม่ต่อไป

3. ควรมีการวิจัยวิจัยเชิงลึกถึงเรื่องการบริหารงานสวนสัตว์ เพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อไป

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้มาใช้บริการของ สวนสัตว์ดุสิต

แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต” ตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยงและบันเทิง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดให้ความร่วมมือพิจารณาและตอบคำถามทุกข้อของแบบสอบถาม และคำตอบของท่านทุกข้อมีความสำคัญยิ่งต่อการวิจัย

ดังนั้นจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอความแสดงความนับถือ

นางสาวโรจนา ประทีป ฤกลาง
นักศึกษานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยงและบันเทิง
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

แบบสอบถาม

ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยว

กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต

กรุณาตอบแบบสอบถามโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เลือก และเขียนข้อคิดเห็นของท่านใน.....

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

1.2 อายุ

- (1) ไม่เกิน 14 ปี (2) 15-30 ปี (3) 31-45 ปี
 (4) 40-60 ปี (5) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

- (1) ไม่ได้ศึกษา (2) ระดับประถมศึกษา
 (3) ระดับมัธยมศึกษา/ปวช (4) ระดับอาชีวะ/อนุปริญญา/ปวส
 (5) ระดับปริญญาตรี (6) สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ

- (1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (2) พนักงานบริษัท
 (3) ประกอบธุรกิจส่วนตัว (4) แม่บ้าน/ท่อบ้าน
 (5) นักเรียน/นักศึกษา (6) รับจ้างอิสระ
 (7) เกษตรกร (8) ลูกจ้างโรงงาน,คนงาน,พนักงานห้างฯ
 (9) เกษียณอายุ (10)ว่างงาน
 (11) อื่นๆ (ระบุ).....

1.5 รายได้โดยประมาณต่อเดือน

- (1) ไม่มีรายได้ (2) น้อยกว่า 10,000 บาท
 (3) 10,000-20,000 บาท (4) 20,001-30,000 บาท
 (5) 30,001-40,000 บาท (6) มากกว่า 40,000 บาท

1.6 ที่อยู่ปัจจุบัน

 (1) กรุงเทพฯ ต่างจังหวัด (ระบุ)

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

2.1 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในสวนสัตว์ดุสิต แห่งนี้

 (1) ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับชีวิตสัตว์ (2) ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้ต่างๆ (3) ชมพิพิธภัณฑ์ (4) นั่งพักผ่อน/พักผ่อนหย่อนใจ (5) เล่นเกม/ชมวิวทิวทัศน์ (6) ถ่ายรูป (7) นัดแนะพบปะเพื่อนฝูง (8) อื่นๆ (ระบุ)

2.2 ในการเดินทางครั้งนี้ท่านเดินทางมากับใคร

 (1) คนเดียว (ข้ามไปข้อ 2.4) (2) เพื่อน (3) ครอบครัว (4) เพื่อนและครอบครัว (5) อื่นๆ (ระบุ)

2.3 จำนวนสมาชิกที่เดินทางมากับท่านครั้งนี้.....คน (รวมตัวท่านด้วย)

2.4 ระยะเวลาที่มาท่องเที่ยวและใช้บริการในสวนสัตว์ดุสิต ในแต่ละครั้ง

 (1) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง (2) 1-2 ชั่วโมง (3) 3-4 ชั่วโมง (4) 5-6 ชั่วโมง (5) มากกว่า 6 ชั่วโมง

2.5 การเดินทางมายังสวนสัตว์ดุสิต แห่งนี้

 (1) เดิน (2) รถจักรยาน/รถจักรยานยนต์ (3) รถยนต์ส่วนบุคคล (4) รถโดยสารประจำทาง (5) รถแท็กซี่/สามล้อ/รถรับจ้าง (6) อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยการสื่อสารเกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิต

3.1 สื่อได้ที่ทำให้ท่านได้รู้จักหรือทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิต

 (1) โทรทัศน์ (2) หนังสือพิมพ์ (3) วิทยุ (4) เอกสาร/หนังสือ (5) เพื่อน/ญาติ อื่นๆ.....

3.2 ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสวนสัตว์คูสิตในข้อใด

- (1) ความสุภาพ (2) การพูดจาไพเราะ (3) ยิ้มแย้มแจ่มใส
 (4) การอำนวยความสะดวก (5) การให้ความช่วยเหลือ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสวนสัตว์คูสิต

ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและใช้บริการในสวนสัตว์คูสิต

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	<u>บรรยากาศ</u>					
	ความสงบร่มรื่นภายในบริเวณสวนสัตว์					
2	สภาพแวดล้อมกลมกลืนคู่เป็นธรรมชาติ					
3	<u>ความสะอาด</u>					
	ความสะอาดโดยรอบภายในสวนสัตว์					
4	ความสะอาดภายในกรงสัตว์					
5	ความสะอาดของสระน้ำรอบสวนสัตว์					
6	<u>ร้านอาหารและร้านขายของ</u>					
	มีจำนวนร้านอาหารเพียงพอ					
	มีจำนวนร้านค้า(ขายของจุกจิก ขนมและของที่ระลึก) เพียงพอ					
7	ราคาจำหน่ายมีความเหมาะสม					
8	ความสะอาดของร้านอาหารและร้านค้า					
9	<u>สุขา</u>					
	มีจำนวนสุขาให้บริการเพียงพอ					
10	ความสะอาดของห้องสุขา					
	<u>บุคลากร</u>					
11	การให้บริการของบุคลากรในการจำหน่ายบัตร					

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12	การให้บริการของบุคลากรในการสอบถามข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์					
13	การให้บริการของบุคลากรในส่วนกิจกรรมต่างๆ เช่น เครื่องเล่น ฯลฯ					
14	<u>แผ่นป้าย</u> ป้ายแผ่นผังกแสดงตำแหน่งต่างๆ ภายในสวนสัตว์ ชัดเจนและเพียงพอ					
15	แผ่นป้ายเพื่ออธิบายสัตว์และต้นไม้ต่างๆ ชัดเจน					
16	<u>อื่นๆ</u> มีการจัดพันธุ์ไม้ต่างๆ อย่างสวยงาม					
17	เก้าอี้สำหรับพักผ่อน/ศาลาที่พัก					
18	มีถังขยะอยู่เพียงพอ					
19	การบริการของรถนำชมรอบๆ					
20	ชนิดหรือประเภทของสัตว์ที่น่าสนใจ					
21	ความสะดวกในการเดินทางมาเที่ยว					
22	บริการที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ					
23	บริการด้านพิพิธภัณฑ					
24	จำนวนโทรศัพท์สาธารณะเพียงพอ					
25	มีกิจกรรมในสวนสัตว์/การแสดงสัตว์น่าสนใจ					
26	จำนวนเครื่องเล่นต่างๆ					
27	ราคาค่าบัตรผ่านประตู					
28	เวลาเปิด-ปิดทำการของสวนสัตว์					
29	การติดตั้งเครื่องกระจายเสียงตามจุดต่างๆ					
30	ความเพียงพอของแสงสว่างภายในสวนสัตว์คูสิต					
31	พนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแล ตรวจสอบพื้นที่					

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
32	เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง					
33	สรุปโดยรวมท่านมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์คูสิต					

ส่วนที่ 5 : ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์คูสิต

5.1 ท่านคิดว่าที่ตั้งของสวนสัตว์คูสิต ในปัจจุบันนี้

- (1) เหมาะสม (2) ไม่เหมาะสม เพราะ.....

5.2 ท่านต้องการเข้ามาใช้บริการสวนสัตว์คูสิต ในอนาคต

- (1) ต้องการ (2) ไม่ต้องการ เพราะ.....

5.3 ท่านมีข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของสวนสัตว์คูสิต อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณ ในความร่วมมือและการให้ข้อมูล

ภาคผนวก ข
ประวัติสวนสัตว์ดุสิต

สวนสัตว์คูสิต

ประวัติ

สวนสัตว์คูสิต เดิมเป็นพระราชอุทยานส่วนพระองค์ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อ พ.ศ. 2438 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชดำริให้สร้างขึ้นบริเวณที่ราบด้านตะวันออกของพระราชวังคูสิต ตามแบบอย่างของต่างประเทศที่พระองค์เคยเสด็จไปทอดพระเนตร การสร้างก่อสร้างพระราชอุทยานเริ่มด้วยการขุดสระน้ำขนาดใหญ่เป็นรูปพระราชหัตถเลขา พระปรมาภิไธยย่อ "จ.ป.ร." ขุดคลองระบายน้ำ ทำถนนเชื่อมตัดผ่านจากคลองเปรมประชากรเข้าไปโดยรอบหลายเส้นทาง ดินที่ขุดขึ้นมาได้นำมาใช้ในการถมเนินและปลูกต้นไม้ พระองค์จึงโปรดเรียกที่นี่ว่า "เขาดินวนา"

พระราชอุทยานแห่งนี้ใช้เป็นที่เสด็จประพาส เพื่อทรงเปลี่ยนพระราชอิริยาบถแต่เพียงอย่างเดียว ยังไม่มีการนำสัตว์ชนิดใดมาเลี้ยงไว้ เมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จสวรรคต พระราชอุทยานสวนคูสิตแห่งนี้ ถูกปล่อยทิ้งร้างเป็นเวลาหลายสิบปี

ใน พ.ศ. 2481 รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล จอมพล ป. พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี ได้นำความขึ้นกราบบังคมทูลขอพระราชทานสวนคูสิต มาจัดตั้งเป็นสวนสัตว์และเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน เพิ่มเติมจากสวนลุมพินี ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ พระราชทานให้ ทั้งยังทรงพระราชทานกวางดาว ลูกหลานกวางดาวที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงนำมาจากอินโดนีเซีย เมื่อครั้งเสด็จประพาสหมู่เกาะชวา เมื่อ พ.ศ. 2451 และสัตว์อื่นอีก 2-3 ชนิด จากสวนกวางบริเวณพระที่นั่งอัมพรสถาน มาเลี้ยงไว้ในเขาดินวนา ตั้งชื่อสวนสัตว์นี้ว่า "สวนสัตว์คูสิต"

สวนสัตว์คูสิตอยู่ในการดำเนินงานของเทศบาลนครกรุงเทพ จนมาถึง พ.ศ. 2497 จึงได้จัดตั้งองค์การสวนสัตว์ ขึ้นมาบริหารงาน โดยเฉพาะ

จำนวนสัตว์ทั้งหมดที่อยู่ในสวนสัตว์คูสิต

สวนสัตว์คูสิตเป็นสวนสัตว์เปิดที่อยู่ใจกลางเมืองกรุงเทพฯ ซึ่งภายในสวนสัตว์ประกอบไปด้วยสัตว์ป่า นานาชนิด จำนวนสัตว์ทั้งหมดรวม 1,343 ตัวแบ่งออกเป็น

- สัตว์ที่เลี้ยงลูกด้วยนมจำนวน 331 ตัว
- สัตว์เลื้อยคลานจำนวน 170 ตัว
- สัตว์ปีกมีทั้งสิ้นจำนวน 842 ตัว

วัตถุประสงค์ของสวนสัตว์

1. เพื่อเป็นสถานที่รวบรวมสัตว์ชนิดต่างๆ ไว้เพื่อการศึกษาและการอนุรักษ์

2. เพื่อเป็นสถานที่แสดงชนิดของสัตว์ป่า ให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของสัตว์

3. เพื่อเป็นสวนสัตว์เลี้ยง และขยายพันธุ์สัตว์ป่าบางชนิดให้ดำรงเผ่าพันธุ์หรือเป็นสัตว์เลี้ยงที่มีประโยชน์

การเดินทาง

รถประจำทางสาย 18, 28, 108 และ รถประจำทางปรับอากาศสาย 528, 515, 539, 542

การใช้บริการ

สวนสัตว์คูสิต ตั้งอยู่เลขที่ 71 ถนนพระราม 5 แขวงจิดลดา เขตคูสิต กทม. โทร.0-2282-7111-3 เวลาทำการ 08.00-18.00 น. ทุกวัน

อัตราค่าเข้าชม

ชาวไทย

- ผู้ใหญ่ 50 บาท
- ปวส.-มหาวิทยาลัย 30 บาท
- เด็กเล็ก-ปวช. 10 บาท
- ครู ทหาร ตำรวจ (ในเครื่องแบบ) 30 บาท
- ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) คนพิการ พระภิกษุ สามเณร ชมฟรี

ชาวต่างชาติ

- ผู้ใหญ่ 100 บาท
- เด็ก 50 บาท

บริการทั่วไป ได้แก่ รถไฟฟ้าเล็ก, จักรยานนาวา, ร้านขายของที่ระลึก, ร้านอาหาร

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

เด่นดวง พุ่มศิริ. ประเพณีไทย. มัคคุเทศก์กับการนำเที่ยว เอกสารการอบรมมัคคุเทศก์. พิมพ์ครั้งที่ 2. หน้า 84. มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2528.

ธิดา ชมพูนิจ และคณะ. ความเข้าใจในศิลปะ. ภาควิชาศิลปศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. หน้า 1-3. วิทยาลัยครุนครปฐม, 2526.

นิคม จารุมณี. การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ, 2544.

นิพนธ์ สุขสวัสดิ์. วรรณคดีเกี่ยวกับขนบประเพณี. โครงการตำรา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2521.

บุษบา สุธีกร. “พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคล.” ใน พฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : กรุงเทพมหานคร, 2531 : 257-259.

วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

สมควร กวียะ. การประชาสัมพันธ์ใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท โอ.เอส. พรินติ้งเฮ้าส์, 2547.

สมยศ นาวิกาน. การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. หน้า 169. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ดวงกมล, 2521.

สุวีร์รัตน์ เศษทวิวรรณ. พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. เอกสารประกอบการสอนคณะวิทยาการจัดการ. หน้า 71-76. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.

หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สามัคคีสาสน์ จำกัด, 2533.

อวยพร พานิช. “ภาษาเพื่อการสื่อสารในงานสารนิเทศ.” ใน การสื่อสาร, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช : กรุงเทพมหานคร, 2532 : 254

เอกสารอื่นๆ

การท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร. http://www.bangkoktourist.com/thai_index.php เข้าถึงวันที่ 3 เมษายน, 2550.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. <http://www.tat.or.th> เข้าถึงวันที่ 26 มีนาคม, 2550.

กฤษณาทิพย์ มาลากุล ณ อรุณา. “การศึกษาเปรียบเทียบความพอใจระหว่างผู้อยู่อาศัยในแฟลตกับเรือนแถว กรณีโครงการเคหะชุมชนบางบัว 2.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

เกตุ ศรีม่วง. “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การสวนสัตว์ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์ดุสิต.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

แก้วกันยา อิมวัฒน์. “การจัดการและการพัฒนาด้านนันทนาการสวนหลวง ร.๕ กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการทรัพยากร) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

ขนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของวัยรุ่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2535.

ชรินิ เชนจินดา. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมคำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญา

สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.

ธนาภรณ์ เมทนีศคฺคี. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการรับบริการสื่อ
 วิทยทัศน์ : ศึกษาเฉพาะกรณีวัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร.”
 วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
 เพื่อการพัฒนาทรัพยากร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543.

คาริกา จารุวัฒนกิจ. “ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ
 พนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตร์มหา
 บัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

นิธนา เมลืองนนท์ “ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของการบินไทย ศึกษากรณี
 ผู้โดยสารชั้นธุรกิจในเส้นทางบินระหว่างประเทศ.” วิทยานิพนธ์หลักสูตรวารสาร
 ศาสตร์มหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

เนาวรัตน์ พลายน้อย และคณะ. “พฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศของชาวไทย.”
 วิทยานิพนธ์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษย
 ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2538.

พิชัย ศรีใส. “ความพึงพอใจในการทำงานของครูผู้สอนวิชาการงานและอาชีพในโรงเรียน
 มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 3.” ปริญญาโทการศึกษา
 มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2534.

เมตตา เสวตเลข. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ:
 ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์คูต.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2539.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. <http://th.wikipedia.org/wiki/> เข้าถึงวันที่ 17 กรกฎาคม, 2550.

วิศิษฎ์ ธรรมศรี. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการในสวน
หลวง ร.๙.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การบริการทรัพยากรป่า
ไม้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

เวทิสภา กาญจนแก้ว. “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการจัดการสวนสาธารณะ :
กรณีศึกษาสวนสาธารณะหนองประจักษ์ จังหวัดอุดรธานี.” วิทยานิพนธ์หลักสูตร
ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
2544.

ศศิธร จันทา. “แนวทางการจัดการสวนสัตว์ในเขตเมืองในทัศนะของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาสวน
สัตว์ดุสิต.” วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจั
การทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2544.

สถานที่ท่องเที่ยวในภาคกลาง. <http://thailandbuddy.com/Thailand/th/travel/bangkok/bangkok.html>
เข้าถึงวันที่ 25 เมษายน, 2550.

สวนสัตว์ดุสิต. <http://www.thaiwebbase.com/khaodin/> เข้าถึงวันที่ 16 กรกฎาคม, 2550.

สิทธิรัตน์ ปราจีนบุรวรรณ์. “ชี้ความสามารถทางสังคมสำหรับการท่องเที่ยวชายหาดชะอำ.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531.

องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์. http://www.zoothailand.org/zpo/aboutthezoos_th.shtml
เข้าถึงวันที่ 16 กรกฎาคม, 2550.

อินทิรา วัฒนภิมานนท์. “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในจังหวัดชลบุรีต่อคุณสมบัติของ
ถูกจ้างที่สำเร็จอาชีวศึกษา ประเภทช่างอุตสาหกรรม.” ปริญญานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต ชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา, 2534.

Books

Abraham H, Maslow. Motivation and Personality. New York : Harper and Row, 1970. :
69-80.

Benjamin B, Wolman. Dictionary of Behavioral Science. Van Nostrand : Reinheld
Company, 1973.

David Krech and Richard S. Crutchfield. Individual in Society. New York : Mc. Graw-Hill,
1962. : 77-84.

Harvey Wallestein. A Dictionary of Psychology. Maryland : Penquin Books, 1971. : 25-26.

Joseph Tiffin and Ernest J. McCormick. Industrial Psychology. Englewood Cliffs N.J. :
Prentice Hall, 1965.

Maynard W, Shelly. Responding to Social Change. Pennsylvania : Dowden
Hutchinson & Press Inc., 1975.

Ott Romney. Off the Job Living. New York : A.S. Barnes Company, 1945.

Redding, W.C. Communication within the Organization. New York : Industrial Communication
Council and Lafayette, 1973.

ประวัติการศึกษาและการทำงานของผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางสาวโรจนา ประทีป ฅกลาง
วัน เดือน ปี เกิด	12 กันยายน 2507
สถานที่เกิด	จังหวัด ภูเก็ต
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ สาขาการจัดการทั่วไป วิทยาลัยครู สวนดุสิต
ประวัติการทำงาน	นักบริหารงานทั่วไป 7 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)