

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง ต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศในเกณฑ์สูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวภายในประเทศ เพราะจะทำให้เงินตราหมุนเวียนอยู่ภายในประเทศ และช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจในปัจจุบันที่กำลังอยู่ในภาวะซบเซาได้เป็นอย่างดี การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ซึ่งถือได้ว่าเป็นสวนสัตว์แห่งแรกในประเทศไทยที่ตั้งอยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร

การศึกษาค้นคว้านี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยออกแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และวิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานของการศึกษา โดยทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้แบบจำลองโลจิสติกในการศึกษา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างต้องเผชิญกับทางเลือกเชิงคุณภาพ 2 ทางเลือกคือการตัดสินใจกลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ และตัดสินใจไม่กลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ ดังนั้นตัวแปรตามมีลักษณะเป็นตัวแปรหุ่นที่มีค่าเป็น 1 หรือ 0 โดยสมมติให้ความน่าจะเป็นของการตัดสินใจกลับมาเที่ยวชม หรือไม่กลับมาเที่ยวชมมีรูปแบบของการแจกแจงแบบโลจิสติก ซึ่งเป็น specified model ของ binary choice model และประมาณค่าพารามิเตอร์โดยใช้ภาวะน่าจะเป็นสูงสุด (maximum likelihood estimation)

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 20 ปี และมีเขตที่พักอาศัยอยู่ต่างจังหวัด ซึ่งระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในส่วนของอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท

การศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมากกว่า 1 ครั้ง หรือเป็นการมาท่องเที่ยวซ้ำ โดยมาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตในวันหยุดนักขัตฤกษ์มากที่สุด ในช่วงเวลา 12.01 – 18.00 น. ซึ่งเหตุผลในการมาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิต คือเพื่อการศึกษา/ทัศนศึกษา รองลงมาคือมาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ของครอบครัว หรือกลุ่มเพื่อน โดยส่วนใหญ่มีการเดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัว/ญาติ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตชอบหลุมหลบภัย (สงครามโลกครั้งที่ 2) และกิจกรรมการแสดงสัตว์ (ช้าง, นก ฯลฯ) มากที่สุด นอกจากนี้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตนิยมที่จะท่องเที่ยวแบบเชิงธรรมชาติ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

การศึกษาถึงทัศนคติของนักท่องเที่ยวพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตเดินทางมาท่องเที่ยวโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว รองลงมาได้แก่รถโดยสารประจำทาง และรู้จักสวนสัตว์ดุสิตผ่านการบอกเล่าปากต่อปากเป็นจำนวนมากที่สุด โดยการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตจะพิจารณาจากการให้บริการที่หลากหลายทั้งทางด้านบันเทิง และการให้ความรู้ และตัดสินใจมาท่องเที่ยวด้วยอิทธิพลจากตัวเองเป็นหลัก ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นต่อราคาเข้าชมว่าเหมาะสมแล้ว ส่วนนักท่องเที่ยวที่เห็นว่าราคาเข้าชมไม่เหมาะสมได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับราคาที่ต้องการคือ ราคาสำหรับผู้ใหญ่ 40 บาท ราคาสำหรับนักเรียน/นักศึกษา 20 บาท และราคาสำหรับเด็ก 5 บาท ซึ่งโดยรวมจะมีราคาต่ำกว่าราคาในปัจจุบัน และในส่วนของกรณีถ้านักท่องเที่ยวไม่ได้มาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต นักท่องเที่ยวจะตัดสินใจไปท่องเที่ยวที่ใด ผลการศึกษาพบว่า พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตมีทัศนคติว่าถ้าไม่มาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์ดุสิตแล้วจะไปท่องเที่ยวสวนสนุก เช่น ดรีมเวิลด์ สวนสยาม เป็นอันดับที่ 1 มากที่สุด

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากสำหรับทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์ และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิต โดยมีปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเพียงปัจจัยเดียว คือ ด้านการจัดการด้านบุคลากร และเมื่อจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ เขตที่พักอาศัย ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการศึกษาสรุปว่า เมื่อจำแนกด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ดุสิต และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึง

พอใจของนักท่องเที่ยว ส่วนด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมภายใน และด้านการจัดการบุคลากร พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโลจิสติกพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีแนวโน้มที่จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญคือ หากนักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิง สำหรับด้านอายุ พบว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า โดยด้านระดับการศึกษา พบว่าหากกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลง โดยกล่าวได้ว่านักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาน้อยกว่า และในด้านของเขตที่พักอาศัย พบว่านักท่องเที่ยวที่มีเขตพักอาศัยอยู่ต่างจังหวัด มีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมากกว่านักท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับด้านอาชีพ พบว่าหากกลุ่มตัวอย่างมีอาชีพพนักงานเอกชน จะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลง ส่วนรายได้ของนักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำกว่า และประการสุดท้าย คือหากกลุ่มตัวอย่างมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตเป็นครั้งแรก จะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลง