



การศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยชาวไทย
ต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

โดย

นางสาวจารุณี จัตูรัส

งานวิจัยเฉพาะเรื่องนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2552

การศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

โดย

นางสาวจารุณี จัตุรัส

งานวิจัยเฉพาะเรื่องนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2552

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะเศรษฐศาสตร์

งานวิจัยเฉพาะเรื่อง

ของ

นางสาวจรรณี จัตุรัส

เรื่อง

การศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)

เมื่อ วันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ.2552

อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเฉพาะเรื่อง



(อาจารย์ ดร.พงษ์ธร วราชัย)

กรรมการงานวิจัยเฉพาะเรื่อง



(รองศาสตราจารย์ ดร.สกนธ์ วิทย์บุญวัฒนา)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาวดี ชูชุกิ)

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง ต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศในเกณฑ์สูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวภายในประเทศ เพราะจะทำให้เงินตราหมุนเวียนอยู่ภายในประเทศ และช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจในปัจจุบันที่กำลังอยู่ในภาวะซบเซาได้เป็นอย่างดี การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ซึ่งถือได้ว่าเป็นสวนสัตว์แห่งแรกในประเทศไทยที่ตั้งอยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยออกแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 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 ผลการศึกษารูปว่า 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

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษา เป็นอย่างดียิ่งของ อาจารย์ ดร. พงษ์ธร วราศัย อาจารย์ที่ปรึกษา และ รองศาสตราจารย์ ดร.สกันธ์ วรรณภูวัฒนา ในฐานะกรรมการงานวิจัย ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ทั้งสองที่สละเวลา ให้คำปรึกษา แนะนำ และชี้แนวทางต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์จนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นอกจากนี้ ต้องกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และญาติพี่น้องที่ให้การสนับสนุนทั้ง ทางด้านการเงิน และกำลังใจ และใคร่ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่นที่ให้ความช่วยเหลือกันตลอดมา ตั้งแต่ต้นจนจบ

อย่างไรก็ดี ผู้เขียนหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง หากงานวิจัยฉบับนี้มีส่วนบกพร่องประการใด ผู้เขียนต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ และขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

จารุณี จัตุรัส

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2552

สารบัญ

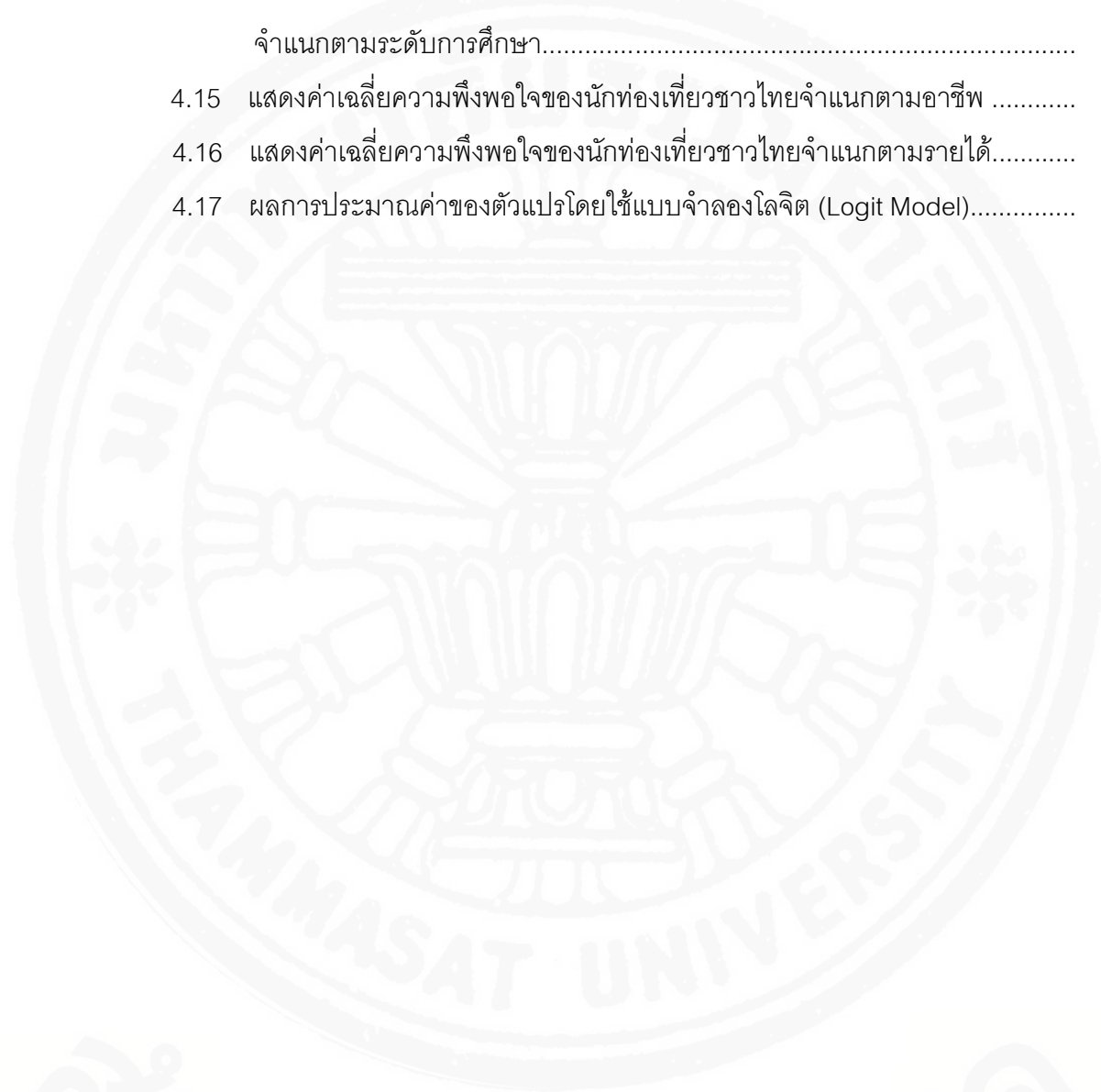
	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(7)
สารบัญภาพประกอบ.....	(9)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	8
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	8
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
1.5 นิยามศัพท์.....	9
2. แนวคิดทางทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 กรอบความคิดทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.2 แบบจำลองทางเศรษฐมิติ.....	25
2.3 ผลงานวิจัย และงานเขียนที่เกี่ยวข้อง.....	31
3. วิธีดำเนินการศึกษา.....	37
3.1 ข้อมูล และแหล่งข้อมูล.....	37
3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	38
3.3 เครื่องมือในการศึกษา.....	40
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

4. ผลการศึกษา.....	46
4.1 ข้อมูลทั่วไปในการศึกษา.....	46
4.1.1 ข้อมูลของสวนสัตว์ดุสิต.....	46
4.1.2 ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง.....	49
4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยว ต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต.....	56
4.4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต.....	62
4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยใช้แบบจำลอง logit model.....	77
5. สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ.....	83
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	83
5.2 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	87
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา.....	92
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไป.....	92
บรรณานุกรม.....	93
ภาคผนวก.....	96
ก. เครื่องมือในการศึกษา.....	97
ข. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจกับปัจจัยพื้นฐาน.....	104
ค. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของรูปแบบจำลองโลจิสติก.....	134
ง. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิต.....	138
จ. สัตว์ป่าสงวน 15 ชนิด.....	141

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ นักท่องเที่ยวชาวไทย และรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทย ปี พ.ศ.2540 – ปี พ.ศ. 2550.....	2
1.2 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าชมสวนสัตว์ดุสิต ระหว่างปี พ.ศ.2547 – พ.ศ. 2551.....	4
1.3 รายได้ของสวนสัตว์ดุสิตระหว่างปี พ.ศ. 2547 – ปี พ.ศ. 2551.....	6
2.1 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค 70's Model.....	20
2.2 สรุปการทบทวนงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง.....	35
3.1 แสดงกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกาท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
4.3 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต.....	56
4.4 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวตามความเห็นต่อราคาค่าเข้าชม.....	58
4.5 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวกรณีที่ไม่สามารถมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตได้ และจะไปท่องเที่ยวที่ใด.....	59
4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวจำแนกตามด้านการดำเนินงาน.....	63
4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวจำแนกตามด้านกิจกรรมนันทนาการ.....	64
4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวจำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์.....	65
4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวจำแนกตามด้านการจัดการบุคลากร.....	66
4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวจำแนกตามด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก.....	67
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามเพศ.....	69
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามอายุ	70

4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามเขตที่พักอาศัย.....	72
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามอาชีพ	74
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามรายได้.....	76
4.17	ผลการประมาณค่าของตัวแปรโดยใช้แบบจำลองโลจิสติก (Logit Model).....	78



สำนักหอสมุด

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1 สัดส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าชมสวนสัตว์ดุสิต เปรียบเทียบปี พ.ศ.2547 และปี พ.ศ.2551.....	5
1.2 สัดส่วนรายได้เปรียบเทียบปี 2547 และ ปี2551.....	7
2.1 เส้นอุปสงค์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.....	14
2.2 เส้นอุปสงค์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กรณี การเปลี่ยนแปลงตัวกำหนดอุปสงค์ (ที่ไม่ใช่ราคา)	15
2.3 เส้นอุปทานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.....	16
2.4 เส้นอุปทานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กรณี การเปลี่ยนแปลงตัวกำหนดอุปทาน (ที่ไม่ใช่ราคา)	17
2.5 ความพึงพอใจของลูกค้า.....	23
2.6 แผนผังการรักษาลูกค้าเดิม (customer retention tree).....	24
2.7 ค่าพยากรณ์ของแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น.....	26
2.8 การแจกแจงแบบสะสมของโลจิสติก.....	28
3.1 แสดงตัวอย่างการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratum).....	39

บทที่ 1

บทนำ

ในการวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต” ผู้วิจัยมีการศึกษาในหัวข้อตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
- 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา
- 1.3 ขอบเขตของการศึกษา
- 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
- 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภทที่เกี่ยวข้องกันทั้งโดยตรงและโดยอ้อม สร้างรายได้ให้กับประเทศอยู่ในเกณฑ์สูง นอกจากนั้นยังถือได้ว่าเป็นแหล่งจ้างงานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศไปสู่ความเจริญมั่งคั่ง ตั้งแต่ปี พ.ศ.2539 เป็นต้นมาการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยมุ่งสู่การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) มากขึ้น ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable Tourism) โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวของชาติระยะยาวไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ดังนี้ **“ให้การท่องเที่ยวไทยมีเอกลักษณ์ไทยในมาตรฐานสากลในปี พ.ศ.2555”** เป้าหมายนี้มีไว้แค่การรักษาสมดุลการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนสถาพรเท่านั้น แต่ยังคงต้องเป็นความยั่งยืนในระดับคุณภาพการท่องเที่ยวที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยปี 2550 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวจากชาวต่างชาติถึง 547,782 ล้านบาท และจากนักท่องเที่ยวชาวไทยเองถึง 380,417 ล้านบาท (ตารางที่ 1.1) ซึ่งสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยถือได้ว่าการเจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ถึงแม้ว่าอัตราการเจริญเติบโตจะเป็นลักษณะชะลอตัวก็ตาม

ตารางที่ 1.1

จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ นักท่องเที่ยวชาวไทย และรายได้จากการท่องเที่ยว
ของประเทศไทย ปี พ.ศ.2540 – ปี พ.ศ. 2550

ปี	นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ				นักท่องเที่ยวชาวไทย			
	จำนวนนักท่องเที่ยว		รายได้จากการท่องเที่ยว		จำนวนนักท่องเที่ยว		รายได้จากการท่องเที่ยว	
	ล้านคน	อัตราการเติบโต (%)	ล้านบาท	อัตราการเติบโต (%)	ล้านคน	อัตราการเติบโต (%)	ล้านบาท	อัตราการเติบโต (%)
2540	7.22	0.41	220,754	0.63	52.05	-0.79	180,388	14.66
2541	7.76	7.53	242,177	9.70	51.68	-0.72	187,898	4.16
2542	8.58	10.50	253,018	4.48	53.62	3.02	203,179	7.42
2543	9.51	10.82	285,272	12.75	54.74	2.08	210,516	3.61
2544	10.06	5.82	299,047	4.83	58.62	7.09	223,732	6.28
2545	10.80	7.33	323,484	8.17	61.82	5.45	235,337	5.19
2546	10.00	-7.36	309,269	-4.39	69.36	12.20	289,987	23.22
2547	11.65	16.46	384,360	24.28	74.80	7.84	317,225	9.39
2548	11.52	-1.51	367,380	-4.42	79.53	6.33	334,717	5.51
2549	13.82	20.01	482,319	31.29	81.49	2.46	365,276	9.13
2550	14.46	4.65	547,782	13.57	83.23	2.14	380,417	4.15

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย "Tourism Statistics in Thailand"

http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php

ซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่แตกต่างจากอุตสาหกรรม การผลิตสินค้าประเภทอื่น ๆ เพราะไม่สามารถจะสั่งเอาแหล่งท่องเที่ยวมาบริโภค ณ ที่ที่อยู่ของ ตนเองเหมือนผลิตภัณฑ์สินค้าประเภทอื่นได้ จึงทำให้เกิดระบบการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการบริการข้อมูลข่าวสาร การบริการคมนาคมขนส่ง การบริการ ภัตตาคาร ร้านอาหาร เป็นต้น โดยนักท่องเที่ยวจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าได้รับความพึงพอใจมากน้อย เพียงไร ซึ่งทุกประเทศก็ปรารถนาที่จะพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยว อันเป็นที่มาของรายได้เข้า ประเทศทั้งสิ้น

จากเหตุผลข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การให้ความสำคัญกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว นั้น จะช่วยให้ประเทศมีรายได้เพิ่มมากขึ้น โดยการท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) เป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หากนโยบายนี้บรรลุผล นอกจากจะทำให้มีเงินตราหมุนเวียนภายในประเทศ และกระตุ้นภาวะเศรษฐกิจแล้ว ยังเป็นการให้ สวัสดิการทางสังคมจากรัฐสู่ประชาชน ช่วยพัฒนาโลกทัศน์ ภูมิปัญญา ระดับความคิด จิตสำนึก สรรค์สร้างให้เกิดความภาคภูมิใจ รักและหวงแหนในทรัพยากรธรรมชาติ ให้เกิดแก่นในชาติอีก ด้วย

สวนสัตว์ดุสิต หรือที่รู้จักกันในนาม “เขาดิน” ก็ถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งแหล่งท่องเที่ยวที่ สำคัญ เนื่องจากเป็นสวนสาธารณะแห่งแรกในประเทศไทย เปิดให้บริการมากกว่า 70 ปี มีสัตว์ป่า หายากทั้งในและต่างประเทศกว่า 2,000 ตัว โดยเฉพาะสัตว์ป่าที่ใกล้จะสูญพันธุ์ อาทิ ละมั่งพันธุ์ ไทย ค่างห้าสี เก้งเผือก แพนด้าแดง และสัตว์ที่เป็นขวัญใจเด็ก ๆ แม่มะลิฮิปโปลูกดก นกเพนกวิน เสือโคร่งขาว เป็นต้น โดยสวนสัตว์ดุสิตเป็นหนึ่งใน 5 สวนสัตว์ที่รับผิดชอบโดยองค์การสวนสัตว์ใน พระบรมราชูปถัมภ์ จัดอยู่ในกลุ่มหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทส่งเสริมสังกัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ในการจัดหารวบรวมสัตว์ป่านานาชนิด เพื่อประโยชน์ ในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจของผู้เที่ยวชมด้วย โดยในการจัดตั้งสวน สัตว์ที่มีอยู่ทั่วโลกกว่า 1,000 แห่ง มีวัตถุประสงค์เดียวกัน 3 ประการ นั่นคือ

- **มีสัตว์ป่าไว้เพื่อการศึกษา** แก่นักเรียน นักศึกษา รวมทั้งประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ เนื่องจากการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาทุกระดับให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ จึง ต้องใช้สถานที่ต่าง ๆ เป็นห้องเรียนทางธรรมชาติ

- มีสัตว์ป่าไว้เพื่ออนุรักษ์ และแพร่ขยายพันธุ์ สืบเนื่องมาจากภาวะวิกฤตทั่วโลก ในการลดลงของป่าและสัตว์ป่า ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนต้องร่วมมือกันในการ ช่วยเหลือสัตว์ป่าไม่ให้เกิดการสูญพันธุ์ สวนสัตว์จึงต้องมีภารกิจสำคัญที่จะต้องอนุรักษ์สัตว์ที่หายากและใกล้จะสูญพันธุ์มาดำรงพันธุ์ สืบสายพันธุ์ให้คงอยู่เพื่อคืนพวกเขาสู่ธรรมชาติที่แท้จริงต่อไป

- การให้สวนสัตว์เป็นแหล่งท่องเที่ยว ที่ไม่ว่าจะเป็นสวนสัตว์ที่สนับสนุนโดยรัฐบาล หรือสวนสัตว์ของภาคเอกชนก็ตาม ถือได้ว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมาย เหมาะสำหรับทุกครอบครัวที่จะได้รับครบครันทั้งความสุข สนุกสนาน และความรู้ ในขณะที่นักท่องเที่ยวก็จะได้รับความหลากหลายในบรรยากาศ ชนิดของสัตว์จากทั่วทุกมุมโลก และกิจกรรมเสริมพิเศษเพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม

ตารางที่ 1.2

จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าชมสวนสัตว์ดุสิตระหว่างปี พ.ศ.2547 – พ.ศ. 2551

ปี	เด็ก (คน)	สัดส่วน (%)	อัตราการเติบโต (%)	นักเรียน/นักศึกษา (คน)	สัดส่วน (%)	อัตราการเติบโต (%)	ผู้ใหญ่ (คน)	สัดส่วน (%)	อัตราการเติบโต (%)	รวมทั้งสิ้น (คน)	อัตราการเติบโต (%)
2547	286,497	18.40	14.81	112,215	7.20	9.27	1,158,478	74.40	8.30	1,557,190	9.51
2548	325,374	19.19	13.57	121,482	7.16	8.26	1,248,803	73.65	7.80	1,695,659	8.89
2549	334,694	19.06	2.86	135,992	7.75	11.94	1,284,907	73.19	2.89	1,755,593	3.53
2550	329,992	18.46	-1.40	167,470	9.37	23.15	1,289,854	72.17	0.39	1,787,316	1.81
2551	334,994	18.69	1.52	161,195	8.99	-3.75	1,295,898	72.32	0.47	1,792,087	0.27

ที่มา: ศูนย์ข้อมูลองค์การสวนสัตว์ดุสิต

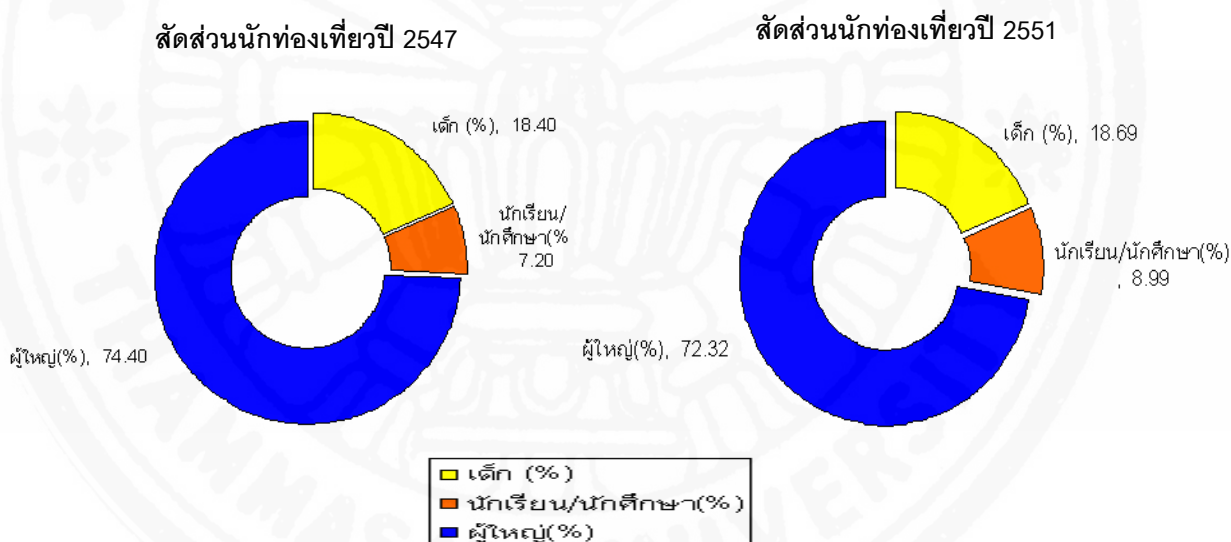
หมายเหตุ: ปิงบประมาณ หมายถึง ไตรมาสที่ 4 ของปีที่แล้วถึง ไตรมาสที่ 3 ของปีปัจจุบัน

จากรายงานจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าชมสวนสัตว์ดุสิตในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาจะเห็นว่าแนวโน้มที่เติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ถึงแม้ว่าอัตราการเจริญเติบโตจะเป็นแบบชะลอตัวก็ตาม โดยในปี 2550 จำนวนผู้เข้าชมสวนสัตว์ดุสิตมีอัตราการเติบโตลดลงเหลือเพียง 1.81% เนื่องจากเกิดเหตุระเบิดในกรุงเทพมหานครหลายจุด ทำให้ประชาชนไม่มั่นใจในสถานการณ์ โดยสัดส่วนของผู้เข้าชมแบ่งเป็นผู้ใหญ่มีสัดส่วนมากที่สุด รองลงมาคือเด็ก และนักเรียน/นักศึกษา ตามลำดับ (ภาพที่ 1.1)

ภาพที่ 1.1

สัดส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าชมสวนสัตว์ดุสิตเปรียบเทียบ

ปี พ.ศ. 2547 และ ปี พ.ศ. 2551



ที่มา: ศูนย์ข้อมูลองค์การสวนสัตว์ดุสิต

ถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยจะได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจโลก อีกทั้งการเมืองภายในประเทศที่ไม่แน่นอน แต่อย่างไรก็ตามสวนสัตว์ดุสิตก็ยังสามารถสร้างรายได้รวมในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาในอัตราที่เพิ่มขึ้นโดยลำดับ (ตารางที่ 1.3) แสดงให้เห็นว่าสวนสัตว์ดุสิตยังเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว อาจเพราะด้วยเหตุผลที่สวนสัตว์ดุสิตเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ คือเป็นทั้งสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และเป็นศูนย์การเรียนรู้

นอกห้องเรียนด้วย โดยสวนสัตว์ดุสิตจะมีการคิดค่าบริการแบบเก็บสองต่อ (Two-part Tariff Pricing) โดยมีการเก็บค่าผ่านประตูก่อน (Entrance Fee) ซึ่งถือได้ว่าเป็นรายได้หลักของสวนสัตว์ มีสัดส่วนมากกว่า 50% รองลงมาได้แก่ รายได้อื่น ๆ ซึ่งในที่นี้ได้รวมค่าบริการที่เป็นกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่สวนสัตว์ได้จัดขึ้นในแต่ละเทศกาล, ค่าจอดรถ, ค่าเครื่องเล่น, ค่าบริการรถพ่วง และค่าบริการโชว์สัตว์ ตามลำดับ (ภาพที่ 1.2)

ตารางที่ 1.3

แสดงจำนวน สัดส่วนรายได้ของสวนสัตว์ดุสิตระหว่างปี พ.ศ.2547 – ปี พ.ศ. 2551

หน่วย: บาท

ปี	ค่าผ่านประตู	ค่าจอดรถ	โชว์สัตว์	รถพ่วง	เครื่องเล่น	รายได้อื่น ๆ	รวมทั้งสิ้น	อัตราการเติบโต (%)
2547	39,265,195 (66.91)	5,416,130 (9.23)	567,898 (0.97)	1,837,815 (3.13)	3,238,139 (5.52)	8,360,840 (14.25)	58,686,017 (100.00)	10.99
2548	42,212,225 (65.03)	6,251,130 (9.63)	415,900 (0.64)	2,454,428 (3.78)	3,844,060 (5.92)	9,735,810 (15.00)	64,913,553 (100.00)	10.61
2549	54,161,080 (69.65)	7,569,980 (9.74)	330,022 (0.42)	2,219,220 (2.85)	4,272,794 (5.49)	9,205,425 (11.84)	77,758,521 (100.00)	19.79
2550	70,300,240 (71.02)	8,154,720 (8.24)	208,018 (0.21)	1,853,681 (1.87)	4,061,328 (4.10)	14,407,802 (14.56)	98,985,790 (100.00)	27.30
2551	72,966,735 (67.77)	8,123,320 (7.55)	98,810 (0.09)	2,637,869 (2.45)	4,325,948 (4.02)	19,509,550 (18.12)	107,662,232 (100.00)	8.77

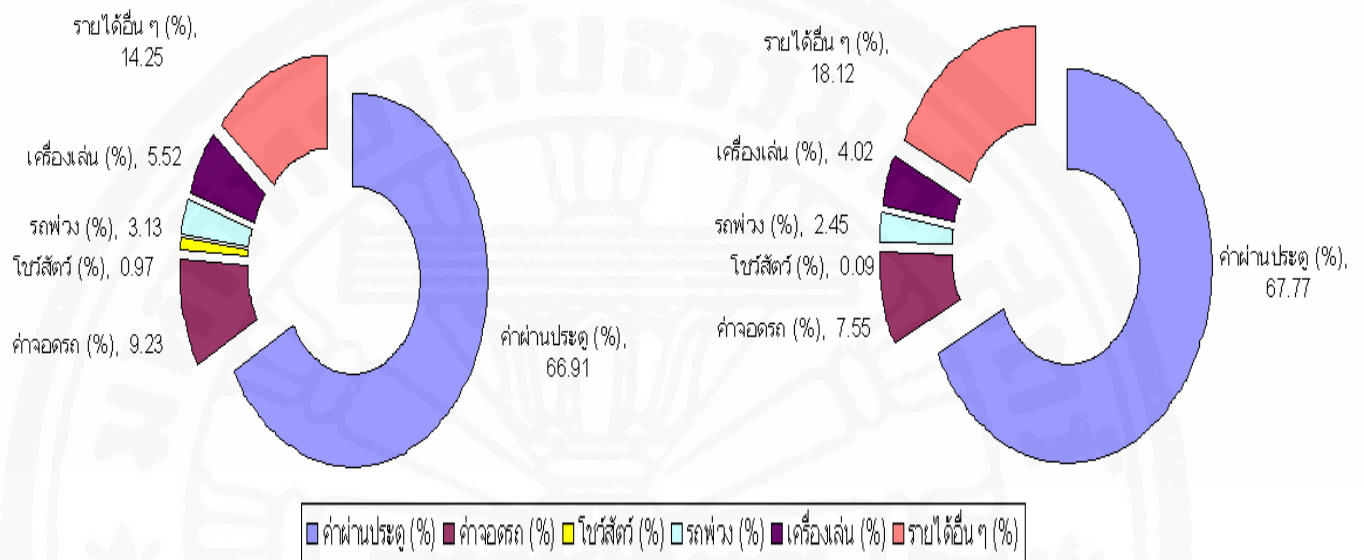
ที่มา: ศูนย์ข้อมูลองค์การสวนสัตว์ดุสิต

หมายเหตุ: รายได้อื่น ๆ ได้แก่ รายได้เคนย่า, จักรยานนาวา, รายได้ไข่ปลาพาไซค, กิจกรรมอื่น ๆ

โชว์สัตว์ ได้แก่ โชว์นกเพนกวิน, โชว์นก, โชว์ช้างจากอยุธยา

ภาพที่ 1.2

สัดส่วนรายได้เปรียบเทียบปี 2547 และ ปี2551



ที่มา: ศูนย์ข้อมูลองค์การสวนสัตว์ดุสิต

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในภาวะเศรษฐกิจ และสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนของประเทศในปัจจุบัน การศึกษาถึงปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตนั้นจะทำให้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าชมสวนสัตว์ การพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มของการกลับมาใช้บริการของนักท่องเที่ยว และระดับความพึงพอใจ เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาองค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เข้ามาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตได้รับประโยชน์สูงสุด และวางแผนนโยบายในการรักษาจำนวนผู้เข้าชม เพื่อคงไว้ซึ่งรายได้จากการท่องเที่ยว ซึ่งถือได้ว่าเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการเร่งฟื้นฟูอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืนด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้งานวิจัยฉบับนี้ มีการกำหนด วัตถุประสงค์ทั้งหมด 3 ประการ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าชมสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวชาวไทย

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มในการกลับมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวชาวไทย

1.2.3 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มในการกลับมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวชาวไทย และการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ในปี 2551 ซึ่งผู้วิจัยได้มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มตามวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ได้แก่ กลุ่มเด็ก, กลุ่มนักเรียนนักศึกษา และกลุ่มผู้ใหญ่

การศึกษาคั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยออกแบบสอบถามในลักษณะของคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อให้ผู้ถูกสอบถามได้เสนอแนะ และแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาในคั้งนี้จะใช้วิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive research) และวิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยหวังว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.4.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

1.4.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจกลับมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

1.4.3 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

1.4.4 สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ใช้ในการเสนอแนะแนวทางพัฒนาสวนสัตว์ดุสิต ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยวชาวไทย	หมายถึง ประชาชนชาวไทย ที่เข้าชมสวนสัตว์ดุสิต
เด็ก	หมายถึง ผู้เข้าชมสวนสัตว์ดุสิตที่มีอายุระหว่าง 14 – 18 ปี ¹
นักเรียน/นักศึกษา	หมายถึง ผู้เข้าชมสวนสัตว์ดุสิตที่แต่งเครื่องแบบนักเรียน/นักศึกษา หรือผู้ที่แสดงบัตรประจำตัวนักเรียน/นักศึกษา
ผู้ใหญ่	หมายถึง ผู้เข้าชมสวนสัตว์ดุสิตที่มีอายุตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป

¹ อรุณา ศรีนุ้ม. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

ความพึงพอใจ

หมายถึง ผลตอบสนองทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกต่อระดับคุณภาพของการบริการ และสิ่งดึงดูดใจของสวนสัตว์ดุสิตที่นักท่องเที่ยวได้รับ

ระดับความพึงพอใจ

หมายถึง ผลตอบสนองทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกต่อระดับคุณภาพด้านต่าง ๆ เช่น สิ่งดึงดูดใจ การเข้าถึง และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น โดยกำหนดระดับความพึงพอใจให้เป็นคะแนนดังต่อไปนี้

- | | | |
|---------|---|--|
| 5 คะแนน | = | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 คะแนน | = | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 คะแนน | = | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 คะแนน | = | มีความพึงพอใจน้อย
(ควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น) |
| 1 คะแนน | = | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
(ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน) |

บทที่ 2

แนวคิดทางทฤษฎี และวรรณกรรมปริทัศน์

ในการวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต” ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 กรอบความคิดทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
 - 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค
 - 2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับ Customer Relationship Management (CRM)
- 2.2 แบบจำลองทางเศรษฐมิติ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 กรอบความคิดทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548 น.11-14)

องค์การสหประชาชาติได้จัดประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวระหว่างประเทศขึ้น ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี เมื่อปี พ.ศ. 2506 ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การท่องเที่ยวหมายถึงการเดินทาง (Travel) ที่มีเงื่อนไข 3 ประการคือ

1. การเดินทาง (Travel) หมายถึงการเดินทางที่ไม่ได้ถูกบังคับ หรือเพื่อสินจ้าง โดยมีการวางแผนเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง และใช้ยานพาหนะนำไปเป็นระยะทางไกลหรือระยะทางไกลก็ได้
2. จุดหมายปลายทาง (Destination) หมายถึงจุดหมายปลายทางที่จะไปอยู่เป็นการชั่วคราว แล้วต้องเดินทางกลับที่อยู่เดิม หรือภูมิลำเนาเดิม โดยเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปเยือน และใช้ช่วงเวลาหนึ่งอยู่ ณ ที่นั้น ซึ่ง ณ ที่นั้นมีสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการที่เพียงพอสำหรับสนองความต้องการ และความพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเยือน

3. ความมุ่งหมาย (Purpose) หมายถึงมีความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการเดินทางใดก็ได้ที่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ โดยมีความมุ่งหมายในการเดินทางอยู่หลายอย่างด้วยกัน ซึ่งผู้เดินทางคนหนึ่งอาจมีความมุ่งหมายในการเดินทางมากกว่าหนึ่งอย่างก็ได้

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าการท่องเที่ยวจะต้องมีการเดินทางโดยสมัครใจเป็นการชั่วคราว โดยมีความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ใดก็ได้ ที่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ ซึ่งวัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายของการท่องเที่ยวนั้น Douglas Foster ได้เขียนไว้ในหนังสือ "Travel and Tourism Management" ว่าความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการเดินทางพอแบ่งออกได้เป็น 9 อย่างคือ

1. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนในวันหยุด (Holiday-Mass Popular Individual) เป็นการเดินทางในวันหยุดหรือวันพักผ่อนโดยไม่ทำอะไร อันเป็นการขจัดความเมื่อยล้าทางร่างกาย และจิตใจจากการทำงานให้หมดไป และเรียกพลกำลังกลับมาสำหรับเริ่มต้นทำงานในวันใหม่
2. การท่องเที่ยวเพื่อวัฒนธรรมและศาสนา (Cultural Religion) เป็นการเดินทางที่ปรารถนาจะเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เช่น การศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน นมัสการศูนย์ศาสนาที่สำคัญ เป็นต้น
3. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา (Educational) เป็นการเดินทางเพื่อการทำวิจัย หรือสอนหนังสือ หรือเข้าศึกษา หรือดูงานในสถานที่ที่น่าสนใจ
4. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬาและความบันเทิง (Sport and Recreation) เป็นการเดินทางที่ปรารถนาจะไปชมการแข่งขันกีฬา หรือเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา เช่น การชมการแข่งขันกีฬาโอลิมปิก การไปเล่นสกีในฤดูหนาว เป็นต้น
5. การท่องเที่ยวเพื่อประวัติศาสตร์และความสนใจพิเศษ (Historical and Special Interests) เป็นการเดินทางที่ปรารถนาจะไปชมโบราณสถานที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงทางประวัติศาสตร์ เช่น ปราสาทหินพิมาย โครงกระดูกมนุษย์โบราณ เป็นต้น
6. การท่องเที่ยวเพื่องานอดิเรก (Hobbies) เป็นการเดินทางเพื่อทำงานอดิเรก เช่น ไปวาดรูปบนภูเขาไฟ ชิม้าที่ชายหาด ไปเล่นสกี เป็นต้น
7. การท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติมิตร (Visiting Friend/Relation) เป็นการเดินทางเพื่อเยี่ยมญาติมิตร อันเป็นการสร้างสัมพันธภาพให้ดียิ่งขึ้น

8. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ (Business) เป็นการเดินทางของนักธุรกิจที่ได้จัดเวลาให้เหลือ หรือว่างจากการปฏิบัติธุรกิจ เพื่อถือโอกาสอยู่ที่ท่องเที่ยวต่ออีกพักหนึ่ง

9. การท่องเที่ยวเพื่อประชุมสัมมนา (Conference Congress) เป็นการเดินทางเพื่อเข้าร่วมการประชุมสัมมนา โดยปกติการจัดรายการประชุมสัมมนาผู้จัดมักมีรายการนำเที่ยวอย่างน้อย 1 ครั้ง ทำให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาเป็นนักท่องเที่ยวสมบูรณ์แบบ

องค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวมีปัจจัยหลายอย่างเป็นองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญด้านการท่องเที่ยวมี 3 ประการ หรือ 3 A's ดังต่อไปนี้คือ

1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attractions) เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องมีสิ่งดึงดูดใจอย่างใดอย่างหนึ่งในการดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนสถานที่นั้น ๆ ซึ่งสิ่งดึงดูดใจย่อมแตกต่างกันไปตามประเภทของสถานที่ท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มก็จะมี ความสนใจในสิ่งดึงดูดใจแตกต่างกัน

2. เส้นทางคมนาคมขนส่งเข้าถึง (Accessibility) สถานที่ท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีเส้นทางหรือโครงข่ายขนส่งที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวนั้น ตลอดจนสามารถติดต่อเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียง แต่ถ้าขาดเส้นทางคมนาคมขนส่งแล้ว แม้ว่าแหล่งท่องเที่ยวนั้นจะมีความน่าสนใจเท่าใดย่อมไร้ความหมายอย่างสิ้นเชิง เพราะไม่สามารถเดินทางเข้าไปเยี่ยมชมได้

3. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) สิ่งอำนวยความสะดวกมีไว้เพื่อบริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามายังแหล่งท่องเที่ยวให้ได้รับความสุข ความสบาย และความประทับใจ เช่น บริการร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น

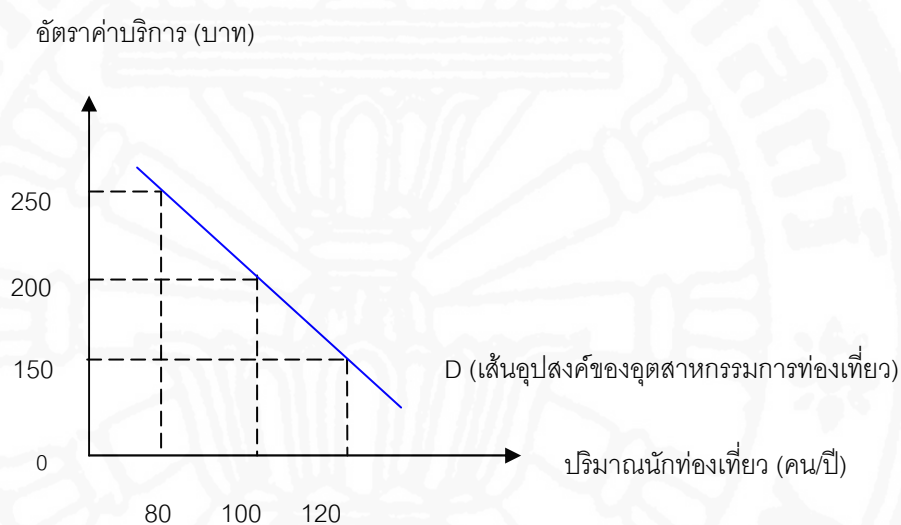
อุปสงค์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Demand for Tourism Industry)

อุปสงค์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึงปริมาณของนักท่องเที่ยวที่ต้องการใช้บริการของการท่องเที่ยว และสามารถทำการซื้อได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ณ ระดับอัตราค่าบริการต่าง ๆ กัน จะเห็นได้ว่าอุปสงค์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นต้องประกอบด้วย 2 สิ่งคู่กันไปคือ มีความต้องการบริการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และมีอำนาจซื้อด้วย ซึ่งตามกฎแห่งอุปสงค์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับอัตราค่าบริการไว้ว่า “ปริมาณนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยอมผันแปรเป็นปฏิภาคสลับกับอัตรา

ค่าบริการของมันเสมอ” หมายความว่าถ้าอัตราค่าบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวลดลง ปริมาณของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าอัตราค่าบริการของ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ปริมาณของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการก็จะลดลงดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1

เส้นอุปสงค์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว



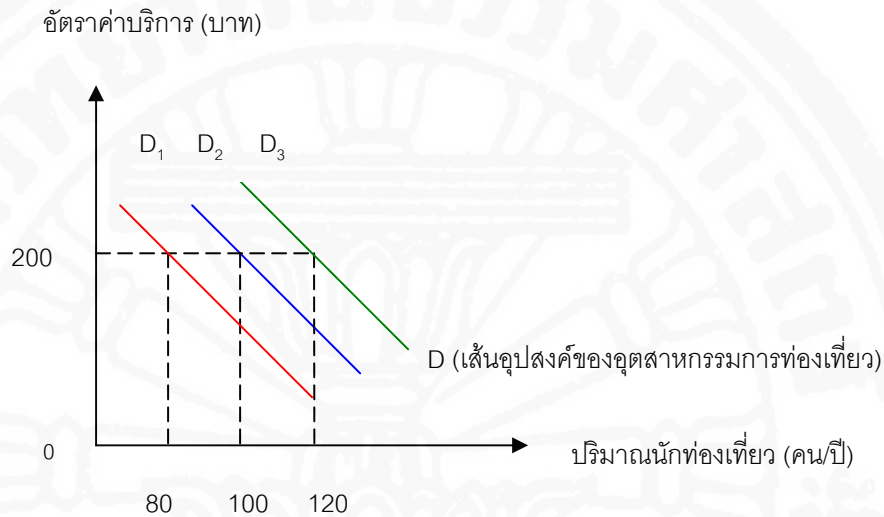
ที่มา: บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548)

จะเห็นว่าเมื่ออัตราค่าบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไป ปริมาณ นักท่องเที่ยวก็จะเปลี่ยนแปลงในทางตรงข้ามเช่นกัน แต่จะเปลี่ยนแปลงมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ (Elasticity of Demand) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น คงที่

ถ้าหากปัจจัยอื่น ๆ เปลี่ยนแปลง อุปสงค์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็ย่อม เปลี่ยนแปลงไปด้วย ปัจจัยที่สำคัญอื่น ๆ เช่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ การเพิ่มของรายได้ที่ใช้ จ่ายได้ของนักท่องเที่ยว ราคินิยม เวลาว่าง การศึกษา เป็นต้น

ภาพที่ 2.2

เส้นอุปสงค์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กรณีการเปลี่ยนแปลง
ตัวกำหนดอุปสงค์ (ที่ไม่ใช่ราคา)



ที่มา: บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548)

กล่าวคือ เมื่อตัวกำหนดอื่น ๆ ที่ถูกกำหนดให้คงที่เปลี่ยนไป หรือถูกนำเข้ามาเกี่ยวข้องกับตลาดสินค้าท่องเที่ยว จะทำให้ปริมาณความต้องการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยที่อัตราค่าบริการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงปริมาณความต้องการท่องเที่ยว ดังภาพที่ 2.2

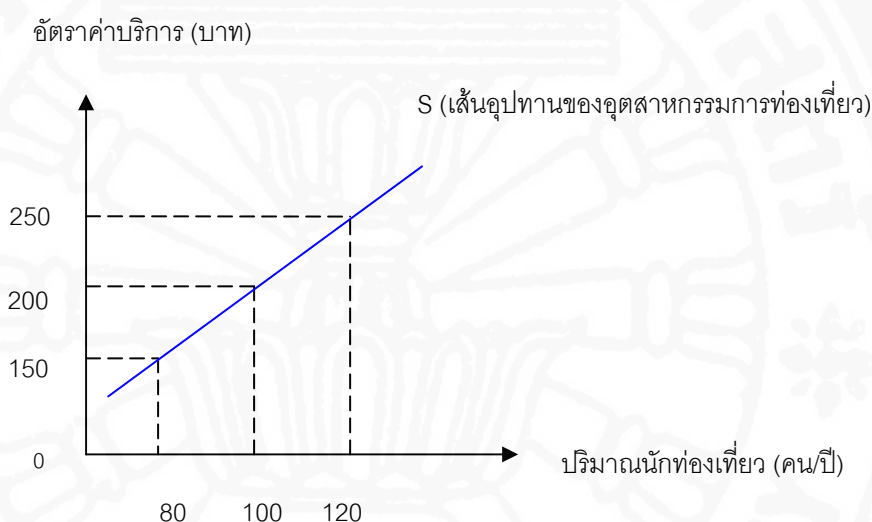
อุปทานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Supply of Tourism Industry)

ในด้านอุปทานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็เป็นการตอบสนองอุปสงค์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดการบริโภคนั่นเอง ซึ่งอุปทานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหมายถึง ปริมาณบริการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเต็มใจ และสามารถทำการขายได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ ณ ระดับอัตราค่าบริการต่าง ๆ กัน ตามกฎแห่งอุปทานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณบริการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับอัตราค่าบริการไว้ว่า “ปริมาณบริการของอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวที่จะเสนอขายย่อมผันแปรเป็นปฏิภาคเดียวกันกับอัตราค่าบริการ” หมายความว่า ถ้าอัตราค่าบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวลดลง ปริมาณบริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจะนำออกขายก็ลดลงด้วย ดังภาพที่ 2.3

ภาพที่ 2.3

เส้นอุปทานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว



ที่มา: บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548)

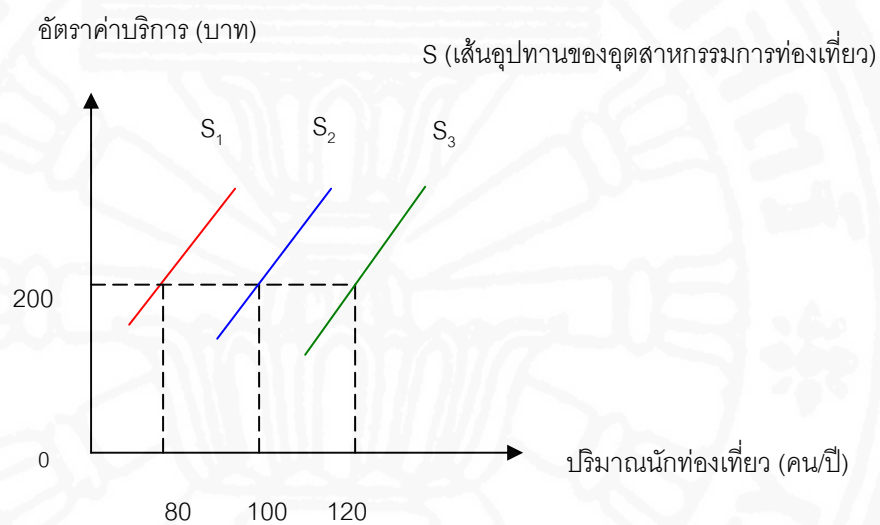
จะเห็นว่าเมื่ออัตราค่าบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไป ปริมาณบริการที่จะขายให้นักท่องเที่ยวก็จะเปลี่ยนแปลงในทางเดียวกัน แต่จะเปลี่ยนแปลงมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับความยืดหยุ่นของอุปทาน (Elasticity of Supply) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อสมมติว่าปัจจัยอื่น ๆ คงที่

แต่ถ้าหากปัจจัยอื่น ๆ เปลี่ยนแปลง อุปทานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็ย่อมเปลี่ยนแปลงไปด้วย ปัจจัยที่สำคัญอื่น ๆ เช่น นโยบายของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว นโยบายรัฐบาล ต้นทุนการบริการ และจำนวนผู้ประกอบการ เป็นต้น เมื่อตัวกำหนดอื่น ๆ ที่ถูกกำหนดให้คงที่เปลี่ยนไป หรือถูกนำเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการเสนอขายบริการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จะทำให้ปริมาณความต้องการเสนอขายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

โดยที่อัตราค่าบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลง ปริมาณความต้องการเสนอขาย ดังภาพที่ 2.4

ภาพที่ 2.4

เส้นอุปทานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กรณีการเปลี่ยนแปลง
ตัวกำหนดอุปทาน (ที่ไม่ใช่ราคา)



ที่มา: บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548)

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (Services) หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547, น.316-319)

ธุรกิจบริการมีลักษณะเฉพาะอยู่ 4 ประการ ที่ทำให้การบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากธุรกิจอื่น ๆ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการ (services) ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนกับสินค้าประเภทอื่น ลูกค้าจึงไม่สามารถที่จะมองเห็น จับต้องได้ หรือทดลองใช้ก่อนที่จะซื้อ หรือชำระเงินได้ เช่น นักท่องเที่ยวจะเข้าพักโรงแรม ถ้านักท่องเที่ยวไม่เคยเข้าพักมาก่อนจะไม่ทราบว่าการบริการภายในเป็นอย่างไร หรือบริษัทนำเที่ยว

ด้วยรถปรับอากาศ นักท่องเที่ยวจะไม่ทราบว่าบริการบนรถจะเป็นอย่างไร จะทราบก็ต่อเมื่อได้นั่งไป จึงทำให้การบริการเกี่ยวข้องกับความรู้สึกและความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าจึงมีการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัท จากพนักงาน อุปรกรณ์ บ้าย หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ตราสินค้าของบริษัท และราคาในการให้บริการ บริษัทจึงต้องมีการพัฒนาสิ่งเหล่านี้ให้มีคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความต้องการมาใช้บริการ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) ธุรกิจบริการไม่สามารถที่จะแบ่งแยกการให้บริการได้ โดยปกติบริษัทจะเสนอบริการให้กับลูกค้า และลูกค้าจะใช้บริการทันที ซึ่งต่างจากผู้ประกอบการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายที่ต้องมีกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่จัดหาวัตถุดิบ ผลิต ขนส่ง จัดวางบนชั้น และรอให้ลูกค้าทำการซื้อและบริโภคหลังจากออกจากสถานที่ซื้อสินค้าแล้ว แต่การบริการไม่สามารถที่จะแยกออกจากผู้ให้บริการ หรือให้ผู้อื่นมารับบริการแทนได้ ทำให้การบริการต้องใช้เวลา เนื่องจากเวลามีจำกัดการให้บริการต้องกระทำภายในทันที เนื่องจากการรอคอยนานทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเบื่อหน่าย ไม่พึงพอใจในที่สุด

3. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (variability) การบริการมีลักษณะเด่นที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย หมายความว่าบริการมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อลูกค้าใช้บริการกับบริษัทแล้วไม่พึงพอใจ ลูกค้าจะเปลี่ยนไปใช้บริการกับคู่แข่งอื่น หรือบริษัทอื่นที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่า ดังนั้น บริษัทต้องเน้นคุณภาพในการบริการให้อยู่ในระดับสูงกว่าคู่แข่งอื่น เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งอื่นเริ่มตั้งแต่การพัฒนาบริการ กำหนดมาตรฐานการบริการ และคอยตรวจสอบคุณภาพอยู่เสมอ โดยการสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ แม้ว่าการบริการจะไม่เน่าเสียเหมือนกับอาหาร หรือผลไม้ แต่เมื่อบริษัทเสนอการบริการให้ลูกค้าแล้วลูกค้าไม่สามารถรอ หรือเลื่อนไปใช้บริการในเวลาอื่นได้ ยกตัวอย่างเช่น กรณีการจองห้องพักโรงแรม ถ้านักท่องเที่ยวไม่สามารถเข้าพักในวันเวลาที่จองได้ ทางโรงแรมไม่สามารถที่จะสำรองห้องนั้นเพื่อรอผู้ที่จองไว้ เนื่องจากห้องพักสามารถให้นักท่องเที่ยวคนอื่นเข้าพักได้ ดังนั้น ในกรณีที่มีความต้องการใช้บริการไม่แน่นอน ผู้ประกอบการสามารถกระทำได้หลายวิธีในการจัดการกับความต้องการใช้บริการที่ไม่แน่นอนนั้น เช่นตั้งราคาให้แตกต่างกัน โดยในช่วงที่มีความต้องการน้อย จะตั้งราคาต่ำกว่าช่วงที่มีความต้องการมาก เพื่อเพิ่มปริมาณความต้องการใช้บริการให้มากขึ้น

เนื่องจากการบริการส่วนมากมีลักษณะที่คล้ายกัน ลูกค้าจะเลือกใช้บริการกับผู้ที่สามารถเสนอมูลค่าการให้บริการที่เหนือกว่า ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรมีการพัฒนาความแตกต่างในการให้บริการด้วยการเสนอ (offers) ส่งมอบ (delivery) และภาพลักษณ์ของบริษัท (image) (ศิริวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547, น.326-327)

- การเสนอ (offers) คือการเสนอลักษณะการให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง โดยปกติลูกค้าจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการเบื้องต้นจากกรอบประสบการณ์ หรือจากการรับรู้ที่ได้รับจากคนรู้จัก เพื่อน ญาติมิตร หรือจากการสื่อสารของบริษัท แต่ผู้ประกอบการควรนำเสนอการบริการให้มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งให้ชัดเจน และได้รับความพึงพอใจสูงสุด เพราะการที่ลูกค้าได้รับสิ่งใด หรือบริการใดเหนือกว่าความคาดหวังย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นพิเศษ

- การส่งมอบ (delivery) คือการส่งมอบมูลค่าหรือการบริการให้กับลูกค้า ผู้ประกอบการสามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง โดยการพัฒนาการส่งมอบให้เหนือกว่าคู่แข่ง เช่น นักท่องเที่ยวสามารถติดต่อจองโรงแรม ตัวเครื่องบิน หรือโปรแกรมทัวร์ได้จากที่พัก โดยไม่ต้องเดินทางไปยังบริษัทนำเที่ยว หรือเป็นการบริการผ่านอินเทอร์เน็ต การส่งมอบมูลค่าให้เหนือกว่าคู่แข่งต้องอาศัยพนักงาน และการพัฒนามาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บริษัทต้องพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อการบริการที่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

- ภาพลักษณ์ของบริษัท (image) ภาพลักษณ์ของบริษัท สามารถพัฒนาให้แตกต่างจากคู่แข่งได้อย่างชัดเจน โดยการสร้างตราสินค้า และสัญลักษณ์ และสื่อสารไปยังผู้บริโภค โดยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของลูกค้าผ่านสื่อต่าง ๆ เมื่อลูกค้าเห็นตราสินค้า หรือสัญลักษณ์ของบริษัท จะนึกถึงและเข้าใจภาพลักษณ์ของบริษัททันที ยิ่งเมื่อมาใช้บริการแล้วมีความประทับใจ ก็จะทำให้เกิดการจงรักภักดีต่อบริษัท และมีการบอกต่อเพื่อจูงใจให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น

2.1.3 แนวคิดในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการค้นหา หรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อ และการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ และพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategies) ที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม (ศิริวรรณและคณะ, 2541 น.125)

คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคคือ 6W's และ 1H หรือ 7O's ซึ่งแสดงโดยโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค ดังนี้

ตารางที่ 2.1

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค 7O's Model

คำถาม	คำตอบ
1. ใครคือตลาดเป้าหมาย (WHO)	1. ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants)
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (WHAT)	2. สินค้าและบริการ (Objects)
3. ทำไมถึงซื้อ (WHY)	3. วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives)
4. ใครมีส่วนในการตัดสินใจ (WHO)	4. บทบาทของกลุ่มต่าง ๆ (Organizations)
5. ซื้อเมื่อใด (WHEN)	5. โอกาส (Occasions)
6. ซื้อที่ไหน (WHERE)	6. ช่องทาง (Outputs) และ
7. ซื้ออย่างไร (HOW)	7. ขั้นตอนในการตัดสินใจ (Operations)

ที่มา: ศิริวรรณ และคณะ (2541)

เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7O's เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคทั้งการใช้กลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับคำตอบ เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค สามารถแบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคได้เป็น 2 ประการ คือ (ศุภร, 2537 น.22-27)

1. ปัจจัยที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล (internal variables or endogenous variables) หรือปัจจัยพื้นฐาน (basic determinants) จะเป็นตัวควบคุมกระบวนการคิดภายในทั้งหมดของผู้บริโภค และมีผลกระทบโดยตรงต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ประกอบด้วย

1.1 ความต้องการ (needs) หมายถึง สิ่งจำเป็นใด ๆ สำหรับร่างกายทางกายภาพ หรือจิตใจ หรือการขาดบางสิ่งบางอย่างที่มีประโยชน์ที่จำเป็นต้องมี หรือที่ปรารถนาที่อยากได้ด้วย เหตุผลใด ๆ ก็ตาม หรือเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นต้องได้รับการบำบัด

1.2 แรงจูงใจ (motives) หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือความรู้สึกที่เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคล มีการกระทำ หรือพฤติกรรมในรูปแบบที่แน่นอน แรงจูงใจทำให้เรารู้ถึงความต้องการของเราเอง และเป็นกรทำให้เหตุผลสำหรับการกระทำที่แสดงออกอันเนื่องมาจากความต้องการดังกล่าว เหล่านั้น

1.3 บุคลิกภาพ (personality) หมายถึง ลักษณะพิเศษของมนุษย์ หรือลักษณะ อุปนิสัยที่สร้างขึ้นภายในตัวของบุคคล ทำให้บุคคลแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปจากคนอื่น หรือ บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีการกระทำในลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล

1.4 การเรียนรู้ (awareness) หมายถึง การมีความรู้ในบางสิ่งบางอย่างได้โดยผ่าน ประสบการณ์ทั้งห้า ประกอบด้วย 3 ปัจจัยย่อย คือการรับรู้ การเรียนรู้ และทัศนคติ

2. ปัจจัยที่มีอยู่ภายนอกตัวบุคคล (external variables or exogenous variables) ปัจจัยหรืออิทธิพลของสิ่งแวดล้อม (environment determinant or influences) ซึ่งแต่ละบุคคลจะได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมอยู่เรื่อย ๆ ตลอดเวลา และมีผลกระทบต่อผู้บริโภคทางอ้อมต่อการตัดสินใจเมื่อผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจากปัจจัยที่มีอยู่ภายในก่อน ประกอบด้วย

2.1 อิทธิพลของครอบครัว (family influences) อิทธิพลอันเกิดจากสมาชิกในครอบครัวเรือน

2.2 อิทธิพลของสังคม (social influences) อิทธิพลที่เกิดจากการติดต่อกันของบุคคลทุกคนกับบุคคลอื่น ๆ นอกเหนือไปจากครอบครัว และธุรกิจ

2.3 อิทธิพลของธุรกิจ (business influences) หมายถึงการติดต่อโดยตรงของบุคคลที่มีต่อธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็น ณ สถานที่ของร้านค้า หรือโดยผ่านทางการขายโดยใช้ตัวบุคคล และการโฆษณาก็ตาม

2.4 อิทธิพลของวัฒนธรรม (culture influences) หมายถึงความเชื่อที่มีอยู่ในตัวของบุคคล และการลงโทษในสังคมที่ได้มีการพัฒนาขึ้นอยู่ตลอดเวลาด้วยระบบของสังคมนั้น

2.5 อิทธิพลทางเศรษฐกิจ และอิทธิพลของรายได้ (economic or income influences) หมายถึง ข้อกำหนด หรือตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคในรูปแบบของตัวเงิน และปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับ Customer Relationship Management (CRM)

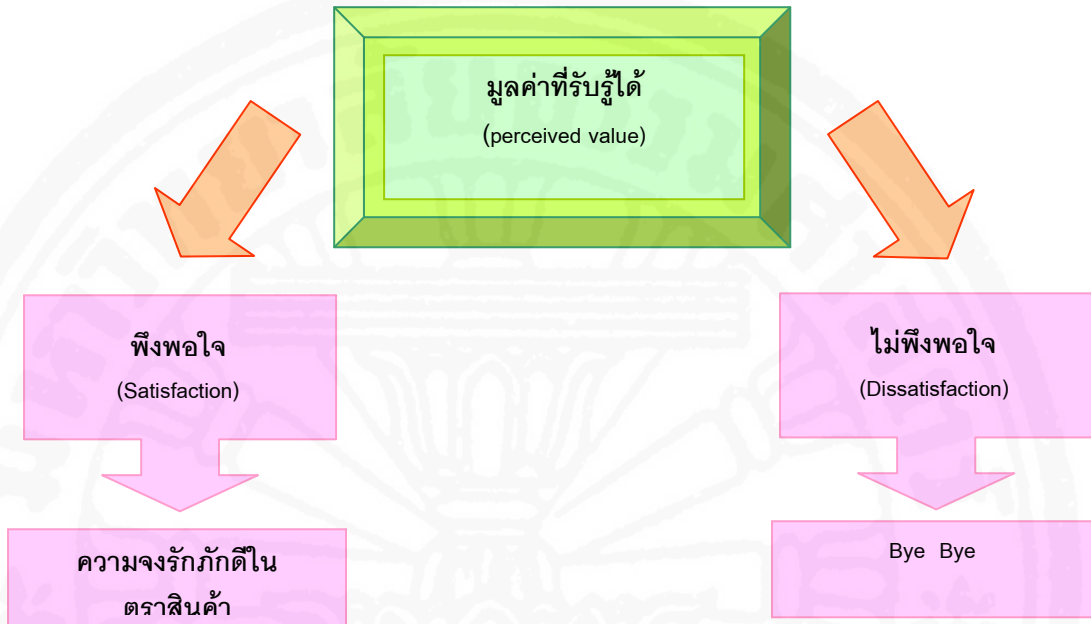
การบริหารการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า [Customer Relationship Management (CRM)] เป็นขั้นตอนการสร้างและการธำรงรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า โดยส่งมอบคุณค่าที่เหนือกว่าคู่แข่ง และความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยบริษัทสามารถทำได้ด้วย กล่าวคือ บริษัทจะต้องบริหารรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละราย และมีการติดต่อกับลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีจากลูกค้าสูงสุด ดังนั้นการบริหารการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าจึงต้องอาศัยข้อมูลทางการตลาดซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า (Kotler and Armstrong, 2004: 16) แนวความคิดการบริหารการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เป็นการมุ่งที่จะธำรงรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้ และในขณะเดียวกันก็จะจูงใจลูกค้าใหม่ด้วย โดยมีประเด็นที่ต้องพิจารณา 2 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. คุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ [customer Perceived Value (CPV)] และความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) การจูงใจและการธำรงรักษาลูกค้าเป็นงานที่ยากลำบาก บริษัทจึงต้องหาวิธีที่จะส่งมอบคุณค่า และความพึงพอใจของลูกค้าที่เหนือกว่าคู่แข่งให้ได้ โดยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการ โดยเป็นความแตกต่างระหว่างมูลค่าที่ลูกค้าได้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก่อนซื้อสินค้าหรือบริการ (ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547, น.338-353)

$$\text{ความพึงพอใจของลูกค้า} = \text{มูลค่าที่รับรู้ได้} > \text{สิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง}$$

จากสมการนี้ บริษัทต้องพยายามสร้างหรือเพิ่มมูลค่าที่รับรู้ได้ให้สูงขึ้นมากกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ด้วยการค้นหาและทำความเข้าใจกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และพัฒนาสินค้าและบริการให้เหนือกว่าความคาดหวัง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด (Satisfaction) และต่อมากลุ่มลูกค้าก็จะเกิดความจงรักภักดีในตราสินค้า (brand loyalty) และเกิดพฤติกรรมการซื้อซ้ำ (rebuy) แต่ถ้าบริษัทไม่สามารถทำได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) อาจทำให้ลูกค้าเปลี่ยนไปซื้อสินค้าหรือบริการของคู่แข่งแทน ถือเป็นผลเสียของบริษัทอย่างมากดังภาพที่ 2.5

ภาพที่ 2.5
ความพึงพอใจของลูกค้า

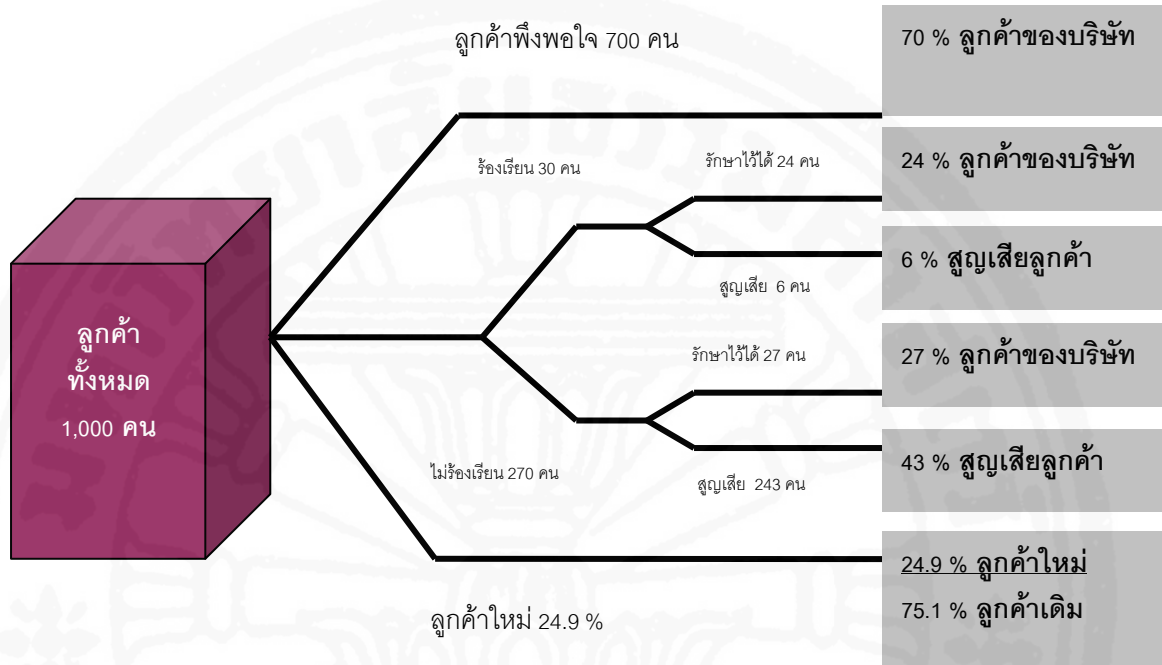


ที่มา: ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547)

2. ความจงรักภักดีและการธำรงรักษาลูกค้า (Customer loyalty and retention) ลูกค้าที่พอใจจะให้ผลประโยชน์หลายประการสำหรับบริษัท ลูกค้าที่พอใจจะมีความไวต่อราคาน้อย มีความภักดีต่อบริษัท และจะบอกต่อเกี่ยวกับสิ่งที่ดีของบริษัทกับบุคคลอื่น โดยจุดมุ่งหมายของบริษัททุกบริษัท คือ ต้องการกำไรสูงสุด และการเจริญเติบโตของบริษัท จึงต้องอาศัยส่วนประกอบหลายด้าน เช่น คุณภาพของสินค้าและบริการ การร่วมแรงร่วมใจของพนักงานในบริษัทในการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งส่งผลถึงการซื้อซ้ำ หรือความจงรักภักดีในตราสินค้า ผู้ประกอบการต้องคอยติดตามอัตราการสูญเสียลูกค้า (lost customer rate) อย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์ต่อไป แต่ก็ยังมีลูกค้าอีกประเภทหนึ่งที่เข้ามาใช้สินค้าและบริการแล้วเกิดความพอใจ หรือไม่พอใจแต่เมื่อมีการร้องเรียนแล้ว บริษัทปรับปรุงแก้ไขให้จนลูกค้าคนดังกล่าวพึงพอใจได้ ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวอาจกลายมาเป็นลูกค้าที่จงรักภักดีของบริษัท ดังนั้นผู้ประกอบการต้องพยายามลดอัตราการสูญเสียลูกค้าให้ต่ำลงเพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาดไว้ โดยอธิบายถึงการสูญเสียและการรักษาลูกค้าที่มีความพึงพอใจกับไม่พึงพอใจด้วยแผนผังการรักษาลูกค้าเดิม (customer retention trees) ดังภาพที่ 2.6

ภาพที่ 2.6

แผนผังการรักษาลูกค้าเดิม (customer retention tree)



ที่มา: ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547)

จากภาพที่ 2.4 สมมติให้บริษัทมีลูกค้าทั้งหมด 1,000 คน มีลูกค้าที่พึงพอใจทั้งหมด 70% และยังคงเป็นลูกค้าของบริษัท และมีลูกค้าที่ไม่พึงพอใจจำนวน 30% ซึ่งร้องเรียนกับบริษัทจำนวน 3% บริษัทสามารถรักษาลูกค้ากลุ่มนี้ไว้ได้ 2.4% จากลูกค้าทั้งหมด แต่ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจและไม่ร้องเรียนกับบริษัท จำนวน 27% บริษัทสามารถรักษาไว้ได้เพียง 2.7% จากลูกค้าทั้งหมดเท่านั้น ซึ่งเป็นอัตราที่ต่ำมาก ดังนั้นหากบริษัทมีการพัฒนาระบบการร้องเรียนของลูกค้า หรือหาวิธีที่จะทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่ลูกค้าต้องการให้แก้ไข หรือสิ่งที่ลูกค้าประทับใจอยู่แล้ว เช่น การค้นคว้าวิจัย การสุ่มแบบสอบถาม เป็นต้น บริษัทก็จะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อแก้ไขและปรับปรุงทันที ในการที่จะลดความไม่พึงพอใจนั้น และพยายามสร้างความประทับใจเพื่อให้ลูกค้าพอใจและกลับมาใช้บริการของบริษัทอีกในอนาคตต่อไป

2.2 แบบจำลองทางเศรษฐมิติ

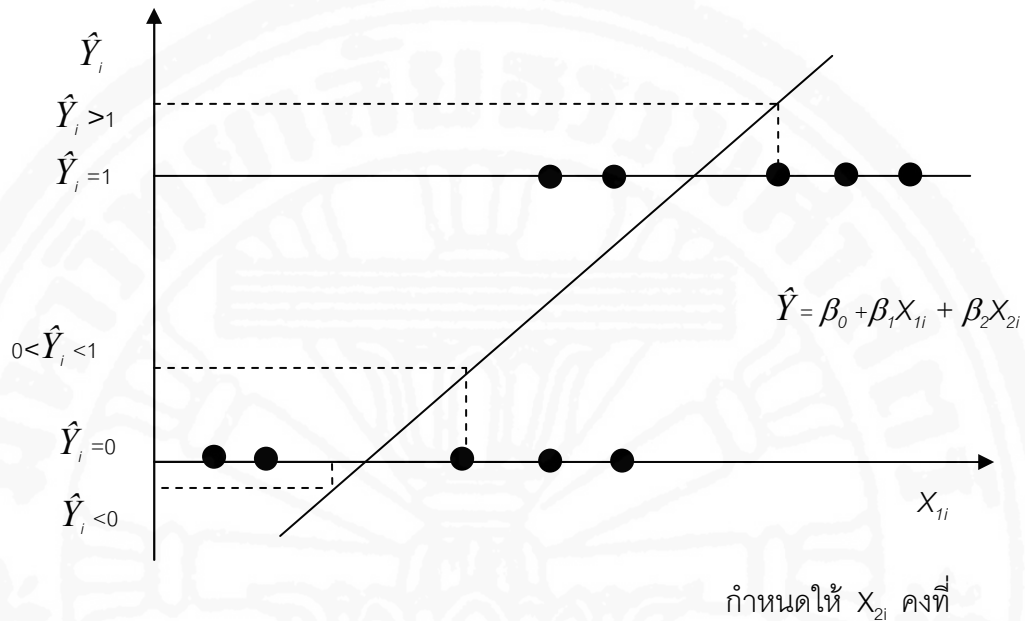
เนื่องจากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์แนวโน้มในการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต หรือแนวโน้มการไม่กลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต นั้น นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจะต้องเผชิญกับทางเลือกเชิงคุณภาพ 2 ทางเลือก (binary choice) คือการตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาท่องเที่ยว หรือไม่เลือกที่จะกลับมาท่องเที่ยว ตัวแปรตามในการศึกษาคั้งนี้จึงมีลักษณะเป็นตัวแปรหุ่นที่มีค่าเป็น 1 หรือ 0 เมื่อตัวแปรตามมีลักษณะดังกล่าว การจะประมาณค่าของตัวแปรตามในลักษณะเช่นนี้อาจทำได้โดยใช้แบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (Linear Probability Models) แบบจำลองโลจิต (Logit Models) และแบบจำลองโพรบิต (Probit Models) (Studenmund, 2001 : 434)

โดย Ramanathan (2002) กล่าวถึงการวัดค่าของตัวแปรตามจากแบบจำลองทั้ง 3 ที่ได้กล่าวมาข้างต้นว่า จะพิจารณาค่าของตัวแปรตามในลักษณะของค่าความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์นั้น ๆ ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นอยู่ในช่วง 0 ถึง 1 ซึ่งในที่นี้ก็คือความน่าจะเป็นที่นักท่องเที่ยวจะเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต หรือไม่เลือกที่จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต แต่แบบจำลองที่ได้มีการใช้กันอย่างแพร่หลายมีเพียง 2 แบบจำลอง คือ แบบจำลองโลจิต และแบบจำลองโพรบิต ส่วนแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้นนั้นไม่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ เนื่องจากแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้นมีจุดอ่อนอยู่หลายประการ ซึ่งพอจะรวบรวมมาได้ดังนี้

1. ถ้าใช้แบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น ซึ่งมีรูปสมการคือ $\hat{Y} = a + \beta x$ ในการประมาณค่าตัวแปรตาม จะทำให้ค่าพยากรณ์ หรือ \hat{Y} มีค่าน้อยกว่า 0 หรืออาจมีค่ามากกว่า 1 ซึ่งอาจจะไม่ได้อยู่ในช่วง 0 ถึง 1 ซึ่งไม่ตรงกับข้อเท็จจริงที่ตัวแปรตามนั้นเป็น ค่าความน่าจะเป็นที่มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ดังภาพที่ 2.7

ภาพที่ 2.7

ค่าพยากรณ์ของแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น



ที่มา : ดัดแปลงจาก Studenmund (2001)

2. เมื่อตัวแปรตามที่แท้จริง (Y) มีได้เพียง 2 ค่า คือ 0 กับ 1 ค่าคลาดเคลื่อนจึงมีได้เพียง 2 ค่าด้วย ซึ่งทำให้การแจกแจงของค่าคลาดเคลื่อนไม่ใช่การแจกแจงแบบปกติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอย นั่นคือค่าคลาดเคลื่อนต้องมีการแจกแจงแบบปกติ ดังนั้นจึงไม่สามารถใช้แบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้นในการพยากรณ์ตัวแปรตามที่มีลักษณะเช่นนี้ได้ เนื่องจากแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้นใช้การประมาณค่าตัวแปรตามเช่นเดียวกับการวิเคราะห์ความถดถอย คือทำโดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดสามัญ (Ordinary Least Squares)

3. หากใช้แบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้นในการพยากรณ์ตัวแปรตามจะทำให้เกิดปัญหา heteroskedasticity หรือค่าความแปรปรวนของค่าคลาดเคลื่อนไม่คงที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอย คือค่าแปรปรวนของค่าคลาดเคลื่อน หรือ $V(e)$ ต้องคงที่ทุกค่าของ X

4. ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้จากการประมาณค่าของแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้นนั้น จะไม่มีประสิทธิภาพ (inefficient) และเมื่อค่าสังเกต (x) มีค่าสูงมากหรือเกาะกลุ่มกันอยู่ตรงกลางจำนวนมากเกินไป ค่าสัมประสิทธิ์หรือค่าความชันที่ประมาณได้อาจสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง

5. หากสังเกต (x) มีค่าสูงมาก จะทำให้ไม่สามารถนำค่า R^2 ที่ได้จากแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น มาใช้พิจารณาถึงความสามารถของแบบจำลองที่จะอธิบายตัวแปรตามได้ ดีนัก ทั้งนี้เนื่องจากค่าของตัวแปรตามที่ได้จากการพยากรณ์โดยแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้นอาจมีค่าที่ไม่อยู่ในช่วง 0 ถึง 1 โดยเฉพาะถ้าค่าของตัวแปรอิสระยังมีค่าน้อย หรือยังมีค่ามาก แล้ว ค่าพยากรณ์ที่ได้ยังมีค่าออกนอกช่วง 0 ถึง 1 ดังนั้นค่า R^2 ที่ได้จึงมีค่าต่ำไม่สามารถนำมาใช้พิจารณาได้ หรือหากนำมาพิจารณาก็เป็นค่าที่ไม่ถูกต้องนัก

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้นจึงไม่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน ซึ่งแบบจำลองที่เป็นที่นิยมใช้กันทั่วไปได้แก่แบบจำลองโพรบิต (Probit Model) และแบบจำลองโลจิต (Logit Model) หรือการวิเคราะห์ความถดถอยแบบโพรบิต และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบโลจิต โดยความแตกต่างของการวิเคราะห์ทั้งสองอยู่ที่การแจกแจงของตัวแปรตาม หากตัวแปรตามมีการแจกแจงแบบปกติ (normal distribution) ก็จะใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบโพรบิต แต่หากตัวแปรตามมีการแจกแจงแบบโลจิต หรือมีค่าเป็น dummy ก็จะใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบโลจิต

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานว่าตัวแปรตามได้มีการแจกแจงแบบโลจิต ดังนั้นในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะการวิเคราะห์ความถดถอยแบบโลจิต รายละเอียดของแบบจำลองโลจิตมีดังต่อไปนี้

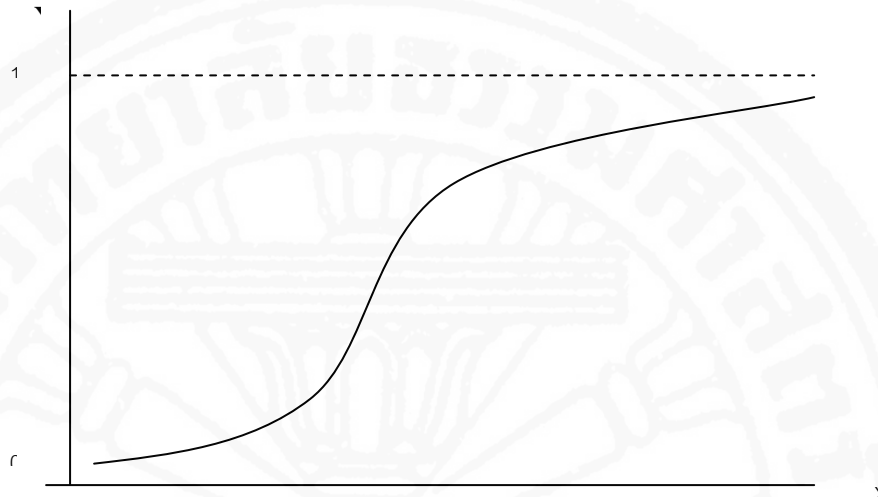
แบบจำลองโลจิต (Logit Model)

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบโลจิต มีวัตถุประสงค์และแนวคิดเหมือนกับการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ คือเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ และนำสมการถดถอยที่ได้ไปประมาณหรือพยากรณ์ค่าตัวแปรตาม เมื่อกำหนดค่าตัวแปรอิสระแล้ว โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบโลจิต มีเงื่อนไขที่สำคัญอยู่ 5 ประการ คือ

1. ตัวแปรอิสระ X อาจเป็นข้อมูลชนิด dichotomous (มีได้ 2 ค่า) หรือเป็นสเกลอันดับ (Interval Scale) และสเกลอัตราส่วน (Ratio Scale) ก็ได้
 2. ค่าคาดหวังของค่าคาดเคลื่อนต้องเป็นศูนย์ หรือ $E(e) = 0$
 3. ค่าคาดเคลื่อน e_i และค่าคาดเคลื่อน e_j เป็นอิสระกัน
 4. ค่าคาดเคลื่อน e_i และตัวแปรอิสระ X_i เป็นอิสระกัน
 5. ตัวแปรอิสระไม่ควรมีความสัมพันธ์กัน หรือไม่ควรเกิดปัญหา multicollinearity
- การแจกแจงแบบสะสมของโลจิต แสดงได้ดังภาพที่ 2.8

ภาพที่ 2.8

การแจกแจงแบบสะสมของโลจิสติก



ที่มา : J.S.Cramer (2003)

Cramer ได้เรียกเส้นโค้งนี้ว่า เส้นโค้งโลจิสติก (the logistic curve) และถ้าโอกาสในการเกิดเหตุการณ์ Y มีการแจกแจงแบบโลจิสติก โอกาสในการเกิด Y สามารถแสดงได้ดังนี้

$$\text{Prob}(Y_i = 1) = \frac{e^{\beta' X_i}}{1 + e^{\beta' X_i}}$$

$$= \Lambda(\beta' X) \quad (1)$$

โดยที่ $\Lambda(\bullet)$ คือ ฟังก์ชันการแจกแจงสะสมแบบโลจิสติก (logistic cumulative distribution function)

จากแบบจำลองความน่าจะเป็น (probability model)

$$E [Y / X] = 0[1 - F(\beta'X)] + 1 [F(\beta'X)] \quad (2)$$

เราจะได้ว่า

$$\begin{aligned} \frac{\partial E [Y / X]}{\partial X} &= \frac{\{dF(\beta'X)\} \beta}{d(\beta'X)} \\ &= f(\beta'X) \beta \end{aligned} \quad (3)$$

โดยที่ $f(\bullet)$ คือฟังก์ชันความหนาแน่น (density function) ซึ่งคล้องกับฟังก์ชันการแจกแจงสะสม (cumulative distribution) $F(\bullet)$

ในกรณีของการแจกแจงแบบโลจิสติก (logistic distribution)

$$\begin{aligned} \frac{dF(\beta'X)}{d(\beta'X)} &= \frac{d\Lambda(\beta'X)}{d(\beta'X)} = \frac{e^{\beta'X_i}}{(1+e^{\beta'X_i})^2} \\ &= \Lambda(\beta'X) [1- \Lambda(\beta'X)] \end{aligned} \quad (4)$$

แทนค่า (4) ลงใน (3) จะได้ว่า

$$\frac{\partial E [Y / X]}{\partial X} = \Lambda(\beta'X) [1- \Lambda(\beta'X)]\beta \quad (5)$$

ซึ่งค่าที่ได้ก็คือการเปลี่ยนแปลงของค่าคาดหวังของตัวแปรตาม (Y) เมื่อตัวแปรอิสระ (X) ได้เปลี่ยนแปลงไป (marginal effect)

สำหรับการคำนวณค่า marginal effects หรือค่าผลกระทบหน่วยสุดท้าย สามารถคำนวณได้ 2 วิธีการ วิธีการแรกสามารถคำนวณค่าผลกระทบหน่วยสุดท้ายได้จากค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั้งหมด ส่วนวิธีต่อมาสามารถคำนวณค่าได้จากการคำนวณค่าผลกระทบหน่วยสุดท้ายของกลุ่มตัวอย่างแต่ละราย แล้วหาค่าเฉลี่ยของผลกระทบหน่วยสุดท้ายของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งเมื่อใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ค่าของผลกระทบหน่วยสุดท้ายของทั้งสองวิธีการจะได้ค่าเท่ากัน

แต่หากจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวนน้อยแล้ว ค่าที่ได้จากการคำนวณทั้งสองวิธีการจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งในปัจจุบันนิยมที่จะใช้วิธีการคำนวณค่าผลกระทบหน่วยสุดท้ายจากการคำนวณค่าผลกระทบหน่วยสุดท้ายของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายแล้วหาค่าเฉลี่ยของผลกระทบหน่วยสุดท้ายของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (Greene, 2000 : 816)

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อให้ทราบว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นสามารถนำมาใช้อธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ สามารถทำได้โดยการพิจารณาจากค่า likelihood ratio statistic หรือ LR ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$LR = 2(L_{ur} - L_r)$$

โดยที่ L_{ur} คือค่า log - likelihood เมื่อแบบจำลองไม่มีข้อจำกัด (unrestricted model) และ L_r คือค่า log - likelihood เมื่อแบบจำลองมีข้อจำกัด (restricted model) ซึ่งค่า log - likelihood เมื่อแบบจำลองไม่มีข้อจำกัด จะมีค่ามากกว่า ค่า log - likelihood เมื่อแบบจำลองมีข้อจำกัด ดังนั้นค่า likelihood ratio statistic จึงมีค่าเป็นบวกเสมอ และจะมีการกระจายแบบไคสแควร์ ที่มี degree of freedom (DF) เท่ากับ q ตัว โดยที่ q คือจำนวนตัวแปรอิสระ ดังนั้นเมื่อต้องการทดสอบว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นสามารถอธิบายตัวแปรตามได้หรือไม่ จะต้องตั้งสมมติฐานเพื่อใช้ในการทดสอบคือ H_0 : แบบจำลองไม่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้ และ H_a : แบบจำลองสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ และพิจารณาที่ค่าสถิติ LR หากค่าสถิติ LR มีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญที่กำหนด เช่น 0.01 0.05 และ 0.1 ก็แสดงว่าเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นสามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนการแปรผลที่ได้จากแบบจำลองโลจิสต์ จะพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณโดยวิธีภาวะความควรจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimation) และค่า standard error โดยค่าสัมประสิทธิ์จะเป็นค่าที่ใช้ในการบอกทิศทางของผลกระทบของตัวแปรอิสระแต่ละตัว (x_i) ที่มีต่อโอกาสในการเกิดเหตุการณ์ (y_i) ถ้าค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกหมายความว่าตัวแปรอิสระนั้นส่งผลต่อโอกาสในการเกิดเหตุการณ์เพิ่มขึ้น และในทางตรงกันข้าม ถ้าสัมประสิทธิ์มีค่าเป็นลบหมายความว่าตัวแปรอิสระนั้นส่งผลต่อโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ลดลง ส่วนค่า standard error ของค่าสัมประสิทธิ์ จะเป็นตัวกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติของตัวแปร (x_i) แต่ละตัวซึ่งระดับนัยสำคัญจะบอกได้ว่าตัวแปรนั้น ๆ มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

ในการพิจารณาถึงความสามารถของแบบจำลองในการพยากรณ์ค่าของตัวแปรตาม หรือที่เรียกว่า Goodness -of -fit นั้น สามารถพิจารณาในเบื้องต้นได้ 2 วิธีการ วิธีแรกสามารถพิจารณาจากร้อยละที่แบบจำลองสามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องเมื่อเทียบกับค่าจริง โดยพิจารณาค่าของตัวแปรตามจากการพยากรณ์ให้เป็น 1 หรือเกิดเหตุการณ์ เมื่อค่าพยากรณ์มีค่ามากกว่า 0.5 และจะพิจารณาให้เป็น 0 หรือไม่เกิดเหตุการณ์เมื่อค่าพยากรณ์มีค่าน้อยกว่า 0.5 ส่วนวิธีที่สองสามารถพิจารณาได้จากค่า Pseudo R-squared ซึ่งมีความหมายคล้ายกับค่า R-squared ในการประมาณสมการถดถอยเชิงเส้น ซึ่งค่า Pseudo R-squared สามารถคำนวณได้จาก $1 - L_{ur} / L_0$ โดยที่ L_u คือ ค่า $\log - likelihood$ เมื่อแบบจำลองไม่มีข้อจำกัด และ L_0 คือค่า $\log - likelihood$ เมื่อแบบจำลองมีเพียงค่าคงที่เพียงอย่างเดียว ถ้าค่า Pseudo R-squared เข้าใกล้ 1 หมายความว่า แบบจำลองสามารถอธิบายเหตุการณ์ได้ดีมาก ในทางตรงกันข้าม ถ้าค่า Pseudo R-squared มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายความว่า แบบจำลองไม่สามารถอธิบายเหตุการณ์ได้ (Wooldridge, 2003 : 560 อ้างจาก เอกลักษณ์ อริยวัจน์, 2549)

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยและงานศึกษาที่ผ่านมา ๆ มาพบว่าม้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งการศึกษาปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ในรูปแบบการใช้จ่ายในการท่องเที่ยว รูปของอุปสงค์การท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งประเด็นของงานศึกษาที่เกี่ยวข้องได้ 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นแรก ในด้านปัจจัยที่กำหนดค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวได้มีผู้ศึกษาไว้ 2 ท่าน คือ ณัฐกานต์ โรจนุตมะ (2542) และ ปวีณา โทนแก้ว (2542) ซึ่ง ณัฐกานต์ ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์หาปัจจัยที่กำหนดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบจำลอง Multiple Linear Regression ในการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยที่กำหนดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวกรุงเทพมหานคร คือ ตัวแปรภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปกรณีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เปรียบเทียบกับภาคเหนือ คือ เมื่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากขึ้น จะทำให้ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของชาวกรุงเทพมหานครสูงขึ้นด้วย อาจเนื่องมาจากว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระยะทางไกลจากกรุงเทพมหานคร ทำให้อาจต้องมีจำนวนวันพักมากขึ้นสำหรับตัวแปรอายุ และอาชีพของนักท่องเที่ยว จะมีอิทธิพลในทิศทางลบ คือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะใช้จ่ายในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งน้อยกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุค่อนข้างมาก และสอดคล้องกับตัวแปรที่มีอาชีพแม่บ้าน ส่วนมากไม่มีรายได้จากการทำงาน ทำให้มีรายได้ของ

ครอบครัวไม่มากนัก เป็นสาเหตุให้มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการท่องเที่ยวที่น้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ ด้วย โดยตัวแปรอื่นไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนงานของ ปวีณา ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ โดยทำการประมาณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และค่าคงที่ จากวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square Method) ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยมี 5 ตัว ซึ่งมีตัวแปรที่ได้ผลสอดคล้องกับงานของ ญัฐกานต์ 2 ตัว คือ อายุของนักท่องเที่ยว กล่าวคือ เมื่อนักท่องเที่ยวมีอายุมากขึ้นจะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากขึ้น และรายได้ของนักท่องเที่ยวพบว่า เมื่อนักท่องเที่ยวมีรายได้เพิ่มขึ้นเขาจะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นด้วย สำหรับตัวแปรอีก 3 ตัวเป็นตัวแปรที่งานวิจัยดังกล่าวข้างต้นให้ผลไม่เหมือนกัน กล่าวคือ ปัจจัยด้านเพศและการศึกษา งานของ ญัฐกานต์ ให้ผลว่าตัวแปรไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ แต่สำหรับงานของ ปวีณา ได้ผลว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิงจะมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่าเพศชาย และด้านการศึกษาของนักท่องเที่ยว กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาและปริญญาตรีจะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากกว่าการศึกษาอื่น ๆ ส่วนด้านอาชีพของนักท่องเที่ยวพบว่างานวิจัยทั้งสองมีผลที่ไม่สอดคล้องกันนัก อาจเนื่องมาจากการตั้งสมมติฐาน และวิธีการวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน ซึ่งงานวิจัยของ ญัฐกานต์ สรุปว่าผู้ที่มีอาชีพแม่บ้าน ส่วนมากไม่มีรายได้จากการทำงาน เป็นสาเหตุให้มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการท่องเที่ยวที่น้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ ในขณะที่งานของ ปวีณา กล่าวว่าอาชีพที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ลูกจ้างหรือพนักงานเอกชน ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพแม่บ้านหรือทำงานในครอบครัว

ประเด็นที่สอง ในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ได้มีผู้วิจัยไว้ 3 ท่าน ได้แก่ ญัฐกานต์ โรจนุตมะ (2542), ไพศาล เยี่ยงศุภพานนท์ (2547) และ เอกลักษณ์ อริยวัจน์ (2549) ซึ่งทำการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์แบบ logit model ยกเว้นงานศึกษาของ ไพศาล ที่ใช้การวิเคราะห์จากตาราง Cross-tab และสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) แล้ววิเคราะห์ข้อมูลจากสมการด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square Method) โดยผลการศึกษาของ ญัฐกานต์ และ เอกลักษณ์ เหมือนกันในแง่ของตัวแปรรายได้ คือ เมื่อนักท่องเที่ยว หรือครอบครัวของนักท่องเที่ยวมีรายได้สูงขึ้น ทำให้มีแนวโน้มที่จะไปท่องเที่ยวมากขึ้น ต่อมาคือ ตัวแปรรูปแบบการเดินทางด้วยตนเองหรือรถยนต์ส่วนตัว คือถ้ามีการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวมากขึ้น จะทำให้อุปสงค์ในการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ด้วย มาจากความสะดวก รวดเร็ว และความรู้สึกเป็นส่วนตัวมากกว่า และสุดท้ายคือ ตัวแปร

ขนาดของครอบครัว ซึ่ง ญัฐกานต์ ได้วิเคราะห์ว่าครอบครัวที่มีขนาดมากกว่า 4 คน จะมีสัดส่วนของการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่าครอบครัวที่มีขนาดเล็กกว่า 4 คนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกลักษณ์ ที่ว่า การเดินทางมาเป็นกลุ่ม/ครอบครัวมากขึ้น มีผลให้การท่องเที่ยวมากขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้งานศึกษาของ เอกลักษณ์ ยังมีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวอีก 4 ตัว ได้แก่ การศึกษา ระยะเวลาในการท่องเที่ยว ความชอบท่องเที่ยวแบบธรรมชาติ และความคิดที่ว่าค่าเข้าชมเหมาะสม โดยถ้ามีมากขึ้นทำให้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวมากขึ้น ยกเว้นแต่อายุของนักท่องเที่ยว เอกลักษณ์ พบว่าอายุของนักท่องเที่ยวที่สูงขึ้น ทำให้การท่องเที่ยวลดลง ในขณะที่ โฟศาล จะมีตัวแปรที่ไม่เหมือนใคร คือ ปัจจัยด้านเวลา และวันหยุดของนักท่องเที่ยว คือ นักศึกษา เพราะนักศึกษาสามารถใช้เวลาในการท่องเที่ยวต่อครั้งได้นานกว่านักท่องเที่ยวอาชีพอื่น ๆ

ประเด็นสุดท้าย เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้เลือกงานที่ศึกษาเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสวนสัตว์โดยเฉพาะ เพื่อนำปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่สร้างความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว มาประยุกต์ใช้กับการศึกษาในครั้งนี้ให้มีความเหมาะสม และครบถ้วนมากที่สุด ซึ่งได้มีผู้ศึกษาไว้ 2 ท่าน คือ เบญจมาศ ประยูรหงส์ (2549) และ อรชуда ศรีนุ่น (2546) ได้ใช้การวิเคราะห์เหมือนกันคือการประมวลผลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ และนำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดย เบญจมาศ มีการสุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งหมด ในขณะที่ อรชуда เลือกศึกษาเฉพาะเยาวชน (อายุ 14-18 ปี) เท่านั้น ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกัน คือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวต่างกัน โดย เบญจมาศ พบว่านักท่องเที่ยวอายุ 15 -25 ปี มีความพึงพอใจมาก อาจเพราะว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นวัยที่กำลังอยู่ในช่วงของการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ มีการตอบสนองต่อสิ่งเร้า และสิ่งแวดล้อมรอบข้างได้อย่างรวดเร็วกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ สอดคล้องกับเยาวชนในงานของ อรชуда ที่มีความพึงพอใจมากในทุก ๆ ปัจจัย เช่นกัน โดยจากการศึกษาของ อรชуда ยังพบอีกว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมาท่องเที่ยวในวันเสาร์ – อาทิตย์ และเหตุผลที่มาคือการศึกษาที่ทางโรงเรียน ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ในขณะที่การศึกษาของ เบญจมาศ พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้านในระดับปานกลาง อาจเนื่องด้วยงานวิจัยของ เบญจมาศ มีการศึกษาที่ใช้กลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายมากกว่า ทำให้เกิดความหลากหลายในการตอบสนองความพึงพอใจผลที่ได้จึงอยู่แค่ระดับปานกลางเท่านั้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาครั้งนี้ในหัวข้อ “การศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต” จะแตกต่างจากงานวิจัยของ เบญจมาศ ในแง่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีการสุ่มจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะมีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวได้แก่ กลุ่มเด็ก กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มผู้ใหญ่ นำมาคำนวณสัดส่วนตามจำนวนนักท่องเที่ยวที่ได้จาก สถิติของสวนสัตว์ดุสิต เพื่อให้ผลที่ได้ครอบคลุมประชากรทุกกลุ่มมากที่สุด และในส่วนของ การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษานี้จะมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ทั้งการวิเคราะห์แบบสถิติตามที่ทุก งานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นใช้ และวิธีการวิเคราะห์แบบเศรษฐมิติ วิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิสต์ (Logit model) มาเพิ่มเติมในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามจาก กลุ่มตัวอย่างที่ต้องเผชิญกับทางเลือกเชิงคุณภาพ 2 ทางเลือก คือแนวโน้มการตัดสินใจกลับมา เที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิต หรือแนวโน้มที่จะไม่กลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิต ดังเช่นงานวิจัยของ ณัฐ กานต์ และ เอกลักษณ์ และในส่วนของรายละเอียดอื่น ๆ เช่นปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และสังคม ลักษณะการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และเลือกข้อมูลที่มีประโยชน์จากทุกงานวิจัย ข้างต้น นำมาประยุกต์ใช้กับวิจัยฉบับนี้ เพื่อให้ผลที่ได้สามารถเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงสวนสัตว์ดุสิตให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

ตารางที่ 2.2
สรุปการทบทวนงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง

ชื่องานวิจัย, ผู้ทำการศึกษา และ ปีที่ทำการศึกษา	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	วิธีการศึกษา	ผลการศึกษา
ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวภายในประเทศของชาวกรุงเทพมหานคร, ณัฐกานต์ ใจนุตมะ, 2542	ศึกษาปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวภายในประเทศ และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวชาวกรุงเทพมหานคร	ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ รวมถึงใช้วิธีการทางเศรษฐมิติ โดยใช้แบบจำลอง logit model และแบบจำลองแบบ multiple Linear Regression	-ผลการศึกษาจากแบบจำลอง logit model พบว่าปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวภายในประเทศของชาวกรุงเทพมหานครได้แก่ ตัวแปรรายได้ รูปแบบการเดินทางด้วยตนเอง ฤดูกาล มีอิทธิพลในทางบวก แต่ตัวแปรขนาดครอบครัว มีอิทธิพลในทิศทางลบกับอุปสงค์การท่องเที่ยว -ผลการศึกษาจากแบบจำลอง multiple Linear Regression พบว่าปัจจัยที่กำหนดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของชาวกรุงเทพมหานคร คือ ตัวแปรภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวเดินทางไป ถ้าไกลก็จะเกิดค่าใช้จ่ายมากสำหรับตัวแปรอายุ จะมีอิทธิพลในทางลบคือ ถ้าอายุน้อยก็จะใช้น้อย ส่วนตัวแปรอื่น ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ
ปัจจัยที่กำหนดรูปแบบการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย, ปวีณา โทณแก้ว, 2542	ศึกษาสถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดรูปแบบค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย	ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวกับตัวแปรอิสระ โดยทำการประมาณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และค่าคงที่ โดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square Method)	- ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวมี 5 ตัวแปร คือ นักท่องเที่ยวเพศหญิงจะมีค่าใช้จ่ายมากกว่าเพศชาย นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากขึ้น ค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวก็จะมากขึ้นด้วย นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา และปริญญาตรีจะมีค่าใช้จ่ายมากกว่าการศึกษาอื่น ๆ อาชีพลูกจ้างหรือพนักงานเอกชน ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ อาชีพส่วนตัว และอาชีพแม่บ้าน มีค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวมากกว่าอาชีพอื่น ๆ และรายได้ของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นเขาก็จะมีค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นด้วย
การศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวในประเทศของนักท่องเที่ยวจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร, ไพศาล เขียงศุภพานนท์, 2547	ศึกษาพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ จากตาราง cross-tab และสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) แล้ววิเคราะห์ข้อมูลจากสมการด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square Method)	- ผลการศึกษาจากตาราง Cross-tab ไม่พบความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างจำนวนวันพักกับตัวแปรอื่น อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวมีจำนวนวันพัก 3-4 วันเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งนักท่องเที่ยวจากจังหวัดกรุงเทพมหานครอาจมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและวันหยุด ทำให้เดินทางไปท่องเที่ยวสถานที่ใกล้ๆ ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์หรือวันหยุดต่อเนื่อง ยกเว้นนักท่องเที่ยวที่เป็นนักศึกษาที่สามารถใช้เวลาในการท่องเที่ยวต่อครั้งได้นานกว่านักท่องเที่ยวอาชีพอื่น ๆ -จากการวิเคราะห์ Multiple Linear Regression พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญมีเพียงปัจจัยเดียว คือ อาชีพนักศึกษา อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดในเรื่องวันหยุดที่นักศึกษามีมากกว่าอาชีพอื่น ๆ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันพบว่า ถ้ารายได้เพิ่มขึ้นจะมีค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวมากขึ้นด้วย

ตารางที่ 2.2

สรุปการทบทวนงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่องานวิจัย, ผู้ทำการศึกษา และ ปีที่ทำการศึกษา	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	วิธีการศึกษา	ผลการศึกษา
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ในที่พักของนักท่องเที่ยวไทย, เอกลักษณ์ อริยวัฒน์, 2549	ศึกษาถึงพฤติกรรมการท่องเที่ยว และทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนสัตว์เชียงใหม่ในที่พัก และศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทย	มีการวิเคราะห์แบบสถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ด้วยแบบจำลอง logit model	-นักท่องเที่ยวชาวไทยมีแนวโน้มที่จะเลือกเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ในที่พักมากขึ้นถ้า นักท่องเที่ยวมีรายได้สูงขึ้น มีการศึกษาสูงขึ้น มีระยะเวลาการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ยาวนานขึ้น มีความชอบในการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เดินทางมาท่องเที่ยวในลักษณะเป็นกลุ่ม หรือมากับครอบครัว มีความเห็นว่าค่าเข้าชมเหมาะสม และใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางในจังหวัดเชียงใหม่เป็นหลัก และนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเลือกเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในที่พักน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูง สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสำคัญทางสถิติ คือเพศของนักท่องเที่ยว หมายความว่าเพศของนักท่องเที่ยวไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ในที่พัก
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต, เบญจมาศ ประยูรหงษ์, 2549	ศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต	ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเพียงอย่างเดียว	- ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้ เพราะมีการปรับปรุงพัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงส่วนจัดแสดงสัตว์ให้มีความเหมาะสม และมีบรรยากาศความสวยงามตามธรรมชาติมากขึ้น ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตพบว่า ความแตกต่างของ เพศ และสถานภาพ มีผลให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสวนสัตว์ดุสิตไม่แตกต่างกัน ส่วนความแตกต่างของอายุ ภูมิภาค และลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวมีผลให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกัน
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเยาวชนในการเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่, อรุณดา ศรีนุ่น, 2546	ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเยาวชนที่มาเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่	ใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา	- นักท่องเที่ยวเยาวชนมีความพึงพอใจต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทุกปัจจัยหลักอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และจากข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้จากการศึกษาพบว่าเยาวชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้เป็นหญิงมากกว่าชาย อายุ 14 ปี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และส่วนมากพักอาศัยอยู่ต่างอำเภอ ในจังหวัดเชียงใหม่ เยาวชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่มากกว่า 1 ครั้ง ในวันเสาร์ และวันอาทิตย์ ในช่วงเวลาเช้า – บ่าย พอ ๆ กัน เหตุผลในการมาสวนสัตว์เพื่อทัศนศึกษากับทางโรงเรียน และในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ การศึกษา และภูมิลำเนาใกล้เคียงกัน ทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อมุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ซึ่งจัดเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม วิธีดำเนินการศึกษา และขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

- 3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือในการศึกษา
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ นั้น ผู้ศึกษาใช้ข้อมูลที่เป็นดังนี้ คือ

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตแบ่งเป็น 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มเด็ก, กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มผู้ใหญ่ โดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการท่องเที่ยว ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการเข้าเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตในด้านต่าง ๆ และจะมีคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาหรือไม่กลับมาเยี่ยมชมสวนสัตว์

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมโดยการศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเช่น หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ Website ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตเมื่อปี 2551 ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งหมด 1,792,087 คน

- กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตในปี 2551 นำมาคำนวณตามทฤษฎีของ Yamane เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่สามารถยอมรับได้ว่าเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหมายความว่ายอมให้มีความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

สูตรในการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง²

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากรซึ่งแทนด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ในปี พ.ศ. 2551 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 1,792,087 คน

e คือ ความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (Sampling error) โดยกำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5

เมื่อแทนค่าจะได้

$$n = \frac{1,792,087}{1 + 1,792,087 (0.05^2)}$$

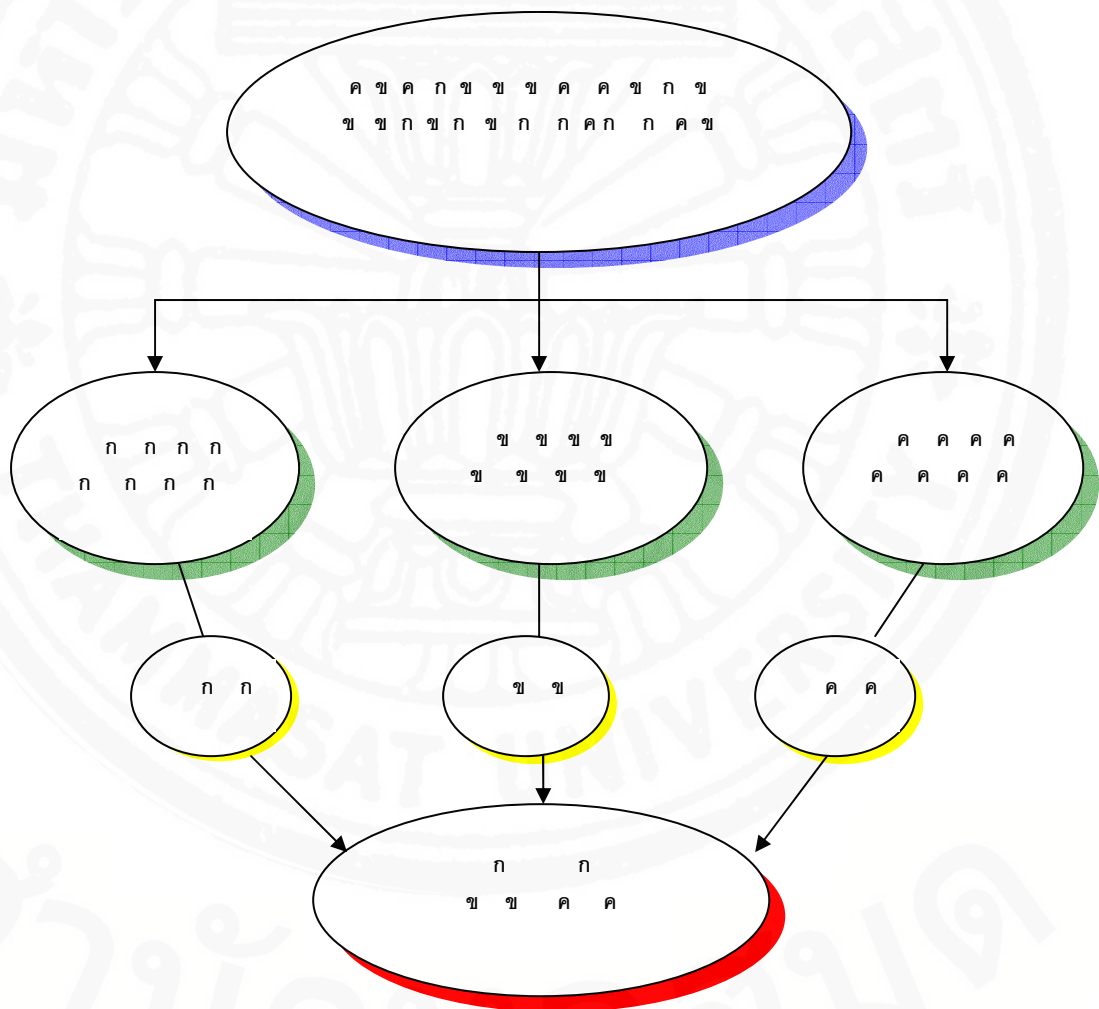
$$n = 399.91$$

² Taro Yamane. "Statistics; An Introductory Analysis. 2nd edition." New York University, HAPPER&ROW, New York, 1967.

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจะเท่ากับ 400 ตัวอย่าง ซึ่งประชากรที่ต้องการศึกษามีลักษณะหลาย ๆ อย่างแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้ทำการแบ่งตัวอย่างออกเป็นกลุ่มตามวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) แบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratum) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นเอกพันธ์หรือคล้ายคลึงกัน (homogeneous) มากที่สุด³ ดังภาพที่ 3.1

ภาพที่ 3.1

แสดงตัวอย่างการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ



³ นภาพกรณ์ จันทรศัพท์ และคณะ. วิธีการวิจัยเบื้องต้น. ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2549.

โดยสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ เด็ก นักเรียน/นักศึกษา และผู้ใหญ่ และนำมาคำนวณสัดส่วนตามสถิติที่ได้จากสวณสัตว์ดุสิต ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

	เด็ก	นักเรียน/นักศึกษา	ผู้ใหญ่
จำนวนเข้าชม (คน)	334,994	161,195	1,295,898
สัดส่วน (%)	18.69	8.99	72.32
กลุ่มตัวอย่าง (คน)	75	35	290

ที่มา: จากการคำนวณ

3.3 เครื่องมือในการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยออกแบบสอบถามในลักษณะของคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อให้ผู้ถูกสอบถามได้เสนอแนะ และแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งสามส่วนจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาในคั้งนี้จะใช้วิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Research) และวิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยแบ่งการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติแบบพรรณนา (Descriptive Research) ได้แก่ ความถี่ และ ร้อยละ ในเรื่องของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม พฤติกรรมการท่องเที่ยว และทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนสัตว์ดุสิต ในเรื่องของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตในด้านต่าง ๆ นั้น จะทำการศึกษาโดยให้กลุ่มตัวอย่างระบุคะแนน โดยได้กำหนดระดับของความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้ในการถ่วงน้ำหนัก ตั้งแต่ 1, 2, 3, 4 และ 5 คะแนน ตามลำดับ ดังนี้

ระดับที่ 1	1 คะแนน	=	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	2 คะแนน	=	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับที่ 3	3 คะแนน	=	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ 4	4 คะแนน	=	มีความพึงพอใจมาก
ระดับที่ 5	5 คะแนน	=	มีความพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจากแบบสอบถาม ได้กำหนดเกณฑ์แปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนจากระดับชั้นเท่ากับ 5 ชั้น (คะแนน 1- 5) และคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้น เกณฑ์การแปลผล จึงกำหนดไว้ดังนี้

1.00-1.80	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.81-2.60	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจน้อย
2.61-3.40	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.41-4.20	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจมาก
4.21-5.00	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจมากที่สุด

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานของการศึกษาโดยทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้แบบจำลองโลจิตในการศึกษา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างต้องเผชิญกับทางเลือกเชิงคุณภาพ 2 ทางเลือกคือการตัดสินใจกลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ และตัดสินใจไม่กลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ ดังนั้นตัวแปรตามมีลักษณะเป็นตัวแปรหุ่นที่มีค่าเป็น 1 หรือ 0 โดยสมมติให้ความน่าจะเป็นของการตัดสินใจกลับมาเที่ยวชม หรือไม่กลับมาเที่ยวชมมีรูปแบบของการแจกแจงแบบโลจิต ซึ่งเป็น specified model ของ binary choice model และประมาณค่าพารามิเตอร์โดยใช้ภาวะน่าจะเป็นสูงสุด (maximum likelihood estimation)

จากการศึกษาถึงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้โดยได้ตั้งสมมติฐานว่า การตัดสินใจเลือกกลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิตนั้น ขึ้นอยู่กับตัวแปร 7 ตัว ดังต่อไปนี้

- Sex = เพศของกลุ่มตัวอย่าง
- Age = อายุของกลุ่มตัวอย่าง
- Area = เขตที่พักอาศัยของกลุ่มตัวอย่าง
- Edu = ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง
- Occ = อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง
- Inc = รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง
- Aa01 = ลักษณะการมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก

สามารถเขียนในรูปความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 \text{Sex} + \beta_2 \text{Age} + \beta_3 \text{Area} + \beta_4 \text{Edu} + \beta_5 \text{Occ} + \beta_6 \text{Inc} + \beta_7 \text{Aa01} + \varepsilon_i$$

โดยที่ Y_i คือ การตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวคนที่ i

$Y_i = 1$ เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i ตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิต

$Y_i = 0$ เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i ตัดสินใจไม่เลือกกลับมาท่องเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิต

β_0 คือ ค่าคงที่

$\beta_1 - \beta_7$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรต่าง ๆ

Sex _{i} คือ เพศของนักท่องเที่ยวคนที่ i

= 1 เมื่อเป็นเพศหญิง

= 0 เมื่อเป็นเพศชาย

Age _{i} คือ จำนวนอายุของนักท่องเที่ยวคนที่ i

= 1 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

= 2 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีอายุระหว่าง 21-30 ปี

= 3 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีอายุระหว่าง 31-40 ปี

= 4 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีอายุระหว่าง 41-50 ปี

= 5 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีอายุมากกว่า 50 ปี

Area_i คือ เขตที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยวคนที่ i

= 1 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีเขตที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานคร

= 0 อื่น ๆ

Edu_i คือ ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวคนที่ i

= 1 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

= 0 อื่น ๆ

Occ_i คือ อาชีพของนักท่องเที่ยวคนที่ i

= 1 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีอาชีพพนักงานเอกชนและธุรกิจส่วนตัว

= 0 อื่น ๆ

Inc_i คือ จำนวนรายได้ของนักท่องเที่ยวคนที่ i

= 1 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท

= 0 อื่น ๆ

Aa01_i คือ จำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวคนที่ i

= 1 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i เดินทางมาเป็นครั้งแรก

= 0 อื่น ๆ

3. สมมติฐานในการศึกษา

การศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ได้ตั้งสมมติฐานในการศึกษา ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวเพศชาย โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ ปวีณา โทณแก้ว (2542) ที่ศึกษาพบว่า ความแตกต่างทางเพศมีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงจะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวเพศชาย ดังนั้นเพศหญิงมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมากกว่านักท่องเที่ยวเพศชาย

2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า ทั้งนี้เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วสวนสัตว์ถือได้ว่าเป็นสถานที่ที่น่าจะตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่อายุน้อยได้ดีกว่า โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ เอกลักษณ์ อริยวัจน์ (2549) ที่ศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มที่จะเลือกท่องเที่ยวบ่อยลงหากอายุมากขึ้น เพราะนอกจากสวนสัตว์จะเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

แล้ว วัตถุประสงค์หลักอีกข้อ ก็คือทำให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นผู้ที่มีอายุน้อยน่าจะมี ความสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มากกว่าผู้ที่มีอายุมากแล้ว ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะ มีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มี อายุมากกว่า

3. นักท่องเที่ยวที่มีเขตพักอาศัยอยู่ต่างจังหวัด มีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะ ตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ เบญจมาศ ประยูรหงษ์ (2549) ทั้งนี้ เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มีเขตพัก อาศัยอยู่ต่างจังหวัด มีแรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยว อาจเพราะต้องการเปลี่ยนบรรยากาศ และหาประสบการณ์ใหม่ หรือเป็นการพาครอบครัวมาพักผ่อน เป็นไปได้ว่าจะเกิดความประทับใจ ในการเดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มีเขตพักอาศัยอยู่ต่างจังหวัด มีแนวโน้ม ที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่อยู่ใน เขตกรุงเทพมหานคร

4. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจ เลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาน้อยกว่า ทั้งนี้ เนื่องจากการท่องเที่ยวในสวนสัตว์ดุสิตนั้น เป็นการท่องเที่ยวในลักษณะการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ และการเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีการการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะมี ความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการ ศึกษาต่ำกว่า

5. เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของสวนสัตว์ดุสิต คือการมีสัตว์ป่าไว้เพื่อทำให้ความรู้ แก่นักเรียน นักศึกษา รวมทั้งประชาชนทั่วไป ดังนั้น จึงสามารถตั้งข้อสมมติฐานได้ว่า กลุ่ม นักท่องเที่ยวที่อยู่ในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือก กลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่น โดยเมื่อเปรียบเทียบกับสถานที่ ท่องเที่ยวอื่น ๆ ถือได้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่า และสิ่งแวดล้อมนั้น สวนสัตว์ มีจุดเด่นมากกว่า

6. เนื่องจากผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่าสวนสัตว์ดุสิต เป็นสินค้าปกติ (normal goods) ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมา ท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อยกว่า ทั้งนี้ เนื่องจาก ผู้ที่มีรายได้สูงมี อำนาจซื้อ หรือกำลังซื้อมาก ทำให้เขาตัดสินใจเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตได้ง่ายกว่า

7. เนื่องจากสวณส์ตว์ดุสิตถือได้ว่าเป็นสถานที่ให้บริการด้านความรู้และความบันเทิง รวมถึงการพักผ่อนหย่อนใจ ดังนั้นสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรกในครั้งนี สามารถพิจารณาได้ว่าจะได้รับความสะดวกประทับใจในบริการด้านต่าง ๆ ของสวณส์ตว์ จากแนวคิดในเรื่อง customer loyalty and retention โดยสวณส์ตว์ดุสิตมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า พยายามรักษาลูกค้ารายเก่า และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ ทำให้สามารถตั้งสมมติฐานได้ว่านักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในครั้งแรกนี้ มีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวณส์ตว์ดุสิตอีกในครั้งต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง “ศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต” จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่างแบ่งเป็นกลุ่มตามวัตถุประสงค์ของการมาเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิตได้แก่ กลุ่มเด็ก กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มผู้ใหญ่ ผลการศึกษาแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปในการศึกษา

4.1.1 สวนสัตว์ดุสิต

4.1.2 ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการเข้าเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยใช้แบบจำลองโลจิสต์ (Logit Model)

4.1 ข้อมูลทั่วไปในการศึกษา

4.1.1 ข้อมูลของสวนสัตว์ดุสิต

ที่ตั้งเลขที่ 71 ถนนพระราม 5 แขวงดุสิต เขตดุสิต จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์ (02) 2812000

โทรสาร (02) 2829245

ความเป็นมาของสวนสัตว์ดุสิต

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เสด็จประพาสยุโรป ในปี 2440 ได้ทอดพระเนตรกิจการสวนสัตว์ของต่างประเทศว่าเป็นสถานที่ให้ความเพลิดเพลิน และให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์อย่างดี ดังนั้น หลังจากเสด็จนิวัติประเทศไทย จึงมีพระราชดำริให้จัดสร้างขึ้นในประเทศไทยบ้าง โดยในขั้นต้นโปรดเกล้าฯ ให้ขุดสระน้ำใหญ่ในบริเวณเขตพระราชฐาน พระราชอุทยานสวนดุสิตประกอบด้วยคูคลองระบายน้ำและถนน แล้วนำดินมาก่อเป็นเนินเขาเกาะกลางน้ำเรียกว่า “เขาดิน” ปลูกพรรณไม้นานาชนิดให้มีสภาพป่าแบบธรรมชาติสร้างขึ้นเป็นสวนพฤกษชาติ และเลี้ยงสัตว์จำนวนไม่มากนัก สำหรับเป็นสถานที่พักผ่อนส่วนพระองค์ และข้าราชการบริวารฝ่ายใน เรียกว่า “วนา” รวมอาณาเขตส่วนนี้ ทรงโปรดให้เรียกว่า “เขาดินวนา”

ต่อมาใน พ.ศ. 2451-2452 พระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เสด็จประพาสหมู่เกาะชวา ก็ได้ทรงนำกวางดาวฝูงหนึ่งจากชาวชวามาเลี้ยงไว้ในสวนกวาง ซึ่งปัจจุบันนี้ คือบริเวณสวนอัมพร ต่อมา ในสมัยสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริที่จะทะนุบำรุงสวนสัตว์แห่งนี้ให้กว้างขวางกว่าที่เป็นอยู่ และเปิดให้ประชาชนทั่วไปได้เข้ามาเที่ยวพักผ่อนด้วย จึงทรงมอบหมายให้ “มหาเสวกตรีพระยาบริหารราชมาถนพ” ดำเนินการปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเก่า และได้สร้างเรือนกระจกเพิ่มเติม ซึ่งยังคงอยู่จนถึงปัจจุบันนี้

หลังจากเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อ พ.ศ. 2475 คณะรัฐบาลสมัยนั้น ซึ่งมี จอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรีได้พิจารณาเห็นว่า ในเขตนครหลวงมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับประชาชนน้อย ไม่เพียงพอต่อประชาชนที่กำลังเพิ่มจำนวนมากขึ้น จึงได้กราบบังคมทูลขอพระราชทานพื้นที่บริเวณเขาดินวนาให้เทศบาลนครกรุงเทพดำเนินการจัดทำเป็นสวนสัตว์ และที่พักผ่อนของประชาชน ในปี พ.ศ. 2481 ซึ่งเวลานั้น พระองค์เจ้าอาทิตย์ทิพอาภา เป็นผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ ได้ประทานอนุมัติในนามของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล รัชกาลที่ 8 ให้เทศบาลนครกรุงเทพ รับพระราชทาน บริเวณสวนดุสิต หรือเขาดินวนา สนามเสือป่า และสวนอัมพร มาจัดเป็นสวนสาธารณะซึ่งเทศบาลนครกรุงเทพได้ย้ายกวางดาวมาจากสวนอัมพรที่เหลืออยู่ประมาณ 11-12 ตัว กับสัตว์อื่น ๆ อีก 2-3 ชนิด ไปเลี้ยงไว้ตรงมุมด้านตะวันออกเฉียงเหนือของสวนดุสิต และได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นกลุ่มหนึ่งเพื่อดำเนินการปรับปรุงให้เป็นสวนสัตว์ของประเทศโดยตกแต่งสถานที่ และจัดหาสัตว์ในประเทศมาเลี้ยงไว้ให้ประชาชนชมเมื่อดำเนินงานปรับปรุงเสร็จเรียบร้อยแล้ว เทศบาลนครกรุงเทพจึงเปิดสวนดุสิตนี้ให้ประชาชนเข้าเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2481 และให้เรียกสวนดุสิตนี้ว่า “สวนสัตว์ดุสิต” รวมระยะเวลาตั้งแต่ก่อตั้ง 71 ปีจนถึงปัจจุบัน

อัตราค่าเข้าชม

ชาวไทย ผู้ใหญ่ 50 บาท นักเรียน/นักศึกษา 30 บาท เด็ก 10 บาท

ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) คนพิการ พระภิกษุ สามเณร ชมฟรี

ชาวต่างชาติ ผู้ใหญ่ 100 บาท เด็ก 50 บาท

พาหนะ รถยนต์ 50 บาท รถจักรยานยนต์ 10 บาท

สิ่งที่น่าสนใจในสวนสัตว์ดุสิต

- จุดชมวิว พระที่นั่งอนันตสมาคม (Ananda Samakhom Throne Hall) เมื่อเข้าชมสวนสัตว์ดุสิต สามารถรับประทานอาหารได้ที่ “ครัววังวนา” ซึ่งเป็นร้านอาหารที่ได้มาตรฐาน พร้อมชมวิวพระที่นั่งอนันตสมาคมที่สวยงามที่สุด และชมศาลาเรือนไทยกลางสระน้ำ ที่เคยเป็นสถานที่ประทับพักผ่อนพระราชอิริยาบถของรัชกาลที่ 5

- ละมั่งพันธุ์ไทย (Brow-Antlered Deer) เป็นฝูงสุดท้ายที่ใหญ่ที่สุดในโลก เป็นสัตว์ป่าสงวนที่ใกล้สูญพันธุ์ โดยธรรมชาติเคยพบในภาคตะวันออก และอีสานใต้ ตรวด จันทบุรี และปราจีนบุรี แต่ปัจจุบันพบได้แห่งเดียวที่สวนสัตว์ดุสิต

- เก้งเผือก (Albino Common Barking Deer) “เพชร” เก้งเผือกที่สวนสัตว์ดุสิตได้รับพระราชทานจากสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ เป็นเก้งเผือกเพียงหนึ่งเดียวที่มีรายงานการพบในโลก

- หลุมหลบภัย (Air Raid Shelter) หลุมหลบภัยสาธารณะสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่ยังสมบูรณ์ที่สุดในประเทศไทย จัดเป็น unseen Thailand ปัจจุบันจัดให้มีการแสดงแสง สี เสียง ให้เข้าใจ และตระหนักถึงภัยของสงคราม

- ค่างห้าสี (Douc Langur) เป็นสัตว์ที่อยู่ในบัญชีแดงขององค์กรอนุรักษ์สัตว์ป่าโลก หมายถึงสัตว์ที่ใกล้สูญพันธุ์ ห้ามซ้อ ขาย และล่า เป็นสัตว์ที่เลี้ยงและเพาะขยายพันธุ์ได้ยากมาก แต่ปัจจุบันสวนสัตว์ดุสิตสามารถขยายพันธุ์ได้มากที่สุดในโลก เป็นจำนวนมากกว่า 30 ตัว ซึ่งมีมูลค่าตัวละไม่ต่ำกว่า 10 ล้านบาท

- ไม้ประวัตินศาสตร์ คู่แผ่นดิน “ต้นสัก (Teak)” ความสำคัญของเขาดินวนานี้ ยังเหลืออนุสรณ์สถานที่สำคัญ ที่จะได้กล่าวเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระพุทธเจ้าหลวง ทรงสร้างสัมพันธไมตรีเพื่อกลยุทธิ์ระหว่างประเทศมหาอำนาจในครั้งกระโน้น ณ สวนสัตว์ดุสิต ได้แก่ ศิลาสลักอักษรจารึกไว้ที่พรรณไม้เขาดินวนา ในรัชกาลที่ 5 ที่ทรงเห็นความสำคัญของไม้สัก ที่เป็นไม้ทรัพยากรต่อประเทศชาติ จึงได้พระราชทานให้พระราชอาคันตุกะ (ปรีณส์ วัลลิมาร์ แห่งเดนมาร์ค) ทรงปลูกไว้เป็นที่ระลึกต่อแผ่นดินของพระองค์

- แพนด้าแดง (Red Panda) มีถิ่นกำเนิดในประเทศเนปาล จีน เทือกเขาหิมาลัย เป็นสัตว์ที่ใกล้สูญพันธุ์ของโลก ซึ่งได้รับการคุ้มครอง ปัจจุบันสามารถชมความน่ารักของแพนด้าแดงคู่เดียวในประเทศไทย ได้ที่สวนสัตว์ดุสิตเท่านั้น

4.1.2 ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ราย ประกอบไปด้วยข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น เพศ อายุ เขตที่พักอาศัย ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ของนักท่องเที่ยว ซึ่งสามารถสรุปและนำเสนอในตารางที่ 4.1 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	191	47.75
หญิง	209	52.25
รวม	400	100.00
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20	120	30.00
21 – 30	64	16.00
31 – 40	105	26.25
41 – 50	72	18.00
มากกว่า 50	39	9.75
รวม	400	100.00

เขตที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
เขตดุสิต กรุงเทพฯ	71	17.75
ต่างเขต กรุงเทพฯ	136	34.00
ต่างจังหวัด	183	45.75
อื่น ๆ	10	2.50
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	24	6.00
ระดับมัธยมศึกษา	116	29.00
ระดับปริญญาตรี	223	55.75
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	37	9.25
รวม	400	100.00
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	115	28.75
พนักงานบริษัทเอกชน	108	27.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	100	25.00
ธุรกิจส่วนตัว	66	16.50
อื่น ๆ	11	2.75
รวม	400	100.00
รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	115	28.75
10,001 – 20,000 บาท	114	28.50
20,001 – 30,000 บาท	114	28.50
มากกว่า 30,000 บาท	57	14.25
รวม	400	100.00

ที่มา: จากการคำนวณ

เพศ	พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 209 ราย และเป็นเพศชาย 191 ราย โดยคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 52.25 และ ร้อยละ 47.75 ตามลำดับ
อายุ	พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 105 ราย อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 72 ราย อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 64 ราย และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 39 ราย ตามลำดับ
เขตที่พักอาศัย	พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเขตที่พักอาศัยอยู่ต่างจังหวัดจำนวน 183 ราย รองลงมาคืออาศัยอยู่ต่างเขต ในกรุงเทพมหานครจำนวน 136 ราย อาศัยอยู่ในเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 71 ราย และมีเขตที่พักอาศัยอยู่ที่อื่นนอกจากที่กล่าวมาข้างต้น เช่น พักอยู่ต่างประเทศ จำนวน 10 คน
ระดับการศึกษา	พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 223 ราย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 55.75 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาจำนวน 116 ราย ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 37 ราย และระดับประถมศึกษาจำนวน 24 รายตามลำดับ
อาชีพ	พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/นักศึกษา จำนวน 115 ราย รองลงมาคือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 108 ราย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 100 ราย ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 66 ราย และอื่น ๆ นอกจากที่กล่าวข้างต้น เช่น ไม่ได้ทำงาน แม่บ้าน จำนวน 11 ราย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 28.75, 27.00, 25.00, 16.50 และ 2.75 ตามลำดับ
รายได้	พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 115 ราย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 28.75 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ซึ่งมีจำนวนเท่ากับผู้ที่มียาได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 114 ราย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 28.50 และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทจำนวน 57 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 14.25 ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกาท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2

แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกาท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
เป็นการเดินทางมาครั้งแรก	103	25.75
เป็นการเดินทางมาซ้ำ	297	74.25
รวม	400	100.00
ปกติมาท่องเที่ยววันใด*	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์-วันศุกร์	29	9.76
วันเสาร์ และวันอาทิตย์	132	44.44
วันหยุดนักขัตฤกษ์	136	45.79
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	297	100.00
เวลาที่มาท่องเที่ยว*	จำนวน	ร้อยละ
08.00 – 12.00 น.	85	28.62
12.01 – 18.00 น.	179	60.27
อื่น ๆ	33	11.11
รวม	297	100.00
เหตุผลในการมาท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
พักผ่อนหย่อนใจ/พักผ่อน	103	25.75
การศึกษา/ทัศนศึกษา	164	41.00
สร้างความสัมพันธ์ใน-ครอบครัว/กลุ่มเพื่อน	110	27.50
อื่น ๆ	23	5.75
รวม	400	100.00

ลักษณะกลุ่มการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
เดินทางมาคนเดียว	27	6.75
เดินทางมา 2 คนกับคนรัก	67	16.75
เดินทางมากับครอบครัว/ญาติ	191	47.75
เดินทางมาเป็นหมู่คณะ/กลุ่มเพื่อน	99	24.75
อื่น ๆ	16	4.00
รวม	400	100.00
สถานที่ในสวนสัตว์ที่ชื่นชอบ	จำนวน	ร้อยละ
อาคารสัตว์เลื้อยคลาน	90	22.50
พิพิธภัณฑ์สัตว์	99	24.75
หลุมหลบภัย(สงครามโลกครั้งที่ 2)	117	29.25
จุดเล่นเครื่องเล่น	66	16.50
อื่น ๆ	28	7.00
รวม	400	100.00
กิจกรรมที่ชื่นชอบมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
การแสดงเคนย่าบอย	75	18.75
การบริการเรือถีบ	114	28.50
การแสดงสัตว์(ช้าง, นก ฯลฯ)	165	41.25
อื่น ๆ	46	11.50
รวม	400	100.00
ลักษณะการท่องเที่ยวที่ชื่นชอบ**	จำนวน	ร้อยละ
เชิงธรรมชาติ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	176	44.00
เชิงประวัติศาสตร์	105	26.25
ผจญภัย ทำทาย	84	21.00
อื่น ๆ	95	23.75
รวม	-	-

ที่มา: จากการคำนวณ

หมายเหตุ: * ข้อมูลที่ได้จากนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวซ้ำจำนวน 297 ราย

** ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมากกว่า 1 ครั้ง หรือเป็นการมาท่องเที่ยวซ้ำ จำนวน 297 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.25 ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการระหว่างเก็บข้อมูล ทราบว่านักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้เคยมาท่องเที่ยวด้วยตนเอง กับเพื่อนบ้าง กับครอบครัวบ้าง โดยส่วนใหญ่มาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตในวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.79 รองลงมาคือวันเสาร์ – อาทิตย์ จำนวน 132 ราย และวันจันทร์ – ศุกร์ จำนวน 29 รายตามลำดับ สามารถวิเคราะห์ได้ว่าจากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 4.1) พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่ต่างจังหวัด ดังนั้นโอกาสที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวจึงต้องใช้ระยะเวลาในการเดินทาง มีผลให้วันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันเสาร์ – อาทิตย์ มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากกว่าวันจันทร์ – ศุกร์ โดยในช่วงเวลา 12.01 – 18.00 น. จะมีนักท่องเที่ยวมามากที่สุด จำนวน 179 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.27 เนื่องจากเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องใช้เวลาในการเดินทางจากที่พักอาศัย ส่วนนักท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้ ๆ ก็ไม่ต้องรีบเดินทางมาแต่เช้า เพราะสวนสัตว์ดุสิตตั้งอยู่ในเขตเมือง มีการคมนาคมที่สะดวก ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ต้องกังวลในเรื่องของเวลา

สำหรับในเรื่องเหตุผลที่มาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตนั้น กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลในการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตว่าเพื่อการศึกษา/ทัศนศึกษามากที่สุด จำนวน 164 ราย รองลงมาคือมาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ของครอบครัว หรือกลุ่มเพื่อนจำนวน 110 ราย เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/พักผ่อนจำนวน 103 ราย และอื่น ๆ นอกจากที่กล่าวข้างต้น เช่น มาเพื่อรอเพื่อน มาเพื่อทำบุญให้อาหารสัตว์ ทำกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้นจำนวน 23 ราย ที่เป็นเช่นนี้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า สวนสัตว์นอกจากจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวแล้ว ยังสามารถให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป นอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน ทุกคนสามารถเข้ามาเรียนรู้ด้วยตนเอง และได้เห็นธรรมชาติของสัตว์ต่าง ๆ จากสถานที่จริง ทำให้วัตถุประสงค์ในการมาเที่ยวสวนสัตว์ส่วนใหญ่จะเพื่อการศึกษาหาความรู้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตกับครอบครัว/ญาติ จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมาได้แก่การมาท่องเที่ยวแบบหมู่คณะ หรือกลุ่มเพื่อนจำนวน 99 ราย มาท่องเที่ยวกับคนรัก 67 ราย มาคนเดียว 27 ราย และอื่น ๆ นอกเหนือจากข้างต้น เช่น มากับชมรม มากับคณะทำงาน (เพื่อทำกิจกรรม) จำนวน 16 ราย ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้สามารถวิเคราะห์ได้ว่าสวนสัตว์เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้หลายกลุ่ม จากการมีบริการที่หลากหลาย โดยนอกจากจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจแก่ผู้ใหญ่แล้ว ยังเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับเด็ก ๆ ด้วย ดังนั้นจึงเป็นการเหมาะสมที่ครอบครัวจะมาท่องเที่ยวในสัดส่วนที่มากที่สุด

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตชอบหลุมหลบภัย (สงครามโลกครั้งที่ 2) มากที่สุดถึง 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.25 รองลงมาได้แก่ พิพิธภัณฑ์สัตว์ อาคารสัตว์เลื้อยคลาน จุดเล่นเครื่องเล่น และสถานที่อื่น ๆ นอกจากข้างต้น เช่น สวนหย่อมริมน้ำ แก้วน้ำงัดต้นไม้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 24.75, 22.50, 16.50 และ 7.00 ตามลำดับ เนื่องจากปัจจุบันสวนสัตว์ดุสิตได้ตระหนักถึงการนำเสนอสถานที่ที่เป็นประวัติศาสตร์มากขึ้น โดยมีการปรับปรุงซ่อมแซม จัดภูมิทัศน์ให้ดูสวยงาม น่าชม และยังมีการเปิดวิถีทัศนศึกษาประวัติศาสตร์ที่ด้วย จึงทำให้หลุมหลบภัย (สงครามโลกครั้งที่ 2) เป็นจุดสนใจ และพึงพอใจของผู้ที่ได้เข้าชม ในส่วนของกิจกรรมนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชอบกิจกรรมการแสดงสัตว์ (ช้าง, นก ฯลฯ) มากที่สุดถึง 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมาได้แก่บริการเรือถีบจำนวน 114 ราย การแสดงเคนย่าบอย จากประเทศเคนย่า จำนวน 75 ราย และกิจกรรมเสริมอื่น ๆ 46 ราย ตามลำดับ โดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่า การแสดงความสามารถของสัตว์มีความหลากหลาย ซึ่งสร้างความสนุกสนานเพลิดเพลิน ให้กับนักท่องเที่ยวได้ และบางคนที่ได้มีโอกาส มีส่วนร่วมในการแสดงด้วย จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการที่ได้ชม และจากการสอบถามเกี่ยวกับรสนิยมในการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตส่วนใหญ่นิยมที่จะท่องเที่ยวแบบเชิงธรรมชาติ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จำนวน 176 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือการท่องเที่ยวแบบเชิงประวัติศาสตร์ จำนวน 105 ราย แบบผจญภัย ทำทาย จำนวน 84 ราย และอื่น ๆ นอกจากข้างต้น เช่น ชอบสถานที่ท่องเที่ยวที่แสดงเทคโนโลยี สถานที่ท่องเที่ยวพื่นบ้าน เที่ยวชมทิวทัศน์ในเมือง เป็นต้น จำนวน 95 ราย ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เพราะ สวนสัตว์ดุสิตเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ นอกจากจะอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแล้ว ยังมีการคงไว้ซึ่งพันธุ์ไม้ และพันธุ์สัตว์ที่หายากและใกล้จะสูญพันธุ์ทั้งหลายอีกด้วย

4.3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวดต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

ตารางที่ 4.3

แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวดต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

ท่านเดินทางมาสวนสัตว์ดุสิตด้วยวิธีใด	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์ส่วนตัว	157	39.25
รถโดยสารประจำทาง	104	26.00
รถแท็กซี่	75	18.75
อื่นๆ	64	16.00
รวม	400	100.00
ท่านรู้จักสวนสัตว์ดุสิตอย่างไร	จำนวน	ร้อยละ
การบอกเล่าปากต่อปาก	131	32.75
หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	86	21.50
การโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์	67	16.75
ทางอินเทอร์เน็ต	53	13.25
รถแห่	32	8.00
อื่นๆ	31	7.75
รวม	400	100.00
ปัจจัยที่ทำให้ท่านตัดสินใจมาท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
ความมีชื่อเสียงของสถานที่	125	31.25
ความเก่าแก่และมีเอกลักษณ์เฉพาะ	107	26.75
การให้บริการที่หลากหลาย	145	36.25
อื่นๆ	23	5.75
รวม	400	100.00
บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจมาท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
ตัวเอง	111	27.75
ครอบครัว	86	21.50
ผู้ร่วมงาน	109	27.25
เพื่อน	61	15.25
อื่นๆ	33	8.25
รวม	400	100.00

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตเดินทางมาท่องเที่ยวโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว จำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาได้แก่รถโดยสารประจำทาง จำนวน 104 ราย รถแท็กซี่ จำนวน 75 ราย และอื่น ๆ เช่น รถสามล้อเครื่อง รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน จำนวน 64 รายตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้สามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัจจุบันสวนสัตว์ดุสิตได้มีการสร้างสถานที่จอดรถไว้บริการนักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเป็นอาคาร 3 ชั้น และถ้าวันใดที่มีรถมาก ก็สามารถจอดได้ที่ริมถนนทางเดินภายในสวนสัตว์อีกด้วย ทำให้เกิดความสะดวก และเป็นส่วนตัวมากขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักสวนสัตว์ดุสิตผ่านการบอกเล่าปากต่อปากเป็นจำนวนมากถึง 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จำนวน 86 ราย การโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์ จำนวน 67 ราย ทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 53 ราย ทางรถแห่ จำนวน 32 ราย และอื่น ๆ เช่น จากใบโบชัวร์ จากป้ายโฆษณากิจกรรมประจำเดือน เป็นต้น จำนวน 31 ราย ตามลำดับ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าการประชาสัมพันธ์ของสวนสัตว์ยังน้อยเกินไป เนื่องจากสื่อต่าง ๆ ที่เสนอออกไป และทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกและตัดสินใจมาท่องเที่ยว นั้น มีสัดส่วนที่น้อยกว่าการบอกเล่าปากต่อปากจากนักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวแล้ว ในด้านของปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจมาท่องเที่ยว นั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตเพราะการให้บริการที่หลากหลายทั้งทางด้านบันเทิง และการให้ความรู้ จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาได้แก่ความมีชื่อเสียงของสถานที่ จำนวน 125 ราย ความเก่าแก่และมีเอกลักษณ์เฉพาะ จำนวน 107 ราย และเหตุผลอื่น ๆ เช่น ใกล้บ้าน มากับคนในครอบครัว จำนวน 23 ราย ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการบริการที่หลากหลายของสวนสัตว์ ถือได้ว่าเป็นจุดเด่นอีกอย่างหนึ่งที่ช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยว คือเมื่อมาสวนสัตว์แล้วจะมีบริการหลายอย่างไว้ให้นักท่องเที่ยวใช้บริการ เช่นการบริการเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การบริการที่ให้ความรู้ ร้านอาหาร เครื่องเล่นเพื่อความสนุกสนาน เป็นต้น ซึ่งสำหรับบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจมาท่องเที่ยว นั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตตัดสินใจมาท่องเที่ยวด้วยอิทธิพลจากตัวเองเป็นหลัก จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.75 รองลงมาได้แก่ ผู้ร่วมงาน จำนวน 109 ราย ครอบครัว 86 ราย เพื่อน 61 ราย และอื่น ๆ เช่น คนรัก จำนวน 33 รายตามลำดับ ซึ่งก็หมายความว่า บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นตัวของนักท่องเที่ยวเอง เมื่อได้รับข่าวสาร หรือสิ่งกระตุ้น ก็ตัดสินใจมาเอง

ตารางที่ 4.4

แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวตามความเห็นต่อราคาเข้าชม

ความเห็นต่อราคาเข้าชม	จำนวน	ร้อยละ
เห็นว่าราคาเหมาะสม	317	79.25
เห็นว่าราคาไม่เหมาะสม	83	20.75
รวม	400	100.00
ราคาที่นักท่องเที่ยวคิดว่าเหมาะสม (ผู้ใหญ่)	จำนวน	ร้อยละ
ราคา 25 บาท	7	8.43
ราคา 30 บาท	18	21.69
ราคา 40 บาท	46	55.42
ราคา 45 บาท	12	14.46
รวม	83*	100
ราคาที่นักท่องเที่ยวคิดว่าเหมาะสม (นักเรียน/นักศึกษา)	จำนวน	ร้อยละ
ราคา 10 บาท	8	9.64
ราคา 15 บาท	31	37.35
ราคา 20 บาท	32	38.55
ราคา 25 บาท	12	14.46
รวม	83*	100
ราคาที่นักท่องเที่ยวคิดว่าเหมาะสม (เด็ก)	จำนวน	ร้อยละ
ให้เด็กเข้าชมฟรี	34	40.96
ราคา 5 บาท	49	59.04
รวม	83*	100

*ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตมีความเห็นว่าราคาค่าเข้าชมเหมาะสมมากถึง 317 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.25 เนื่องจากจากสวนสัตว์ดุสิตเป็นสถานที่ที่เป็นหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ วัตถุประสงค์หลักไม่ได้เพื่อหากำไรเพียงอย่างเดียว ดังเช่น สวนสัตว์เอกชน แต่มีไว้เพื่ออนุรักษ์พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ที่หายาก และใกล้จะสูญพันธุ์ พร้อมกับเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และให้ความรู้แก่ผู้ที่ต้องการศึกษา

ทั่วไป ดังนั้นค่าเข้าชมจึงมีราคาไม่สูงนัก เมื่อเปรียบเทียบกับสถานท่องเที่ยวเอกชนอื่น โดยนักท่องเที่ยวที่เห็นว่าราคาไม่เหมาะสมทั้ง 83 รายนั้น มีทัศนคติต่อราคาว่าราคาที่เหมาะสมนั้น คือราคาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใหญ่มากที่สุดคือ ราคา 40 บาท จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.42 รองลงมาได้แก่ ราคา 30 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.69 ตามลำดับ ส่วนความเห็นที่เห็นว่าราคาที่เหมาะสมสำหรับนักเรียน/นักศึกษา คือราคา 20 บาทจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.55 รองลงมาได้แก่ ราคา 15 บาท จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.35 ตามลำดับ และความเห็นที่เห็นว่าราคาที่เหมาะสมสำหรับเด็กนั้น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าราคาที่เหมาะสมคือ 5 บาท จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.04 รองลงมาได้แก่ให้เด็กเข้าใช้บริการฟรี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.96 ตามลำดับ ดังนั้น จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวที่มีความเห็นว่าราคาเข้าชมไม่เหมาะสมทั้งหมดมีความคิดที่ราคาเข้าชมสวนสัตว์ในปัจจุบันมีราคาสูงไป

ตารางที่ 4.5

แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวกรณีที่ไม่ได้มาสวนสัตว์แล้วจะไปท่องเที่ยวที่ใด

1. ห้างสรรพสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
เลือกเป็นลำดับที่ 1	131	34.93
เลือกเป็นลำดับที่ 2	71	18.93
เลือกเป็นลำดับที่ 3	86	22.93
เลือกเป็นลำดับที่ 4	12	3.20
เลือกเป็นลำดับที่ 5	1	0.27
เลือกเป็นลำดับที่ 7	74	19.73
รวม	375*	100.00
2. สวนสนุก เช่น ดรีมเวิลด์ สวนสยาม	จำนวน	ร้อยละ
เลือกเป็นลำดับที่ 1	236	59.30
เลือกเป็นลำดับที่ 2	22	5.53
เลือกเป็นลำดับที่ 3	68	17.09
เลือกเป็นลำดับที่ 5	72	18.09
รวม	398*	100.00

3. สวนสาธารณะอื่น ๆ เช่น สวนรมณีนารถ สวนลุมฯ	จำนวน	ร้อยละ
เลือกเป็นลำดับที่ 1	21	5.40
เลือกเป็นลำดับที่ 2	239	61.44
เลือกเป็นลำดับที่ 5	57	14.65
เลือกเป็นลำดับที่ 6	19	4.88
เลือกเป็นลำดับที่ 7	53	13.62
รวม	389*	100.00
4. สถานที่เชิงประวัติศาสตร์ เช่น พระที่นั่งวิมาเมฆ, วัดพระแก้วมรกต	จำนวน	ร้อยละ
เลือกเป็นลำดับที่ 2	56	14.43
เลือกเป็นลำดับที่ 3	21	5.41
เลือกเป็นลำดับที่ 4	125	32.22
เลือกเป็นลำดับที่ 5	26	6.70
เลือกเป็นลำดับที่ 6	151	38.92
เลือกเป็นลำดับที่ 7	9	2.32
รวม	388*	100.00
5. สวนสัตว์เอกชน เช่น ซาฟารีเวิลด์ สวนสัตว์พาด้า ฯลฯ	จำนวน	ร้อยละ
เลือกเป็นลำดับที่ 1	12	3.25
เลือกเป็นลำดับที่ 3	119	32.25
เลือกเป็นลำดับที่ 4	84	22.76
เลือกเป็นลำดับที่ 5	135	36.59
เลือกเป็นลำดับที่ 7	19	5.15
รวม	369*	100.00
6. สวนสัตว์ในต่างจังหวัด เช่น สวนสัตว์เชียงใหม่, สวนสัตว์สงขลา	จำนวน	ร้อยละ
เลือกเป็นลำดับที่ 2	12	3.08
เลือกเป็นลำดับที่ 3	80	20.57
เลือกเป็นลำดับที่ 4	103	26.48
เลือกเป็นลำดับที่ 7	194	49.87
รวม	389*	100.00

7. สถานที่พักผ่อนอื่น เช่น ทะเล น้ำตก	จำนวน	ร้อยละ
เลือกเป็นลำดับที่ 3	26	7.01
เลือกเป็นลำดับที่ 4	74	19.95
เลือกเป็นลำดับที่ 5	85	22.91
เลือกเป็นลำดับที่ 6	186	50.13
รวม	371*	100.00
8. สถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
เลือกเป็นลำดับที่ 8	28	100.00
รวม	28*	100.00

ที่มา: จากการคำนวณ (* เป็นข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ใส่ตัวเลขตามลำดับก่อนหลัง)

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิต มีทัศนคติว่าถ้าไม่มาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์ดุสิตแล้วจะไปท่องเที่ยวที่ห้างสรรพสินค้า จำนวน 375 ราย โดยส่วนใหญ่เลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.93 รองลงมาได้เลือกห้างสรรพสินค้าเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.93 ในด้านของสวนสนุกกลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นอันดับที่ 1 มากที่สุดเช่นเดียวกัน 236 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.30 รองลงมาได้เลือกสวนสนุกเป็นอันดับที่ 5 จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.09 ส่วนด้านของสวนสาธารณะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นอันดับที่ 2 มากที่สุด 239 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.44 รองลงมาได้แก่เลือกสวนสาธารณะเป็นอันดับที่ 5 จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.65 ต่อมาด้านของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ มีผู้เลือกเป็นอันดับที่ 6 จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.92 รองลงมาได้แก่เลือกสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์เป็นอันดับที่ 4 จำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.22 ส่วนด้านของสวนสัตว์เอกชนมีผู้เลือกเป็นอันดับที่ 5 มากที่สุดจำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.59 รองลงมาได้แก่เลือกสวนสัตว์เอกชนเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.25 ส่วนด้านสวนสัตว์ในต่างจังหวัด ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเป็นอันดับที่ 7 มากที่สุด 194 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.87 รองลงมาเลือกไปสวนสัตว์ในต่างจังหวัดเป็นอันดับที่ 4 จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.48 ในด้านของสถานที่พักผ่อนอื่น เช่น ทะเล น้ำตก มีผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเป็นอันดับที่ 6 มากที่สุดจำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.13 รองลงมาเลือกสถานที่พักผ่อนอื่น เป็นอันดับที่ 5 จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.91 และเลือกที่อื่น ๆ ทั้งหมดจำนวน 28 ราย โดยผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนนี้เลือกพักผ่อนที่สถานบันเทิง 8 ราย พักผ่อนอยู่กับบ้านจำนวน 9 ราย และไปบ้านญาติ/เพื่อน จำนวน 11 ราย

4.4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

4.4.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามด้านต่าง ๆ

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ผู้วิจัยได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจเป็นด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 5 ด้านได้แก่ ด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์ ด้านการจัดการบุคลากร และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตในด้านต่าง ๆ จากการให้กลุ่มตัวอย่างระบุคะแนน โดยได้กำหนดระดับของความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้ในการถ่วงน้ำหนัก ตั้งแต่ 1, 2, 3, 4 และ 5 คะแนน ตามลำดับ ดังนี้

ระดับที่ 1	1 คะแนน	=	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	2 คะแนน	=	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับที่ 3	3 คะแนน	=	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ 4	4 คะแนน	=	มีความพึงพอใจมาก
ระดับที่ 5	5 คะแนน	=	มีความพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจากแบบสอบถาม ได้กำหนดเกณฑ์แปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนจากระดับขั้นเท่ากับ 5 ขั้น (คะแนน 1- 5) และคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับขั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้น เกณฑ์การแปลผล จึงกำหนดไว้ และสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1.00-1.80	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.81-2.60	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจน้อย
2.61-3.40	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.41-4.20	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจมาก
4.21-5.00	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวจำแนกตามด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์

ด้านการดำเนินงาน ของสวนสัตว์	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	137 (34.25)	167 (41.75)	95 (23.75)	-	1 (0.25)	4.09	0.77	มาก
จำนวน/ชนิดของสัตว์ที่จัด แสดงเพียงพอและน่าสนใจ	80 (20.00)	186 (46.50)	127 (31.75)	3 (0.75)	4 (1.00)	3.83	0.78	มาก
มีการนำสัตว์แปลกๆ ใหม่ ๆ เข้ามาเสมอ	32 (8.00)	98 (24.50)	199 (49.75)	70 (17.50)	1 (0.25)	3.22	0.83	ปาน กลาง
มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้ชัดเจนและครบถ้วน	97 (24.25)	146 (36.50)	148 (37.00)	5 (1.25)	4 (1.00)	3.81	0.84	มาก
มีการรักษาความปลอดภัย อย่างทั่วถึง	115 (28.75)	224 (56.00)	55 (13.75)	4 (1.00)	2 (0.50)	4.11	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม						3.81	0.50	มาก

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.6 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ดูสัตว์ในแต่ละรายการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อย่างทั่วถึง โดยสวนสัตว์ดูสัตว์จะมีการจัดเจ้าหน้าที่กระจายอยู่ทั่วสถานที่ ทั้งในเครื่องแบบ และนอกเครื่องแบบ เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการนำสัตว์

แปลกๆ ใหม่ ๆ เข้ามาเสมอ ซึ่งสืบเนื่องมาจากสวนสัตว์ดุสิตมีข้อจำกัดทางด้านสถานที่ ดังนั้นการที่นำสัตว์ใหม่ ๆ เข้ามาแสดงจึงต้องพิจารณาหลายอย่าง เช่น สถานที่เพียงพอหรือไม่ ดังจะเห็นได้จากสัตว์ที่ทางสวนสัตว์ดุสิตนำมาแสดงใหม่ ๆ ส่วนมากจะเป็นสัตว์ที่มีขนาดเล็ก และใช้พื้นที่ไม่มากนัก เช่น นกเพนกวิน ก็จะจัดให้อยู่ในพิพิธภัณฑสัตว์ หมีแพนด้าแดงจัดให้อยู่ในพื้นที่เดียวกับสัตว์จำพวกลิง ค่าง เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวได้ให้ข้อมูลระหว่างการเก็บแบบสอบถามว่า อยากให้มีการจัดหาสัตว์แปลก ๆ ที่หาชมได้ยาก หรือสัตว์จากต่างประเทศที่ประเทศไทยไม่มีมาจัดแสดงให้มากกว่านี้

ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวจำแนกตามด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ

ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	S.D.	แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
มีการจัดบริการรถพ่วงเที่ยวชม สวนสัตว์	93 (23.25)	245 (61.25)	51 (12.75)	7 (1.75)	4 (1.00)	4.04	0.72	มาก
มีการจัดบริการจักรยานนาหวา (เรือถีบ)	43 (10.75)	125 (31.25)	160 (40.00)	39 (9.75)	33 (8.25)	3.26	1.05	ปาน กลาง
มีส่วนสนุกภายในสวนสัตว์ที่ เหมาะสม	44 (11.00)	142 (35.50)	89 (22.25)	93 (23.25)	32 (8.00)	3.18	1.14	ปาน กลาง
สถานที่จัดแสดงความสามารถ ของสัตว์และการละเล่นต่าง ๆ เหมาะสม	26 (6.50)	107 (26.75)	117 (29.25)	121 (30.25)	29 (7.25)	2.95	1.05	ปาน กลาง
สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัย มีความน่าสนใจ	145 (36.25)	159 (39.75)	91 (22.75)	3 (0.75)	2 (0.50)	4.10	0.80	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม						3.50	0.66	มาก

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการของสวนสัตว์ดุสิตในแต่ละรายการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การจัดสถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัย มีความน่าสนใจ โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่จัดแสดงความสามารถของสัตว์ และการละเล่นซึ่ง

ผลออกมาในระดับปานกลาง ซึ่งนักท่องเที่ยวได้ให้คำแนะนำในแบบสอบถามว่า ควรจัดการแสดงของสัตว์ในรูปแบบที่แตกต่างมากขึ้น และมีการหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความตื่นเต้น และอยากมาชม และจากการที่นักท่องเที่ยวเลือกกิจกรรมการแสดงหลุมหลบภัยให้มีความเจ๋งมากที่สุดนั้น สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ในปัจจุบันสวนสัตว์ดุสิตได้ผลักดันให้มีความสำคัญกับการแสดงหลุมหลบภัยเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวชม โดยหลุมหลบภัย (Air Raid Shelter) แห่งนี้ ถือได้ว่าเป็นหลุมหลบภัยสาธารณะสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่ยังสมบูรณ์ที่สุดในประเทศไทย จัดเป็น unseen Thailand ปัจจุบันจัดให้มีการแสดงแสง สี เสียง ให้เข้าใจ และตระหนักถึงภัยของสงคราม

ตารางที่ 4.8

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวจำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์

ด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ	91 (22.75)	193 (48.25)	113 (28.25)	1 (0.25)	2 (0.50)	3.92	0.74	มาก
การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่อยู่อาศัยของสัตว์เหมาะสม	62 (15.50)	169 (42.25)	113 (28.25)	53 (13.25)	3 (0.75)	3.58	0.93	มาก
การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม	53 (13.25)	138 (34.50)	161 (40.25)	47 (11.75)	1 (0.25)	3.48	0.87	มาก
สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์เพียงพอ	70 (17.50)	81 (20.25)	200 (50.00)	46 (11.50)	3 (0.75)	3.42	0.93	มาก
บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้	77 (19.25)	163 (40.75)	152 (38.00)	6 (1.50)	2 (0.50)	3.76	0.79	มาก
มีความสะอาด และเป็นระเบียบของสถานที่	96 (24.00)	210 (52.50)	84 (21.00)	5 (1.25)	5 (1.25)	3.96	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม						3.69	0.58	มาก

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมภายในของสวนสัตว์ดุสิตในแต่ละรายการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความสะอาด และเป็นระเบียบของสถานที่ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์ ซึ่งสืบเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านสถานที่ของสวนสัตว์ดุสิต ในการที่ต้องการสร้างสภาพแวดล้อมให้เป็นธรรมชาติมากที่สุด อาจทำให้มีการจัดเก้าอี้สำหรับนั่งพักไม่มากนัก แต่อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวก็สามารถจะนั่งพักผ่อนได้ตามสนามหญ้าใต้ต้นไม้ รอบ ๆ สวนสัตว์ หรือริมน้ำ เป็นต้น สำหรับในด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานที่ สวนสัตว์ได้มีการจัดพนักงานทำความสะอาดให้สามารถทำงานได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่แล้ว เช่น ในวันงานเทศกาลต่าง ๆ ที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการมาก ก็จะมีพนักงานเก็บขยะในระหว่างวัน เพื่อไม่ให้มีขยะเยอะเก็นไป และป้องกันการทำลายภูมิทัศน์ที่สวยงามของสวนสัตว์ด้วย

ตารางที่ 4.9

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามด้านการจัดการบุคลากร

ด้านการจัดการบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	105 (26.25)	108 (27.00)	109 (27.25)	46 (11.50)	32 (8.00)	3.52	1.21	มาก
เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	37 (9.25)	78 (19.50)	151 (37.75)	104 (26.00)	30 (7.50)	2.97	1.06	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทดี	30 (7.50)	72 (18.00)	177 (44.25)	93 (23.25)	28 (7.00)	2.95	0.99	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	120 (30.00)	173 (43.25)	102 (25.50)	3 (0.75)	2 (0.50)	4.01	0.79	มาก
เจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ มีเพียงพอ และเหมาะสม	43 (10.75)	125 (31.25)	160 (40.00)	39 (9.75)	33 (8.25)	3.26	1.05	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม						3.34	0.77	ปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านการจัดการบุคลากรของสวนสัตว์ดุสิตในแต่ละรายการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทดี ซึ่งผลออกมาในระดับปานกลาง ดังนั้นจากผลการศึกษาข้างต้น สามารถวิเคราะห์ได้ว่า สวนสัตว์ดุสิตยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวได้มากนัก ในด้านการจัดการบุคลากร สวนสัตว์ดุสิตจึงควรให้ความสำคัญกับการสื่อความให้พนักงานตระหนักถึงหน้าที่ในการให้บริการของตน และให้มีการวัดผลการดำเนินงานในด้านการบริการออกมาอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องพบกับนักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น พนักงานขายบัตร พนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานจุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวในระหว่างเก็บข้อมูลนั้น ทราบว่านักท่องเที่ยวอยากให้มีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจเพื่อให้สามารถตอบคำถาม และช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น สำหรับประเด็นอื่น ๆ คือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น และเพิ่มการให้บริการในหลาย ๆ จุดภายในบริเวณสวนสัตว์ด้วย

ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวจำแนกตามด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ	62 (15.50)	169 (42.25)	113 (28.25)	53 (13.25)	3 (0.75)	3.58	0.93	มาก
มีความเพียงพอของร้านอาหารและเครื่องดื่ม	94 (23.50)	223 (55.75)	63 (15.75)	10 (2.50)	10 (2.50)	3.95	0.84	มาก
ความสะอาด และเหมาะสมของราคาอาหาร และเครื่องดื่ม	46 (11.50)	130 (32.50)	144 (36.00)	48 (12.00)	32 (8.00)	3.27	1.07	ปานกลาง
มีร้านขายสินค้าเพื่อเป็นที่ระลึก	62 (15.50)	128 (32.00)	72 (18.00)	107 (26.75)	31 (7.75)	3.20	1.21	ปานกลาง
ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ และสะอาด ถูกสุขลักษณะ	49 (12.25)	110 (27.50)	109 (27.25)	107 (26.75)	25 (6.25)	3.12	1.12	ปานกลาง

ด้านการจัดการสิ่ง อำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	S.D.	แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
จำนวนถังขยะภายในสวนสัตว์ เพียงพอ	146 (36.50)	150 (37.50)	92 (23.00)	7 (1.75)	5 (1.25)	4.06	0.88	มาก
โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวน เพียงพอ	102 (25.50)	202 (50.50)	86 (21.50)	6 (1.50)	4 (1.00)	3.98	0.78	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกด้าน การเงิน (ตู้ ATM)	66 (16.50)	175 (43.75)	105 (26.25)	45 (11.25)	9 (2.25)	3.61	0.96	มาก
ป้ายบอกทิศทาง, แผนที่ มี ความ ชัดเจน และเพียงพอ	63 (15.75)	130 (32.50)	155 (38.75)	47 (11.75)	5 (1.25)	3.49	0.93	มาก
ป้ายแสดงข้อมูลของสัตว์ มี ความสวยงาม น่าสนใจ ให้ ข้อมูลครบถ้วน	82 (20.50)	84 (21.00)	191 (47.75)	37 (9.25)	6 (1.50)	3.49	0.96	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม						3.57	0.56	มาก

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิตในแต่ละรายการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จำนวนถังขยะในสวนสัตว์ที่มีปริมาณเพียงพอ เนื่องจากสวนสัตว์ดุสิตให้ความสำคัญกับทัศนียภาพเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงได้จัดให้มีถังขยะไว้เพื่อรองรับปริมาณขยะจากนักท่องเที่ยว และมีการเก็บขยะเป็นระยะ ๆ ะหว่างวันเพื่อมิให้มีขยะล้น อันจะเป็นผลให้ทำลายทัศนียภาพ และเกิดกลิ่นอันไม่สมควร และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ และสะอาด ถูกสุขลักษณะ สามารถวิเคราะห์ได้ว่าการจัดการในด้านห้องสุขาของสวนสัตว์ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งจากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างเก็บข้อมูล ทราบว่านักท่องเที่ยวมีความเห็นว่าห้องสุขามีน้อยเกินไป และไม่ค่อยสะอาด และในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ นั้น นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดให้มีร้านอาหาร และเครื่องดื่มที่สะอาด และราคาไม่แพง รวมถึงร้านขายของที่ระลึกที่มีน้อยไป และสินค้าไม่น่าสนใจ

4.4.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตในด้านต่าง ๆ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของสวนสัตว์ดุสิตข้างต้น ทำให้เห็นว่าการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการดำเนินงาน ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์ และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น นักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านการจัดการบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต่อไปนี้จะเป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตในด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน คือ เพศ อายุ เขตที่พักอาศัย ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.11

แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามเพศ

รายการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์	3.82 (พึงพอใจมาก)	3.80 (พึงพอใจมาก)	3.81 (พึงพอใจมาก)
ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	3.49 (พึงพอใจมาก)	3.51 (พึงพอใจมาก)	3.50 (พึงพอใจมาก)
ด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์	3.69 (พึงพอใจมาก)	3.68 (พึงพอใจมาก)	3.69 (พึงพอใจมาก)
ด้านการจัดการบุคลากร	3.33 (พึงพอใจปานกลาง)	3.35 (พึงพอใจปานกลาง)	3.34 (พึงพอใจปานกลาง)
ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.56 (พึงพอใจมาก)	3.57 (พึงพอใจมาก)

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.11 พบว่าเมื่อจำแนกตามเพศของนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อด้านการดำเนินงาน ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมภายใน และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน คือ ทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันโดยโดยมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81, 3.50, 3.69 และ 3.57 ตามลำดับ ส่วนด้านการจัดการบุคลากร โดยรวมแล้ว นักท่องเที่ยวเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน คือ ทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า เพศของนักท่องเที่ยวไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน ถึงแม้ว่าความพึงพอใจด้านการจัดการบุคลากรจะมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ก็ตาม ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการจัดการด้านบุคลากรภายในสวนสัตว์ยังไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ดีนัก ดังนั้นสวนสัตว์ดุสิต ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารความให้พนักงานตระหนักถึงหน้าที่ในการให้บริการของตน และให้มีการวัดผลการดำเนินงานในด้านของการบริการออกมาอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องพบกับนักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น พนักงานขาย บัตร พนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานจุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ตารางที่ 4.12

แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามอายุ

รายการ	อายุ					รวม
	< 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์	3.75 (พึงพอใจ มาก)	3.74 (พึงพอใจ มาก)	3.84 (พึงพอใจ มาก)	4.01 (พึงพอใจ มาก)	3.69 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)
ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	3.53 (พึงพอใจ มาก)	3.50 (พึงพอใจ มาก)	3.58 (พึงพอใจ มาก)	3.48 (พึงพอใจ มาก)	3.27 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.50 (พึงพอใจ มาก)
ด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์	3.56 (พึงพอใจ มาก)	3.59 (พึงพอใจ มาก)	3.72 (พึงพอใจ มาก)	3.98 (พึงพอใจ มาก)	3.62 (พึงพอใจ มาก)	3.69 (พึงพอใจ มาก)

รายการ	อายุ					รวม
	< 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ด้านการจัดการบุคลากร	3.40 (พึงพอใจปานกลาง)	3.37 (พึงพอใจปานกลาง)	3.40 (พึงพอใจปานกลาง)	3.28 (พึงพอใจปานกลาง)	3.07 (พึงพอใจปานกลาง)	3.34 (พึงพอใจปานกลาง)
ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	3.47 (พึงพอใจมาก)	3.57 (พึงพอใจมาก)	3.63 (พึงพอใจมาก)	3.66 (พึงพอใจมาก)	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.57 (พึงพอใจมาก)

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.12 พบว่าเมื่อจำแนกตามอายุของนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านการดำเนินงาน ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการจัดการบุคลากร และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน คือ นักท่องเที่ยวทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันโดยมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสวนสัตว์ ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก และด้านการจัดการบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับด้านกิจกรรมนันทนาการนั้นจากผลการศึกษสามารถอธิบายได้ว่า อายุมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยในระดับอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางที่ ค่าเฉลี่ย 3.27 ในขณะที่กลุ่มอายุในช่วงอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยจากผลการศึกษาแยกแต่ละรายการ (ภาคผนวก ข) พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือเรื่องของสถานที่จัดแสดงความสามารถของสัตว์ และการละเล่นต่าง ๆ เหมาะสม และ เรื่องของการมีส่วนร่วมสนุกภายในสวนสัตว์ที่เหมาะสม ซึ่งเราจะสังเกตได้ว่าการจัดกิจกรรมข้างต้น เน้นไปที่นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมากกว่า ดังนั้น สวนสัตว์ดุสิตจึงควรมีการจัดกิจกรรมพิเศษสำหรับผู้สูงอายุด้วย เพื่อให้นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้มีความพึงพอใจมากขึ้น

ตารางที่ 4.13

แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามเขตที่พักอาศัย

รายการ	เขตที่พักอาศัย				รวม
	เขตดุสิต	ต่างเขต	ต่าง	อื่น ๆ	
	กทม.	กทม.	จังหวัด		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์	3.82 (พึงพอใจ มาก)	3.83 (พึงพอใจ มาก)	3.79 (พึงพอใจ มาก)	4.00 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)
ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	3.61 (พึงพอใจ มาก)	3.50 (พึงพอใจ มาก)	3.46 (พึงพอใจ มาก)	3.56 (พึงพอใจ มาก)	3.50 (พึงพอใจ มาก)
ด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์	3.63 (พึงพอใจ มาก)	3.72 (พึงพอใจ มาก)	3.67 (พึงพอใจ มาก)	3.83 (พึงพอใจ มาก)	3.69 (พึงพอใจ มาก)
ด้านการจัดการบุคลากร	3.46 (พึงพอใจ มาก)	3.31 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.31 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.36 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.34 (พึงพอใจ ปานกลาง)
ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	3.48 (พึงพอใจ มาก)	3.62 (พึงพอใจ มาก)	3.56 (พึงพอใจ มาก)	3.86 (พึงพอใจ มาก)	3.57 (พึงพอใจ มาก)

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.13 พบว่าเมื่อจำแนกตามเขตที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยวที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมภายใน และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน คือ นักท่องเที่ยวทุกเขตที่พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับด้านการจัดการบุคลากร พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเขตที่พักอาศัยมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในด้านการจัดการบุคลากร วิเคราะห์ได้ว่านักท่องเที่ยวที่มีเขตที่พักอาศัยอยู่ในเขตดุสิต กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มเขตที่พักอาศัยอยู่ต่างเขตต่างจังหวัด และอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ซึ่งจากแนวคิดการให้บริการที่ว่า ความพึง

พอใจของลูกค้าเท่ากับมูลค่าที่ลูกค้ารับรู้ได้มากกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง สามารถคาดการณ์ได้ว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาไกล โดยเฉพาะจากต่างจังหวัด หรือจากเขตอื่น ๆ มีความน่าจะเป็นที่จะมีความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรมากกว่านักท่องเที่ยวในเขต ดังนั้นสวนสัตว์ดุสิตควรมีการพัฒนาทางด้านบุคลากรให้มีการบริการที่เป็นมาตรฐานและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ในทุก ๆ กลุ่ม

ตารางที่ 4.14

แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา				รวม
	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา	ปริญญา ตรี	>ปริญญา ตรี	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์	3.67 (พึงพอใจ มาก)	3.82 (พึงพอใจ มาก)	3.83 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)
ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	3.66 (พึงพอใจ มาก)	3.50 (พึงพอใจ มาก)	3.53 (พึงพอใจ มาก)	3.22 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.50 (พึงพอใจ มาก)
ด้านสภาพแวดล้อมภายใน สวนสัตว์	3.43 (พึงพอใจ มาก)	3.62 (พึงพอใจ มาก)	3.76 (พึงพอใจ มาก)	3.62 (พึงพอใจ มาก)	3.69 (พึงพอใจ มาก)
ด้านการจัดการบุคลากร	3.58 (พึงพอใจ มาก)	3.34 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.37 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.98 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.34 (พึงพอใจ ปานกลาง)
ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	3.49 (พึงพอใจ มาก)	3.49 (พึงพอใจ มาก)	3.65 (พึงพอใจ มาก)	3.46 (พึงพอใจ มาก)	3.57 (พึงพอใจ มาก)

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.14 พบว่าเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านการดำเนินงาน ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมภายใน และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน คือ นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาทุก

ระดับมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษามากกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมนันทนาการน้อยกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น ๆ และด้านการจัดการบุคลากร จะเห็นว่าการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าระดับอื่น ๆ ซึ่งสรุปได้ว่า เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาแล้ว ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจได้แก่ การจัดการด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ และการจัดการบุคลากร ซึ่งจากการสัมภาษณ์ในระหว่างเก็บข้อมูลทราบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีส่วนมากอยากให้มีการพัฒนาด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการมากที่สุด โดยเฉพาะการจัดแสดงสัตว์ ควรให้มีความหลากหลายขึ้น และควรมีการจัดสวนสนุกในสวนสัตว์ให้ตอบสนองได้ทุกเพศทุกวัยมากขึ้น

ตารางที่ 4.15

แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามอาชีพ

รายการ	อาชีพ					รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ด้านการดำเนินงาน ของสวนสัตว์	3.75 (พึงพอใจ มาก)	3.89 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)	3.84 (พึงพอใจ มาก)	3.58 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)
ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการ	3.54 (พึงพอใจ มาก)	3.58 (พึงพอใจ มาก)	3.52 (พึงพอใจ มาก)	3.37 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.01 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.50 (พึงพอใจ มาก)
ด้านสภาพแวดล้อม ภายในสวนสัตว์	3.57 (พึงพอใจ มาก)	3.75 (พึงพอใจ มาก)	3.72 (พึงพอใจ มาก)	3.80 (พึงพอใจ มาก)	3.39 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.69 (พึงพอใจ มาก)
ด้านการจัดการ บุคลากร	3.41 (พึงพอใจ มาก)	3.46 (พึงพอใจ มาก)	3.33 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.15 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.63 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.34 (พึงพอใจ ปานกลาง)

รายการ	อาชีพ					รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ด้านการจัดการสิ่ง อำนวยความสะดวก	3.47 (พึงพอใจ มาก)	3.66 (พึงพอใจ มาก)	3.60 (พึงพอใจ มาก)	3.58 (พึงพอใจ มาก)	3.62 (พึงพอใจ มาก)	3.57 (พึงพอใจ มาก)

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.15 พบว่าเมื่อจำแนกตามอาชีพของนักท่องเที่ยวค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน คือ นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพในทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมภายใน และด้านการจัดการบุคลากร พบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจโดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานเอกชน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนด้านการจัดสภาพแวดล้อมภายในนั้น พบว่านักท่องเที่ยวในกลุ่มอื่น ๆ เช่น อาชีพแม่บ้าน หรือกลุ่มที่ว่างงานนั้น มีความพึงพอใจในด้านนี้น้อยกว่ากลุ่มอาชีพอื่น และสุดท้ายคือ การจัดการด้านบุคลากร ผลที่ได้คือ นักเรียน/นักศึกษา รวมถึงพนักงานเอกชนมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ดังนั้นจากความหลากหลายทางด้านอาชีพ และมีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ข้างต้น สวนสัตว์ดุสิตจึงควรมีการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ อย่างจริงจัง เพื่อพัฒนาการให้บริการทางด้านต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด

ตารางที่ 4.16

แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามรายได้

รายการ	รายได้ต่อเดือน				รวม
	< 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	>30,000	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์	3.75 (พึงพอใจมาก)	3.81 (พึงพอใจมาก)	3.87 (พึงพอใจมาก)	3.83 (พึงพอใจมาก)	3.81 (พึงพอใจมาก)
ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	3.54 (พึงพอใจมาก)	3.50 (พึงพอใจมาก)	3.57 (พึงพอใจมาก)	3.31 (พึงพอใจปานกลาง)	3.50 (พึงพอใจมาก)
ด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์	3.57 (พึงพอใจมาก)	3.70 (พึงพอใจมาก)	3.74 (พึงพอใจมาก)	3.80 (พึงพอใจมาก)	3.69 (พึงพอใจมาก)
ด้านการจัดการบุคลากร	3.41 (พึงพอใจมาก)	3.32 (พึงพอใจปานกลาง)	3.41 (พึงพอใจมาก)	3.09 (พึงพอใจปานกลาง)	3.34 (พึงพอใจปานกลาง)
ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	3.47 (พึงพอใจมาก)	3.62 (พึงพอใจมาก)	3.58 (พึงพอใจมาก)	3.70 (พึงพอใจมาก)	3.57 (พึงพอใจมาก)

ที่มา: จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.16 พบว่าเมื่อจำแนกตามรายได้ของนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ดูดีสุด ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมไม่แตกต่างกัน คือ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ในทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่พบว่าระดับรายได้มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจต่อด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ และด้านการจัดการบุคลากร ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูง ๆ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการในระดับที่น้อยกว่ากลุ่มรายได้อื่น โดยเฉพาะสวนสนุก และการจัดแสดงความสามารถของสัตว์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.91 และ 2.85 เท่านั้น (ภาคผนวก ข) และสำหรับด้านการจัดการบุคลากร พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูง หรือเกิน 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านการจัดการบุคลากรน้อย

กว่ากลุ่มอื่นเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.09 ซึ่งจะสังเกตเห็นว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูงขึ้น จะมีความพึงพอใจต่อการมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตน้อยลง ซึ่งจากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างเก็บข้อมูลทราบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูงมักมีความคาดหวังในบริการที่จะได้มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำกว่า โดยมีการนำไปเปรียบเทียบกับสวนสนุก และสวนสัตว์เอกชนอื่น ๆ ด้วย ดังนั้นสวนสัตว์ดุสิตจึงควรมีการกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขันที่ให้ได้ สามารถแข่งขันกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้ โดยอาจมีการนำเสนอจุดเด่นในการเป็นสถานที่ให้การศึกษา พร้อมกับการพักผ่อนหย่อนใจ ให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เช่น มีการร่วมมือกับทางโรงเรียน หรือมหาวิทยาลัย ในการให้ความรู้กับประชาชน เป็นต้น

4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยใช้แบบจำลองโลจิสต์

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือทางสถิติ คือ แบบจำลองโลจิสต์ (Logit Model) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่นิยมนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Variable) ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีลักษณะไม่ต่อเนื่อง (Discrete) หรืออยู่ในลักษณะทางเลือก (Choice) แบบเลือกทางใดทางหนึ่ง ซึ่งตัวแปรตามในงานวิจัยนี้มีชื่อสมมติว่ามีลักษณะแบบสองทางเลือก (Binary Choice) คือ “กลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตซ้ำ” หรือ “ไม่กลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีก” โดยผู้วิจัยได้มีการนำตัวแปรต่าง ๆ จากแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการท่องเที่ยว และทัศนคติต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มาสร้างแบบจำลองเพื่อให้ได้แบบจำลองที่สมบูรณ์ที่สุด

เมื่อพิจารณาถึงตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99% 95% และ 90 % พบว่า ตัวแปรที่มีผลตามสมมติฐานที่ว่าแนวโน้มในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตซ้ำนั้นขึ้นอยู่กับตัวแปร 7 ตัวด้วยกัน ได้แก่ เพศ (Sex) อายุ (Age) เขตที่พักอาศัย (Area) ระดับการศึกษา (Edu) อาชีพ (Occ) รายได้ (Income) และการเดินทางมาในครั้งนี้เป็นที่มาท่องเที่ยวครั้งแรก (Aa01) โดยจากค่าสถิติการพยากรณ์ที่ได้จากแบบจำลองมีระดับความเชื่อมั่นของแบบจำลอง (Correctly Classified) ที่ร้อยละ 99 สามารถเขียนในรูปความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 \text{Sex} + \beta_2 \text{Age} + \beta_3 \text{Area} + \beta_4 \text{Edu} + \beta_5 \text{Occ} + \beta_6 \text{Inc} + \beta_7 \text{Aa01} + \epsilon_i$$

ตารางที่ 4.17

ผลการประมาณค่าของตัวแปรโดยใช้แบบจำลองโลจิสต์ (Logit Model)

ตัวแปรอิสระ (Variable)	ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)	ค่าสถิติ ทดสอบ Z	P-Value	ผลกระทบ ส่วนเพิ่ม (Marginal Effect)
ค่าคงที่	18.35	4.02	0.000***	
ปัจจัยพื้นฐาน - เพศหญิง - อายุ (ปี) - ระดับการศึกษา	3.51 -3.17 -6.74	2.63 -4.01 -3.88	0.009*** 0.000*** 0.000***	0.0851 -0.0472 -0.5509
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ - เขตที่พักอาศัย - อาชีพ - รายได้	-4.34 -2.85 -2.73	-1.75 -2.15 -2.10	0.081* 0.031** 0.036**	-0.1096 -0.0671 -0.0638
ปัจจัยอื่น ๆ ลักษณะการเดินทางมา ท่องเที่ยวครั้งแรก (Aa01)	-2.70	-2.25	0.025**	-0.0949

ที่มา : จากการคำนวณด้วยโปรแกรม STATA

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90
 ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95
 *** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

จากตาราง ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มต่อความน่าจะเป็นในการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานเศรษฐกิจ คือเขตที่พักอาศัย อาชีพ และรายได้ สุดท้ายได้แก่ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ คือ ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก ซึ่งสามารถวิเคราะห์ผลได้ ดังนี้

- เพศ (SEX)

จากการประมาณค่าพบว่า เพศของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ 0.0851 ซึ่งค่าดังกล่าวหมายความว่า ณ ระดับค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทุกตัว หากกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.51 โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า มีทิศทางความสัมพันธ์สอดคล้องกัน โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ ปวีณา โทนแก้ว (2542) ที่ศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงจะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวเพศชาย และจากข้อมูลที่เก็บได้จากแบบสอบถามพบว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงมีสัดส่วนที่มากกว่าเพศชาย (ตารางที่ 4.1) ทำให้ผู้วิจัยตั้งข้อสมมติฐานได้ว่า เพศหญิงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมากกว่าเพศชาย

- อายุ (AGE)

จากการประมาณค่าพบว่า อายุของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ -0.0472 ซึ่งค่าดังกล่าวหมายความว่า ณ ระดับค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทุกตัว หากกลุ่มตัวอย่างมีอายุมากขึ้นจะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลงร้อยละ 4.72 โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า มีทิศทางความสัมพันธ์สอดคล้องกัน คือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ เอกลักษณ์ อริยวัจน์ (2549) ที่ศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเลือกท่องเที่ยวบ่อยลงหากอายุมากขึ้น ประกอบกับข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตส่วนใหญ่จะมีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ

20 ปี (ตารางที่ 4.1) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีความนิยมในการท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมากกว่านักท่องเที่ยวอายุมาก

- ระดับการศึกษา (EDU)

จากการประมาณค่าพบว่า ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ -0.5509 ซึ่งค่าดังกล่าวหมายความว่า ณ ระดับค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทุกตัว หากกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลงร้อยละ 55.09 โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า มีทิศทางความสัมพันธ์สอดคล้องกัน คือ นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาน้อยกว่า ทั้งนี้ เนื่องจากการท่องเที่ยวในสวนสัตว์ดุสิตนั้น เป็นการท่องเที่ยวในลักษณะการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ และการเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีการการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาน้อยกว่า

- เขตที่พักอาศัย (AREA)

จากการประมาณค่าพบว่า เขตที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ -0.1096 ซึ่งค่าดังกล่าวหมายความว่า ณ ระดับค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทุกตัว หากกลุ่มตัวอย่างมีเขตพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครจะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลงร้อยละ 10.96 โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า มีทิศทางความสัมพันธ์สอดคล้องกัน คือ นักท่องเที่ยวที่มีเขตพักอาศัยอยู่ต่างจังหวัด มีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ เบญจมาศ ประยูรหงษ์ (2549) ทั้งนี้ เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มีเขตพักอาศัยอยู่ต่างจังหวัด มีแรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยว อาจเพราะต้องการเปลี่ยนบรรยากาศ และหาประสบการณ์ใหม่ หรือเป็นการพาครอบครัวมาพักผ่อน เป็นไปได้ว่าจะเกิดความประทับใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มีเขตพักอาศัยอยู่ต่างจังหวัด มีแนวโน้มที่จะมี

ความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่อยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร

- อาชีพ (OCC)

จากการประมาณค่าพบว่า อาชีพของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ -0.0671 ซึ่งค่าดังกล่าวหมายความว่า ณ ระดับค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทุกตัว หากกลุ่มตัวอย่างมีอาชีพพนักงานเอกชน จะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลงร้อยละ 6.71 โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า มีทิศทางความสัมพันธ์สอดคล้องกัน คือ นักท่องเที่ยวที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่น ๆ ทั้งนี้ เนื่องจากวัตถุประสงค์ของสวนสัตว์ดุสิตข้อหนึ่งก็คือการมีสัตว์ป่าไว้เพื่อการให้ความรู้แก่นักเรียน นักศึกษา รวมทั้งประชาชนทั่วไป ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่อยู่ในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาจึงเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น อีกทั้งจากการเก็บข้อมูลพบว่า วัตถุประสงค์หลักในการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตคือเพื่อการศึกษา/ทัศนศึกษาก็มีสัดส่วนมากที่สุดเช่นกัน (ตารางที่ 4.2) และจากผลการศึกษายังพบว่าสัดส่วนของนักเรียน/นักศึกษาในการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมีมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ ด้วย ซึ่งเป็นการสนับสนุนการวิเคราะห์ที่ว่าค่าความน่าจะเป็นที่นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จะมีแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น

- รายได้ (INC)

จากการประมาณค่าพบว่า รายได้ของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ -0.0638 ซึ่งค่าดังกล่าวหมายความว่า ณ ระดับค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทุกตัว หากกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ตั้งแต่ 20,000 ขึ้นไป จะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลงร้อยละ 6.38 โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า มีทิศทางความสัมพันธ์ขัดแย้งกัน เนื่องจากผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่าสวนสัตว์ดุสิต เป็นสินค้าปกติ (normal goods) ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อยกว่า ทั้งนี้ เนื่องจาก ผู้ที่มีรายได้สูงมีอำนาจซื้อ หรือกำลังซื้อ

มาก ทำให้เขาตัดสินใจเที่ยวสวนสัตว์ดูสัตว์ได้ง่ายกว่า ทำให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า อาจเนื่องจากสวนสัตว์ดูสัตว์มีค่าบริการที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับสวนสัตว์เอกชนอื่น หรือสวนสนุกอื่น ๆ ทำให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดูสัตว์ และมีแนวโน้มต่อความน่าจะเป็นในการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดูสัตว์อีกเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ไม่สูงนัก

- ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้เป็นครั้งแรก (Aa01)

จากการประมาณค่าพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาสวนสัตว์ดูสัตว์เป็นครั้งแรกมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดูสัตว์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ -0.0949 ซึ่งค่าดังกล่าวหมายความว่า ระดับค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทุกตัว หากกลุ่มตัวอย่างมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดูสัตว์เป็นครั้งแรก จะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดูสัตว์อีกนั้นลดลงร้อยละ 9.49 โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า มีทิศทางความสัมพันธ์ขัดแย้งกัน สามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่าสวนสัตว์ดูสัตว์อาจยังไม่สามารถสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ดีนัก โดยพิจารณาจากข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องการและเสนอแนะมาทางคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม ไม่ว่าจะเป็นการจัดสถานที่ การจัดหาสัตว์ป่า รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น สวนสัตว์ดูสัตว์จึงควรให้ความสำคัญกับแนวคิดในเรื่อง customer loyalty and retention อย่างจริงจัง ในการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้ารายเก่า และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวประทับใจและกลับมาท่องเที่ยวอีกในโอกาสต่อไป

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “**ศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต**” ผู้ทำการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าชมสวนสัตว์ดุสิต ศึกษาปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มในการกลับมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต และศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต แบ่งตามวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) แบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratum) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นเอกพันธ์หรือคล้ายคลึงกัน จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการท่องเที่ยวทัศนคติการท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการดำเนินงานของสวนสัตว์ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์ ด้านการจัดการบุคลากร และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก โดยพิจารณาระดับความพึงพอใจตามหลัก Likert Scale

ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป STATA for windows โดยกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้จะใช้วิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive research) และวิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis)

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากจำนวน 400 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 209 ราย และเป็นเพศชาย 191 ราย โดยคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 52.25 และ ร้อยละ 47.75 ตามลำดับ มีอายุน้อยกว่า 20 ปี เป็นส่วนใหญ่อันดับแรก จำนวน 120 ราย รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 105 ราย อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 72 ราย อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 64 ราย และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 39 ราย ตามลำดับ และมีเขตที่พักอาศัยอยู่ต่างจังหวัดจำนวน 183 ราย รองลงมาคืออาศัยอยู่ต่างเขต ในกรุงเทพมหานครจำนวน 136 ราย อาศัยอยู่ในเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 71 ราย และมีเขตที่พักอาศัยอยู่ที่อื่นนอกจากที่

กล่าวมาข้างต้น เช่น พักอยู่ต่างประเทศ จำนวน 10 คน ซึ่งระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 223 ราย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 55.75 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 116 ราย ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 37 ราย และ ระดับประถมศึกษาจำนวน 24 รายตามลำดับ ในส่วนของอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 115 ราย รองลงมาคือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 108 ราย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 100 ราย ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 66 ราย และอื่น ๆ นอกจากนี้ที่กล่าวข้างต้น เช่น ไม่ได้ทำงาน แม่บ้าน จำนวน 11 ราย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 28.75, 27.00, 25.00, 16.50 และ 2.75 ตามลำดับ และมีรายได้รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 115 ราย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 28.75 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ซึ่งมีจำนวนเท่ากับผู้ที่มียาได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 114 ราย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 28.50 และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทจำนวน 57 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 14.25 ตามลำดับ

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมगतท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า 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

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตเดินทางมาท่องเที่ยวโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว รองลงมาได้แก่รถโดยสารประจำทาง และผู้จักสวนสัตว์ดุสิตผ่านการบอกเล่าปากต่อปากเป็นจำนวนมากที่สุด โดยการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตจะพิจารณาจากการให้บริการที่หลากหลายทั้งทางด้านบันเทิง และการให้ความรู้ และตัดสินใจมาท่องเที่ยวด้วยอิทธิพลจากตัวเองเป็นหลัก ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความเห็นต่อราคาเข้าชมว่าเหมาะสมมากถึงร้อยละ 79.25 ส่วนนักท่องเที่ยวที่เห็นว่าราคาเข้าชมไม่เหมาะสมได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับราคาที่ต้องการ

คือ ราคาสำหรับผู้ใหญ่ 40 บาท ราคาสำหรับนักเรียน/นักศึกษา 20 บาท และราคาสำหรับเด็ก 5 บาท ซึ่งโดยรวมจะมีราคาต่ำกว่าราคาในปัจจุบัน และในส่วนของกรณีถ้านักท่องเที่ยวไม่ได้มาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต นักท่องเที่ยวจะตัดสินใจไปท่องเที่ยวที่ใด ผลการศึกษาพบว่า พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตมีทัศนคติว่าถ้าไม่มาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์ดุสิตแล้วจะไปท่องเที่ยวที่ห้างสรรพสินค้า จำนวน 375 ราย โดยส่วนใหญ่เลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 131 ราย รองลงมาได้เลือกห้างสรรพสินค้าเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 86 ราย ในด้านของสวนสนุกกลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นอันดับที่ 1 มากที่สุดเช่นเดียวกัน 236 ราย รองลงมาได้เลือกสวนสนุกเป็นอันดับที่ 5 จำนวน 72 ราย ส่วนด้านของสวนสาธารณะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างเลือกเป็นอันดับที่ 2 มากที่สุด 239 ราย ต่อมาด้านของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ มีผู้เลือกเป็นอันดับที่ 6 จำนวน 151 ราย ส่วนด้านของสวนสัตว์เอกชนมีผู้เลือกเป็นอันดับที่ 5 มากที่สุดจำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.59 ส่วนด้านสวนสัตว์ในต่างจังหวัด ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเป็นอันดับที่ 7 มากที่สุด 194 ราย ในด้านของสถานที่พักผ่อนอื่น เช่น ทะเล น้ำตก มีผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเป็นอันดับที่ 6 มากที่สุดจำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.13 และเลือกที่อื่น ๆ ทั้งหมดจำนวน 28 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนนี้เลือกพักผ่อนที่สถานบันเทิง 8 ราย พักผ่อนอยู่กับบ้าน จำนวน 9 ราย และไปบ้านญาติ/เพื่อน จำนวน 11 ราย

5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวความพึงพอใจต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตในระดับมากในด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์ และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิต โดยมีปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านการจัดการด้านบุคลากร และเมื่อจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ เขตที่พักอาศัย ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า เมื่อจำแนกด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ดุสิต ซึ่งประกอบด้วย ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การนำสัตว์มาแสดง การมีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล รวมถึงการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงนั้น พบว่าไม่มีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อมาได้แก่ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งประกอบไปด้วยการบริการรถพ่วง เรือถีบ สวนสนุก การแสดงความสามารถของสัตว์ และการแสดงหลุมหลบภัย พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สำหรับด้านการจัดสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งประกอบไปด้วย การจัด

สภาพที่อยู่ของสัตว์แต่ละชนิด ความสะอาด สัดส่วนบริเวณกรงสัตว์ สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวน สัตว์ บรรยายอากาศความร่มรื่น รวมถึงความเป็นระเบียบของสถานที่ พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านต่อไปได้แก่ ด้านการจัดการบุคลากร ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี มีความรู้ความเข้าใจ มีมนุษยสัมพันธ์ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม พบว่า เขตที่พักอาศัย ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และด้านสุดท้ายคือ ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในสวนสัตว์ คือ สถานที่จอดรถ ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ห้องสุขา ถังขยะ ตู้เอทีเอ็ม ป้ายบอกทิศทาง และป้ายแสดงข้อมูลสัตว์ เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ไม่มีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

5.1.5 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยใช้แบบจำลองโลจิสต์

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มที่จะเป็นในกรกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานเศรษฐกิจ คือเขตที่พักอาศัย อาชีพ และรายได้ สุดท้ายได้แก่ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ คือ ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก ผลการศึกษาพบว่า เพศของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือหากกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นเพิ่มขึ้น สำหรับด้านอายุ พบว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือหากกลุ่มตัวอย่างมีอายุมากขึ้นจะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลง หรืออาจกล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า สำหรับด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือหากกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลง โดยกล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาน้อยกว่า และในด้านของเขตที่พักอาศัย พบว่าเขตที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือหากกลุ่มตัวอย่างมีเขตพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครจะทำให้

ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลงหรือนักท่องเที่ยวที่มีเขตพักอาศัยอยู่ต่างจังหวัด มีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับด้านอาชีพ พบว่าอาชีพของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหากกลุ่มตัวอย่างมีอาชีพพนักงานเอกชน จะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลง ส่วนรายได้ พบว่า รายได้ของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยหากกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ตั้งแต่ 20,000 ขึ้นไป จะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลง หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต น้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำกว่า และประการสุดท้าย คือลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้เป็นครั้งแรก โดยนักท่องเที่ยวที่มาสวนสัตว์ดุสิตเป็นครั้งแรกมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือหากกลุ่มตัวอย่างมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตเป็นครั้งแรก จะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลง โดยสามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่าสวนสัตว์ดุสิตอาจยังไม่สามารถสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ดีนัก โดยพิจารณาจากข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องการและเสนอแนะมาทางคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม ไม่ว่าจะเป็นการจัดสถานที่ การจัดหาสัตว์ป่า รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น สวนสัตว์ดุสิตจึงควรให้ความสำคัญกับแนวคิดในเรื่อง customer loyalty and retention อย่างจริงจัง ในการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้ารายเก่า และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวประทับใจและกลับมาท่องเที่ยวอีกในโอกาสต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสวนสัตว์ดุสิตให้สามารถตอบสนองของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยข้อเสนอแนะ และการปรับปรุงพัฒนาสถานที่สวนสัตว์ดุสิตจากผลการวิเคราะห์ข้างต้น สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนี้

5.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าชมสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งจากการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าชมสวนสัตว์ดุสิตนั้น มาจากปัจจัย 3 ด้านด้วยกัน คือ ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม และปัจจัยด้านทัศนคติต่อการ

ท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ดังนั้นการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในวันหยุดจึงควรมีมากกว่าวันปกติเพื่อให้สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้นได้ โดยจากข้อเสนอแนะที่ได้จากการสุ่มแบบสอบถามพบว่านักท่องเที่ยวต้องการให้มีการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจมากขึ้น เนื่องจากวันที่มีนักท่องเที่ยวมาก ๆ การแสดง หรือกิจกรรม ยังไม่ทั่วถึง ซึ่งรวมไปถึงการจัดร้านอาหาร และเครื่องดื่มให้เพียงพอเพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจ และพึงพอใจมากขึ้น

2. ในด้านของวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้เหตุผลในการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต เนื่องจากเพื่อการศึกษา/ทัศนศึกษา ดังนั้น สวนสัตว์จึงควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อการศึกษาให้มากขึ้น เช่น มีการจัดวิทยากรให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในทุก ๆ จุด นอกจากนี้อาจจะทำเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์แต่ละชนิด หรือสิ่งที่น่าสนใจเพื่อแจกนักท่องเที่ยวที่สนใจด้วย ซึ่งจะเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ โดยจะเห็นได้ว่าจากผลการศึกษา นั้น กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีสัดส่วนในการมาท่องเที่ยวมากที่สุดด้วย

3. เนื่องจากสถานที่ที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบน้อยที่สุดได้แก่ จุดเครื่องเล่นที่สวนสัตว์มีไว้บริการ โดยจะเห็นได้ว่า จากการวัดระดับความพึงพอใจโดยรวมด้านการจัดกิจกรรมสวนสนุก และเครื่องเล่น พบว่ามีระดับปานกลาง โดยจะสังเกตเห็นว่ายังมีผู้ที่มีความพึงพอใจมากในการมีสวนสนุกที่เหมาะสมอยู่ถึง 142 ราย สวนสัตว์ดุสิตจึงควรมีการปรับปรุงเครื่องเล่น โดยการหาเครื่องเล่นใหม่ ๆ ทันสมัย และนำตื่นเต้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวไม่เฉพาะสำหรับเด็กเท่านั้น แต่ควรมีเครื่องเล่นสำหรับวัยรุ่น หรือผู้ใหญ่ด้วย เพื่อเป็นตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

4. การเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมาโดยรถยนต์ส่วนตัว ดังนั้น สวนสัตว์ดุสิตจึงควรเตรียมสถานที่จอดรถให้เพียงพอ โดยเฉพาะในวันที่มีปริมาณนักท่องเที่ยวมาก เช่น วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันเสาร์-อาทิตย์ เป็นต้น โดยอาจจะต้องสร้างลานจอดรถเพิ่ม หรือมีการติดต่อสถานที่เอกชนใกล้เคียงในการขออนุญาตให้นักท่องเที่ยวเข้าไปจอดรถได้ เพื่อไม่ให้รถเข้าไปจอดในบริเวณส่วนจัดแสดงสวนสัตว์ อันจะเป็นการสร้างมลพิษ และไม่สะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่เดินชมอยู่ภายใน

5. สถานที่ท่องเที่ยวอื่น ที่นักท่องเที่ยวเลือกไปนอกเหนือจากการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตเป็นอันดับแรกมากที่สุด ได้แก่ สวนสนุก เช่น ดรีมเวิลด์ สวนสยาม ดังนั้น สวนสนุก ถือได้

ว่าเป็นสินค้าทดแทนที่สำคัญของสวนสัตว์ดุสิต อาจเนื่องมาจากทำเลที่ตั้ง อยู่ในกรุงเทพมหานครเหมือนกัน และมีการบริการเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเช่นกัน สวนสัตว์ดุสิตจึงต้องมีการเสนอรูปแบบ เอกลักษณะที่สำคัญของสวนสัตว์ที่เหนือกว่าคู่แข่ง เช่น การเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ การเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจแบบครบวงจร มีการจัดสภาพแวดล้อม และการบริการที่ดีที่สุด เป็นต้น เพื่อดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์ดุสิต

5.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มในการกลับมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยทำการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยจากแบบจำลองโลจิสต์ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างต้องเผชิญกับทางเลือกเชิงคุณภาพ 2 ทางเลือก คือการตัดสินใจกลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ และตัดสินใจไม่กลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ ดังนั้นตัวแปรตามมีลักษณะเป็นตัวแปรหุ่นที่มีค่าเป็น 1 หรือ 0 โดยสมมติให้เป็นความน่าจะเป็นของการตัดสินใจกลับมาเที่ยวชม หรือความน่าจะเป็นของการตัดสินใจไม่กลับมาเที่ยวชม ซึ่งจากผลการศึกษาในครั้งนี้มีตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทั้งสิ้น 7 ตัวด้วยกัน คือ เพศ, อายุ, เขตที่พักอาศัย, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ และลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก โดยสามารถสรุปข้อเสนอแนะจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวชาวไทย ตามแบบจำลองโลจิสต์ (Logit Model) ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ซึ่งจะทำให้ทราบถึงกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญของสวนสัตว์ ที่มีแนวโน้มในการกลับมา หรือไม่กลับมาสวนสัตว์ดุสิตอีก ดังนั้นสวนสัตว์ดุสิตจึงควรมีการศึกษาค้นคว้า ลักษณะเฉพาะของกลุ่มดังกล่าวว่ามีความต้องการอะไรบ้าง เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงองค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่ได้ เช่น โดยปกติเพศหญิงชอบของสวย ๆ งาม ๆ ชอบซื้อสินค้า สวนสัตว์ดุสิตอาจจะจัดให้มีการขายของ คล้าย ๆ การเปิดท้าย ในวันหยุด เป็นต้น หรือถ้าในด้านของอายุ กลุ่มคนที่มีอายุมากขึ้นจะมีแนวโน้มมาลดลง สวนสัตว์จึงต้องมีการจัดกิจกรรมที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวกลุ่มอายุที่มากขึ้น โดยอาจจัดกิจกรรมที่ไม่โลดโผนนัก จัดที่นั่งพักผ่อน พร้อมกับปรับปรุงบรรยากาศ ให้รู้สึกคลายเครียดมากขึ้น ให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของวัยที่มีอายุมากขึ้น เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจของนักท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยวซ้ำ คือนักท่องเที่ยวที่มีเขตพักอาศัยอยู่กรุงเทพมหานคร มีแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์น้อยกว่านักท่องเที่ยวจากต่างจังหวัด ดังนั้น สวนสัตว์ดุสิตจึงต้องมีการจัดการ

ประชาสัมพันธ์ หรือจัดกิจกรรมที่สามารถดึงดูดใจเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในกลุ่มต่างจังหวัดให้มากขึ้น และสำหรับ อาชีพ และรายได้ของนักท่องเที่ยวพบว่านักท่องเที่ยวที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่น ๆ และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต และมีแนวโน้มต่อความน่าจะเป็นในการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้น เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ไม่สูงนัก ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว ทำให้ทราบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้ไม่สูงนัก เป็นเป้าหมายที่สำคัญที่มีแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีก ดังนั้น การจัดกิจกรรม หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ก็จะเป็นการสร้างความสำเร็จได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยวซ้ำ คือ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวครั้งนี้เป็นการมาท่องเที่ยวแรก มีความน่าจะเป็นที่จะกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีกลดลง แสดงให้เห็นว่า สวนสัตว์ดุสิต อาจยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับแนวคิดในเรื่อง customer loyalty and retention อย่างจริงจัง ดังนั้นการตระหนักถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสวนสัตว์จึงควรมีการอบรมพนักงาน ให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า เพื่อเป็นการรักษาลูกค้ารายเก่า และแสวงหาลูกค้ารายใหม่ให้มากขึ้น เนื่องจากสวนสัตว์ดุสิตมีความได้เปรียบในเรื่องของภาพลักษณ์การเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เก่าแก่อยู่แล้ว

5.2.3 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต โดยจากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในปัจจัยด้านการดำเนินงาน ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการจัดการบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ดุสิต ควรให้มีการจัดหาสัตว์แปลก ๆ ที่หาชมได้ยาก หรือสัตว์ต่างประเทศที่ประเทศไทยไม่มีให้เข้ามาจัดแสดงให้มากกว่านี้ โดยทำการจัดระบบในเรื่องของสถานที่ให้สามารถรองรับสัตว์ได้มากขึ้น และให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร อย่างทั่วถึงในทุกกลุ่มนักท่องเที่ยว ซึ่งจากการสอบถามอย่างไม่เป็นทางการระหว่างการเก็บข้อมูล ทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวมีความเห็นว่าอยากให้มีสัตว์ที่หาชมได้ยาก และสัตว์จากต่างประเทศให้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ เนื่องจากสวนสัตว์ดุสิตมีความได้เปรียบในเรื่องของการค้นพบหลุมหลบภัยสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่มีความสมบูรณ์ที่สุดในประเทศไทยอยู่แล้ว โดยจากการวัดระดับความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการนั้นยังพบว่านักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจกับหลุมหลบภัยในระดับมาก และสถานที่ที่นักท่องเที่ยวชอบมากที่สุดยังได้แก่หลุมหลบภัยด้วย จึงควรนำจุดเด่นนี้มานำเสนอเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น โดยอาจทำให้มีซุ้มถ่ายรูป มีการขายของที่ระลึก เป็นต้น และในส่วนของ การแสดงความสามารถของสัตว์ ควรมีการจัดการแสดงในรูปแบบที่แตกต่างมากขึ้น และมีการหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความตื่นเต้น และอยากมาชมมากขึ้นด้วย

3. ข้อเสนอแนะด้านการจัดการด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์ดุสิต ควรจัดให้มีสถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์ให้มากกว่านี้ เช่น เก้าอี้ ศาลาริมน้ำ เป็นต้น และสร้างบรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้ และพันธุ์ไม้ให้มากขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่นั่งพักผ่อน โดยจากข้อเสนอแนะในแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าสถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์ดุสิตยังมีน้อยเกินไป

4. ข้อเสนอแนะด้านการจัดการด้านบุคลากร ควรให้มีการอบรมพนักงานให้มีการบริการในด้านต่าง ๆ อย่างมีมนุษยสัมพันธ์ และให้พนักงานได้ตระหนักถึงหน้าที่ในการให้บริการของตน เพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องพบกับนักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น พนักงานขายบัตร พนักงานจุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งจากการวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการบุคลากร ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทดี พบว่ามีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

5. ข้อเสนอแนะด้านการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิต สิ่งที่สำคัญคือห้องสุขายังไม่เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวเห็นว่าจำนวนน้อยเกินไป และไม่ค่อยสะอาด ควรจัดให้มีห้องสุขาภายในสวนสัตว์มากกว่านี้ เพื่อรองรับการใช้บริการของนักท่องเที่ยว และจัดให้มีการทำความสะอาดระหว่างวัน เพื่อให้ห้องสุขามีความสะอาด ถูกสุขลักษณะอยู่เสมอ ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อห้องสุขาในระดับน้อยที่สุดในบรรดาสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น นอกจากนั้นป้ายแสดงข้อมูลของสัตว์ รวมถึงป้ายบอกทิศทาง หรือแผนที่ ควรมีหลาย ๆ ภาษาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้วย เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน เป็นต้น

5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิต ดังนั้น จึงต้องออกไปเก็บข้อมูล และแจกแบบสอบถามโดยตรงกับนักท่องเที่ยวที่สวนสัตว์ดุสิต เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามเป้าหมายมากที่สุด ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างมีวัตถุประสงค์ในการไปท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ผ่อนคลาย และเพื่อศึกษาหาความรู้ ทำให้นักท่องเที่ยวอาจไม่มีสมาธิ หรือไม่มีความตั้งใจในการตอบแบบสอบถามมากนัก ซึ่งผู้วิจัยได้มีการแจกแบบสอบถามมากกว่าจำนวนที่วิเคราะห์ได้ เพื่อนำมาคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือได้มากที่สุด และในด้านข้อจำกัดทางด้านเวลา ทำให้การศึกษานี้มีการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าในระยะเวลาต่างกัน อาจทำให้ความรู้สึกรู้สึก หรือความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างกัน เช่น ช่วงฤดูหนาว นักท่องเที่ยวอาจมีความพึงพอใจมากกว่าฤดูร้อน หรือฤดูฝน เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

หากมีการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้ในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษากลุ่มประชากรอื่นนอกจากนักท่องเที่ยวชาวไทย เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กลุ่มคนทำงาน หรือกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมสวนสัตว์ดุสิต และทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่มอย่างละเอียด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาสวนสัตว์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้ทุกเพศทุกวัย

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการร่วมมือของสวนสัตว์ดุสิตกับบริษัททัวร์ หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของสวนสัตว์ดุสิต ไปยังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตยังมีสัดส่วนน้อย

3. การศึกษานี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยเฉพาะในช่วงเดือนตุลาคม เท่านั้น ดังนั้น หากมีการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรที่จะเลือกช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายช่วงเวลา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากขึ้น และได้ผลการศึกษาที่ละเอียดขึ้นด้วย

4. การศึกษานี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์ดุสิตโดยตรง ซึ่งอาจเป็นการรบกวนเวลาพักผ่อนของนักท่องเที่ยว หรือเป็นการจำกัดเวลาในการตอบแบบสอบถามในทางอ้อม ซึ่งในการศึกษาในครั้งต่อไป ควรมีการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความพร้อม และมีเวลาในการทำแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ผลที่เป็นจริงมากที่สุด เช่น แจกแบบสอบถามที่ทำงาน หรือส่งแบบสอบถามทางอีเมล เป็นต้น

บรรณานุกรม

หนังสือ

นภาพรณีย์ จันทระศัพท์ และคณะ. วิธีการวิจัยเบื้องต้น. ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2549.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา(รศ.). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การวิจัยการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอเอ็นการพิมพ์ จำกัด, 2541.

ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์ท็อป จำกัด, 2547.

ศุภร เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. ภาควิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2537.

Cramer, J . S. (Jan Salomon). Logit Models from Economics and Other Fields. Cambridge : Cambridge University Press, 2003.

Green, William H. Economics Analysis. 4th ed. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall, 2000.

Ramanathan Ramu. Introductory Econometrics with Applications. 5th ed. Orlando, FL : Harcourt College Publishers, 2002.

Studenmund, A. H. Using Econometrics a Practical Guide. 4th ed. Boston : Addison Wesley Longman, 2001.

Taro Yamane. "Statistics; An Introductory Analysis. 2nd edition." New York University, HAPPER&ROW, New York, 1967.

บทความ

เนาวรัตน์ พลายน้อย และคณะ. "รายงานการวิจัยพฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย." จุลสารการท่องเที่ยว 15 (กรกฎาคม-กันยายน 2539): 4-10.

เนาวรัตน์ พลายน้อย และคณะ. "รายงานการวิจัยพฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย." จุลสารการท่องเที่ยว 15 (ตุลาคม-ธันวาคม 2539): 23-32.

เอกสารอื่น ๆ

ณัฐกานต์ ไรจน์ตมะ.(2542) "ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวภายในประเทศของชาวกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะเศรษฐศาสตร์.

เบญจมาศ ประยูรหงษ์.(2549) "ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต." ปริญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ.

ปวีณา โทนแก้ว.(2542) "ปัจจัยที่กำหนดรูปแบบการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทย." วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์.

ไพศาล เยี่ยงสุภาพานนท์.(2547) "การศึกษาหาปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวในประเทศของนักท่องเที่ยวจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะเศรษฐศาสตร์.

เอกลักษณ์ อริยวัจน์.(2549) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟ้ารีของนักท่องเที่ยวไทย." การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์.

อรชุดา ศรีน่วม.(2546) “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่.”
การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะศิลปศาสตร์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย., <http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php.>

องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์., <<http://www.zoothailand.org>.>

สวนสัตว์ดุสิต., <www.dusitzoo.org.>

www.thailis.com



ภาคผนวก

สำนักหอสมุด

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม

เรื่อง “การศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต”

คำชี้แจง : การศึกษาครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ ของ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการ เยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต โดยข้อมูลในแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษา ดังนั้น ผู้ดำเนินการศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามด้วยดี จึง ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบคุณ

นางสาวจารุณี จัตุรัส

ผู้จัดทำ

รายละเอียดของแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 5 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน หรือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการเข้าชมสวนสัตว์ดุสิต
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

2. กรุณาตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ส่วนให้ครบทุกข้อ

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง หรือหน้าข้อความที่เหมาะสม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ()1.ชาย ()2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. เขตที่พักอาศัย

- ()1. อยู่ในเขตดุสิต จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- ()2. อยู่ต่างเขต จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- ()3. อยู่ต่างจังหวัด จังหวัด.....
- ()4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

- ()1. ระดับประถมศึกษา ()2. ระดับมัธยมศึกษา
- ()3. ระดับปริญญาตรี ()4. ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- ()1. นักเรียน/นักศึกษา ()2. พนักงานบริษัทเอกชน
- ()3. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ()4. ธุรกิจส่วนตัว
- ()5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน.....บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการพฤติกรรมทางท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. การเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้

- ()1. เป็นการเดินทางมาเป็นครั้งแรก (ข้ามไปตอบข้อ 4)
- ()2. เป็นการเดินทางมาท่องเที่ยวซ้ำ

2. โดยปกติท่านมาเที่ยวสัปดาห์ในวันใด

- ()1. วันจันทร์-วันศุกร์ ()2. วันเสาร์ และวันอาทิตย์
- ()3. วันหยุดนักขัตฤกษ์ ()4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการสัปดาห์

- ()1. 08.00-12.00 ()2. 12.01-18.00
- ()3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. เหตุผลในการมาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตของท่านคือ

- ()1. พักผ่อนหย่อนใจ/พักผ่อน ()2. การศึกษา/ทัศนศึกษา
()3. สร้างความสัมพันธ์ของครอบครัว หรือกลุ่มเพื่อน
()4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้เป็นแบบใด

- ()1. เดินทางมาคนเดียว ()2. เดินทางมา 2 คนกับคนรัก
()3. เดินทางมากับครอบครัว/ญาติ ()4. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ/กลุ่มเพื่อน
()5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. สถานที่ใดในสวนสัตว์ที่ท่านชอบมากที่สุด

- ()1. อาคารสัตว์เลื้อยคลาน ()2. พิพิธภัณฑ์สัตว์
()3. หลุมหลบภัย(สงครามโลกครั้งที่ 2) ()4. จุดเล่นเครื่องเล่น
()5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. กิจกรรมเสริมใดที่ท่านชอบมากที่สุด

- ()1. การแสดงเคนย่าบอย จากประเทศเคนย่า ()2. การบริการเรือถีบ
()3. การแสดงสัตว์(ช้าง, นก ฯลฯ) ()4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. โดยทั่วไปแล้วลักษณะการท่องเที่ยวที่ท่านชื่นชอบเป็นแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ()1. เิงธรรมชาติ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ()2. เิงประวัติศาสตร์
()3. ผจญภัย ทำทาย ()4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

1. ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้วยวิธีใด

- ()1. รถยนต์ส่วนตัว ()2. รถโดยสารประจำทาง
()3. รถแท็กซี่ ()4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. ท่านรู้จักสวนสัตว์ดุสิตได้อย่างไร

- ()1. การบอกเล่าปากต่อปาก ()2. หนังสือพิมพ์ หรือนิตยสาร
()3. การโฆษณาทางวิทยุ หรือโทรทัศน์ ()4. ทางอินเทอร์เน็ต
()5. รถแห่ ()6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจมาเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิต

- () 1. ความมีชื่อเสียงของสถานที่ () 2. ความเก่าแก่และมีเอกลักษณ์เฉพาะ
() 3. การให้บริการที่หลากหลายทั้งทางด้านบันเทิง และด้านการให้ความรู้
() 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. บุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไปเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิตของท่าน

- () 1. ตัวเอง () 2. ครอบครัว
() 3. ผู้ร่วมงาน () 4. เพื่อน
() 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านมีความเห็นว่าราคาเข้าชมสวนสัตว์ดุสิตที่เก็บในราคาผู้ใหญ่ 50 บาทต่อท่าน
นักเรียน/ นักศึกษา 30 บาทต่อท่าน และเด็ก 10 บาทต่อท่าน มีความเหมาะสมหรือไม่

- () 1. เหมาะสม (ข้ามไปตอบข้อ 7) () 2. ไม่เหมาะสม

6. ท่านมีความเห็นว่าราคาเข้าชมสวนสัตว์ดุสิตที่เหมาะสมควรเป็น

ผู้ใหญ่.....บาทต่อท่าน นักเรียน/นักศึกษา.....บาทต่อท่าน
เด็ก.....บาทต่อท่าน

7. ถ้าท่านไม่ได้มาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์ดุสิต ท่านจะเลือกไปที่ใด (กรุณาใส่ตัวเลข
ตามลำดับก่อนหลัง เช่นอยากไปอันดับแรกใส่ "1" ต่อมาใส่ "2" เป็นต้น)

- (.....) ห้างสรรพสินค้า
(.....) สวนสนุก เช่น ดรีมเวิลด์ สวนสยาม
(.....) สวนสาธารณะอื่น ๆ เช่น สวนรมณีนาถ สวนลุม
(.....) สถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ เช่น พระที่นั่งวิมานเมฆ วัดพระแก้วมรกต
(.....) สวนสัตว์เอกชน เช่น ซาฟารีเวิลด์ สวนสัตว์พาด้า สวนสัตว์สมุทรปราการ
(.....) สวนสัตว์ในต่างจังหวัด เช่น สวนสัตว์เชียงใหม่ สวนสัตว์สงขลา
(.....) สถานที่พักผ่อนอื่น เช่น ทะเล น้ำตก
(.....) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิต

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์					
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง					
1.2 จำนวน/ชนิดของสัตว์ที่จัดแสดงเพียงพอและน่าสนใจ					
1.3 มีการนำสัตว์แปลกๆ ใหม่ๆ เข้ามาเสมอ					
1.4 มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่างๆ ได้ชัดเจนและครบถ้วน					
1.5 มีการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง					
2. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ					
2.1 มีการจัดบริการรถพ่วงเที่ยวชมสวนสัตว์					
2.2 มีการจัดบริการจักรยานนาวา (เรือถีบ)					
2.3 มีสวนสนุกภายในสวนสัตว์ที่เหมาะสม					
2.4 สถานที่จัดแสดงความสามารถของสัตว์และการละเล่นต่างๆ เหมาะสม					
2.5 สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัยสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 มีความน่าสนใจ					
3. ด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์					
3.1 สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ					
3.2 การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่อยู่อาศัยของสัตว์เหมาะสม					
3.3 การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม					
3.4 สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์เพียงพอ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.5 บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้					
3.6 มีความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่					
4. ด้านการจัดการบุคลากร					
4.1 เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี					
4.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ					
4.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีมารยาทดี					
4.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4.5 เจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ มีเพียงพอและเหมาะสม					
5. ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.1 สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ					
5.2 มีความเพียงพอของร้านอาหาร และเครื่องดื่ม					
5.3 ความสะอาด และเหมาะสมของราคาอาหาร และเครื่องดื่ม					
5.4 มีร้านขายสินค้าเพื่อเป็นที่ระลึก					
5.5 ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ และสะอาด ถูกสุขลักษณะ					
5.6 จำนวนถังขยะภายในสวนสัตว์เพียงพอ					
5.7 โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนเพียงพอ					
5.8 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเงิน (ตู้ ATM)					
5.9 ป้ายบอกทิศทาง, แผนที่ มีความชัดเจน และเพียงพอ					
5.10 ป้ายแสดงข้อมูลของสัตว์ มีความสวยงาม น่าสนใจ และให้ข้อมูลได้ครบถ้วน					

1. ท่านคิดว่าครั้งต่อไปท่านจะมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกหรือไม่

()1. มา

()2. ไม่มา

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข
ตารางผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจ
ของกลุ่มตัวอย่าง กับปัจจัยพื้นฐาน

ตารางที่ 1

แสดงการจัดการด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามเพศ

ด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	4.15 (พึงพอใจมาก)	4.04 (พึงพอใจมาก)	4.09 (พึงพอใจมาก)
จำนวน/ชนิดของสัตว์ที่จัดแสดง เพียงพอและน่าสนใจ	3.82 (พึงพอใจมาก)	3.85 (พึงพอใจมาก)	3.83 (พึงพอใจมาก)
มีการนำสัตว์แปลกๆ ใหม่ ๆ เข้ามาเสมอ	3.26 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.19 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.22 (พึงพอใจ ปานกลาง)
มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้ชัดเจน และครบถ้วน	3.82 (พึงพอใจมาก)	3.81 (พึงพอใจมาก)	3.81 (พึงพอใจมาก)
มีการรักษาความปลอดภัย อย่างทั่วถึง	4.07 (พึงพอใจมาก)	4.14 (พึงพอใจมาก)	4.11 (พึงพอใจมาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.82 (พึงพอใจมาก)	3.80 (พึงพอใจมาก)	3.81 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 2

แสดงการจัดการด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามเพศ

ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีการจัดบริการรถพ่วงเที่ยวชมสวนสัตว์	4.02 (พึงพอใจมาก)	4.05 (พึงพอใจมาก)	4.04 (พึงพอใจมาก)
มีการจัดบริการจักรยานนาวา (เรือถีบ)	3.25 (พึงพอใจปานกลาง)	3.27 (พึงพอใจปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจปานกลาง)
มีสวนสนุกภายในสวนสัตว์ที่เหมาะสม	3.27 (พึงพอใจปานกลาง)	3.09 (พึงพอใจปานกลาง)	3.18 (พึงพอใจปานกลาง)
สถานที่จัดแสดงความสามารถของสัตว์และการละเล่นต่างๆที่เหมาะสม	2.89 (พึงพอใจปานกลาง)	3.00 (พึงพอใจปานกลาง)	2.95 (พึงพอใจปานกลาง)
สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัยมีความน่าสนใจ	4.03 (พึงพอใจมาก)	4.16 (พึงพอใจมาก)	4.10 (พึงพอใจมาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.49 (พึงพอใจมาก)	3.51 (พึงพอใจมาก)	3.50 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 3

แสดงการจัดการด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามเพศ

ด้านสภาพแวดล้อม ภายในสวนสัตว์	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์ แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ	3.95 (พึงพอใจมาก)	3.89 (พึงพอใจมาก)	3.92 (พึงพอใจมาก)
การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณ ที่อยู่อาศัยของสัตว์เหมาะสม	3.59 (พึงพอใจมาก)	3.57 (พึงพอใจมาก)	3.58 (พึงพอใจมาก)
การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์ แต่ละชนิดมีความเหมาะสม	3.51 (พึงพอใจมาก)	3.45 (พึงพอใจมาก)	3.48 (พึงพอใจมาก)
สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์ เพียงพอ	3.38 (พึงพอใจปานกลาง)	3.45 (พึงพอใจมาก)	3.42 (พึงพอใจมาก)
บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้ และพันธุ์ไม้	3.74 (พึงพอใจมาก)	3.78 (พึงพอใจมาก)	3.76 (พึงพอใจมาก)
มีความสะอาด และเป็นระเบียบ ของสถานที่	3.97 (พึงพอใจมาก)	3.95 (พึงพอใจมาก)	3.96 (พึงพอใจมาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.69 (พึงพอใจมาก)	3.68 (พึงพอใจมาก)	3.69 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 4

แสดงการจัดการด้านบุคลากรของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามเพศ

ด้านการจัดการบุคลากร	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวก	3.49 (พึงพอใจมาก)	3.54 (พึงพอใจมาก)	3.52 (พึงพอใจมาก)
เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	3.01 (พึงพอใจปานกลาง)	2.92 (พึงพอใจปานกลาง)	2.97 (พึงพอใจปานกลาง)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทดี	2.97 (พึงพอใจปานกลาง)	2.94 (พึงพอใจปานกลาง)	2.95 (พึงพอใจปานกลาง)
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.92 (พึงพอใจมาก)	4.09 (พึงพอใจมาก)	4.01 (พึงพอใจมาก)
เจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ มีเพียงพอ และเหมาะสม	3.25 (พึงพอใจปานกลาง)	3.27 (พึงพอใจปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.33 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.35 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.34 (พึงพอใจ ปานกลาง)

ตารางที่ 5

แสดงการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามเพศ

ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	3.59 (พึงพอใจมาก)	3.57 (พึงพอใจมาก)	3.58 (พึงพอใจมาก)
มีความเพียงพอของร้านอาหาร และเครื่องดื่ม	3.97 (พึงพอใจมาก)	3.93 (พึงพอใจมาก)	3.95 (พึงพอใจมาก)
ความสะอาด และเหมาะสมของราคาอาหาร และเครื่องดื่ม	3.31 (พึงพอใจปานกลาง)	3.23 (พึงพอใจปานกลาง)	3.27 (พึงพอใจปานกลาง)
มีร้านขายสินค้าเพื่อเป็นที่ระลึก	3.26 (พึงพอใจปานกลาง)	3.15 (พึงพอใจปานกลาง)	3.20 (พึงพอใจปานกลาง)
ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ และสะอาด ถูกสุขลักษณะ	3.10 (พึงพอใจปานกลาง)	3.14 (พึงพอใจปานกลาง)	3.12 (พึงพอใจปานกลาง)
จำนวนถังขยะภายในสวนสัตว์เพียงพอ	4.05 (พึงพอใจมาก)	4.07 (พึงพอใจมาก)	4.06 (พึงพอใจมาก)
โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนเพียงพอ	4.02 (พึงพอใจมาก)	3.94 (พึงพอใจมาก)	3.98 (พึงพอใจมาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเงิน (ตู้ ATM)	3.69 (พึงพอใจมาก)	3.53 (พึงพอใจมาก)	3.61 (พึงพอใจมาก)
ป้ายบอกทิศทาง, แผนที่ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.48 (พึงพอใจมาก)	3.51 (พึงพอใจมาก)	3.49 (พึงพอใจมาก)
ป้ายแสดงข้อมูลของสัตว์ มีความสวยงาม น่าสนใจ ให้ข้อมูลครบถ้วน	3.50 (พึงพอใจมาก)	3.48 (พึงพอใจมาก)	3.49 (พึงพอใจมาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.56 (พึงพอใจมาก)	3.57 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 6

แสดงการจัดการด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามอายุ

ด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์	อายุ					รวม
	< 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.95 (พึงพอใจมาก)	3.96 (พึงพอใจมาก)	4.17 (พึงพอใจมาก)	4.34 (พึงพอใจมากที่สุด)	4.10 (พึงพอใจมาก)	4.09 (พึงพอใจมาก)
จำนวนชนิดของสัตว์ที่จัดแสดงเพียงพอและน่าสนใจ	3.82 (พึงพอใจมาก)	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.82 (พึงพอใจมาก)	4.08 (พึงพอใจมาก)	3.82 (พึงพอใจมาก)	3.83 (พึงพอใจมาก)
มีการนำสัตว์แปลกๆ ใหม่ ๆ เข้ามาเสมอ	3.00 (พึงพอใจปานกลาง)	3.25 (พึงพอใจปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจปานกลาง)	3.58 (พึงพอใจมาก)	3.07 (พึงพอใจปานกลาง)	3.22 (พึงพอใจปานกลาง)
มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่างๆ ได้ชัดเจน และครบถ้วน	3.81 (พึงพอใจมาก)	3.67 (พึงพอใจมาก)	3.87 (พึงพอใจมาก)	3.98 (พึงพอใจมาก)	3.58 (พึงพอใจมาก)	3.81 (พึงพอใจมาก)
มีการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง	4.17 (พึงพอใจมาก)	4.20 (พึงพอใจมาก)	4.10 (พึงพอใจมาก)	4.06 (พึงพอใจมาก)	3.89 (พึงพอใจมาก)	4.11 (พึงพอใจมาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.75 (พึงพอใจมาก)	3.74 (พึงพอใจมาก)	3.84 (พึงพอใจมาก)	4.01 (พึงพอใจมาก)	3.69 (พึงพอใจมาก)	3.81 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 7

แสดงการจัดการด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามอายุ

ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการ	อายุ					รวม
	< 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีการจัดบริการรถฟองเที่ยวชมสวนสัตว์	4.04 (พึงพอใจ มาก)	4.01 (พึงพอใจ มาก)	4.05 (พึงพอใจ มาก)	4.09 (พึงพอใจ มาก)	3.92 (พึงพอใจ มาก)	4.04 (พึงพอใจ มาก)
มีการจัดบริการจักรยานนาวา (เรือถีบ)	3.36 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.21 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.40 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.11 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.92 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจ ปานกลาง)
มีสวนสนุกภายในสวนสัตว์ที่เหมาะสม	3.21 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.23 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.24 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.15 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.87 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.18 (พึงพอใจ ปานกลาง)
สถานที่จัดแสดงความสามารถของสัตว์และการละเล่นต่าง ๆ เหมาะสม	2.84 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.90 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.07 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.09 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.74 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.95 (พึงพอใจ ปานกลาง)
สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัยมีความน่าสนใจ	4.21 (พึงพอใจ มากที่สุด)	4.12 (พึงพอใจ มาก)	4.13 (พึงพอใจ มาก)	3.95 (พึงพอใจ มาก)	3.92 (พึงพอใจ มาก)	4.10 (พึงพอใจ มาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.53 (พึงพอใจ มาก)	3.50 (พึงพอใจ มาก)	3.58 (พึงพอใจ มาก)	3.48 (พึงพอใจ มาก)	3.27 (พึงพอใจ ปาน กลาง)	3.50 (พึงพอใจ มาก)

ตารางที่ 8

แสดงการจัดการด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามอายุ

ด้านสภาพแวดล้อม ภายในสวนสัตว์	อายุ					รวม
	< 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของ สัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม ตามธรรมชาติ	3.85 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)	3.92 (พึงพอใจ มาก)	4.16 (พึงพอใจ มาก)	3.87 (พึงพอใจ มาก)	3.92 (พึงพอใจ มาก)
การดูแลรักษาความสะอาด บริเวณที่อยู่อาศัย ของสัตว์เหมาะสม	3.41 (พึงพอใจ มาก)	3.34 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.64 (พึงพอใจ มาก)	3.94 (พึงพอใจ มาก)	3.66 (พึงพอใจ มาก)	3.58 (พึงพอใจ มาก)
การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับ สัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม	3.32 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.46 (พึงพอใจ มาก)	3.45 (พึงพอใจ มาก)	3.84 (พึงพอใจ มาก)	3.43 (พึงพอใจ มาก)	3.48 (พึงพอใจ มาก)
สถานที่นั่งพักผ่อน ภายในสวนสัตว์เพียงพอ	3.25 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.31 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.45 (พึงพอใจ มาก)	3.80 (พึงพอใจ มาก)	3.30 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.42 (พึงพอใจ มาก)
บรรยากาศความร่มรื่น จากต้นไม้และพันธุ์ไม้	3.60 (พึงพอใจ มาก)	3.68 (พึงพอใจ มาก)	3.89 (พึงพอใจ มาก)	4.01 (พึงพอใจ มาก)	3.58 (พึงพอใจ มาก)	3.76 (พึงพอใจ มาก)
มีความสะอาด และเป็นระเบียบ ของสถานที่	3.92 (พึงพอใจ มาก)	3.92 (พึงพอใจ มาก)	3.98 (พึงพอใจ มาก)	4.11 (พึงพอใจ มาก)	3.87 (พึงพอใจ มาก)	3.96 (พึงพอใจ มาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.56 (พึงพอใจ มาก)	3.59 (พึงพอใจ มาก)	3.72 (พึงพอใจ มาก)	3.98 (พึงพอใจ มาก)	3.62 (พึงพอใจ มาก)	3.69 (พึงพอใจ มาก)

ตารางที่ 9

แสดงการจัดการด้านบุคลลากรของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามอายุ

ด้านการจัดการบุคลากร	อายุ					รวม
	< 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวก ความสะอาดเป็นอย่างดี	3.75 (พึงพอใจ มาก)	3.57 (พึงพอใจ มาก)	3.58 (พึงพอใจ มาก)	3.15 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.23 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.52 (พึงพอใจ มาก)
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติ	2.90 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.14 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.04 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.05 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.53 (พึงพอใจ น้อย)	2.97 (พึงพอใจ ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทดี	2.81 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.96 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.03 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.16 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.76 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.95 (พึงพอใจ ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.17 (พึงพอใจ มาก)	3.96 (พึงพอใจ มาก)	3.96 (พึงพอใจ มาก)	3.93 (พึงพอใจ มาก)	3.89 (พึงพอใจ มาก)	4.01 (พึงพอใจ มาก)
เจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ มีเพียงพอ และเหมาะสม	3.36 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.21 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.40 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.11 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.92 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจ ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.40 (พึงพอใจ ปาน กลาง)	3.37 (พึงพอใจ ปาน กลาง)	3.40 (พึงพอใจ ปาน กลาง)	3.28 (พึงพอใจ ปาน กลาง)	3.07 (พึงพอใจ ปาน กลาง)	3.34 (พึงพอใจ ปาน กลาง)

ตารางที่ 10

แสดงการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามอายุ

ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	อายุ					รวม
	< 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	> 50 ปี	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.41 (พึงพอใจมาก)	3.34 (พึงพอใจปานกลาง)	3.64 (พึงพอใจมาก)	3.94 (พึงพอใจมาก)	3.66 (พึงพอใจมาก)	3.58 (พึงพอใจมาก)
มีความเพียงพอของร้านอาหารและเครื่องดื่ม	3.83 (พึงพอใจมาก)	4.06 (พึงพอใจมาก)	3.92 (พึงพอใจมาก)	4.09 (พึงพอใจมาก)	3.94 (พึงพอใจมาก)	3.95 (พึงพอใจมาก)
ความสะอาด และเหมาะสมของราคาอาหาร และเครื่องดื่ม	3.16 (พึงพอใจปานกลาง)	3.25 (พึงพอใจปานกลาง)	3.29 (พึงพอใจปานกลาง)	3.41 (พึงพอใจมาก)	3.33 (พึงพอใจปานกลาง)	3.27 (พึงพอใจปานกลาง)
มีร้านขายสินค้าเพื่อเป็นที่ระลึก	3.09 (พึงพอใจปานกลาง)	3.09 (พึงพอใจปานกลาง)	3.37 (พึงพอใจปานกลาง)	3.12 (พึงพอใจปานกลาง)	3.46 (พึงพอใจมาก)	3.20 (พึงพอใจปานกลาง)
ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ และสะอาด ถูกสุขลักษณะ	3.01 (พึงพอใจปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจปานกลาง)	3.18 (พึงพอใจปานกลาง)	3.15 (พึงพอใจปานกลาง)	3.05 (พึงพอใจปานกลาง)	3.12 (พึงพอใจปานกลาง)
จำนวนถังขยะภายในสวนสัตว์เพียงพอ	4.13 (พึงพอใจมาก)	3.84 (พึงพอใจมาก)	3.98 (พึงพอใจมาก)	4.16 (พึงพอใจมาก)	4.23 (พึงพอใจมากที่สุด)	4.06 (พึงพอใจมาก)
โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนเพียงพอ	3.85 (พึงพอใจมาก)	3.95 (พึงพอใจมาก)	4.04 (พึงพอใจมาก)	4.08 (พึงพอใจมาก)	4.02 (พึงพอใจมาก)	3.98 (พึงพอใจมาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเงิน (ตู้ ATM)	3.51 (พึงพอใจมาก)	3.65 (พึงพอใจมาก)	3.71 (พึงพอใจมาก)	3.55 (พึงพอใจมาก)	3.64 (พึงพอใจมาก)	3.61 (พึงพอใจมาก)
ป้ายบอกทิศทาง, แผนที่ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.43 (พึงพอใจมาก)	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.48 (พึงพอใจมาก)	3.55 (พึงพอใจมาก)	3.43 (พึงพอใจมาก)	3.49 (พึงพอใจมาก)
ป้ายแสดงข้อมูลของสัตว์ มีความสวยงาม น่าสนใจ ให้ข้อมูลครบถ้วน	3.29 (พึงพอใจปานกลาง)	3.71 (พึงพอใจมาก)	3.65 (พึงพอใจมาก)	3.52 (พึงพอใจมาก)	3.28 (พึงพอใจปานกลาง)	3.49 (พึงพอใจมาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.47 (พึงพอใจมาก)	3.57 (พึงพอใจมาก)	3.63 (พึงพอใจมาก)	3.66 (พึงพอใจมาก)	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.57 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 11

แสดงการจัดการด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามเขตที่พักอาศัย

ด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์	เขตที่พักอาศัย				รวม
	เขตดุสิต กทม.	ต่างเขต กทม.	ต่างจังหวัด	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	4.08 (พึงพอใจ มาก)	4.12 (พึงพอใจ มาก)	4.06 (พึงพอใจ มาก)	4.40 (พึงพอใจ มาก)	4.09 (พึงพอใจ มาก)
จำนวน/ชนิดของสัตว์ที่จัดแสดง เพียงพอและน่าสนใจ	3.85 (พึงพอใจ มาก)	3.86 (พึงพอใจ มาก)	3.79 (พึงพอใจ มาก)	4.10 (พึงพอใจ มาก)	3.83 (พึงพอใจ มาก)
มีการนำสัตว์แปลกๆ ใหม่ ๆ เข้ามาเสมอ	3.11 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.21 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.60 (พึงพอใจ มาก)	3.22 (พึงพอใจ ปานกลาง)
มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่างๆ ได้ชัดเจน และครบถ้วน	3.85 (พึงพอใจ มาก)	3.86 (พึงพอใจ มาก)	3.77 (พึงพอใจ มาก)	3.80 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)
มีการรักษาความปลอดภัย อย่างทั่วถึง	4.19 (พึงพอใจ มาก)	4.07 (พึงพอใจ มาก)	4.11 (พึงพอใจ มาก)	4.10 (พึงพอใจ มาก)	4.11 (พึงพอใจ มาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.82 (พึงพอใจ มาก)	3.83 (พึงพอใจ มาก)	3.79 (พึงพอใจ มาก)	4.00 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)

ตารางที่ 12

แสดงการจัดการด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการของสวนสัตว์ดุสิตจำแนกตามเขตที่พักอาศัย

ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	เขตที่พักอาศัย				รวม
	เขตดุสิต กทม.	ต่างเขต กทม.	ต่างจังหวัด	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
มีการจัดบริการรถพ่วงเที่ยวชมสวนสัตว์	4.08 (พึงพอใจ มาก)	4.02 (พึงพอใจ มาก)	4.04 (พึงพอใจ มาก)	3.90 (พึงพอใจ มาก)	4.04 (พึงพอใจ มาก)
มีการจัดบริการจักรยานนาวา (เรือถีบ)	3.39 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.20 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.25 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.30 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจ ปานกลาง)
มีส่วนสนุกภายในสวนสัตว์ที่เหมาะสม	3.39 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.21 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.06 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.50 (พึงพอใจ มาก)	3.18 (พึงพอใจ ปานกลาง)
สถานที่จัดแสดงความสามารถของสัตว์และการละเล่นต่าง ๆ เหมาะสม	2.85 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.97 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.93 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.50 (พึงพอใจ มาก)	2.95 (พึงพอใจ ปานกลาง)
สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัยมีความน่าสนใจ	4.32 (พึงพอใจ มากที่สุด)	4.10 (พึงพอใจ มาก)	4.04 (พึงพอใจ มาก)	3.60 (พึงพอใจ มาก)	4.10 (พึงพอใจ มาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.61 (พึงพอใจ มาก)	3.50 (พึงพอใจ มาก)	3.46 (พึงพอใจ มาก)	3.56 (พึงพอใจ มาก)	3.50 (พึงพอใจ มาก)

ตารางที่ 13

แสดงการจัดการด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามเขตที่พักอาศัย

ด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์	เขตที่พักอาศัย				รวม
	เขตดุสิต	ต่างเขต	ต่างจังหวัด	อื่น ๆ	
	กทม.	กทม.	ต่างจังหวัด	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ	3.90 (พึงพอใจมาก)	4.04 (พึงพอใจมาก)	3.84 (พึงพอใจมาก)	4.00 (พึงพอใจมาก)	3.92 (พึงพอใจมาก)
การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่อยู่อาศัยของสัตว์เหมาะสม	3.56 (พึงพอใจมาก)	3.62 (พึงพอใจมาก)	3.55 (พึงพอใจมาก)	3.70 (พึงพอใจมาก)	3.58 (พึงพอใจมาก)
การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม	3.43 (พึงพอใจมาก)	3.52 (พึงพอใจมาก)	3.46 (พึงพอใจมาก)	3.70 (พึงพอใจมาก)	3.48 (พึงพอใจมาก)
สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์เพียงพอ	3.30 (พึงพอใจปานกลาง)	3.46 (พึงพอใจมาก)	3.43 (พึงพอใจมาก)	3.50 (พึงพอใจมาก)	3.42 (พึงพอใจมาก)
บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้	3.64 (พึงพอใจมาก)	3.72 (พึงพอใจมาก)	3.82 (พึงพอใจมาก)	4.10 (พึงพอใจมาก)	3.76 (พึงพอใจมาก)
มีความสะอาด และเป็นระเบียบของสถานที่	3.97 (พึงพอใจมาก)	3.97 (พึงพอใจมาก)	3.95 (พึงพอใจมาก)	4.00 (พึงพอใจมาก)	3.96 (พึงพอใจมาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.63 (พึงพอใจมาก)	3.72 (พึงพอใจมาก)	3.67 (พึงพอใจมาก)	3.83 (พึงพอใจมาก)	3.69 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 14

แสดงการจัดการด้านบุคลากรของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามเขตที่พักอาศัย

ด้านการจัดการบุคลากร	เขตที่พักอาศัย				รวม
	เขตดุสิต กทม.	ต่างเขต กทม.	ต่างจังหวัด	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.85 (พึงพอใจ มาก)	3.43 (พึงพอใจ มาก)	3.46 (พึงพอใจ มาก)	3.30 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.52 (พึงพอใจ มาก)
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	3.01 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.91 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.96 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.50 (พึงพอใจ มาก)	2.97 (พึงพอใจ ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีมารยาทดี	2.92 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.00 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.92 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.20 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.95 (พึงพอใจ ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.14 (พึงพอใจ มาก)	4.02 (พึงพอใจ มาก)	3.98 (พึงพอใจ มาก)	3.50 (พึงพอใจ มาก)	4.01 (พึงพอใจ มาก)
เจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ มีเพียงพอ และเหมาะสม	3.39 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.20 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.25 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.30 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจ ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.46 (พึงพอใจ มาก)	3.31 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.31 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.36 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.34 (พึงพอใจ ปานกลาง)

ตารางที่ 15

แสดงการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิตจำแนกตามเขตที่พักอาศัย

ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	เขตที่พักอาศัย				รวม
	เขตดุสิตกทม.	ต่างเขต กทม.	ต่างจังหวัด	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.56 (พึงพอใจมาก)	3.62 (พึงพอใจมาก)	3.55 (พึงพอใจมาก)	3.70 (พึงพอใจมาก)	3.58 (พึงพอใจมาก)
มีความเพียงพอของร้านอาหาร และเครื่องดื่ม	3.95 (พึงพอใจมาก)	3.94 (พึงพอใจมาก)	3.94 (พึงพอใจมาก)	4.10 (พึงพอใจมาก)	3.95 (พึงพอใจมาก)
ความสะดวก และเหมาะสมของราคาอาหาร และเครื่องดื่ม	3.14 (พึงพอใจปานกลาง)	3.29 (พึงพอใจปานกลาง)	3.27 (พึงพอใจปานกลาง)	3.90 (พึงพอใจมาก)	3.27 (พึงพอใจปานกลาง)
มีร้านขายสินค้าเพื่อเป็นที่ระลึก	3.02 (พึงพอใจปานกลาง)	3.33 (พึงพอใจปานกลาง)	3.16 (พึงพอใจปานกลาง)	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.20 (พึงพอใจปานกลาง)
ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ และสะอาด ถูกสุขลักษณะ	3.00 (พึงพอใจปานกลาง)	3.17 (พึงพอใจปานกลาง)	3.10 (พึงพอใจปานกลาง)	3.70 (พึงพอใจมาก)	3.12 (พึงพอใจปานกลาง)
จำนวนถังขยะภายในสวนสัตว์เพียงพอ	4.04 (พึงพอใจมาก)	4.00 (พึงพอใจมาก)	4.10 (พึงพอใจมาก)	4.30 (พึงพอใจมากที่สุด)	4.06 (พึงพอใจมาก)
โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนเพียงพอ	3.87 (พึงพอใจมาก)	4.02 (พึงพอใจมาก)	3.98 (พึงพอใจมาก)	4.10 (พึงพอใจมาก)	3.98 (พึงพอใจมาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเงิน (ตู้ ATM)	3.59 (พึงพอใจมาก)	3.69 (พึงพอใจมาก)	3.54 (พึงพอใจมาก)	3.80 (พึงพอใจมาก)	3.61 (พึงพอใจมาก)
ป้ายบอกทิศทาง, แผนที่ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.29 (พึงพอใจปานกลาง)	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.49 (พึงพอใจมาก)	3.50 (พึงพอใจมาก)	3.49 (พึงพอใจมาก)
ป้ายแสดงข้อมูลของสัตว์ มีความสวยงาม น่าสนใจ ให้ข้อมูลครบถ้วน	3.33 (พึงพอใจปานกลาง)	3.59 (พึงพอใจมาก)	3.46 (พึงพอใจมาก)	3.90 (พึงพอใจมาก)	3.49 (พึงพอใจมาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.48 (พึงพอใจมาก)	3.62 (พึงพอใจมาก)	3.56 (พึงพอใจมาก)	3.86 (พึงพอใจมาก)	3.57 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 16

แสดงการจัดการด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์	ระดับการศึกษา				รวม
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	>ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.66 (พึงพอใจ มาก)	4.11 (พึงพอใจ มาก)	4.10 (พึงพอใจ มาก)	4.29 (พึงพอใจ มากที่สุด)	4.09 (พึงพอใจ มาก)
จำนวนชนิดของสัตว์ที่จัดแสดงเพียงพอและน่าสนใจ	3.79 (พึงพอใจ มาก)	3.87 (พึงพอใจ มาก)	3.85 (พึงพอใจ มาก)	3.67 (พึงพอใจ มาก)	3.83 (พึงพอใจ มาก)
มีการนำสัตว์แปลกๆ ใหม่ ๆ เข้ามาเสมอ	2.83 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.15 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.30 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.18 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.22 (พึงพอใจ ปานกลาง)
มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่างๆ ได้ชัดเจนและครบถ้วน	3.83 (พึงพอใจ มาก)	3.85 (พึงพอใจ มาก)	3.79 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)
มีการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง	4.25 (พึงพอใจ มากที่สุด)	4.11 (พึงพอใจ มาก)	4.10 (พึงพอใจ มาก)	4.08 (พึงพอใจ มาก)	4.11 (พึงพอใจ มาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.67 (พึงพอใจ มาก)	3.82 (พึงพอใจ มาก)	3.83 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)

ตารางที่ 17

แสดงจัดการด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	ระดับการศึกษา				รวม
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	>ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีการจัดบริการรถพ่วงเที่ยวชมสวนสัตว์	4.00 (พึงพอใจมาก)	4.08 (พึงพอใจมาก)	4.00 (พึงพอใจมาก)	4.13 (พึงพอใจมาก)	4.04 (พึงพอใจมาก)
มีการจัดบริการจักรยานนาวา (เรือถีบ)	3.50 (พึงพอใจมาก)	3.33 (พึงพอใจปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจปานกลาง)	2.86 (พึงพอใจปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจปานกลาง)
มีสวนสนุกภายในสวนสัตว์ที่เหมาะสม	3.58 (พึงพอใจมาก)	3.13 (พึงพอใจปานกลาง)	3.24 (พึงพอใจปานกลาง)	2.67 (พึงพอใจปานกลาง)	3.18 (พึงพอใจปานกลาง)
สถานที่จัดแสดงความสามารถของสัตว์และการละเล่นต่าง ๆ เหมาะสม	2.75 (พึงพอใจปานกลาง)	2.85 (พึงพอใจปานกลาง)	3.08 (พึงพอใจปานกลาง)	2.56 (พึงพอใจปานกลาง)	2.95 (พึงพอใจปานกลาง)
สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัยมีความน่าสนใจ	4.50 (พึงพอใจมากที่สุด)	4.12 (พึงพอใจมาก)	4.09 (พึงพอใจมาก)	3.86 (พึงพอใจมาก)	4.10 (พึงพอใจมาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.66 (พึงพอใจมาก)	3.50 (พึงพอใจมาก)	3.53 (พึงพอใจมาก)	3.22 (พึงพอใจปานกลาง)	3.50 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 18

แสดงการจัดการด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์	ระดับการศึกษา				รวม
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	>ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ	3.87 (พึงพอใจมาก)	3.86 (พึงพอใจมาก)	3.99 (พึงพอใจมาก)	3.75 (พึงพอใจมาก)	3.92 (พึงพอใจมาก)
การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่อยู่อาศัยของสัตว์เหมาะสม	3.41 (พึงพอใจมาก)	3.49 (พึงพอใจมาก)	3.66 (พึงพอใจมาก)	3.51 (พึงพอใจมาก)	3.58 (พึงพอใจมาก)
การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม	3.04 (พึงพอใจปานกลาง)	3.40 (พึงพอใจปานกลาง)	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.35 (พึงพอใจปานกลาง)	3.48 (พึงพอใจมาก)
สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์เพียงพอ	3.12 (พึงพอใจปานกลาง)	3.31 (พึงพอใจปานกลาง)	3.52 (พึงพอใจมาก)	3.35 (พึงพอใจปานกลาง)	3.42 (พึงพอใจมาก)
บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้	3.41 (พึงพอใจมาก)	3.68 (พึงพอใจมาก)	3.82 (พึงพอใจมาก)	3.91 (พึงพอใจมาก)	3.76 (พึงพอใจมาก)
มีความสะอาด และเป็นระเบียบของสถานที่	3.75 (พึงพอใจมาก)	3.99 (พึงพอใจมาก)	3.99 (พึงพอใจมาก)	3.86 (พึงพอใจมาก)	3.96 (พึงพอใจมาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.43 (พึงพอใจมาก)	3.62 (พึงพอใจมาก)	3.76 (พึงพอใจมาก)	3.62 (พึงพอใจมาก)	3.69 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 19

แสดงการจัดการด้านบุคลากรของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการจัดการบุคลากร	ระดับการศึกษา				รวม
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	>ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	4.16 (พึงพอใจ มาก)	3.60 (พึงพอใจ มาก)	3.48 (พึงพอใจ มาก)	3.02 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.52 (พึงพอใจ มาก)
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	2.91 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.87 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.09 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.56 (พึงพอใจ น้อย)	2.97 (พึงพอใจ ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทดี	2.91 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.82 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.08 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.62 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.95 (พึงพอใจ ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.41 (พึงพอใจ มากที่สุด)	4.08 (พึงพอใจ มาก)	3.95 (พึงพอใจ มาก)	3.86 (พึงพอใจ มาก)	4.01 (พึงพอใจ มาก)
เจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ มีเพียงพอ และเหมาะสม	3.50 (พึงพอใจ มาก)	3.33 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.86 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจ ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.58 (พึงพอใจ มาก)	3.34 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.37 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.98 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.34 (พึงพอใจ ปานกลาง)

ตารางที่ 20

แสดงการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	ระดับการศึกษา				รวม
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	>ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.41 (พึงพอใจมาก)	3.49 (พึงพอใจมาก)	3.66 (พึงพอใจมาก)	3.51 (พึงพอใจมาก)	3.58 (พึงพอใจมาก)
มีความเพียงพอของร้านอาหาร และเครื่องดื่ม	3.91 (พึงพอใจมาก)	3.83 (พึงพอใจมาก)	4.02 (พึงพอใจมาก)	3.91 (พึงพอใจมาก)	3.95 (พึงพอใจมาก)
ความสะดวก และเหมาะสมของราคาอาหาร และเครื่องดื่ม	3.45 (พึงพอใจมาก)	3.07 (พึงพอใจปานกลาง)	3.37 (พึงพอใจปานกลาง)	3.16 (พึงพอใจปานกลาง)	3.27 (พึงพอใจปานกลาง)
มีร้านขายสินค้าเพื่อเป็นที่ระลึก	3.33 (พึงพอใจปานกลาง)	3.01 (พึงพอใจปานกลาง)	3.33 (พึงพอใจปานกลาง)	2.97 (พึงพอใจปานกลาง)	3.20 (พึงพอใจปานกลาง)
ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ และสะอาด ถูกสุขลักษณะ	2.95 (พึงพอใจปานกลาง)	3.05 (พึงพอใจปานกลาง)	3.23 (พึงพอใจปานกลาง)	2.83 (พึงพอใจปานกลาง)	3.12 (พึงพอใจปานกลาง)
จำนวนถังขยะภายในสวนสัตว์เพียงพอ	4.25 (พึงพอใจมากที่สุด)	4.04 (พึงพอใจมาก)	4.08 (พึงพอใจมาก)	3.86 (พึงพอใจมาก)	4.06 (พึงพอใจมาก)
โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนเพียงพอ	3.87 (พึงพอใจมาก)	3.87 (พึงพอใจมาก)	4.06 (พึงพอใจมาก)	3.86 (พึงพอใจมาก)	3.98 (พึงพอใจมาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเงิน (ตู้ ATM)	3.41 (พึงพอใจมาก)	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.67 (พึงพอใจมาก)	3.37 (พึงพอใจปานกลาง)	3.61 (พึงพอใจมาก)
ป้ายบอกทิศทาง, แผนที่ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.16 (พึงพอใจปานกลาง)	3.54 (พึงพอใจมาก)	3.49 (พึงพอใจมาก)	3.56 (พึงพอใจมาก)	3.49 (พึงพอใจมาก)
ป้ายแสดงข้อมูลของสัตว์ มีความสวยงาม น่าสนใจ ให้ข้อมูลครบถ้วน	3.12 (พึงพอใจปานกลาง)	3.40 (พึงพอใจปานกลาง)	3.57 (พึงพอใจมาก)	3.54 (พึงพอใจมาก)	3.49 (พึงพอใจมาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.49 (พึงพอใจมาก)	3.49 (พึงพอใจมาก)	3.65 (พึงพอใจมาก)	3.46 (พึงพอใจมาก)	3.57 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 21

แสดงการจัดการด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามอาชีพ

ด้านการดำเนินงาน ของสวนสัตว์	อาชีพ					รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.94 (พึงพอใจ มาก)	4.15 (พึงพอใจ มาก)	4.18 (พึงพอใจ มาก)	4.13 (พึงพอใจ มาก)	4.09 (พึงพอใจ มาก)	4.09 (พึงพอใจ มาก)
จำนวน/ชนิดของสัตว์ที่จัดแสดง เพียงพอและน่าสนใจ	3.82 (พึงพอใจ มาก)	3.87 (พึงพอใจ มาก)	3.77 (พึงพอใจ มาก)	3.96 (พึงพอใจ มาก)	3.45 (พึงพอใจ มาก)	3.83 (พึงพอใจ มาก)
มีการนำสัตว์แปลกๆ ใหม่ ๆ เข้ามาเสมอ	3.02 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.47 (พึงพอใจ มาก)	3.17 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.31 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.81 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.22 (พึงพอใจ ปานกลาง)
มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้ชัดเจน และครบถ้วน	3.81 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)	3.88 (พึงพอใจ มาก)	3.78 (พึงพอใจ มาก)	3.45 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)
มีการรักษาความปลอดภัย อย่างทั่วถึง	4.17 (พึงพอใจ มาก)	4.16 (พึงพอใจ มาก)	4.07 (พึงพอใจ มาก)	4.00 (พึงพอใจ มาก)	4.09 (พึงพอใจ มาก)	4.11 (พึงพอใจ มาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.75 (พึงพอใจ มาก)	3.89 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)	3.84 (พึงพอใจ มาก)	3.58 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)

ตารางที่ 22

แสดงการจัดการด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามอาชีพ

ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการ	อาชีพ					รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีการจัดบริการรถพ่วงเที่ยวชม สวนสัตว์	4.02 (พึงพอใจ มาก)	4.04 (พึงพอใจ มาก)	4.08 (พึงพอใจ มาก)	3.96 (พึงพอใจ มาก)	4.18 (พึงพอใจ มาก)	4.04 (พึงพอใจ มาก)
มีการจัดบริการจักรยานนาва (เรือถีบ)	3.38 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.31 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.33 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.01 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.45 (พึงพอใจ น้อย)	3.26 (พึงพอใจ ปานกลาง)
มีส่วนสนุกภายในสวนสัตว์ที่ เหมาะสม	3.22 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.34 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.15 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.01 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.45 (พึงพอใจ น้อย)	3.18 (พึงพอใจ ปานกลาง)
สถานที่จัดแสดงความสามารถ ของสัตว์และการละเล่นต่าง ๆ เหมาะสม	2.87 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.11 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.96 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.96 (พึงพอใจ ปานกลาง)	1.90 (พึงพอใจ น้อย)	2.95 (พึงพอใจ ปานกลาง)
สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัย มีความน่าสนใจ	4.20 (พึงพอใจ มาก)	4.12 (พึงพอใจ มาก)	4.10 (พึงพอใจ มาก)	3.90 (พึงพอใจ มาก)	4.09 (พึงพอใจ มาก)	4.10 (พึงพอใจ มาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.54 (พึงพอใจ มาก)	3.58 (พึงพอใจ มาก)	3.52 (พึงพอใจ มาก)	3.37 (พึงพอใจ ปาน กลาง)	3.01 (พึงพอใจ ปาน กลาง)	3.50 (พึงพอใจ มาก)

ตารางที่ 23

แสดงการจัดการด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามอาชีพ

ด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์	อาชีพ					รวม
	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ	3.86 (พึงพอใจมาก)	3.96 (พึงพอใจมาก)	3.92 (พึงพอใจมาก)	4.04 (พึงพอใจมาก)	3.45 (พึงพอใจมากที่สุด)	3.92 (พึงพอใจมาก)
การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่อยู่อาศัยของสัตว์เหมาะสม	3.40 (พึงพอใจปานกลาง)	3.62 (พึงพอใจมาก)	3.64 (พึงพอใจมาก)	3.77 (พึงพอใจมาก)	3.36 (พึงพอใจปานกลาง)	3.58 (พึงพอใจมาก)
การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม	3.36 (พึงพอใจปานกลาง)	3.62 (พึงพอใจมาก)	3.43 (พึงพอใจมาก)	3.66 (พึงพอใจมาก)	2.81 (พึงพอใจปานกลาง)	3.48 (พึงพอใจมาก)
สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์เพียงพอ	3.25 (พึงพอใจปานกลาง)	3.51 (พึงพอใจมาก)	3.45 (พึงพอใจมาก)	3.56 (พึงพอใจมาก)	3.18 (พึงพอใจปานกลาง)	3.42 (พึงพอใจมาก)
บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.81 (พึงพอใจมาก)	3.86 (พึงพอใจมาก)	3.83 (พึงพอใจมาก)	3.72 (พึงพอใจมาก)	3.76 (พึงพอใจมาก)
มีความสะอาด และเป็นระเบียบของสถานที่	3.93 (พึงพอใจมาก)	3.95 (พึงพอใจมาก)	4.05 (พึงพอใจมาก)	3.95 (พึงพอใจมาก)	3.81 (พึงพอใจมาก)	3.96 (พึงพอใจมาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.57 (พึงพอใจมาก)	3.75 (พึงพอใจมาก)	3.72 (พึงพอใจมาก)	3.80 (พึงพอใจมาก)	3.39 (พึงพอใจปานกลาง)	3.69 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 24

แสดงการจัดการด้านบุคลากรของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามอาชีพ

ด้านการจัดการบุคลากร	อาชีพ					รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.76 (พึงพอใจ มาก)	3.55 (พึงพอใจ มาก)	3.56 (พึงพอใจ มาก)	3.09 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.81 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.52 (พึงพอใจ มาก)
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	2.91 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.87 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.86 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.18 (พึงพอใจ น้อย)	2.97 (พึงพอใจ ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมีมารยาทดี	2.85 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.17 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.95 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.95 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.00 (พึงพอใจ น้อย)	2.95 (พึงพอใจ ปานกลาง)
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.18 (พึงพอใจ มาก)	4.02 (พึงพอใจ มาก)	3.96 (พึงพอใจ มาก)	3.83 (พึงพอใจ มาก)	3.72 (พึงพอใจ มาก)	4.01 (พึงพอใจ มาก)
เจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ มีเพียงพอ และเหมาะสม	3.38 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.31 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.33 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.01 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.45 (พึงพอใจ น้อย)	3.26 (พึงพอใจ ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.41 (พึงพอใจ มาก)	3.46 (พึงพอใจ มาก)	3.33 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.15 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.63 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.34 (พึงพอใจ ปานกลาง)

ตารางที่ 25

แสดงการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามอาชีพ

ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ความสะอาด	อาชีพ					รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม และเพียงพอ	3.40 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.62 (พึงพอใจ มาก)	3.64 (พึงพอใจ มาก)	3.77 (พึงพอใจ มาก)	3.36 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.58 (พึงพอใจ มาก)
มีความเพียงพอของร้านอาหาร และเครื่องดื่ม	3.85 (พึงพอใจ มาก)	4.00 (พึงพอใจ มาก)	3.92 (พึงพอใจ มาก)	4.10 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)	3.95 (พึงพอใจ มาก)
ความสะอาด และเหมาะสม ของราคาอาหาร และเครื่องดื่ม	3.14 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.46 (พึงพอใจ มาก)	3.21 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.22 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.63 (พึงพอใจ มาก)	3.27 (พึงพอใจ ปานกลาง)
มีร้านขายสินค้าเพื่อเป็นที่ระลึก	3.09 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.32 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.36 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.93 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.45 (พึงพอใจ มาก)	3.20 (พึงพอใจ ปานกลาง)
ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ และ สะอาด ถูกสุขลักษณะ	2.98 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.28 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.15 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.03 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.45 (พึงพอใจ มาก)	3.12 (พึงพอใจ ปานกลาง)
จำนวนถังขยะภายในสวนสัตว์ เพียงพอ	4.13 (พึงพอใจ มาก)	4.02 (พึงพอใจ มาก)	4.01 (พึงพอใจ มาก)	4.03 (พึงพอใจ มาก)	4.27 (พึงพอใจ มากที่สุด)	4.06 (พึงพอใจ มาก)
โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวน เพียงพอ	3.85 (พึงพอใจ มาก)	3.98 (พึงพอใจ มาก)	4.04 (พึงพอใจ มาก)	4.12 (พึงพอใจ มาก)	3.90 (พึงพอใจ มาก)	3.98 (พึงพอใจ มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกด้าน การเงิน (ตู้ ATM)	3.50 (พึงพอใจ มาก)	3.68 (พึงพอใจ มาก)	3.69 (พึงพอใจ มาก)	3.54 (พึงพอใจ มาก)	3.63 (พึงพอใจ มาก)	3.61 (พึงพอใจ มาก)
ป้ายบอกทิศทาง, แผนที่ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.43 (พึงพอใจ มาก)	3.56 (พึงพอใจ มาก)	3.49 (พึงพอใจ มาก)	3.53 (พึงพอใจ มาก)	3.36 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.49 (พึงพอใจ มาก)
ป้ายแสดงข้อมูลของสัตว์ มีความสวยงาม น่าสนใจ ให้ข้อมูลครบถ้วน	3.28 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.69 (พึงพอใจ มาก)	3.52 (พึงพอใจ มาก)	3.53 (พึงพอใจ มาก)	3.36 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.49 (พึงพอใจ มาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.47 (พึงพอใจ มาก)	3.66 (พึงพอใจ มาก)	3.60 (พึงพอใจ มาก)	3.58 (พึงพอใจ มาก)	3.62 (พึงพอใจ มาก)	3.57 (พึงพอใจ มาก)

ตารางที่ 26

แสดงการจัดการด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามรายได้

ด้านการดำเนินงาน ของสวนสัตว์	รายได้ต่อเดือน				รวม
	< 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	>30,000	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.94 (พึงพอใจ มาก)	4.14 (พึงพอใจ มาก)	4.16 (พึงพอใจ มาก)	4.15 (พึงพอใจ มาก)	4.09 (พึงพอใจ มาก)
จำนวน/ชนิดของสัตว์ที่จัดแสดง เพียงพอและน่าสนใจ	3.82 (พึงพอใจ มาก)	3.82 (พึงพอใจ มาก)	3.85 (พึงพอใจ มาก)	3.84 (พึงพอใจ มาก)	3.83 (พึงพอใจ มาก)
มีการนำสัตว์แปลกๆ ใหม่ ๆ เข้ามาเสมอ	3.02 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.31 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.29 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.29 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.22 (พึงพอใจ ปานกลาง)
มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่างๆ ได้ชัดเจน และครบถ้วน	3.81 (พึงพอใจ มาก)	3.77 (พึงพอใจ มาก)	3.85 (พึงพอใจ มาก)	3.84 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)
มีการรักษาความปลอดภัย อย่างทั่วถึง	4.17 (พึงพอใจ มาก)	4.03 (พึงพอใจ มาก)	4.17 (พึงพอใจ มาก)	4.03 (พึงพอใจ มาก)	4.11 (พึงพอใจ มาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.75 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)	3.87 (พึงพอใจ มาก)	3.83 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)

ตารางที่ 27

แสดงการจัดการด้านการจัดการกิจกรรมนันทนาการของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามรายได้

ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการ	รายได้ต่อเดือน				รวม
	< 10,000	10,001-20,000	20,001- 30,000	>30,000	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีการจัดบริการรถพ่วงเที่ยวชม สวนสัตว์	4.02 (พึงพอใจ มาก)	3.99 (พึงพอใจ มาก)	4.13 (พึงพอใจ มาก)	3.98 (พึงพอใจ มาก)	4.04 (พึงพอใจ มาก)
มีการจัดบริการจักรยานนาวา (เรือถีบ)	3.38 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.21 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.35 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.92 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจ ปานกลาง)
มีส่วนสนุกภายในสวนสัตว์ที่ เหมาะสม	3.22 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.24 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.21 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.91 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.18 (พึงพอใจ ปานกลาง)
สถานที่จัดแสดงความสามารถ ของสัตว์และการละเล่นต่าง ๆ เหมาะสม	2.87 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.99 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.02 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.85 (พึงพอใจ ปานกลาง)	2.95 (พึงพอใจ ปานกลาง)
สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัย มีความน่าสนใจ	4.20 (พึงพอใจ มาก)	4.07 (พึงพอใจ มาก)	4.14 (พึงพอใจ มาก)	3.89 (พึงพอใจ มาก)	4.10 (พึงพอใจ มาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.54 (พึงพอใจ มาก)	3.50 (พึงพอใจ มาก)	3.57 (พึงพอใจ มาก)	3.31 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.50 (พึงพอใจ มาก)

ตารางที่ 28

แสดงการจัดการด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามรายได้

ด้านสภาพแวดล้อม ภายในสวนสัตว์	รายได้ต่อเดือน				รวม
	< 10,000	10,001-20,000	20,001- 30,000	>30,000	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์ แต่ละชนิดมีความเหมาะสม ตามธรรมชาติ	3.86 (พึงพอใจ มาก)	3.93 (พึงพอใจ มาก)	3.92 (พึงพอใจ มาก)	4.00 (พึงพอใจ มาก)	3.92 (พึงพอใจ มาก)
การดูแลรักษาความสะดวกบริเวณ ที่อยู่อาศัยของสัตว์เหมาะสม	3.40 (พึงพอใจ มาก)	3.66 (พึงพอใจ มาก)	3.60 (พึงพอใจ มาก)	3.73 (พึงพอใจ มาก)	3.58 (พึงพอใจ มาก)
การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์ แต่ละชนิดมีความเหมาะสม	3.36 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.52 (พึงพอใจ มาก)	3.53 (พึงพอใจ มาก)	3.56 (พึงพอใจ มาก)	3.48 (พึงพอใจ มาก)
สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์ เพียงพอ	3.25 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.45 (พึงพอใจ มาก)	3.49 (พึงพอใจ มาก)	3.56 (พึงพอใจ มาก)	3.42 (พึงพอใจ มาก)
บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้ และพันธุ์ไม้	3.60 (พึงพอใจ มาก)	3.72 (พึงพอใจ มาก)	3.89 (พึงพอใจ มาก)	3.91 (พึงพอใจ มาก)	3.76 (พึงพอใจ มาก)
มีความสะอาด และเป็นระเบียบ ของสถานที่	3.93 (พึงพอใจ มาก)	3.90 (พึงพอใจ มาก)	4.03 (พึงพอใจ มาก)	4.03 (พึงพอใจ มาก)	3.96 (พึงพอใจ มาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.57 (พึงพอใจ มาก)	3.70 (พึงพอใจ มาก)	3.74 (พึงพอใจ มาก)	3.80 (พึงพอใจ มาก)	3.69 (พึงพอใจ มาก)

ตารางที่ 29

แสดงการจัดการด้านบุคลากรของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามรายได้

ด้านการจัดการบุคลากร	รายได้ต่อเดือน				รวม
	< 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	>30,000	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.76 (พึงพอใจมาก)	3.38 (พึงพอใจปานกลาง)	3.63 (พึงพอใจมาก)	3.07 (พึงพอใจปานกลาง)	3.52 (พึงพอใจมาก)
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	2.91 (พึงพอใจปานกลาง)	3.05 (พึงพอใจปานกลาง)	3.05 (พึงพอใจปานกลาง)	2.75 (พึงพอใจปานกลาง)	2.97 (พึงพอใจปานกลาง)
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทดี	2.85 (พึงพอใจปานกลาง)	3.03 (พึงพอใจปานกลาง)	3.03 (พึงพอใจปานกลาง)	2.85 (พึงพอใจปานกลาง)	2.95 (พึงพอใจปานกลาง)
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.18 (พึงพอใจมาก)	3.92 (พึงพอใจมาก)	4.01 (พึงพอใจมาก)	3.84 (พึงพอใจมาก)	4.01 (พึงพอใจมาก)
เจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ มีเพียงพอ และเหมาะสม	3.38 (พึงพอใจปานกลาง)	3.21 (พึงพอใจปานกลาง)	3.35 (พึงพอใจปานกลาง)	2.92 (พึงพอใจปานกลาง)	3.26 (พึงพอใจปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.41 (พึงพอใจมาก)	3.32 (พึงพอใจปานกลาง)	3.41 (พึงพอใจมาก)	3.09 (พึงพอใจปานกลาง)	3.34 (พึงพอใจปานกลาง)

ตารางที่ 30

แสดงการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามรายได้

ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	รายได้ต่อเดือน				รวม
	< 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	>30,000	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.40 (พึงพอใจปานกลาง)	3.66 (พึงพอใจมาก)	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.73 (พึงพอใจมาก)	3.58 (พึงพอใจมาก)
มีความเพียงพอของร้านอาหาร และเครื่องดื่ม	3.85 (พึงพอใจมาก)	3.96 (พึงพอใจมาก)	3.97 (พึงพอใจมาก)	4.08 (พึงพอใจมาก)	3.95 (พึงพอใจมาก)
ความสะอาด และเหมาะสมของราคาอาหาร และเครื่องดื่ม	3.14 (พึงพอใจปานกลาง)	3.40 (พึงพอใจปานกลาง)	3.29 (พึงพอใจปานกลาง)	3.22 (พึงพอใจปานกลาง)	3.27 (พึงพอใจปานกลาง)
มีร้านขายสินค้าเพื่อเป็นที่ระลึก	3.09 (พึงพอใจปานกลาง)	3.36 (พึงพอใจปานกลาง)	3.12 (พึงพอใจปานกลาง)	3.28 (พึงพอใจปานกลาง)	3.20 (พึงพอใจปานกลาง)
ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ และสะอาด ถูกสุขลักษณะ	2.98 (พึงพอใจปานกลาง)	3.22 (พึงพอใจปานกลาง)	3.13 (พึงพอใจปานกลาง)	3.21 (พึงพอใจปานกลาง)	3.12 (พึงพอใจปานกลาง)
จำนวนถังขยะภายในสวนสัตว์เพียงพอ	4.13 (พึงพอใจมาก)	4.03 (พึงพอใจมาก)	4.00 (พึงพอใจมาก)	4.07 (พึงพอใจมาก)	4.06 (พึงพอใจมาก)
โทรศัพท์สาธารณะมีจำนวนเพียงพอ	3.85 (พึงพอใจมาก)	3.98 (พึงพอใจมาก)	3.96 (พึงพอใจมาก)	4.26 (พึงพอใจมากที่สุด)	3.98 (พึงพอใจมาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเงิน (ตู้ ATM)	3.50 (พึงพอใจมาก)	3.63 (พึงพอใจมาก)	3.59 (พึงพอใจมาก)	3.80 (พึงพอใจมาก)	3.61 (พึงพอใจมาก)
ป้ายบอกทิศทาง, แผนที่ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.43 (พึงพอใจมาก)	3.45 (พึงพอใจมาก)	3.53 (พึงพอใจมาก)	3.63 (พึงพอใจมาก)	3.49 (พึงพอใจมาก)
ป้ายแสดงข้อมูลของสัตว์ มีความสวยงาม น่าสนใจ ให้ข้อมูลครบถ้วน	3.28 (พึงพอใจปานกลาง)	3.52 (พึงพอใจมาก)	3.58 (พึงพอใจมาก)	3.68 (พึงพอใจมาก)	3.49 (พึงพอใจมาก)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.47 (พึงพอใจมาก)	3.62 (พึงพอใจมาก)	3.58 (พึงพอใจมาก)	3.70 (พึงพอใจมาก)	3.57 (พึงพอใจมาก)

ภาคผนวก ค
ผลการศึกษาตามแบบจำลองโลจิสต์ (Logit Model)

ตารางที่ ค.1
ความหมายของตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการอ่านผลการศึกษา

SEX	=	เพศ
AGE	=	อายุ
AREA	=	เขตที่พักอาศัย
EDU	=	ระดับการศึกษา
OCC	=	อาชีพ
INC	=	รายได้ต่อเดือน
AA01	=	มาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตเป็นครั้งแรก

ตารางที่ ค.2
ผลการประมาณค่าโดยใช้แบบจำลองโลจิสต์

Logistic regression	Number of obs = 400
	LR chi2(7) = 488.30
	Prob > chi2 = 0.0000
Log likelihood = -14.203142	Pseudo R2 = 0.9450

v8		Coef.	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf.	Interval]
sex		3.516378	1.338011	2.63	0.009	.8939236	6.138832
age		-3.172882	.7915037	-4.01	0.000	-4.7242	-1.621563
area_mod		-4.348528	2.490338	-1.75	0.081	-9.229501	.5324452
edu_pm		-6.748205	1.738506	-3.88	0.000	-10.15561	-3.340795
occ_p		-2.855831	1.326529	-2.15	0.031	-5.45578	-.2558831
inc_rich		-2.737492	1.305978	-2.10	0.036	-5.297162	-.1778216
aa01		-2.702672	1.202982	-2.25	0.025	-5.060474	-.3448693
_cons		18.35646	4.57093	4.02	0.000	9.397604	27.31532

Note: 0 failures and 24 successes completely determined.

ตารางที่ ค.4

ผลการศึกษาค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม ณ ค่าเฉลี่ย (Marginal Effect at Mean)

. mfx

Marginal effects after logit

y = Pr(v8) (predict)
= .98487174

variable	dy/dx	Std. Err.	z	P> z	[95% C.I.]	X
sex*	.0851157	.09376	0.91	0.364	-.098659 .26889	.5225
age	-.047274	.0576	-0.82	0.412	-.160166 .065618	2.615
area_mod*	-.1096593	.07396	-1.48	0.138	-.254617 .035299	.5175
edu_pm*	-.5509579	.34151	-1.61	0.107	-1.22031 .118397	.35
occ_p*	-.0671823	.08647	-0.78	0.437	-.236663 .102299	.435
inc_rich*	-.063835	.07792	-0.82	0.413	-.216561 .088891	.4275
aa01*	-.0949487	.13213	-0.72	0.472	-.353911 .164013	.2575

(*) dy/dx is for discrete change of dummy variable from 0 to 1

ภาคผนวก ง
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิต

DUSIT EVENING ZOO

ยามเย็น...
เดินเล่นมาคืน...

สัมผัสบรรยากาศยามค่ำคืนของสวนสัตว์ดุสิต ในรูปแบบใหม่ สัมผัสธรรมชาติกลางเมืองยามเย็น
เต็มประสบการณ์การท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตได้อีกมุมมอง ตั้งแต่เวลา 18.00-21.00 น.
เฉพาะวันศุกร์ วันเสาร์ และวันอาทิตย์

DUSIT EVENING ZOO

เที่ยวสวนสัตว์ดุสิตในเวลาใหม่ที่คุณ... เเจ็กได้

ช่วงเวลากิจกรรม : 08.00 - 18.00 น. (เปิดบริการทุกวัน)
ช่วงเวลาพิเศษ : 18.00 - 21.00 น. (เฉพาะ: ศุกร์ เสาร์ อาทิตย์)
Operation Hours : 06.00 - 09.00 PM. (Friday - Sunday)

ตารางเวลารถพ่วง (Tram Timetable)	
19.00 น.	(07.00 PM.)
19.30 น.	(07.30 PM.)
20.00 น.	(08.00 PM.)

ช่วงเวลาที่พิเศษสุด
ท่านจะได้สัมผัสกับนกยูง และกล้วยไม้แห่งบรรยากาศยามเย็นอันแสนสบาย
จะนั่งรถพ่วง หรือเลือกเดินชมวิถีชีวิตธรรมชาติของสัตว์ป่านานาชนิด
พร้อมวิทยากรนำชม ท่านกลางบรรยากาศแห่งแสง สี เสียง ตลอดเส้นทาง
เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งเป็นครอบครัว คู่รัก หรือส่วนตัว
พร้อมด้วยมาตรการรักษาความปลอดภัยตลอดช่วงการท่องเที่ยว

รายละเอียดเพิ่มเติม ติดต่อ
For More Information
สวนสัตว์ดุสิต
71 ถนนพระราม 5 ดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทร. 0-2281-2000 โทรสาร. 0-2282-9245
Dusit Zoo
71 Rama V Rd, Dusit Bangkok 10300
Tel. 0-2281-2000 Fax. 0-2282-9245

แผนผัง สวนสัตว์ดุสิต MAP OF DUSIT ZOO



ทางเข้า
ENTRANCE GATE

ถนนพระราม 5 (RAMA V RD.)

- | | | | |
|------------------------------|--|---|-------------------------------------|
| 1. สำนักงานองค์การสวนสัตว์ | The Zoological Park Organization (Head Office) | 10. สัตว์เลื้อยคลานและสัตว์สะเทินน้ำสะเทินบก | Reptile House |
| 2. โรงพยาบาลสัตว์ | Animal Hospital | 11. สำนักงานสวนสัตว์ดุสิต/ประชาสัมพันธ์ | Dusit Zoo Office / Public Relations |
| 3. อาคารจอดรถ | Car park | 12. สวนสนุก | Play Land |
| 4. สัตว์หากินกลางคืน | Nocturnal House | 13. ลานอเนกประสงค์ | Activity Group |
| 5. ส่วนจัดแสดงเหยี่ยว | Hawks Exhibit | 14. ศูนย์อาหาร | Food Center |
| 6. ศูนย์ให้การศึกษา | Education Center | 15. คลังอาหารสัตว์ | Zoo Commissary |
| 7. เกาะนก | Bird Island | 16. หุมนหลบภัยสาธารณะ | WW II Air-raid Shelter |
| 8. ร้านขายของที่ระลึก | Souvenir Shop | 17. อาคารพิพิธภัณฑ์สัตว์/ส่วนจัดแสดงนกเพนกวิน | Zoo Museum/Penguin |
| 9. การแสดงความสามารถของสัตว์ | Animal Presentations | | |

เปิดแสดงทุกวัน...ที่ สวนสัตว์ดุสิต "เวาดินวนา"
Daily Show at Dusit Zoo

การแสดงกายกรรม "เคนยาบอย" และการแสดงช้างแสนรู้
ACROBATIC KENYA BOY'S SHOW AND ELEPHANT SHOW

ธงฟ้า
ธงฟ้า

Week day (3 rounds) Holiday (4 rounds)

รอบแรก First round 11.30 น./ 11.30 am. 11.30 น./ 11.30 am.

รอบสอง Second round 13.30 น./ 1.30 pm. 13.30 น./ 1.30 pm.

รอบสาม Third round 14.30 น./ 2.30 pm. 14.30 น./ 2.30 pm.

รอบสี่ Fourth round 15.30 น./ 3.30 pm.

เวลาอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ข้อมูลเพิ่มเติม...ติดต่อ
งานประชาสัมพันธ์ สวนสัตว์ดุสิต
โทร. 0 2281 2000 ต่อ 128, 129, 131

Activites Zoo

วันเฉลิมฯ 12 สิงหาคม H.M. The Queen's Birthday	วันวิสาขบูชา Visakha Bucha Day	วันลอยกระทง Loy Krathong Day	งานพิเศษต่างๆ Events
วันเข้าพรรษา Buddhist Lent Day	วันฮารีรายอ Hari Raya	วันปิ่นพาราช King Chulalongkorn Day	วันเฉลิมฯ 5 ธันวาคม H.M. The King's Birthday
วันเด็ก Children's Day	วันมาฆบูชา Makha Bucha Day	วันสงกรานต์ Songkran Day	วันฉัตรมงคล Coronation Day
วันขึ้นปีใหม่ New Year's Day	วันตรุษจีน Chinese New Year's Day	วันครบรอบสวนสัตว์ The Zoo Anniversary	วันแรงงาน National Labour Day

กิจกรรมสวนสัตว์

30 เมษายน 2558

ภาคผนวก จ
สัตว์ป่าสงวน 15 ชนิด



สัตว์ป่าสงวน ๑๕ ชนิด

สัตว์ป่าสงวน หมายถึง สัตว์ป่าที่หายาก กำหนดตามบัญชีท้ายพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. ๒๕๐๓ จำนวน ๙ ชนิด เป็นสัตว์ป่าเลี้ยงลูกด้วยนมทั้งหมด ได้แก่ แรด กระซู่ กูปรี ควายป่า ละองหรือละมั่ง สมัน เนื้อทราย เลียงผา และแกมผา สัตว์ป่าสงวนเหล่านี้หายาก หรือใกล้จะสูญพันธุ์หรืออาจจะสูญพันธุ์ไปแล้ว จึงจำเป็นต้องมีบทบัญญัติเข้มงวดกวดขัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายแก่สัตว์ป่าที่ยังมีชีวิตอยู่ หรือซากสัตว์ป่า ซึ่งอาจจะตกไปอยู่ยังต่างประเทศด้วยการซื้อขาย ต่อมาเมื่อสถานการณ์ของสัตว์ป่าในประเทศไทย เปลี่ยนแปลงไป สัตว์ป่าหลายชนิดมีแนวโน้มถูกคุกคามเสี่ยงต่อการสูญพันธุ์มากยิ่งขึ้น ประกอบกับเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความร่วมมือระหว่างประเทศในการควบคุมดูแลการค้าหรือการลักลอบค้าสัตว์ป่าในรูปแบบต่างๆ ตามอนุสัญญาว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศ ว่าด้วยชนิดสัตว์ป่าและพืชป่าหรือ CITES ซึ่งประเทศไทยได้ร่วมลงนามรับรองอนุสัญญาในปี พ.ศ. ๒๕๑๘ และได้ให้สัตยาบัน เมื่อวันที่ ๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๒๖ นับเป็นสมาชิกลำดับที่ ๘๐ จึงได้มีการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติฉบับเดิม และตราพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. ๒๕๓๕ ขึ้นใหม่เมื่อวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๓๕ สัตว์ป่าสงวนตามในพระราชบัญญัติฉบับใหม่หมายถึงสัตว์ป่าที่หายากตามบัญชีท้ายพระราชบัญญัติฉบับนี้ และตามที่กำหนดโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ทำให้สามารถเปลี่ยนแปลงชนิดสัตว์ป่าสงวนได้โดยสะดวก โดยออกเป็นพระราชกฤษฎีกาแก้ไขหรือเพิ่มเติมเท่านั้น ไม่ต้องถึงกับต้องแก้ไขพระราชบัญญัติอย่างของเดิม ทั้งนี้ได้มีการเพิ่มเติมชนิดสัตว์ป่า

ที่มีสภาพล่อแหลมต่อการสูญพันธุ์ อย่างยิ่ง ๗ ชนิด และตัดสัตว์ป่าที่ไม่อยู่ในสถานะใกล้จะสูญพันธุ์ เนื่องจากความสามารถเพาะเลี้ยงขยายพันธุ์ได้มาก ๑ ชนิด คือ เนื้อทราย ร่วมกับสัตว์ป่าสงวนเดิม ๘ ชนิด รวมเป็น ๑๕ ชนิด ได้แก่ นกเจ้าฟ้าหญิงสิรินธร แรด กระซู่ กูปรี ควายป่า ละองหรือละมั่ง สมัน เลียงผา กวางผา นกแต้วแล้วท้องดำ นกกระเรียน แมวลายหินอ่อน สมเสร็จ เก้งหม้อ และพะยูน



นกเจ้าฟ้าหญิงสิรินธร

ชื่อสามัญ White-eyed River-Martin
ชื่อวิทยาศาสตร์ *Pseudochelidon sirintarae*

นกเจ้าฟ้าหญิงสิรินธร

Pseudochelidon sirintarae

ลักษณะ : นกนางแอ่นที่มีลำตัวยาว ๑๕ เซนติเมตร สีโดยทั่วไปมีสีดำเหลือบเขียวแกมฟ้า โคนหางมีแถบสีขาว ลักษณะเด่นได้แก่ มีวงสีขาวรอบตา ทำให้ดูเหมือนดวงตาโปนโตออกมา จึงเรียกว่านกตาพอง นกที่โตเต็มวัย มีแกนขนหางคู่กลางยื่นยาวออกมา ๒ เส้น

อุปนิสัย : แหล่งผสมพันธุ์วางไข่ และที่อาศัยในฤดูร้อนยังไม่ทราบ ในบริเวณบึงบอระเพ็ด นกเจ้าหญิงสิรินธรจะเกาะนอน อยู่ในฝูงนกนางแอ่นชนิดอื่นๆ ที่เกาะอยู่ตามใบอ่อน และใบส่นุ่นภายในบึงบอระเพ็ด บางครั้งก็พบอยู่ในกลุ่มนกกะจาบ และนกจาบปีกอ่อน กลุ่มนกเหล่านี้มีจำนวนนับพันตัว อาหารเชื่อได้ว่า ได้แก่แมลงที่โฉบจับได้ในอากาศ

ที่อยู่อาศัย : อาศัยอยู่ตามตงอ้อและพีชน้ำในบริเวณบึงบอระเพ็ด

เขตแพร่กระจาย : พบเฉพาะในประเทศไทย พบในช่วงเดือนพฤศจิกายนจนถึงเดือนมีนาคม ซึ่งเป็นช่วงฤดูหนาว

สถานภาพ : นกชนิดนี้สำรวจพบครั้งแรกในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ.๒๕๑๑ จังหวัดนครสวรรค์ หลังจากการค้นพบครั้งแรกแล้วมีรายงานพบอีก ๓ ครั้ง แต่มีเพียง ๖ ตัวเท่านั้น นกเจ้าฟ้าหญิงสิรินธร เป็นสัตว์ป่าสงวนตามพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ.๒๕๓๕

สาเหตุของการใกล้จะสูญพันธุ์: นกเจ้าฟ้าหญิงสิรินธร เป็นนกที่สำคัญอย่างยิ่งในด้านการศึกษาความสัมพันธ์ของนกนางแอ่น เพราะนกชนิดที่มีความสัมพันธ์กับนกเจ้าฟ้าหญิงสิรินธรมากที่สุด คือนกนางแอ่นคองโก (Pseudochelidon euristomina) ที่พบตามลำธารในประเทศชาอีร์ ในตอนกลางของแอฟริกาตะวันตก แหล่งที่พบนกทั้ง ๒ ชนิดนี้ห่างจากกันถึง ๑๐,๐๐๐ กิโลเมตร ประชากรในธรรมชาติของนกเจ้าฟ้าหญิงสิรินธรเชื่อว่ามีอยู่น้อยมาก เพราะเป็นนกชนิดที่โบราณที่หลงเหลืออยู่ในปัจจุบัน แต่ละปีในฤดูหนาวจะถูกจับไปพร้อมกับนกนางแอ่นชนิดอื่น นอกจากนี้ที่พักนอนในฤดูหนาว คือ ตงอ้อ และพีชน้ำอื่นๆ ที่ถูกทำลายไปโดยการทำการประมง การเปลี่ยนแปลงบึงเป็นนาข้าว และการควบคุมระดับน้ำในบึงเพื่อการพัฒนาหลายรูปแบบ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดผลเสียต่อการคงอยู่ของพีชน้ำ และต่อนกเจ้าฟ้าหญิงสิรินธรมาก



แรด

ชื่อสามัญ Javan Rhino

ชื่อวิทยาศาสตร์ *Rhinoceros sondaicus*

แรด

Rhinoceros sondaicus

ลักษณะ : แรดจัดเป็นสัตว์จำพวกมีกีบ คือมีเล็บ ๓ เล็บทั้งเท้าหน้าและเท้าหลัง ตัวโตเต็มวัยมีความสูงที่ใหญ่ ๑.๖-๑.๘ เมตร น้ำหนักตัว ๑,๕๐๐-๒,๐๐๐ กิโลกรัม แรดมีหนังหนาและมีขนแข็งขึ้นห่างๆ สีพื้นเป็นสีเทาออกดำ ส่วนหลังมีส่วนพับของหนัง ๓ รอย บริเวณหัวไหล่ด้านหลังของขาคู่หน้า และด้านหน้าของขาคู่หลัง แรดตัวผู้มีนอเดียวยาวไม่เกิน ๒๕ เซนติเมตร ส่วนตัวเมียจะเห็นเป็นเพียงปุ่มนูนขึ้นมา

อุปนิสัย : ในอดีตเคยพบแรดหากินรวมเป็นฝูง แต่ในปัจจุบันแรดหากินตัวเดียวโดดๆ หรืออยู่เป็นคู่ในฤดูผสมพันธุ์ อาหารของแรดได้แก่ ยอดไม้ ใบไม้ กิ่งไม้ และผลไม้ที่ร่วงหล่นบนพื้นดิน แรดไม่มีฤดูผสมพันธุ์ที่แน่นอน จึงสามารถผสมพันธุ์ได้ตลอดปี ตกลูกครั้งละ ๑ ตัว ตั้งท้องนานประมาณ ๑๖ เดือน

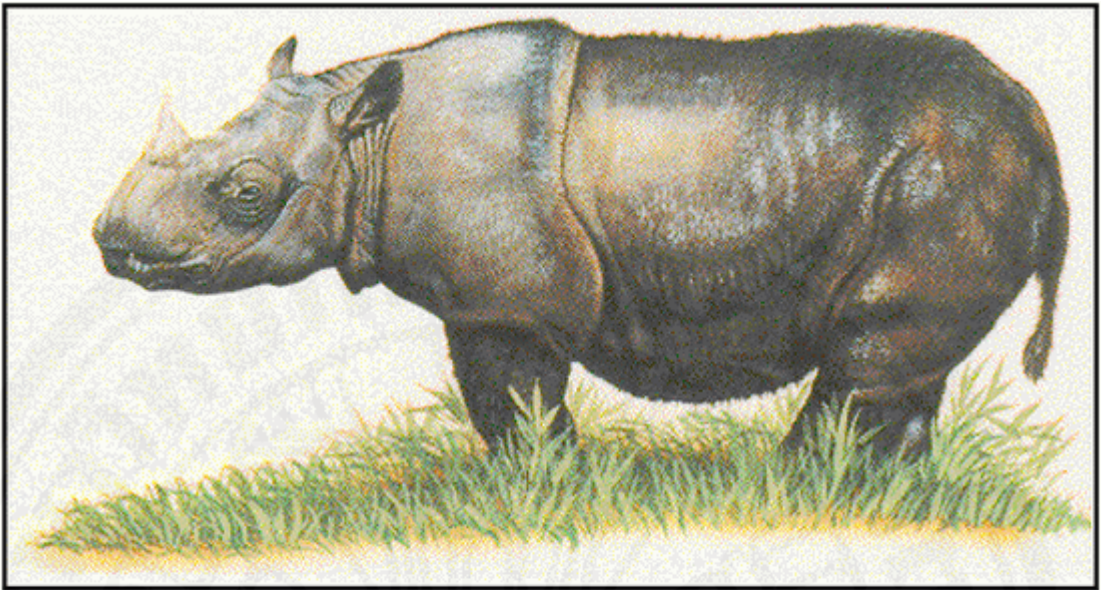
ที่อยู่อาศัย: แรดอาศัยอยู่เฉพาะในบริเวณป่าดิบชื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์ หรือตามป่าที่บริเวณฝั่งทะเล ส่วนใหญ่จะหากินอยู่ตามพื้นที่ราบ ไม่ค่อยขึ้นบนภูเขาสูง

เขตแพร่กระจาย: แรดมีเขตกระจายตั้งแต่ประเทศบังคลาเทศ พม่า ไทย ลาว เขมร เวียดนาม ลงไปทางแหลมมลายู สุมาตรา และชวา ปัจจุบันพบน้อยมากจนกล่าวได้ว่า เกือบจะหมดไปจากผืนแผ่นดินใหญ่ของทวีปเอเชียแล้ว เชื่อว่ายังอาจจะมีคงเหลืออยู่บ้างทางเทือกเขาตะนาวศรี และในป่าลึกตามแนวรอยต่อจังหวัดระนอง พังงา และสุราษฎร์ธานี

สถานภาพ: ปัจจุบันแรดจัดเป็นสัตว์ป่าสงวนชนิดหนึ่งใน ๑๕ ชนิดของประเทศไทย และจัดอยู่ใน Appendix 1 ของอนุสัญญา CITES ทั้งยังเป็นสัตว์ป่าที่ใกล้จะสูญพันธุ์ตาม U.S. Endanger Species

สาเหตุของการใกล้จะสูญพันธุ์: เช่นเดียวกับแรดที่พบบริเวณอื่นๆ ที่พบในประเทศไทยถูกล่าและทำลายอย่างหนัก เพื่อต้องการนอหรือส่วนอื่นๆ เช่น กระดูก เลือด ฯลฯ ซึ่งมีคุณค่าสูงยิ่ง เพื่อใช้ในการบำรุงและยาอื่นๆ นอกจากนี้บริเวณป่าที่ราบที่แรดชอบอาศัยอยู่ก็หมดไป กลายเป็นบ้านเรือนและเกษตรกรรมจนหมด

สาเหตุของการใกล้จะสูญพันธุ์: เช่นเดียวกับแรดที่พบบริเวณอื่นๆ ที่พบในประเทศไทยถูกล่าและทำลายอย่างหนัก เพื่อต้องการนอหรือส่วนอื่นๆ เช่น กระดูก เลือด ฯลฯ ซึ่งมีคุณค่าสูงยิ่ง เพื่อใช้ในการบำรุงและยาอื่นๆ นอกจากนี้บริเวณป่าที่ราบที่แรดชอบอาศัยอยู่ก็หมดไป กลายเป็นบ้านเรือนและเกษตรกรรมจนหมด



กระซู่

ชื่อสามัญ

Sumatran Rhino

ชื่อวิทยาศาสตร์

Didermoceros sumatraensis

กระซู่

Dicerorhinus sumatrensis

ลักษณะ : กระซู่เป็นสัตว์จำพวกเดียวกับแรด แต่มีลักษณะลำตัวเล็กกว่า ตัวโตเต็มวัยมีความสูงที่ไหล่ ๑-๑.๕ เมตร น้ำหนักประมาณ ๑,๐๐๐ กิโลกรัม มีหนังหนาและมีขนขึ้นปกคลุมทั้งตัว โดยเฉพาะในตัวที่มีอายุน้อย ซึ่งขนจะลดน้อยลงเมื่อมีอายุมากขึ้น สีลำตัวโดยทั่วไปออกเป็นสีเทาคล้ายสีซีไ้ดำ ด้านหลังลำตัว จะปรากฏรอยพับของหนังเพียงพับเดียว ตรงบริเวณด้านหลังของขาคู่หน้า กระซู่ทั้งสองเพศมีนอ ๒ นอ นอหน้ามีความยาวประมาณ ๒๕ เซนติเมตร ส่วนนอหลังมีความยาวไม่เกิน ๑๐ เซนติเมตร หรือเป็นเพียงตุ่มนูนขึ้นมาในตัวเมีย

อุปนิสัย : กระซู่ป็นเขาได้เก่ง มีประสาทรับกลิ่นดีมาก ออกหากินในเวลาากลางคืน อาหาร ได้แก่ พวกใบไม้ และผลไม้ป่าบางชนิด ปกติกระซู่จะใช้ชีวิตอยู่อย่างโดดเดี่ยว ยกเว้นในฤดูผสมพันธุ์หรือตัวเมียเลี้ยงลูกอ่อน ตกลูกครั้งละ ๑ ตัว มีระยะตั้งท้อง ๗-๘ เดือน ในที่เลี้ยงกระซู่มีอายุยืน ๓๒ ปี

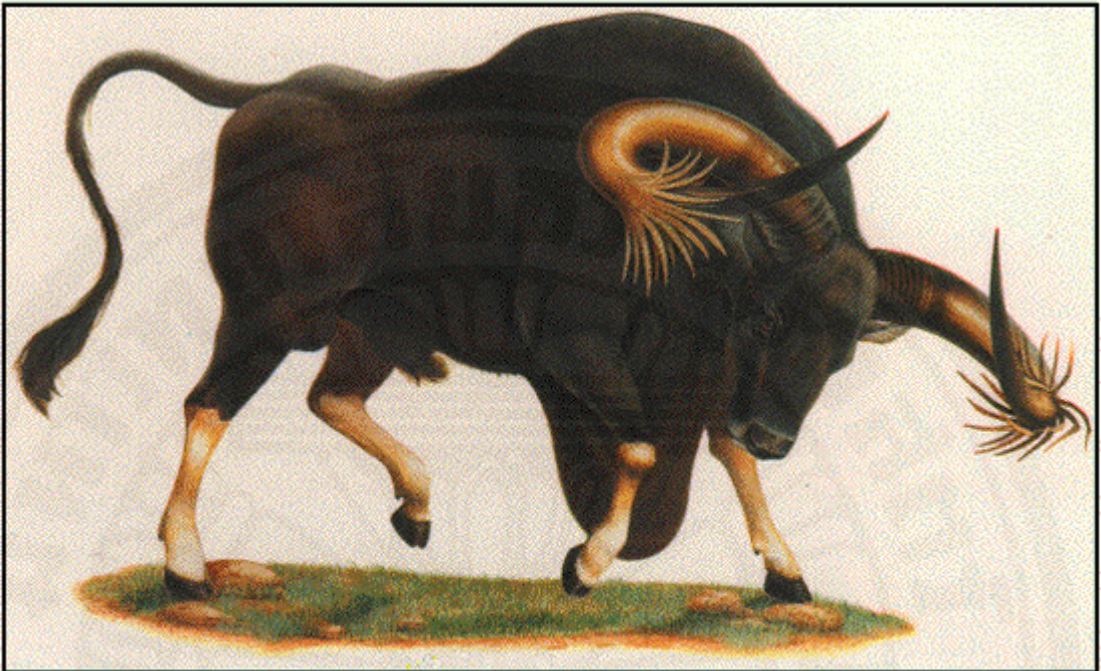
ที่อยู่อาศัย : กระซู่อาศัยอยู่ตามป่าเขาที่มีความหนาวทึบ ลงมาอยู่ในป่าที่ราบต่ำ ในตอนปลาย

ฤดูฝนซึ่งในระยะนั้นมีปรักและน้ำอยู่ทั่วไป

เขตแพร่กระจาย : กระจุกมีเขตแพร่กระจายตั้งแต่แคว้นอัสมัมในประเทศอินเดีย บังคลาเทศ พม่า ไทย เวียดนาม มลายู สุมาตรา และบอเนียว ในประเทศไทยมีรายงานว่าพบกระจุกอยู่ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าหลายแห่งได้แก่ ภูเขี้ยว จังหวัดชัยภูมิ เขาสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ห้วยขาแข้ง จังหวัดอุทัยธานี ทุ่งใหญ่นเรศวร จังหวัดกาญจนบุรี และคลองแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี และในบริเวณอุทยานแห่งชาติหลายแห่ง ได้แก่ แก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี และเขื่อนบางลาง จังหวัดยะลา และบริเวณป่ารอยต่อระหว่างประเทศกับมาเลเซีย

สถานภาพ : ปัจจุบันกระจุกจัดเป็นสัตว์ป่าสงวนชนิดหนึ่งใน ๑๕ ชนิดของประเทศไทย อนุสัญญา CITES จัดไว้ใน Appendix I และ U.S. Endanger Species Act จัดไว้ในพวกที่ใกล้จะสูญพันธุ์

สาเหตุของการใกล้จะสูญพันธุ์ : กระจุกปัจจุบันใกล้จะสูญพันธุ์ไปจากโลก เนื่องจากถูกล่าเพื่อเอานอ และอวัยวะทุกส่วนของตัว ซึ่งมีฤทธิ์ในทางเป็นยา กระจุกจึงถูกล่าอยู่เนื่องๆ ประกอบกับกระจุกมีอยู่ในธรรมชาติน้อย และประชากรแต่ละกลุ่มและแม่แต่กลุ่มเดียวกันก็อยู่ห่างกันมากไม่มีโอกาสจับคู่ขยายพันธุ์ได้



กูปรี

ชื่อสามัญ

Kouprey

ชื่อวิทยาศาสตร์

Bos sauveli

กูปรีหรือโคไพร

Bos sauveli

ลักษณะ : กูปรีเป็นสัตว์ป่าชนิดหนึ่ง เช่นเดียวกับ กระตังและวัวแดง เมื่อโตเต็มที่มีความสูงที่ไหล่ ๑.๗-๑.๙ เมตร น้ำหนัก ๗๐๐-๙๐๐ กิโลกรัม ตัวผู้มีขนาดลำตัวใหญ่กว่าตัวเมียมาก สีโดยทั่วไปเป็นสีเทาเข้มเกือบดำ ขาทิ้ง ๔ มีถุงเท้าสีขาวเช่นเดียวกับกระตัง ในตัวผู้ที่มีอายุมาก จะมีเหนียงใต้คอยาวห้อยลงมาจนเกือบจะถึงดิน เขา กูปรีตัวผู้กับตัวเมียจะแตกต่างกัน โดยเขาตัวผู้จะโค้งเป็นวงกว้าง แล้วตีวงโค้งไปข้างหน้า ปลายเขาแตกออกเป็นพู่คล้ายเส้นไม้กวาดแข็ง ตัวเมียมีเขาตีวงแคบแล้วม้วนขึ้นด้านบน ไม่มีพู่ที่ปลายเขา

อุปนิสัย : อยู่รวมกันเป็นฝูง ๒-๒๐ ตัว กินหญ้า ใบไม้ดินโป่งเป็นครั้งคราว ผสมพันธุ์ในราวเดือนเมษายน ตั้งท้องนาน ๙ เดือน จะพบออกลูกอ่อนประมาณเดือนธันวาคมและมกราคม ตกลูกครั้งละ ๑ ตัว

ที่อยู่อาศัย : ปกติอาศัยอยู่ตามป่าโปร่ง ที่มีทุ่งหญ้าสลับกับป่าเต็งรังและในป่าเบญจพรรณที่ค่อนข้างแล้ง

เขตแพร่กระจาย : กูบรีมีเขตแพร่กระจายอยู่ในไทย เวียดนาม ลาว และกัมพูชา

สถานภาพ : ประเทศไทยมีรายงานว่าพบกูบรีอยู่ตามแนวเทือกเขาชายแดนไทย-กัมพูชา และลาว เมื่อปี พ.ศ.๒๕๒๕ มีรายงานพบกูบรีในบริเวณเทือกเขาพนมดงรัก กูบรีจัดเป็นสัตว์ป่าสงวนชนิดหนึ่งใน ๑๕ ชนิดของประเทศไทย และอยู่ใน Appendix I ตามอนุสัญญา CITES

สาเหตุของการใกล้จะสูญพันธุ์ : ปัจจุบันกูบรีเป็นสัตว์ป่าที่หายากกำลังใกล้จะสูญพันธุ์หมดไปจากโลก เนื่องจากการถูกล่าเป็นอาหารและสภาวะสงครามในแถบอินโดจีน ซึ่งเป็นแหล่งอาศัยเฉพาะกูบรี ทำให้ยากในการอยู่ร่วมกันในการอนุรักษ์กูบรี



ควายป่า

ชื่อสามัญ Wild Water Buffalo

ชื่อวิทยาศาสตร์ *Bubalus bubalis*

ควายป่า

Bubalus bubalis

ลักษณะ : ควายป่าเป็นสัตว์ชนิดเดียวกับ ควายบ้าน แต่มีลำตัวขนาดลำตัวใหญ่กว่า มีนิสัยว่องไว และดุร้ายกว่าควายบ้านมาก ตัวโตเต็มวัยมีความสูงที่ไหล่เกือบ ๒ เมตร น้ำหนักมากกว่า ๑,๐๐๐ กิโลกรัม สีลำตัวโดยทั่วไปเป็นสีเทา หรือสีน้ำตาลดำ ขาทิ้ง ๔ สีขาวแก่ หรือสีเทาคล้ายใส่ถุงเท้าสีขาว ด้านล่างของลำตัวเป็นลายสีขาวรูปตัววี (V) ควายป่ามีเขาทั้ง ๒เพศ เขามีขนาดใหญ่กว่าควายเลี้ยง วงเขากางออกกว้างโค้งไปทางด้านหลัง ด้านตัดขวางเป็นรูปสามเหลี่ยม ปลายเขาเรียว

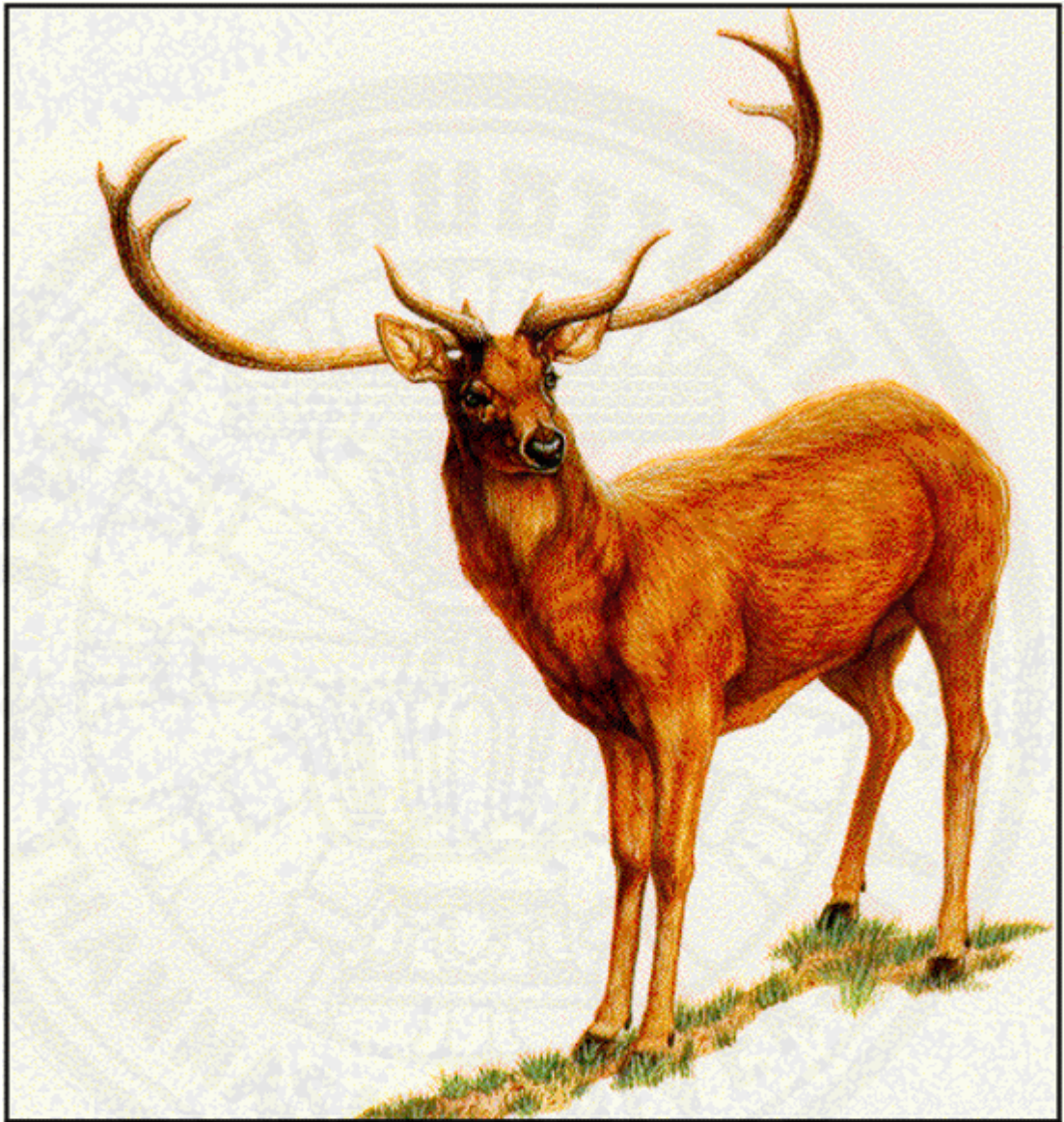
แหลม

อุปนิสัย : ควายเป็นสัตว์ชอบออกหากินในเวลาเช้า และเวลาเย็น อาหารได้แก่ พวกใบไม้ หญ้า และหน่อไม้ หลังจากกินอาหารอิ่มแล้ว ควายเป็นสัตว์ที่เคลื่อนไหวตามพุ่มไม้ หรือนอนแช่ปรักโคลน ตอนช่วงกลางวัน ควายเป็นสัตว์ที่นอนหลับพักผ่อนอยู่อย่างสบาย เต็มตุลาคมและพฤศจิกายน ตกลูกครั้งละ ๑ ตัว ตั้งท้องนาน ๑๐ เดือน เท่าที่ทราบควายป่ามีอายุยืน ๒๐-๒๕ ปี

เขตแพร่กระจาย : ควายเป็นสัตว์ที่แพร่กระจายจากประเทศเนปาลและอินเดีย ไปสิ้นสุดทางด้านทิศตะวันออกที่ประเทศเวียดนาม ในประเทศไทยปัจจุบันมีควายป่าเหลืออยู่บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง จังหวัดอุทัยธานี

สถานภาพ : ปัจจุบันควายป่าที่เหลืออยู่ในประเทศไทยมีจำนวนน้อยมาก จนน่ากลัวว่าอีกไม่นานจะหมดไปจากประเทศ ควายป่าจัดเป็นสัตว์ป่าสงวนชนิดหนึ่งใน ๑๕ ชนิดของประเทศไทย และอนุสัญญา CITES จัดควายป่าไว้ใน Appendix III

สาเหตุของการใกล้จะสูญพันธุ์ : เนื่องจากการถูกล่าเพื่อเอาเนื้อและเอาเขาที่สวยงาม และการสูญเสียที่อยู่อาศัย เนื่องจากไปผสมกับควายบ้าน ที่มีผู้เอาไปเลี้ยงปล่อยเป็นควายปละในป่า ในกรณีหลังนี้บางครั้งควายป่าจะติดโรคต่างๆ จากควายบ้าน ทำให้จำนวนลดลงมากยิ่งขึ้น



ละองหรือละมั่ง

ชื่อสามัญ Eld's Deer

ชื่อวิทยาศาสตร์ *Cervus eldi*

สวนสัตว์ดุสิต มีจัดแสดงให้ชมและศึกษา

ละองหรือละมั่ง

Cervus eldi

ลักษณะ : เป็นกวางที่มีขนาดโตกว่าเนื้อทราย แต่เล็กกว่ากวางป่า เมื่อโตเต็มวัยมีความสูงที่ไหล่ ๑.๒-๑.๓ เมตร น้ำหนัก ๑๐๐-๑๕๐ กิโลกรัม ขนตามตัวทั่วไปมีสีน้ำตาลแดง ตัวอายุน้อยจะมีจุดสีขาวตามตัว ซึ่งจะเลือนกลายเป็นจุดจางๆ เมื่อโตเต็มที่ในตัวเมีย แต่จุดขาวเหล่านี้จะหายไปจนหมด ในตัวผู้ตัวผู้จะมีขนที่บริเวณคอกยาว และมีเขาและเขาของละอง จะมีลักษณะต่างจากเขากวางชนิดอื่นๆ ในประเทศไทย ซึ่งที่กึ่งรับมาที่ยื่นออกมาทางด้านหน้า จะทำมุมโค้งต่อไปทางด้านหลัง และลำเขาไม่ทำมุมหักเช่นที่พบในกวางชนิดอื่นๆ

อุปนิสัย : ชอบอยู่รวมกันเป็นฝูงเล็ก ตัวผู้ที่โตเต็มวัยจะเข้าฝูงเมื่อถึงฤดูผสมพันธุ์ ออกหากินใบหญ้า ใบไม้ และผลไม้ทั้งเวลากลางวันและกลางคืน แต่เวลาแดดจัดจะเข้าหลบพักในที่ร่ม ละองละมั่งผสมพันธุ์ในเดือนกุมภาพันธ์จนถึงเดือนเมษายน ตั้งท้องนาน ๘ เดือน ออกลูกครั้งละ ๑ ตัว

ที่อยู่อาศัย : ละองชอบอยู่ตามป่าโปร่ง และป่าทุ่ง โดยเฉพาะป่าที่มีแหล่งน้ำขัง

เขตแพร่กระจาย : ละองแพร่กระจายในประเทศอินเดีย พม่า ไทย ลาว กัมพูชา เวียดนาม และเกาะไหหลำ ในประเทศไทยอาศัยอยู่ในบริเวณเหนือจากคอคอดกระชั้นมา

สถานภาพ : มีรายงานพบเพียง ๓ ตัว ที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง จังหวัดอุทัยธานี ละองละมั่งจัดเป็นป่าสงวนชนิดหนึ่งใน ๑๕ ชนิดของประเทศไทย และอนุสัญญา CITES จัดอยู่ใน Appendix

สาเหตุของการใกล้จะสูญพันธุ์ : ปัจจุบัน ละอง ละมั่งกำลังใกล้จะสูญพันธุ์หมดไปจากประเทศไทย เนื่องจากสภาพป่าโปร่ง ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยถูกบุกรุกทำลายเป็นไร่นา และที่อยู่อาศัยของมนุษย์ ทั้งยังถูกล่าอย่างหนักนับตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่สองเป็นต้นมา



สมัน

ชื่อสามัญ Schomburgk's Deer

ชื่อวิทยาศาสตร์ *Cervus schomburgki*

สมันหรือเนื้อสมัน

Cervus schomburki

ลักษณะ : เนื้อสมันเป็นกวางชนิดหนึ่งที่เขาสวยงามที่สุด ในประเทศไทย เมื่อโตเต็มวัยจะมีความสูงที่ไหล่ประมาณ ๑ เมตร สีขนบนลำตัวมีสีน้ำตาลเข้มและเรียบเป็นมัน หางค่อนข้างสั้น และมีสีขาทางตอนล่างสมันมีเขาเฉพาะตัวผู้ ลักษณะเขาของสมันมีขนาดใหญ่ และแตกกิ่งก้านออกหลายแขนง ดูคล้ายส้อมหรือตะเกียบ สมันจึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า กวางเขาส้อม

อุปนิสัย : ชอบอยู่รวมกันเป็นฝูงเล็กๆ โดยเฉพาะในฤดูผสมพันธุ์ หลังจากหมดฤดูผสมพันธุ์ และตัวผู้จะแยกตัวออกมาอยู่โดดเดี่ยว สมันชอบกินหญ้าโดยเฉพาะหญ้าอ่อน ผลไม้ ยอดไม้ และใบไม้หลายชนิด

ที่อยู่อาศัย : สมันจะอาศัยเฉพาะในทุ่งโล่ง ไม่อยู่ตามป่ารกทึบ เนื่องจากเขามีกิ่งก้านสาขามาก จะเกี่ยวพันพันกับเถาวัลย์ได้ง่าย

เขตแพร่กระจาย : สมันเป็นสัตว์ชนิดที่มีเขตแพร่กระจายจำกัด อยู่ในบริเวณที่ราบภาคกลางของประเทศเท่านั้น สมัยก่อนมีชุกชุมมากในที่ราบลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณจังหวัดรอบกรุงเทพฯ เช่น นครนายก ปทุมธานี และปราจีนบุรี และแม้แต่บริเวณพื้นที่รอบนอกของกรุงเทพฯ เช่น บริเวณพญาไท บางเขน รังสิต ฯลฯ

สถานภาพ : สมันได้สูญพันธุ์ไปจากโลกและจากประเทศไทยเมื่อเกือบ ๖๐ ปีที่แล้ว สมันยังจัดเป็นป่าสงวนชนิดหนึ่งใน ๑๕ ชนิดของประเทศไทยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมซาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเขาของสมันไม่ให้เกิดการส่งออกนอกราชอาณาจักร

สาเหตุของการสูญพันธุ์ : เนื่องจากแหล่งที่อยู่อาศัยได้ถูกเปลี่ยนเป็นนาข้าวเกือบทั้งหมด และสมันที่เหลืออยู่ตามที่ห่างไกลจะถูกล่าอย่างหนักในฤดูน้ำหลากท่วมท้องทุ่ง ในเวลานั้นสมันจะหนีน้ำขึ้นไปอยู่รวมกันบนที่ดอนทำให้พวกพรานล่อมไล่ฆ่าอย่างง่ายดาย



กวางผา

ชื่อสามัญ Goral

ชื่อวิทยาศาสตร์ *Naemorhedus griseus*

กวางผา

Naemorhedus griseus

ลักษณะ : กวางผาเป็นสัตว์จำพวก แพะแกะเช่นเดียวกับเลียงผา แต่มีขนาดเล็กกว่า เมื่อโตเต็มที่มีความสูงที่ไหล่มากกว่า ๕๐ เซนติเมตร เพียงเล็กน้อย และมีน้ำหนักตัวประมาณ ๓๐ กิโลกรัม ขน

บนลำตัวสีน้ำตาล หรือสีน้ำตาลปนเทา มีแนวสีดำตามสันลงไปจนจดหาง ด้านใต้ท้องสีจางกว่า ด้านหลัง หางสั้นสีดำ เขาสีดำมีลักษณะเป็นวงแหวนรอบโคนเขา และปลายเรียวโค้งไปทางด้านหลัง

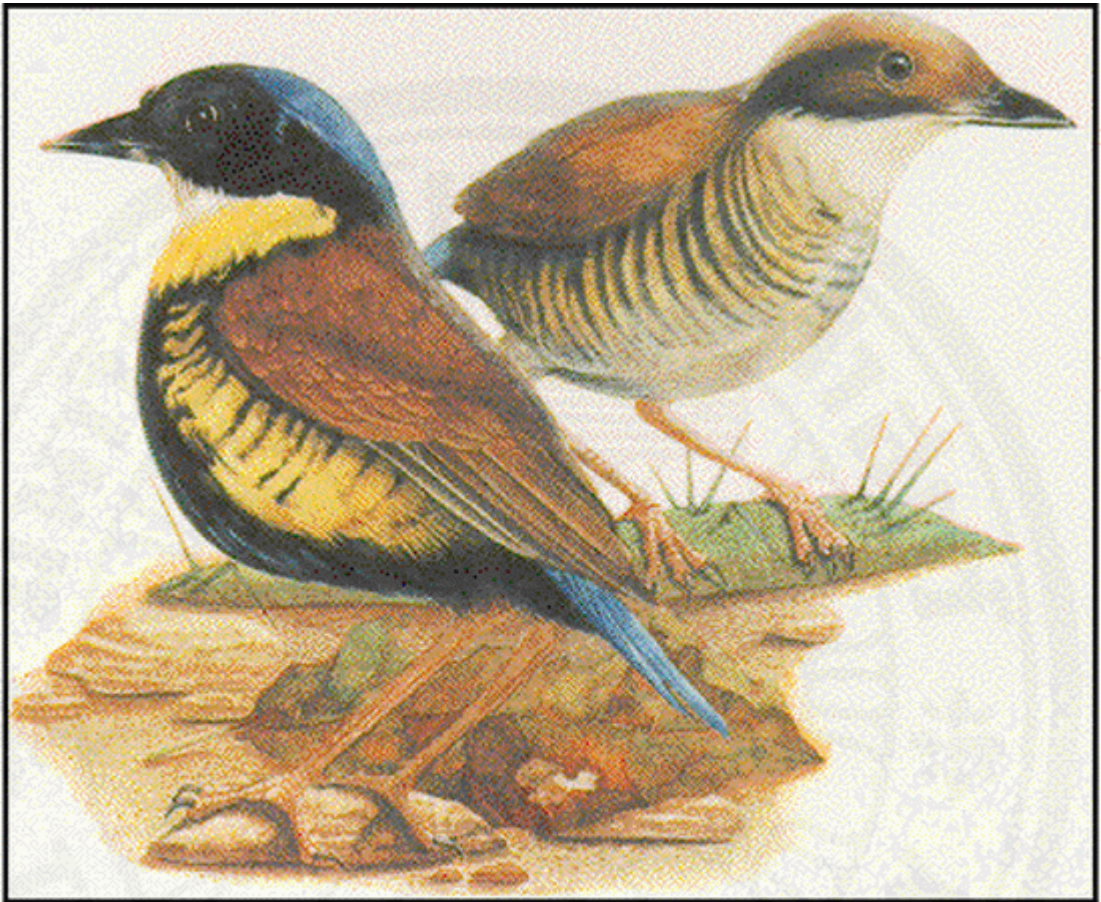
อุปนิสัย : ออกหากินตามที่โล่งในตอนเย็น และตอนเช้ามืด หลับพักผ่อนตามพุ่มไม้ และชะง่อนหินในเวลากลางคืน อาหาร ได้แก่ พืชที่ขึ้นตามสันเขาและหน้าผาหิน เช่น หญ้า ใบไม้ กิ่งไม้ และลูกไม้เปลือกแข็งจำพวกลูกก่อ กวางผาอยู่รวมกันเป็นฝูงๆละ ๔-๑๒ ตัว ผสมพันธุ์ในราวเดือนพฤศจิกายน และธันวาคม ออกลูกครอกละ ๑-๒ ตัว ตั้งท้องนาน ๖ เดือน

ที่อาศัย : กวางผาจะอยู่บนยอดเขาสูงชันในระดับน้ำสูงชันมากกว่า ๑,๐๐๐ เมตร

เขตแพร่กระจาย : กวางผามีเขตแพร่กระจายตั้งแต่แคว้นแพร่กระจาย ตั้งแต่แคว้นแคชเมียร์ลงมาจนถึงแคว้นฮัสสัม จีนตอนใต้ พม่าและตอนเหนือของประเทศไทย ในประเทศไทยมีรายงานพบกวางผาตามภูเขาที่สูงชันในหลายบริเวณ เช่น ดอยม่อนจอง เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าอมก๋อย ดอยเลี่ยม ดอยมือกาโต จังหวัดเชียงใหม่ และบริเวณสองฝั่งลำน้ำปิงในอุทยานแห่งชาติแม่ปิง จังหวัดตาก

สถานภาพ : กวางผาจัดเป็นสัตว์ป่าสงวนชนิดหนึ่งใน ๑๕ ชนิดของประเทศไทยและอนุสัญญา CITES จัดไว้ใน Appendix I

สาเหตุของการใกล้จะสูญพันธุ์ : เนื่องจากการบุกรุกถางป่าที่ทำไร่เลื่อนลอยของชาวเขาในระยะเริ่มแรกและชาวบ้านในระยะหลัง ทำให้ที่อาศัยของกวางผาลดน้อยลง เหลืออยู่เพียงตามยอดเขาที่สูงชัน ประกอบกับการล่ากวางผาเพื่อเอาน้ำมันมาใช้ในการสมานกระดูกที่หักเช่นเดียวกับเลี้ยงผา จำนวนกวางผาในธรรมชาติจึงลดลงเหลืออยู่น้อยมาก



นกแต้วแล้วท้องดำ

ชื่อสามัญ

Gurney's Pitta

ชื่อวิทยาศาสตร์

Pitta gurneyi

นกแต้วแล้วท้องดำ

Pitta gurneyi

ลักษณะ : เป็นนกขนาดเล็ก ลำตัวยาว ๒๑ เซนติเมตร จัดเป็นนกที่มีความสวยงามมาก นกตัวผู้มีส่วนหัวสีดำ ทำยทอยมีสีฟ้าประกายสดใส ด้านหลังสีน้ำตาลติดกับอกตอนล่าง และตอนใต้ท้องที่มีดำสนิท นกตัวเมียมีสีสดใสน้อยกว่า โดยทั่วไปสีลำตัวออกน้ำตาลเหลือง ไม่มีแถบดำบนหน้าอกและใต้ท้อง นกอายุน้อยมีหัว และคอสีน้ำตาลเหลือง ส่วนอกใต้ท้องสีน้ำตาล หัวตัวเมียลายเกล็ดสีดำ

อุปนิสัย : นกตัวแล้วท่องคำทำวัตรเป็นขุ่มทรงกลม ด้วยแขนงไม้และใบไม้ วางอยู่บนพื้นดิน หรือในกอกะกำ วางไข่ ๓-๔ ฟอง ทั้งพ่อนกและแม่นก ช่วยกันกกไข่และหาอาหารมาเลี้ยงลูก อาหารได้แก่หนอนด้วง ปลวก จิ้งหรีดขนาดเล็ก และแมลงอื่นๆ

ที่อยู่อาศัย : นกตัวแล้วท่องคำชนิดนี้พบอาศัยอยู่เฉพาะในบริเวณป่าดงดิบต่ำ

เขตแพร่กระจาย : พบตั้งแต่ตอนใต้ของประเทศพม่า ลงมาจนถึงเขตรอยต่อระหว่างประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย

สถานภาพ : เคยพบชุกชุมในระยะเมื่อ ๘๐ ปีก่อน แต่ไม่มีรายงานทางวิทยาศาสตร์เลยตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๔๙๕ จนมีรายงานพบครั้งล่าสุดเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๓๑ นกตัวแล้วท่องคำ ได้รับการจัดให้เป็นสัตว์ชนิดที่หายากชนิดหนึ่ง ในสิบสองชนิดที่หายากของโลก

สาเหตุของการใกล้จะสูญพันธุ์ : นกชนิดนี้ จัดเป็นสัตว์ที่อาศัยอยู่เฉพาะในป่าดงดิบต่ำ ซึ่งกำลังถูกตัดฟันอย่างหนัก และสภาพที่อยู่เช่นนี้มีน้อยมากในบริเวณเขตคุ้มครองในภาคใต้ นอกจากนี้ เนื่องจากเป็นนกที่หายากเป็นที่ต้องการของตลาดนกเลี้ยง จึงมีราคาแพง อันเป็นแรงกระตุ้นให้นกตัวแล้วท่องคำถูกล่ามากยิ่งขึ้น



นกกระเรียน

ชื่อสามัญ Sarus Crane

ชื่อวิทยาศาสตร์ *Grus antigone*

สวนสัตว์ดุสิต มีจัดแสดงให้ชมและศึกษา

นกกระเรียน

Grus antigone

ลักษณะ : เป็นนกขนาดใหญ่เมื่อยืนมีขนาดสูงราว ๑๕๐ เซนติเมตร ส่วนหัวและคอไม่มีขนปกคลุม มีลักษณะเป็นปุ่มหยาบสีแดง ยกเว้นบริเวณกระหม่อมสีเขียวยอมเทา ในฤดูผสมพันธุ์มีสีแดง ส้มสดขึ้นกว่าเดิม ขนลำตัวสีเทาจนถึงสีเทาแกมฟ้า มีกระจุกขนสีขาวห้อยคลุมส่วนหาง จะงอย

ปากสีออกเขียว แข็งและทำสีแดงหรือสีชมพูอมฟ้า นกอายุน้อยมีขนสีน้ำตาลทั่วตัว บนส่วนหัว และลำคอมีขนสีน้ำตาลเหลืองปกคลุม ในประเทศไทยเป็นนกกะเรียนชนิดย่อย Sharpii ซึ่งไม่มีวงแหวนสีขาวรอบลำคอ

อุปนิสัย : ออกหากินเป็นคู่และเป็นกลุ่มครอบครัว กินพวกสัตว์ เช่น แมลง สัตว์เลื้อยคลาน กบ เขียด หอย ปลา กุ้งและพวกพืช เมล็ดข้าวและยอดหญ้าอ่อน ทำรังวางไข่ในฤดูฝนราวเดือน มิถุนายน ปกติวางไข่จำนวน ๒ ฟอง พ่อแม่จะเลี้ยงดูลูกอีกเป็นเวลาอย่างน้อย ๑๐ เดือน

ที่อยู่อาศัย : ชอบอาศัยตามทุ่งหญ้าที่ชื้นแฉะ และหนองบึงที่ใกล้ป่า

เขตแพร่กระจาย : นกกะเรียนชนิดย่อยนี้ มีเขตแพร่กระจายจากแคว้นอัสสัมในประเทศอินเดีย ประเทศพม่า ไทย ตอนใต้ลาว กัมพูชา เวียดนามตอนใต้ ถึงเมืองลูซอนประเทศฟิลิปปินส์ บางครั้ง พัดหลงไปถึงประเทศมาเลเซีย และยังมีประชากรอีกกลุ่มหนึ่งในรัฐควีนแลนด์ประเทศ ออสเตรเลีย

สถานภาพ : นกกะเรียนเคยพบอยู่ทั่วประเทศ ครั้งสุดท้ายเมื่อปี พ.ศ.๒๕๐๗ พบ ๔ ตัว ที่วัดไผ่ล้อม จังหวัดปทุมธานี จากนั้นมีรายงานที่ไม่ยืนยันว่าพบนกกะเรียน ๔ ตัว ลงหากินในทุ่งนา อำเภอชูขันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๒๔



แมวลายหินอ่อน

ชื่อสามัญ Marbled Cat

ชื่อวิทยาศาสตร์ *Pardofelis marmorata*

แมวลายหินอ่อน

Pardofelis marmorata

ลักษณะ : แมวลายหินอ่อนเป็นแมวป่าขนาดกลาง น้ำหนักตัวเมื่อโตเต็มที่ ๔-๕ กิโลกรัม ใบหูเล็ก มนกลมมีจุดด้านหลังใบหู หางยาวมีขนหนาเป็นพวงเด่นชัด สีขนโดยทั่วไปเป็นสีน้ำตาลอมเหลือง มีลายบนลำตัวคล้ายลายหินอ่อน ด้านใต้ท้องจะออกสีเหลืองมากกว่า ด้านหลังขาและหางมีจุดดำ เข้ามี่พังผืดยี่ตรงหว่างนิ้ว นิ้วมีปลอกเล็บสองชั้น และเล็บพับเก็บได้ในปลอกเล็บทั้งหมด

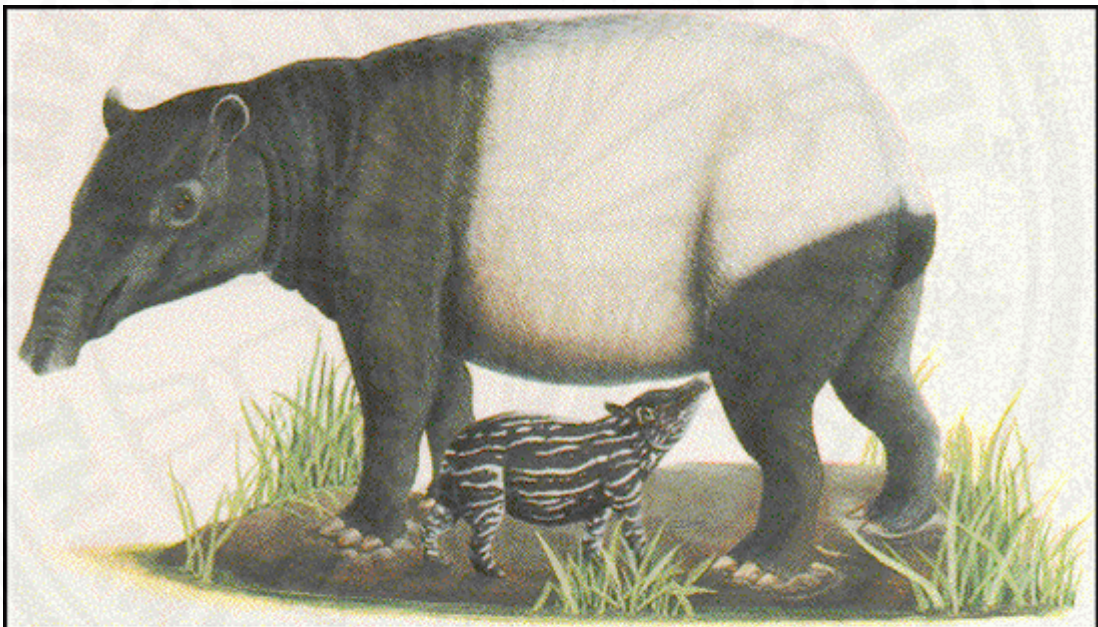
อุปนิสัย : ออกหากินในเวลากลางคืน ส่วนใหญ่มักอยู่บนต้นไม้ อาหารได้แก่สัตว์ขนาดเล็กแทบทุกชนิดตั้งแต่แมลง จิ้งจก ตุ๊กแก งู นก หนู กระรอก จนถึงลิงขนาดเล็ก นิสัยค่อนข้างดุร้าย

ที่อยู่อาศัย : ในประเทศไทยพบอยู่ตามป่าดงดิบที่ออกเขาตะนาวศรีและป่าดงดิบขึ้น ในภาคใต้

เขตแพร่กระจาย : แมวป่าชนิดนี้มีเขตแพร่กระจายตั้งแต่ประเทศเนปาล สิกขิม แคว้นอัสสัม ประเทศอินเดีย ผ่านทางตอนเหนือของพม่า ไทย อินโดจีน ลงไปตลอดแหลมมลายู สุมาตราและบอร์เนียว

สถานภาพ : แมวลายหินอ่อนจัดเป็นสัตว์ป่าชนิดหนึ่งใน ๑๕ ชนิดของประเทศไทย และอนุสัญญา CITES จัดอยู่ใน Appendix I

สาเหตุของการใกล้จะสูญพันธุ์: เนื่องจากแมวลายหินอ่อนเป็นสัตว์ที่หาได้ยาก และมีปริมาณในธรรมชาติค่อนข้างต่ำ เมื่อเทียบกับแมวป่าชนิดอื่นๆ จำนวนจึงน้อยมาก และเนื่องจากถิ่นที่อยู่อาศัยถูกทำลาย และถูกล่าหรือจับมาเป็นสัตว์เลี้ยงที่มีราคาสูง จำนวนแมวลายหินอ่อนจึงน้อยลง ด้านชีววิทยาของแมวป่าชนิดนี้ยังรู้กันน้อยมาก



สมเสร็จ

ชื่อสามัญ Malayan Tapir

ชื่อวิทยาศาสตร์ *Tapirus indicus*

สวนสัตว์ดุสิต มีจัดแสดงให้ชมและศึกษา

สมเสร็จ

Tapirus indicus

ลักษณะ : สมเสร็จเป็นสัตว์กีบคู่ เท้าหน้ามี ๔ เล็บ และเท้าหลังมี ๓ เล็บ จมูกและริมฝีปากบนยื่น ออกมาคล้ายวงง ตามีขนาดเล็ก ใบหูรูปไข่ หางสั้น ตัวเต็มวัยมีน้ำหนัก ๒๕๐-๓๐๐ กิโลกรัม ส่วน หัวและลำตัวเป็นสีขาวสลับดำ ตั้งแต่ปลายจมูกตลอดท่อนหัวจนถึงลำตัว บริเวณระดับหลังของขา คู่หน้ามีสีดำ ท่อนกลางตัวเป็นแผ่นขาว ส่วนบริเวณโคนหางลงไปตลอดขาคู่หลัง จะเป็นสีดำ ขอบ ปลายหูและริมฝีปากขาว ลูกสมเสร็จลำตัวมีลายเป็นแถบ ดูลายพร้อมคล้ายลูกแตงไทย

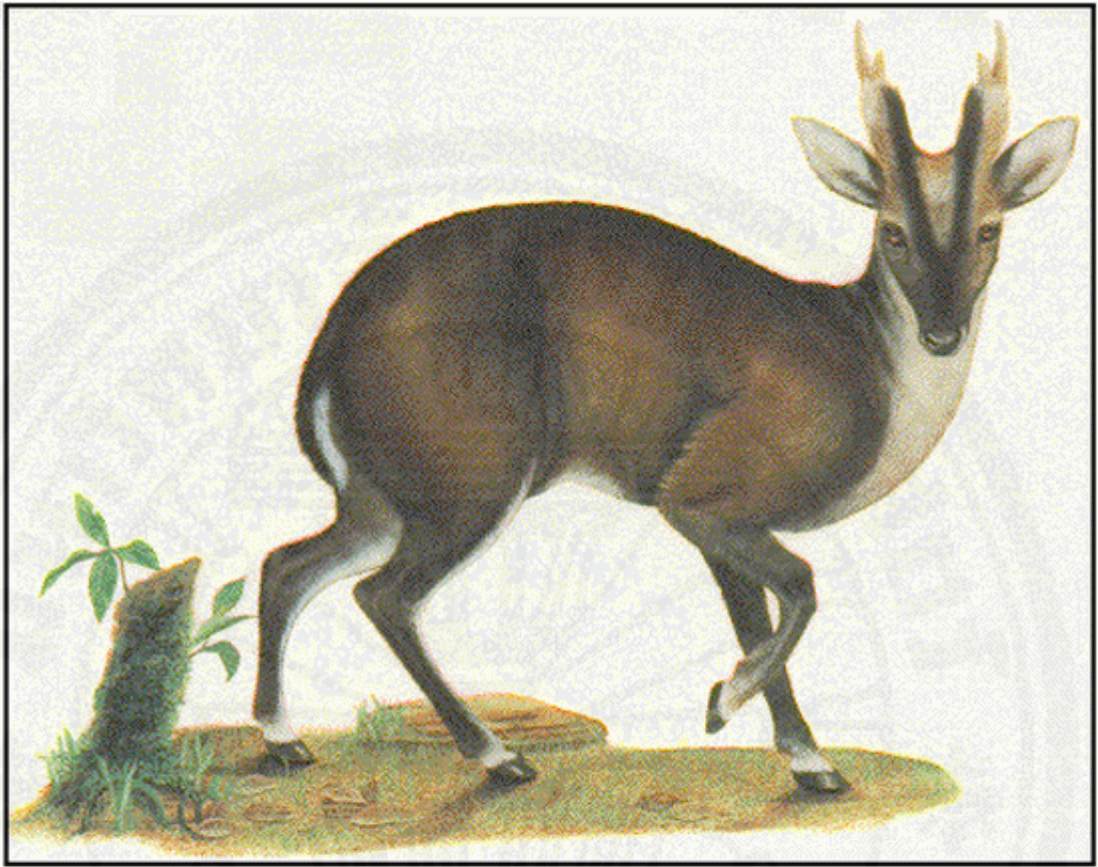
อุปนิสัย : สมเสร็จชอบออกหากินในเวลากลางคืน กินยอดไม้ กิ่งไม้ หน่อไม้ และพืชอวบน้ำหลาย ชนิด มักหากินตามที่รกทึบ ไม่ค่อยชอบเดินหากินตามเส้นทางเก่า มีประสาทสัมผัสทางกลิ่น และเสียงดีมาก ผสมพันธุ์ในเดือนเมษายนหรือเดือนพฤษภาคม ตกลูกครั้งละ ๑ ตัว ใช้เวลาตั้งท้อง นานประมาณ ๑๓ เดือน สมเสร็จที่เลี้ยงไว้มีอายุนานประมาณ ๓๐ ปี

ที่อยู่อาศัย : สมเสร็จชอบอยู่อาศัยตามบริเวณที่ร่มครึ้ม ใกล้เคียงน้ำหรือลำธาร

เขตแพร่กระจาย : สมเสร็จมีเขตแพร่กระจายจากพม่าตอนใต้ ไปตามพรมแดนด้านทิศตะวันตก ของประเทศไทย ลงไปสุดแหลมมลายูและสุมาตรา ในประเทศไทยจะพบสมเสร็จได้ในป่าดงดิบ ตามเทือกเขาถนนธงชัย เทือกเขาตะนาวศรี และป่าทั่วภาคใต้

สถานภาพ : ปัจจุบันสมเสร็จจัดเป็นสัตว์ป่าสงวนชนิดหนึ่งใน ๑๕ ชนิดของประเทศไทย และจัด โดยอนุสัญญา CITES ไว้ใน Appendix I และจัดเป็นสัตว์ที่ใกล้จะสูญพันธุ์ตาม U.S. Endanger Species Act.

สาเหตุของการใกล้จะสูญพันธุ์ : การล่าสมเสร็จเพื่อเอาหนังและเนื้อ การทำลายป่าดงดิบที่อยู่ อาศัยและหากิน โดยการตัดไม้ การสร้างเขื่อนกักเก็บน้ำและถนน ทำให้จำนวนสมเสร็จลดปริมาณ ลงจนหาได้ยาก



แก้งหม้อ

ชื่อสามัญ Fea's Barking Deer

ชื่อวิทยาศาสตร์ *Muntiacus feai*

สวนสัตว์ดุสิต มีจัดแสดงให้ชมและศึกษา

แก้งหม้อ

Muntiacus feai

ลักษณะ : แก้งหม้อมีลักษณะโดยทั่วไป คล้ายคลึงกับแก้งธรรมดา ขนาดลำตัวได้เสียกัน เมื่อโตเต็มที่น้ำหนักประมาณ ๒๐ กิโลกรัม แต่แก้งหม้อจะมีสีลำตัวคล้ำกว่าแก้งธรรมดา ด้านหลังสีออกน้ำตาลเข้ม ใต้ท้องสีน้ำตาลแซมขาว ขาส่วนที่อยู่เหนือก็จะมีสีดำ ด้านหน้าของขาหลังมีแถบขาวเห็นได้ชัดเจน บนหน้าผากจะมีเส้นสีดำอยู่ด้านในระหว่างเขา ทางสันด้านบนสีดำตัดกับสีขาว

ด้านล่างชัดเจน

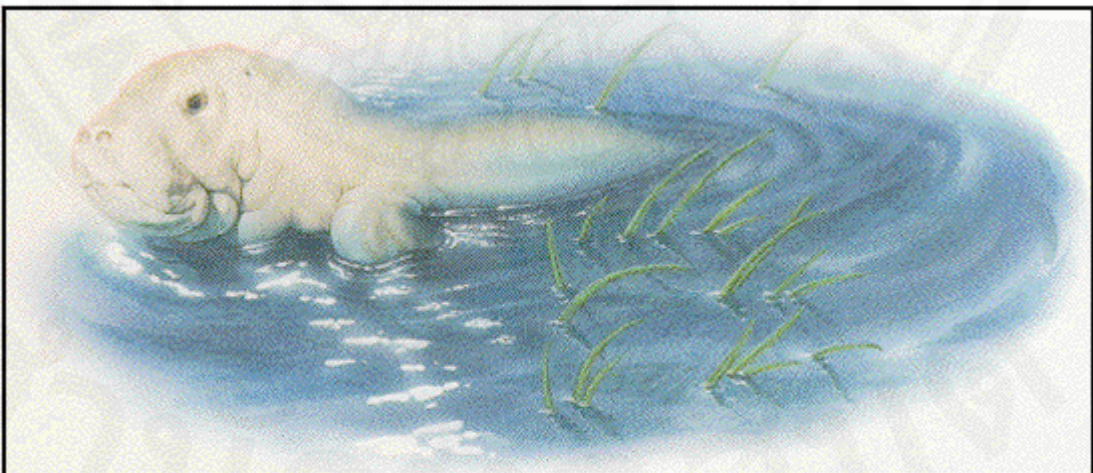
อุปนิสัย : แก้งหม้อชอบอาศัยอยู่เดี่ยว ในป่าดงดิบ ตามลาดเขา จะอยู่เป็นคู่เฉพาะฤดูผสมพันธุ์ เท่านั้น ออกหากินในเวลากลางวันมากกว่าในเวลากลางคืน อาหารได้แก่ ใบไม้ ใบหญ้า และผลไม้ ป่า ตกหลูกครั้งละ ๑ ตัว เวลาตั้งท้องนาน ๖ เดือน

ที่อยู่อาศัย : ชอบอยู่ตามลาดเขาในป่าดงดิบและหุบเขาที่มีป่าหนาที่บและมีลำธารน้ำไหลผ่าน

เขตแพร่กระจาย : แก้งหม้อมีเขตแพร่กระจาย อยู่ในบริเวณตั้งแต่พม่าตอนใต้ลงไปจนถึงภาคใต้ ตอนบน ของประเทศไทยเท่านั้น ในประเทศไทยพบในบริเวณเทือกเขาตะนาวศรีลงไปจนถึง เทือกเขาภูเก็ต ในบริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าคลองนาคา และเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าคลองแสง ในจังหวัดระนอง สุราษฎร์ธานีและพังงา

สถานภาพ : องค์การสวนสัตว์ ได้ประสบความสำเร็จในการเพาะเลี้ยงแก้งหม้อมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๒๘ ในปัจจุบันแก้งหม้อจัดเป็นสัตว์ป่าสงวนชนิดหนึ่งใน ๑๕ ชนิดของประเทศไทย และองค์การ IUCN จัดแก้งหม้อให้เป็นสัตว์ป่าที่ใกล้จะสูญพันธุ์

สาเหตุของการใกล้จะสูญพันธุ์ : ปัจจุบันเป็นสัตว์ป่าที่หายากและใกล้จะสูญพันธุ์หมดไปจาก ประเทศ เนื่องจากมีเขตแพร่กระจายจำกัด และที่อยู่อาศัยถูกทำลายหมดไปเพราะการตัดไม้ ทำลายป่า การเก็บกักน้ำเหนือเขื่อนและการล่าเป็นอาหาร แก้งหม้อเป็นเนื้อที่นิยมรับประทานกัน มาก



พะยูน

ชื่อสามัญ Dugong

ชื่อวิทยาศาสตร์ *Dugong dugon*

พะยูนหรือหมูน้้ำ

Dugong dugon

ลักษณะ : พะยูนจัดเป็นสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมชนิดหนึ่ง ที่อาศัยอยู่ในน้ำ มีลำตัวเพรียวรูปกระสวย หางแยกเป็นสองแฉก วางตัวขนานกับพื้นในแนวราบ ไม่มีครีบหลัง ปากอยู่ตอนล่าง ของส่วนหน้าริมฝีปากบนเป็นก้อนเนื้อหนา ลักษณะเป็นเหลี่ยมคล้ายจมูกหมู ตัวอายุน้อยมีลำตัวออกขาว ส่วนตัวเต็มวัยมีสีชมพูแดง เมื่อโตเต็มวัยจะมีน้ำหนักตัวประมาณ ๓๐๐ กิโลกรัม

อุปนิสัย : พะยูนอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัว หลายครอบครัวจะหากินเป็นฝูงใหญ่ ออกลูกครั้งละ ๑ ตัว ใช้เวลาตั้งท้องนาน ๑๓ เดือน และจะโตเต็มที่เมื่อมีอายุ ๙ ปี

ที่อยู่อาศัย : ชอบอาศัยหากินพืชจำพวกหญ้าทะเลตามพื้นที่ท้องทะเลชายฝั่ง ทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน

เขตแพร่กระจาย : พะยูนมีเขตแพร่กระจาย ตั้งแต่บริเวณชายฝั่งตะวันออกของทวีปอาฟริกา ทะเลแดง ตลอดแนวชายฝั่งมหาสมุทรอินเดียไปจนถึงประเทศฟิลิปปินส์ ใต้หวัน และตอนเหนือของออสเตรเลีย ในประเทศไทยพบไม่บ่อยนัก ทั้งในบริเวณอ่าวไทยแถบจังหวัดระยอง และชายฝั่งทะเลอันดามัน แถบจังหวัดภูเก็ต พังงา กระบี่ ตรัง สตูล

สถานภาพ : ปัจจุบันพบพะยูนน้อยมาก พยูนที่ยังเหลืออยู่จะเป็นกลุ่มเล็กหรืออยู่โดดเดี่ยว บางครั้งอาจจะเข้ามาจากน่านน้ำของประเทศใกล้เคียง พะยูนจัดเป็นสัตว์ป่าสงวนชนิดหนึ่งใน ๑๕ ชนิดของประเทศไทย และจัดโดยอนุสัญญา CITES ไว้ใน Appendix I

สาเหตุของการใกล้จะสูญพันธุ์ : เนื่องจากพะยูนถูกล่าเพื่อเป็นอาหาร ติดเครื่องประมงตาย และเอาน้ำมันเพื่อเอาเป็นเชื้อเพลิง ประกอบกับพะยูนแพร์พันธุ์ได้เข้ามา นอกจากนี้มลพิษที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมตามชายฝั่งทะเล ได้ทำลายแหล่งหญ้าทะเล ที่เป็นอาหารของพยูนเป็นจำนวนมาก จึงน่าเป็นห่วงว่าพะยูนจะสูญสิ้นไปจากประเทศในอนาคตอันใกล้



เลียงผา

ชื่อสามัญ Serow

ชื่อวิทยาศาสตร์ *Capricornis sumatraensis*

สวนสัตว์ดุสิต มีจัดแสดงให้ชมและศึกษา

เลียงผา, เยื้อง, กูร่า, โคร่า

Capricornis sumatraensis

ลักษณะ : เลียงผาเป็นสัตว์จำพวกเดียวกับ แพะและแกะ เมื่อโตเต็มที่มีความสูงที่ไหล่ประมาณ ๑ เมตร ขาวและแข็งแรง ใบหูยาวคล้ายใบหูลา ขนตามลำตัวค่อนข้างยาว หยาบและมีสีดำ ด้านท้องขนสีจางกว่า มีขนเป็นแผงยาวบนสันคอและสันหลัง มีเขาทั้งในตัวผู้และตัวเมีย เขามีลักษณะตอนโคนกลม หยักเป็นวงแหวนโดยรอบค่อยๆ เรียวไปทางปลายเขาโค้ง ไปทางด้านหลังเล็กน้อย

อุปนิสัย : ในเวลากลางวันจะพักอาศัยอยู่ในถ้ำ หรือในพุ่มไม้ ออกหากินในตอนเย็นถึงพลบค่ำ และในเวลาเช้ามีด อาหารได้แก่พืชต่างๆ ทุกชนิด เลียงผามีประสาทหู ตา และรับกลิ่นได้ดี ผสมพันธุ์ในช่วงปลายเดือนตุลาคม ตกลูกครั้งละ ๑-๒ ตัว ใช้เวลาตั้งท้องราว ๗ เดือน ในที่เลี้ยง เลียงผามีอายุยาวกว่า ๑๐ ปี

ที่อาศัย : เลียงผาอาศัยอยู่ตามภูเขาที่มีหน้าผาสูงชันมีป่าปกคลุม

เขตแพร่กระจาย : เลียงผามีเขตแพร่กระจาย ตั้งแต่แคว้นแคชเมียร์ มาตามเทือกเขาหิมาลัย จนถึงแคว้นอัสสัม จีนตอนใต้ พม่า อินโดจีน มลายู และสุมาตรา ในประเทศไทยพบอาศัยอยู่ตามภูเขาสูงในหลายภูมิภาคของประเทศ เช่น เทือกเขาตะนาวศรี เทือกเขาถนนธงชัย เทือกเขาเพชรบูรณ์ และภูเขาทั่วไปในบริเวณภาคใต้ รวมทั้งบนเกาะในทะเลที่อยู่ไม่ห่างจากแผ่นดินใหญ่มากนัก

สถานภาพ : เลียงผาจัดเป็นสัตว์ป่าสงวนชนิดหนึ่งใน ๑๕ ชนิดของประเทศไทย และอนุสัญญา CITES จัดเรียงผาไว้ใน Appendix I

สาเหตุของการใกล้จะสูญพันธุ์ : ในระยะหลังเลียงผามีจำนวนลดลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการล่าอย่างหนักเพื่อเอาเขา กระดูก และน้ำมันมาใช้ทำยาสมานกระดูก และพื้นที่หากินของเลียงผา ลดลงอย่างรวดเร็ว จากการทำการเกษตรตามลาดเขา และบนพื้นที่ที่ไม่ชันจนเกินไป