

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 แต่ยังต้องเป็นความยั่งยืนในระดับคุณภาพการท่องเที่ยวที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง 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 ถิ่นที่อยู่ของ 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 แม่เมะลิลิปโปลูกดก นกเพนกวิน เสือโคร่งขาว เป็นต้น โดยสวนสัตว์ดุสิตเป็นหนึ่งใน 5 สวนสัตว์ที่รับผิดชอบโดยองค์การสวนสัตว์ใน พระบรมราชูปถัมภ์ จัดอยู่ในกลุ่มหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทส่งเสริมสังกัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ในการจัดหารวบรวมสัตว์ป่านานาชนิด เพื่อประโยชน์ ในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจของผู้เที่ยวชมด้วย โดยในการจัดตั้งสวน สัตว์ที่มีอยู่ทั่วโลกกว่า 1,000 แห่ง มีวัตถุประสงค์เดียวกัน 3 ประการ นั่นคือ

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

- มีสัตว์ป่าไว้เพื่ออนุรักษ์ และแพร่ขยายพันธุ์ สืบเนื่องมาจากภาวะวิกฤตทั่วโลก ในการลดลงของป่าและสัตว์ป่า ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนต้องร่วมมือกันในการ ช่วยเหลือสัตว์ป่าไม่ให้เกิดการสูญพันธุ์ สวนสัตว์จึงต้องมีการกิจสำคัญที่จะต้องอนุรักษ์สัตว์ที่หายากและใกล้จะสูญพันธุ์มาดำรงพันธุ์ 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 (%)	อัตรา การ เติบโต (%)	นักเรียน/ นักศึกษา (คน)	สัดส่วน (%)	อัตรา การ เติบโต (%)	ผู้ใหญ่ (คน)	สัดส่วน (%)	อัตรา การ เติบโต (%)	รวมทั้งสิ้น (คน)	อัตรา การ เติบโต (%)
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

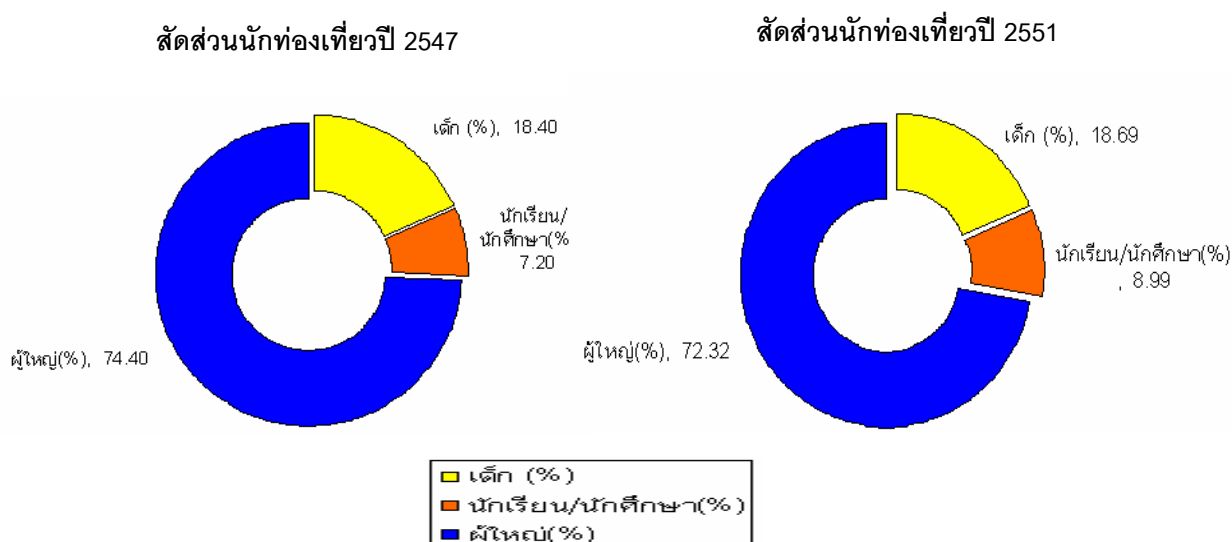
หมายเหตุ: ปิงบประมาณ หมายถึง ไตรมาสที่ 4 ของปีที่แล้วถึง ไตรมาสที่ 3 ของปีปัจจุบัน

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

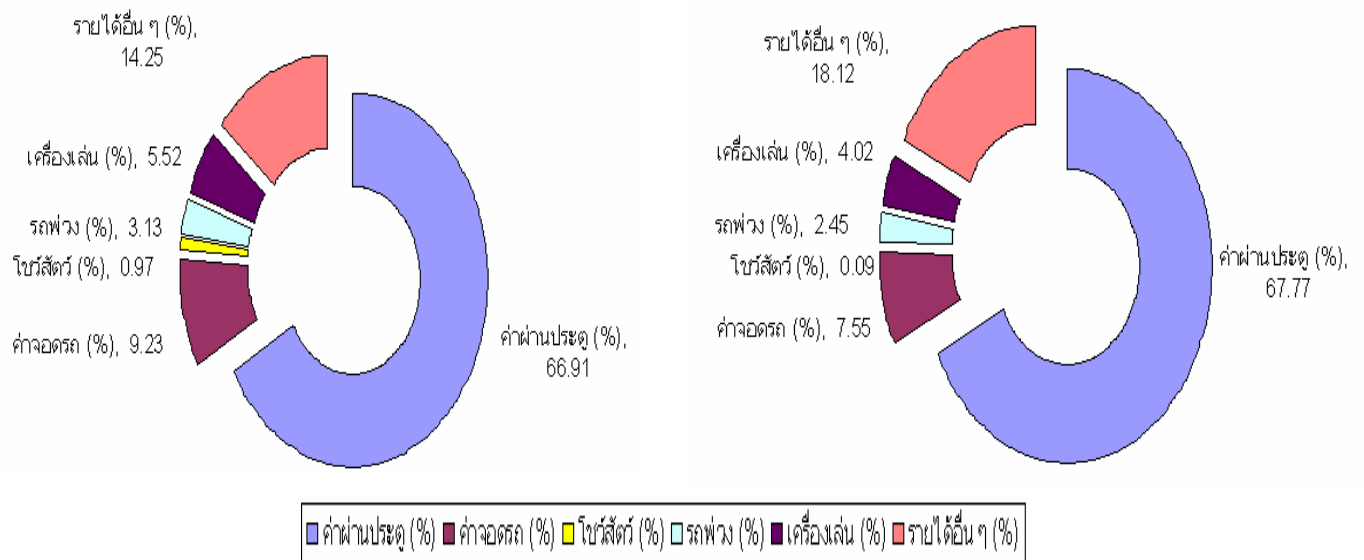
ที่มา: ศูนย์ข้อมูลองค์การสวนสัตว์ดุสิต

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

โชว์สัตว์ ได้แก่ โชว์นกเพนกวิน, โชว์นก, โชว์ช้างจากอยุธยา

ภาพที่ 1.2

สัดส่วนรายได้เปรียบเทียบปี 2547 และ ปี2551



ที่มา: ศูนย์ข้อมูลองค์การสวนสัตว์โลก

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในภาวะเศรษฐกิจ และสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนของประเทศไทยในปัจจุบัน การศึกษาถึงปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตนั้นจะทำให้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าชมสวนสัตว์ การพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มของการกลับมาใช้บริการของนักท่องเที่ยว และระดับความพึงพอใจ เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปสู่การเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาองค์กร 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

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มในการกลับมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวชาวไทย และการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ในปี 2551 ซึ่งผู้วิจัยได้มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มตามวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ได้แก่ กลุ่มเด็ก, กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มผู้ใหญ่

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยออกแบบแบบสอบถามในลักษณะของคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อให้ผู้ถูกสอบถามได้เสนอแนะ และแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษานี้จะใช้วิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา (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) |