

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 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตของ

ผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการเข้าเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต

โดยใช้แบบจำลองโลจิสติก (Logit Model)

4.1 ข้อมูลทั่วไปในการศึกษา

4.1.1 ข้อมูลของสวนสัตว์ดุสิต

ที่ตั้งเลขที่ 71 ถนนพระราม 5 แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์ (02) 2812000

โทรสาร (02) 2829245

ความเป็นมาของสวนสัตว์ดุสิต

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

ต่อมาใน พ.ศ. 2451-2452 พระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เสด็จประพาสหมู่เกาะชวา ก็ได้ทรงนำกวางดาวฝูหนึ่งจากชาวชวามาเลี้ยงไว้ในสวนกวาง ซึ่งปัจจุบันนี้ คือบริเวณสวนอัมพร ต่อมา ในสมัยสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริที่จะทะนุบำรุงสวนสัตว์แห่งนี้ให้กว้างขวางกว่าที่เป็นอยู่ และเปิดให้ประชาชนทั่วไปได้เข้ามาเที่ยวพักผ่อนด้วย จึงทรงมอบหมายให้ “มหาเสวกตรีพระยาบริหารราชมาณพ” 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” รวมระยะเวลาดังกล่าวตั้งแต่ก่อตั้ง 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 และอีสานได้ 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

- ไม้ประวัตินาศาสตร์ คู้แผ่นดิน “ต้นสัก (Teak)” ความสำคัญของเขาตินวนานี้ ยังเหลืออนุสรณ์สถานที่สำคัญ ที่จะได้กล่าวเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระพุทธเจ้าหลวง ทรงสร้างสัมพันธไมตรีเพื่อกลยุทธ์ระหว่างประเทศมหาอำนาจในครั้งกระโน้น ณ สวนสัตว์ดุสิต ได้แก่ ศิลาสลักอักษรจารึกไว้ที่พรรณไม้เขาตินวนา ในรัชกาลที่ 5 ที่ทรงเห็นความสำคัญของไม้สัก ที่เป็นไม้ทรัพยากรต่อประเทศชาติ จึงได้พระราชทานให้พระราชอาคันตุกะ (ปรีณส์ วัลลิมาร์ แห่งเดนมาร์ก) 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 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 116 ราย ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 37 ราย และ ระดับประถมศึกษาจำนวน 24 รายตามลำดับ
อาชีพ	พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/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	พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ไม่น้อยกว่า 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 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2

แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

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. จะมีนักท่องเที่ยวมากที่สุด 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 แก้วน้ำใต้ต้นไม้ 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 โดยสามารถวิเคราะห์ได้ว่าการแสดงความสามารถของสัตว์มีความหลากหลาย ซึ่งสร้างความสนุกสนานเพลิดเพลิน ให้กับนักท่องเที่ยวได้ และบางคนก็ได้มีโอกาส มีส่วนร่วมในการแสดงด้วย จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการที่ได้ชม และจากการสอบถามเกี่ยวกับธรรมเนียมในการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตส่วนใหญ่นิยมที่จะท่องเที่ยวแบบเชิงธรรมชาติ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จำนวน 176 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือการท่องเที่ยวแบบเชิงประวัติศาสตร์ จำนวน 105 ราย แบบผจญภัย ทำทาย จำนวน 84 ราย และอื่น ๆ นอกจากข้างต้น เช่น ขอบสถานที่ท่องเที่ยวที่แสดงเทคโนโลยี สถานที่ท่องเที่ยวพื้นบ้าน เที่ยวชมทิวทัศน์ในเมือง เป็นต้น จำนวน 95 ราย ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เพราะ สวนสัตว์ดุสิตเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ นอกจากจะอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแล้ว ยังมีการควักชิงพันธุ์ไม้ และพันธุ์สัตว์ที่หายากและใกล้จะสูญพันธุ์ทั้งหลายอีกด้วย

4.3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

ตารางที่ 4.3

แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต

ท่านเดินทางมาสวนสัตว์ดุสิตด้วยวิธีใด	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์ส่วนตัว	157	39.25
รถโดยสารประจำทาง	104	26.00
รถแท็กซี่	75	18.75
อื่น ๆ	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
อื่น ๆ	31	7.75
รวม	400	100.00
ปัจจัยที่ทำให้ท่านตัดสินใจมาท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
ความมีชื่อเสียงของสถานที่	125	31.25
ความเก่าแก่และมีเอกลักษณ์เฉพาะ	107	26.75
การให้บริการที่หลากหลาย	145	36.25
อื่น ๆ	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
อื่น ๆ	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 ที่เสนอออกไปและทำให้นักท่องเที่ยวรู้จักและตัดสินใจมาท่องเที่ยวนั้น มีสัดส่วนที่น้อยกว่าการบอกเล่าปากต่อปากจากนักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวแล้ว ในด้านของปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจมาท่องเที่ยวนั้น 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 ซึ่งสำหรับบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวนั้น 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 บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นตัวของตัวเองเอง เมื่อได้รับข่าวสาร หรือสิ่งกระตุ้น ก็จะตัดสินใจมาเอง

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 ส่วนความเห็นเห็นว่าราคาที่เหมาะสมสำหรับนักเรียน/นักศึกษา คือราคา 20 บาทจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.55 รองลงมาได้แก่ ราคา 15 บาท จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.35 ตามลำดับ และความเห็นเห็นว่าราคาที่เหมาะสมสำหรับเด็กนั้น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าราคาที่เหมาะสมคือ 5 บาท จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.04 รองลงมาได้แก่ให้เด็กเข้าใช้บริการฟรี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.96 ตามลำดับ ดังนั้น จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวที่มีความเห็นว่าราคาเข้าชมไม่เหมาะสมทั้งหมดมีความคิดที่ว่าราคาเข้าชมสวนสัตว์ในปัจจุบันมีราคาสูงไป

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

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

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
	มากที่สุด	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
มีสวนสนุกภายในสวนสัตว์ที่ 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 มีความน่าสนใจโดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 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 แต่อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวก็สามารถจะนั่งพักผ่อนได้ตามสนามหญ้าได้ต้นไม้ รอบ ๆ สวนสัตว์ หรือริมน้ำ เป็นต้น สำหรับในด้านความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานที่ สวนสัตว์ได้มีการจัดพนักงานทำความสะอาดให้สามารถทำงานได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่แล้ว เช่น ในวันงานเทศกาลต่าง ๆ ที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการมาก ก็จะมีพนักงานเก็บขยะในระหว่างวัน เพื่อไม่ให้มีขยะเยอะเกินไป และป้องกันการทำลายภูมิทัศน์ที่สวยงามของสวนสัตว์ด้วย

ตารางที่ 4.9

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวจำแนกตามด้านการจัดการบุคลากร

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
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	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
ความสะดวก 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 ระหว่างวันเพื่อมิให้มีขยะล้น อันจะเป็นผลให้ทำลายทัศนียภาพ และเกิดกลิ่นอันไม่สมควร และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ และสะอาด ถูกสุขลักษณะ สามารถวิเคราะห์ได้ว่าการจัดการในด้านห้องสุขาของสวนสัตว์ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งจากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างเก็บข้อมูล ทราบว่านักท่องเที่ยวมีความเห็นว่าห้องสุขามีน้อยเกินไป และไม่ค่อยสะอาด และในส่วน of สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ นั้น นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดให้มีร้านอาหาร และเครื่องดื่มที่สะอาด และราคาไม่แพง รวมถึงร้านขายของที่ระลึกที่มีน้อยไป และสินค้าไม่น่าสนใจ

4.4.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตในด้านต่าง ๆ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของสวนสัตว์ดุสิตข้างต้น ทำให้เห็นว่าความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง 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 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมภายใน และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน คือ ทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81, 3.50, 3.69 และ 3.57 ตามลำดับ ส่วนด้านการจัดการบุคลากร โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างเช่นกัน คือ ทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า เพศของนักท่องเที่ยวไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน ถึงแม้ว่าความพึงพอใจด้านการจัดการบุคลากรจะมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ก็ตาม ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการจัดการด้านบุคลากรภายในสวนสัตว์ยังไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ดีนัก ดังนั้นสวนสัตว์ดุสิต ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารความให้พนักงานตระหนักถึงหน้าที่ในการให้บริการของตน และให้มีการวัดผลการดำเนินงานในด้านของการบริการออกมาอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องพบกับนักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น พนักงานขายบัตร 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 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการจัดการบุคลากร และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน คือ นักท่องเที่ยวทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันโดยมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสวนสัตว์ ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก และด้านการจัดการบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับด้านกิจกรรมนันทนาการนั้นจากผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ว่า 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 กทม.	ต่างเขต กทม.	ต่าง จังหวัด	อื่น ๆ	
	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)
ด้านสภาพแวดล้อมภายใน สวนสัตว์	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 พบว่าเมื่อจำแนกตามเขตที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยวที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมภายใน และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน คือ นักท่องเที่ยวทุกเขตที่พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับด้านการจัดการบุคลากร พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเขตที่พักอาศัยมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการจัดการบุคลากร วิเคราะห์ได้นักท่องเที่ยวที่มีเขตที่พักอาศัยอยู่ในเขตดุสิต กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มเขตที่พักอาศัยอยู่ต่างเขตต่างจังหวัด และอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ซึ่งจากแนวคิดว่าให้บริการที่ว่า 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 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมภายใน และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน คือ นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาทุก

ระดับมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันโดยมีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 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	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	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	ค่าเฉลี่ย
ด้านการดำเนินงานของสวนสัตว์	3.75 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)	3.87 (พึงพอใจ มาก)	3.83 (พึงพอใจ มาก)	3.81 (พึงพอใจ มาก)
ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	3.54 (พึงพอใจ มาก)	3.50 (พึงพอใจ มาก)	3.57 (พึงพอใจ มาก)	3.31 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.50 (พึงพอใจ มาก)
ด้านสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์	3.57 (พึงพอใจ มาก)	3.70 (พึงพอใจ มาก)	3.74 (พึงพอใจ มาก)	3.80 (พึงพอใจ มาก)	3.69 (พึงพอใจ มาก)
ด้านการจัดการบุคลากร	3.41 (พึงพอใจ มาก)	3.32 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.41 (พึงพอใจ มาก)	3.09 (พึงพอใจ ปานกลาง)	3.34 (พึงพอใจ ปานกลาง)
ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	3.47 (พึงพอใจ มาก)	3.62 (พึงพอใจ มาก)	3.58 (พึงพอใจ มาก)	3.70 (พึงพอใจ มาก)	3.57 (พึงพอใจ มาก)

ที่มา: จากการคำนวณ

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

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 โดยใช้แบบจำลองโลจิต

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

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

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

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	3.51	2.63	0.009***	0.0851
- อายุ (ปี)	-3.17	-4.01	0.000***	-0.0472
- ระดับการศึกษา	-6.74	-3.88	0.000***	-0.5509
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ				
- เขตที่พักอาศัย	-4.34	-1.75	0.081*	-0.1096
- อาชีพ	-2.85	-2.15	0.031**	-0.0671
- รายได้	-2.73	-2.10	0.036**	-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 โทณแก้ว (2542) ที่ศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงจะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวเพศชาย และจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามพบว่า 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 ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่อยู่ในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาจึงเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น อีกทั้งจากการเก็บข้อมูลพบว่า วัตถุประสงค์หลักในการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตคือเพื่อการศึกษา/ทัศนศึกษาก็มีสัดส่วนมากที่สุดเช่นกัน (ตารางที่ 4.2) และจากผลการศึกษายังพบว่าสัดส่วนของนักเรียน/นักศึกษาในการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมีมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ ด้วย ซึ่งเป็นการสนับสนุนการวิเคราะห์ที่ว่าความน่าจะเป็นที่นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพนักเรียน/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 ทำให้เขาตัดสินใจเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตได้ง่ายกว่า ทำให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า อาจเนื่องจากสวนสัตว์ดุสิตมีค่าบริการที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับสวนสัตว์เอกชนอื่น หรือสวนสนุกอื่น ๆ ทำให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต และมีแนวโน้มต่อความน่าจะเป็นในการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ไม่สูงนัก

- ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้เป็นครั้งแรก (Aa01)

จากการประมาณค่าพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาสวนสัตว์ดุสิตเป็นครั้งแรกมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal Effect) เท่ากับ -0.0949 ซึ่งค่าดังกล่าวหมายความว่า ระดับค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระทุกตัว หากกลุ่มตัวอย่างมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตเป็นครั้งแรก จะทำให้ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างนี้จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกนั้นลดลงร้อยละ 9.49 โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า มีทิศทางความสัมพันธ์ขัดแย้งกัน สามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่าสวนสัตว์ดุสิตอาจยังไม่สามารถสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวได้มากนัก โดยพิจารณาจากข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องการและเสนอแนะมาทางคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม ไม่ว่าจะเป็นการจัดสถานที่ การจัดหาสัตว์ป่า รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น สวนสัตว์ดุสิตจึงควรให้ความสำคัญกับแนวคิดในเรื่อง customer loyalty and retention อย่างจริงจัง ในการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้ารายเก่า และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวประทับใจและกลับมาท่องเที่ยวอีกในโอกาสต่อไป