

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต” ผู้ทำการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย 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 และมีเขตที่พักอาศัยอยู่ที่ยื่นนอกจากที่

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 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับผู้ที่รายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 114 ราย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 28.50 และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทจำนวน 57 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 14.25 ตามลำดับ

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

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 นอกจากนี้มีนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตนิยมที่จะท่องเที่ยวแบบเชิงธรรมชาติ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตเดินทางมาท่องเที่ยวโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว รองลงมาได้แก่รถโดยสารประจำทาง และรู้จักสวนสัตว์ดุสิตผ่านการบอกเล่าปากต่อปากเป็นจำนวนมากที่สุด 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 สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์ บรรยากาศความร่มรื่น รวมถึงความเป็นระเบียบของสถานที่ พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านต่อไปได้แก่ ด้านการจัดการบุคลากร ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี มีความรู้ความเข้าใจ มีมนุษยสัมพันธ์ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม พบว่า เขตที่พักอาศัย ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และด้านสุดท้ายคือด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในสวนสัตว์ คือ สถานที่จอดรถ ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ห้องสุขา ถังขยะ ตู้เอทีเอ็ม ป้ายบอกทิศทาง และป้ายแสดงข้อมูลสัตว์ เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ไม่มีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

5.1.5 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยใช้แบบจำลองโลจิต

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มที่จะเป็นในการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตออกเป็น 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 นอกจากนี้ยังอาจจะทำเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์แต่ละชนิด หรือสิ่งที่น่าสนใจเพื่อแจกนักท่องเที่ยวที่สนใจด้วย ซึ่งจะเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ โดยจะเห็นได้ว่าจากผลการศึกษา นั้น กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีสัดส่วนในการมาท่องเที่ยวมากที่สุดด้วย

3. เนื่องจากสถานที่ที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบน้อยที่สุดได้แก่ จุดเครื่องเล่นที่สวนสัตว์มีไว้บริการ โดยจะเห็นได้ว่า จากการวัดระดับความพึงพอใจโดยรวมด้านการจัดกิจกรรมสวนสนุก และเครื่องเล่น พบว่ามีระดับปานกลาง โดยจะสังเกตเห็นว่ายังมีผู้ที่มีความพึงพอใจมากในการมีสวนสนุกที่เหมาะสมอยู่ถึง 142 ราย สวนสัตว์ดุสิตจึงควรมีการปรับปรุงเครื่องเล่น โดยการหาเครื่องเล่นใหม่ ๆ ทันสมัย และน่าตื่นเต้น เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวไม่เฉพาะสำหรับเด็กเท่านั้น 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 เอกลักษณ์ที่สำคัญของสวนสัตว์ที่เหนือกว่าคู่แข่ง เช่น การเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ การเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจแบบครบวงจร มีการจัดสภาพแวดล้อม และการบริการที่ดีที่สุด เป็นต้น เพื่อดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่สวนสัตว์ดุสิต

5.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มในการกลับมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยทำการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยจากแบบจำลองโลจิต เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างต้องเผชิญกับทางเลือกเชิงคุณภาพ 2 ทางเลือก คือการตัดสินใจกลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ และตัดสินใจไม่กลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ ดังนั้นตัวแปรตามมีลักษณะเป็นตัวแปรหุ่นที่มีค่าเป็น 1 หรือ 0 โดยสมมติให้เป็นความน่าจะเป็นของการตัดสินใจกลับมาเที่ยวชม หรือความน่าจะเป็นของการตัดสินใจไม่กลับมาเที่ยวชม ซึ่งจากผลการศึกษาในครั้งนี้มีตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทั้งสิ้น 7 ตัวด้วยกัน คือ เพศ, อายุ, เขตที่พักอาศัย, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ และลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก โดยสามารถสรุปข้อเสนอแนะจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวชาวไทย ตามแบบจำลองโลจิต (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 ก็จะเป็นการสร้างความสำเร็จได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง

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 ทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวมีความเห็นว่าอยากให้สัตว์ที่หาชมได้ยาก และสัตว์จากต่างประเทศให้มากขึ้น

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

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

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

5. ข้อเสนอแนะด้านการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิต สิ่งที่สำคัญคือห้องสุขายังไม่เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวเห็นว่ามีความน้อยเกินไป และไม่สะอาด 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 อาจทำให้ความรู้สึก หรือความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างกัน เช่น ช่วงฤดูหนาว นักท่องเที่ยวอาจมีความพึงพอใจมากกว่าฤดูร้อน หรือฤดูฝน เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

หากมีการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้ในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษากลุ่มประชากรอื่นนอกจากนักท่องเที่ยวชาวไทย เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างประเทศ 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