

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

สุรียา แสงพงค์¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยว ความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว รวมถึงเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มารับบริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Independent sample t-test และ One-way ANOVA เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Fisher's least-significant different)

ผลการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวเป็นครั้งที่ 2-3 มากับครอบครัว เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว และมาเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ แบบไปกลับในวันเดียว มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวคือ เพื่อพักผ่อน หย่อนใจ รับทราบข้อมูลจากเว็บไซต์ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เข้าชมกิจกรรมของ จุดแสดงช้างและประทับใจการแสดงป้อนอาหารสัตว์ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจการท่องเที่ยวนสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในภาพรวมและรายด้านในระดับมาก นอกจากนี้นักท่องเที่ยวต้องการให้มีการปรับปรุงการเดินทางมายัง

¹ รองผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์ องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์

วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง
ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (2560)

สวนสัตว์เปิดเขาเขียว โดยนักท่องเที่ยวคาดว่าจะกลับมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวอีกแน่นอน การทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเดินทาง จำนวนครั้งการมาเที่ยวชม และช่วงวันที่มาเที่ยวชมต่างกันมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ นักท่องเที่ยว/ สวนสัตว์เปิดเขาเขียว

TOURIST SATISFACTION WITH THE VISIT OF KHAO KHEOW OPEN ZOO IN CHON BURI PROVINCE

Suriya Saengpong

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine tourist behavior, the level of tourist satisfaction, and tourist needs when visiting Khao Kheow Open Zoo, including to compare the level of tourists' satisfaction toward Khao Kheow Open Zoo. A sample of 400 cases were drawn from tourists using services at Khao Kheow Open Zoo, and selected by the quota sampling technique. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The statistical hypothesis tests were Independent sample t-test and One-way ANOVA. To test the differences between pairs, the Least Significant Difference test (LSD) was administered.

The results of the study revealed that the majority of the tourists had visited Khao Kheow Open Zoo 2-3 times with family members using private automobiles. They usually took a one-day trip during the weekend. Their main purpose in visiting the zoo was to relax and entertain themselves; the tourists obtained information about the zoo from related websites. They usually

attended an elephant show and were impressed with animal-feeding shows. The tourists were satisfied with Khao Kheow Open Zoo at a high level. Regarding their needs, there should be improvement of the routes to Khao Kheow Open Zoo. In addition, the majority of tourists assured they would revisit the zoo in the future. Finally, there were statistically significant differences in the level of satisfaction with Khao Kheow Open Zoo among tourists who used different types of transport to the zoo, and the numbers and periods of visiting the zoo, when the level of statistical significant was set at .05.

KEYWORDS: Satisfaction/ Tourists/ Khao Kheow Open Zoo

บทนำ

“การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็น การประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ” ถือเป็นหนึ่งในแนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) อันมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการ นำไปใช้ประเมินองค์การด้วยตนเอง ซึ่งจะครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ สามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดย มุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและต่อเนื่องใน 7 ด้าน คือ (1) การนำองค์การ (2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (3) การให้ ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (6) การจัดการ กระบวนการ และ (7) ผลลัพธ์การดำเนินการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้าน คุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ (สรวิชัย เปรมชื่น, 2559) สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นภาคส่วน ที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก เช่นเดียวกับ ประเทศไทย ใน ปีพ.ศ.2558 รายได้จากการท่องเที่ยวมีจำนวนถึงสองล้าน ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559) กรมการท่องเที่ยว (Department of Tourism) ได้กำหนดมาตรฐานการบริการเพื่อการ ท่องเที่ยว และมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวไว้เพื่อสร้างความประทับใจให้กับ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี เป็นหนึ่งในสวนสัตว์ภายใต้
องค์การสวนสัตว์ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อมซึ่งได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์องค์การสวนสัตว์ พ.ศ.2559-2564
ว่ามีหน้าที่ดำเนินการบริหารจัดการทางด้านทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย
ของประเทศให้อยู่คู่สังคมไทย โดยการสงวน อนุรักษ์และฟื้นฟู และจัดการใช้
ประโยชน์อย่างยั่งยืน รวมทั้งประชาชนได้มีگردารงชีวิตอยู่อย่างมีความสุข
ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ดี (สวนสัตว์เปิดเขาเขียว, 2559) สวนสัตว์เปิดเขาเขียว
จัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ และเป็นสวนสัตว์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดใน
ภาคตะวันออก ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ.2521 บริเวณเชิงเขาเขียวโดยฟื้นฟูสภาพป่า
เขาเขียวที่เสื่อมโทรมขึ้นใหม่ นับเป็นผืนป่าแห่งเดียวในจังหวัดชลบุรี และเป็น
สวนสัตว์ที่มีเนื้อที่มากที่สุดในโลกกว่า 5,000 ไร่ มีสัตว์ต่าง ๆ ให้ชมมากกว่า
300 ชนิด เนื่องจากสวนสัตว์เปิดเขาเขียวมีพื้นที่ส่วนใหญ่ที่สามารถจัดสภาพ
ธรรมชาติให้เหมาะสมแก่อุปนิสัยของสัตว์ และมีบริเวณกว้างขวางจึงทำ
ให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินชมได้อย่างใกล้ชิด ทั้งมีการนำชมสัตว์ในเวลา
กลางคืน ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการมากกว่า 1 ล้านคนต่อปี
(สวนสัตว์เปิดเขาเขียว, 2559) สอดคล้องกับจุดเด่นที่ทำให้สวนสัตว์เปิดเขา
เขียวเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว คือ พื้นที่ที่แผ่กว้างด้วยบรรยากาศที่เป็น
ธรรมชาติ ตั้งอยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร ราคาค่าบริการถูกเมื่อเทียบกับสถานที่
ท่องเที่ยวอื่นที่ให้บริการในลักษณะใกล้เคียงกัน และยังเป็นแหล่งเรียนรู้
เกี่ยวกับชีววิทยาสัตว์ป่า นอกจากนี้ยังมีบริการที่พัก และบริการรถกอล์ฟ เพื่อ
เที่ยวชมบรรยากาศภายในสวนสัตว์ (สวนสัตว์เปิดเขาเขียว, 2559)

สถิติการเข้าชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ณ เดือนตุลาคม พ.ศ.2559
พบว่า นักท่องเที่ยวมากกว่าร้อยละ 80 เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้

บริการในช่วงวันหยุดพักผ่อนประจำสัปดาห์ หรือวันหยุดประจำปี ตามเทศกาลต่าง ๆ เฉลี่ย 87,343 คน/เดือน แต่ในช่วงวันธรรมดามีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการไม่มาก เฉลี่ย 47,940 คน/เดือน ข้อมูล (สวนสัตว์เปิดเขาเขียว, 2559) ซึ่งทางผู้บริหารของสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ได้พยายามวางแนวทางเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ ในวันธรรมดามากขึ้นแต่ความพยายามดังกล่าวยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ประกอบกับเป้าหมายในการพัฒนาที่ต้องการให้สวนสัตว์เปิดเขาเขียวเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสัดส่วนมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติได้นั้นยังไม่มีเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง/ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยเมื่อมาใช้บริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียวทำให้การวางแผนพัฒนาการบริการเป็นไปอย่างไม่มีทิศทาง ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับกำหนดแนวทางการวางแผนพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยวชาวไทย และจูงใจให้นักท่องเที่ยวเหล่านั้นกลับมาใช้บริการซ้ำอีก การศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจ และความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี น่าจะเป็นประโยชน์สำหรับการนำไปกำหนดนโยบายที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อสร้างการรับรู้ สร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ทั้งยังเป็นการสร้างและขยายกลุ่มนักท่องเที่ยวออกไปอีก ทั้งภายในและต่างประเทศ รวมทั้งยังสามารถเป็นต้นแบบให้กับสวนสัตว์อื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การสวนสัตว์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยว ความพึงพอใจ และความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน ลักษณะการเดินทาง รูปแบบการมาเที่ยวชม จำนวนครั้งในการมาเที่ยว และช่วงวันที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

สมมติฐานการวิจัย

นักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน ลักษณะการเดินทาง รูปแบบการมาเที่ยวชม จำนวนครั้งในการมาเที่ยว และช่วงวันที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวแตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐ

การยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรและประสิทธิภาพของการบริหารภาครัฐให้มีคุณภาพมาตรฐานทัดเทียมกับระดับนานาชาติและเป็นสากล และเสริมสร้างให้บุคลากรในส่วนราชการมีการบริหารที่มุ่งให้องค์กรมีสมรรถนะสูง (High Performance Organization) นั้น ต้องได้รับการขับเคลื่อนทั้งจากบุคลากรที่มีความพร้อมและมีความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่มเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มี

ความท้าทาย หลากหลาย ซึ่งจะเป็นพลังสำคัญต่อการส่งเสริมให้ส่วนราชการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้นได้ (สรวิชัย เปรมชื่น, 2559)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2557) ได้กำหนดแนวทางสร้างความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน ว่า ส่วนราชการต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต คือ การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน และการคาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

- การสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ สามารถดำเนินการได้ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเข้าถึงบริการ คุณภาพของการให้บริการ การลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ การลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการ ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ส่วนราชการที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในอนาคต และตระหนักถึงการพัฒนาทางเทคโนโลยีรวมทั้งการตอบสนองอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน โดยมุ่งเน้นประโยชน์สุขที่เกิดกับภาคประชาชนเป็นสำคัญ

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงเป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จของส่วนราชการในระยะยาวอย่างไร รวมทั้งวิธีการ

ในการค้นหาของสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความสัมพันธ์ และการใช้สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการต่อไป

การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจใช้วิธีการดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557)

- การสำรวจ ข้อมูลป้อนกลับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ข้อมูลการให้บริการ ข้อร้องเรียนรายงานจากหน่วยบริการ

- การวิเคราะห์การได้หรือเสียผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การแนะนำจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเดิม และอัตราความสำเร็จของการทำธุรกรรม ส่วนราชการอาจรวบรวมสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ (การติดต่อโดยตรงหรือผ่านบุคคลที่สาม) หรือทางไปรษณีย์ ในการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ควรพิจารณาเพียงแค่อัตราที่ได้คะแนนความพึงพอใจน้อย แต่ควรแยกการประเมินความไม่พึงพอใจออกมาต่างหาก ทั้งนี้เพื่อวิเคราะห์ถึงต้นเหตุของปัญหาและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต

เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดด้านระยะเวลา ผู้วิจัยจึงใช้การสำรวจเฉพาะกลุ่ม เฉพาะประเด็น คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ในประเด็นพฤติกรรมการ ความพึงพอใจ และความต้องการของนักท่องเที่ยว เท่านั้น

ความพึงพอใจและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิด

ความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของงานที่เกี่ยวกับการให้บริการที่สามารถสะท้อนความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ โดย นปภา พิสิฐมุกดา (2551, หน้า 29) ได้ระบุงองค์ประกอบในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ 7 ประการ ดังนี้ (1) ผลสัมฤทธิ์บริการ (2) ราคาค่าบริการ (3) สถานที่บริการ (4) การส่งเสริมแนะนำบริการ (5) ผู้ให้บริการผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ (6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ และ (7) กระบวนการบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว พบว่า มีการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในสวนสัตว์ เช่น เครือวัลย์ ทัพวันวัชร (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการศึกษาความพึงพอใจจากการให้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดแสดงสัตว์ ด้านการจัดอาคารสถานที่นอกเหนือจากคอกสัตว์ และด้านการประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสาร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลาด้านการจัดแสดงสัตว์และด้านการจัดอาคารสถานที่นอกเหนือคอกสัตว์อยู่ในระดับมาก

ขณะที่ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลาในด้านการประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้เข้าชมที่มีช่วงวัย ระดับการศึกษา และอาชีพหลักแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรายด้านและภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาของ เบญจมาศ ประยูรหงษ์ (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน ภูมิภาคปัจจุบันต่างกัน และมีลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านโบราณสถาน และสภาพแวดล้อมมากที่สุด และได้รับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยน้อยที่สุด ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชากรที่ต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ และสถานภาพที่ต่างกันของนักท่องเที่ยวจะมีความพึงพอใจจากการมาท่องเที่ยวที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านโบราณสถานและสิ่งแวดล้อม ราคาสินค้าและบริการ การคมนาคม ความปลอดภัย การบริการ ของที่ระลึกและบทบาทของภาครัฐแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านพฤติกรรม

การท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เช่น วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว รูปแบบการมาท่องเที่ยว พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ระยะเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวต่อครั้ง และแหล่งข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านโบราณสถานและสิ่งแวดล้อม ราคาสินค้าและบริการ การคมนาคม ความปลอดภัย การบริการ ของที่ระลึก และบทบาทของภาครัฐแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ นปภา พิสิฐมุกดา (2551, หน้า 29) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ เครือวัลย์ ทัพันวัชร์ (2548) เบญจมาศ ประยูรหงษ์ (2549) ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) สามารถสรุปประเด็นในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรีได้ 7 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับตัวแปรอิสระ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ เครือวัลย์ ทัพันวัชร์ (2548) เบญจมาศ ประยูรหงษ์ (2549) และปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) สามารถสรุปตัวแปรได้ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน ลักษณะการเดินทาง รูปแบบการมาเที่ยวชม จำนวนครั้งในการมาเที่ยว และช่วงวันที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้ต่อเดือน
- ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน
- ลักษณะการเดินทาง
- รูปแบบการมาเที่ยวชม
- จำนวนครั้งในการมาเที่ยว
- ช่วงวันที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวสวนสัตว์เปิด
เขาเขียว

ตัวแปรตาม: ความพึงพอใจของ

นักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด
เขาเขียว จังหวัดชลบุรี

1. ด้านกระบวนการบริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว
4. ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับ
นักท่องเที่ยว
5. ด้านแหล่งท่องเที่ยว
6. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว
7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสารโดยรวบรวมเอกสารจากงานวิจัยต่าง ๆ แนวคิดทฤษฎี แนวทางการพัฒนา เพื่อจัดทำเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ได้มาซึ่งข้อมูล และการศึกษาจากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในเดือนมีนาคม พ.ศ.2560

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียวโดยอ้างอิงสถิติจากผู้เข้ารับบริการเฉลี่ยในปี 2559 จำนวนทั้งสิ้น 85,092 คน/ 1 เดือน (สวนสัตว์เปิดเขาเขียว, 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95% และให้มีความผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (Yamane, 1973 อ้างถึงใน นันทวัน อินทชาติ, 2559, หน้า 4-13) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลอย่างน้อยจำนวน 398.13 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ 400 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีโควต้า จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยวในแต่ละช่วงวัน ดังนี้ กลุ่มของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดา (จันทร์ถึงศุกร์) จำนวน 175 ตัวอย่าง กลุ่มนักท่องเที่ยววันสุดสัปดาห์ (เสาร์อาทิตย์) จำนวน 175 ตัวอย่าง และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวไนท์ซาฟารี จำนวน 50 ตัวอย่าง โดยเก็บรวบรวมจนครบ 400 ตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ส่วนแบบสอบถามความพึงพอใจเป็นข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งนำแบบสอบถามไปทดสอบความตรง (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ และทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด คำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95 ถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง โดยใช้ระยะเวลา

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมีนาคม พ.ศ.2560 ทั้งวันธรรมดา และวันเสาร์อาทิตย์ เพื่อความหลากหลายและครอบคลุมมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage)
ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และ One-way ANOVA
กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้วิธีการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตาม วิธีของ LSD (Fisher's least-significant different)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.75 มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี และ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.25 และ 22.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.75 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรีและ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 13.75 และ 10.25 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมาคือ พนักงานเอกชน และธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 29.75 และ 15.00 มีรายได้เดือนละ 25,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมาคือ ไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน และ 15,001-20,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ 22.50

ที่อยู่อาศัยในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ กรุงเทพมหานคร และชลบุรี คิดเป็นสัดส่วนเท่ากัน คือ ร้อยละ 34.30 รองลงมาคือจังหวัดอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 31.50 ตามลำดับ สำหรับจังหวัดอื่น ๆ ที่นักท่องเที่ยวเดินทางมา คือ ระยอง เพชรบุรี สมุทรปราการ จันทบุรี ชัยภูมิ นครปฐม พระนครศรีอยุธยา และตราด เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวแบบธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาคือ การท่องเที่ยวแบบผจญภัย และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คิดเป็นร้อยละ 30.25 และ 28.75 ตามลำดับ สำหรับความนิยมท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้แก่ การท่องเที่ยวสำหรับเด็กเล็ก

2. ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามพฤติกรรมการท่องเที่ยวในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนครั้งที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (นับรวมครั้งนี้) คือ มากครั้งที่ 2-3 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ มากครั้งที่ 4-5 และมาครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 21.25 และ 20.50 ตามลำดับ ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เดินทางมากับครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 60.75 รองลงมาคือ เดินทางมาเป็นหมู่คณะ และเดินทางมากับกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และ 12.25 ยานพาหนะในการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้ ส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาคือรถทัวร์นำเที่ยว และรถรับจ้าง/รถเช่า คิดเป็นร้อยละ 14.75 และ 7.75 สำหรับการเดินทางมาสวนสัตว์เปิดเขาเขียว พบว่า ครึ่งหนึ่งมาด้วยเส้นทางมอเตอร์เวย์/หมายเลข 7 (ร้อยละ 52.75) รองลงมาคือ สุขุมวิท และบางนาตราด คิดเป็นร้อยละ 26.00 และ 15.25 ตามลำดับ

สำหรับเส้นทางอื่น ๆ ที่มีนักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทางมาสวนสัตว์เปิด
เขาเขียว ได้แก่ เส้น 395 (เขาหินซ้อน-อรัญฯ) และเส้น 304

ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในวันหยุด
สุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) มากกว่าวันจันทร์-ศุกร์ เล็กน้อย สืบเนื่องมาจากการ
เดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์แบบไปกลับในวันเดียว นักท่องเที่ยวผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนหนึ่งเที่ยวและค้างคืนที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว คิดเป็นร้อยละ
8.25 ขณะที่ร้อยละ 5.75 เดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์และค้างคืนในสถานที่
ท่องเที่ยวอื่น และร้อยละ 89.00 ไม่ได้เข้าพักภายในสวนสัตว์ สำหรับผู้ที่เข้า
พักในสวนสัตว์เปิดเขาเขียวมีความเห็นว่า ที่พักเหมาะสมร้อยละ 10.50 ทั้งนี้
ผู้ที่เข้าพักบางส่วนเสนอให้ปรับปรุงที่พักเนื่องจากมีขนาดห้องเล็ก จัดรับรอง
ไม่เพียงพอ

สำหรับวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
ในครั้งนี้ คือ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ
คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาคือ เพื่อชื่นชมธรรมชาติ และเพื่อการศึกษา
คิดเป็นร้อยละ 48.00 และ 33.50 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ
ข้อมูลเกี่ยวกับสวนสัตว์เปิดเขาเขียวจากเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของสวนสัตว์เปิด
เขาเขียว ร้อยละ 44.25 และจากรายการทางโทรทัศน์ ร้อยละ 39.75
ตามลำดับ ส่วนแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสวนสัตว์เปิด
เขาเขียว คือ เฟสบุ๊ก คำบอกเล่าจากเพื่อน คนในครอบครัว และป้ายโฆษณา

สำหรับการเข้าชมสวนสัตว์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าชม
บริเวณแสดงช้างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมาคือ บริเวณแสดง
สัตว์แอฟริกา และบริเวณแสดงนกเพนกวิน คิดเป็นร้อยละ 54.75 และ 52.75

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจในการแสดง การป้อนอาหารสัตว์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมาคือ การแสดงชุดช้างเล่นน้ำ และพาเหรदनกเพนกวิน คิดเป็นร้อยละ 52.75 และ 38.25 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรีทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัด
ชลบุรี ทั้งภาพรวมและรายด้าน

ข้อ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี	n	\bar{X}	SD	แปลผล
1	ด้านกระบวนการบริการ	390	3.91	0.56	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	391	4.01	0.56	มาก
3	ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	396	3.96	0.56	มาก
4	ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว	395	3.91	0.68	มาก
5	ด้านแหล่งท่องเที่ยว	399	3.97	0.56	มาก
6	ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	318	3.96	0.54	มาก
7	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	366	3.69	0.69	มาก
	ภาพรวม	304	3.95	0.47	มาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายข้อของ *ด้านระบบการให้บริการ* อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับนี้ พื้นที่แสดงสัตว์ มีโครงสร้าง (กรง) ปลอดภัยแน่นอนหนา รองลงมาคือ จำนวนช่องจำหน่ายตั๋วและความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว จำนวนรอบการแสดงของกิจกรรมต่าง ๆ มีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายข้อ *ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ

เป็นมิตร รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการสื่อสาร สามารถเข้าใจได้ง่าย เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับสัตว์ สามารถแนะนำให้ความรู้ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และแก้ปัญหาด้วยความรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายข้อ *ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว* อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น ความสะดวกของเส้นทางที่เดินทางมายังสวนสัตว์ รองลงมา คือ เส้นทางชมสัตว์ภายในสวนสัตว์มีป้ายบอกอย่างชัดเจน เส้นทางที่เดินทางมายังสวนสัตว์มีป้ายบอกทางชัดเจน เส้นทางภายในสวนสัตว์มีความสะดวก ความปลอดภัยของรถบริการภายในสวนสัตว์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายข้อ *ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว* อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น จุดพักผ่อนหย่อนใจภายในสวนสัตว์ออกแบบได้สอดคล้องกับบรรยากาศและความเป็นธรรมชาติ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายข้อ *ด้านแหล่งท่องเที่ยว* อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นสวนสัตว์มีชนิดของสัตว์ที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สถานที่ภายในสวนสัตว์มีความสวยงามของธรรมชาติ ภายในสวนสัตว์จัดแบ่งโซนแสดงสัตว์อย่างเหมาะสม สถานที่ภายในสวนสัตว์มีความสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายข้อ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับนี้ กิจกรรมการแสดงชุดช้างเล่นน้ำ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ กิจกรรมการป้อนอาหารสัตว์ กิจกรรมพาเหรदनกเพนกวิน กิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่า กิจกรรมการแสดงความสามารถของสัตว์ กิจกรรมการส่งเสริมพฤติกรรมสัตว์ กิจกรรมพาเหรदनกกาบบัว กิจกรรมไนท์ ซาฟารี กิจกรรมพิเศษในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับนี้ ป้าย แผนที่ และสัญลักษณ์บอกทางชัดเจน รองลงมา คือ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม สวนสัตว์เปิดเขาเขียวมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือผู้สูงอายุ ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อความต้องการ ร้านขายของที่ระลึก และสินค้าที่จำหน่าย ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการของสิ่งอำนวยความสะดวกในกรณีห้องพยาบาล ห้องสมุด จุดบริการอินเทอร์เน็ต/Wifi สถานที่สำหรับสูบบุหรี่ และบริการของร้านอาหาร

4. ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ในเอกสาร

การท่องเที่ยว ร้อยละ 40.75 และต้องการให้ ขยายความกว้างของถนน และ
เพิ่มป้ายบอกทางในเส้นทางย่อย ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากันคือ ร้อยละ 37.75

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการให้มีจุดพักผ่อนหย่อนใจ/นั่งพัก
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ จำนวนและความหลากหลาย
ของสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 37.25 กิจกรรมและการแสดงโชว์ คิดเป็นร้อยละ
33.00 ตามลำดับ สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสวนสัตว์ ผู้ตอบ
แบบสอบถามร้อยละ 60.00 ต้องการจุดบริการอินเทอร์เน็ต/Wifi เพิ่มขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการให้มีโปรมัคนมา 5 คน บริการรถ
กอล์ฟฟรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมา คือ แพคเกจ “มา 5 จำย
4” คิดเป็นร้อยละ 32.50 มาพักที่พักรภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เข้าชมฟรี
คิดเป็นร้อยละ 24.25 ตามลำดับ

สำหรับราคาบัตรในปัจจุบันของผู้ใหญ่ ราคา 100 บาท และราคา
บัตรของเด็ก 20 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสม
ร้อยละ 92.50 แต่ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 51.75 มีความคิดเห็นว่าร
ค่าเช่ารถกอล์ฟ 4 ที่นั่ง 350 บาท/ชั่วโมง นั้นไม่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม
นักท่องเที่ยวแสดงความต้องการต่อราคาบัตรเข้าชมสวนสัตว์ที่อาจจะปรับ
เพิ่มขึ้นในอีก 2 ปี ข้างหน้าควรมีอัตรา ราคาบัตรของผู้ใหญ่ ที่ ปรับตาม
ต้นทุนของสวนสัตว์ ร้อยละ 44.00 และราคาบัตรของเด็ก ที่ ปรับตามต้นทุน
ของสวนสัตว์ ร้อยละ 74.00 ทั้งนี้นักท่องเที่ยวคาดว่าจะกลับมาเที่ยวที่สวน
สัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรีอีกแน่นอน ร้อยละ 84.50

5. ผลการการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน รูปแบบการมา
เที่ยว ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัด

ชลบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเดินทาง จำนวนครั้ง การมาเที่ยวชมสวนสัตว์ และช่วงวันที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการเปรียบเทียบของ
กลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	SD	t	F
เพศ				
หญิง	3.96		0.12	
ชาย	3.95			
อายุ				
ไม่เกิน 20 ปี	4.14	.40		1.54
21-30 ปี	3.99	.47		
31-40 ปี	3.89	.48		
41-50 ปี	3.95	.45		
มากกว่า 50 ปี	3.88	.46		
ระดับการศึกษา				
ประถมศึกษา	4.26	.35		2.06
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.95	.54		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.12	.40		
ปวส./อนุปริญญา	3.78	.29		
ปริญญาตรี	3.94	.47		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.97	.55		
อาชีพ				
นักเรียน/ นักศึกษา	4.01	.40		0.72
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.99	.50		
พนักงานเอกชน	3.88	.44		
ธุรกิจส่วนตัว	3.93	.48		

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	SD	t	F
เกษตรกรรม	4.00	.00		
ค้าขาย	3.86	.58		
รับจ้างทั่วไป	4.02	.21		
รายได้				
ไม่มีรายได้	4.26	0.35		1.56
1-15,000 บาท	3.95	0.54		
15,001-20,000 บาท	4.12	0.40		
21,001-25,000 บาท	3.78	0.29		
25,001 บาทขึ้นไป	3.94	0.47		
ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน				
ชลบุรี	3.99	0.46		0.78
กรุงเทพมหานคร	3.91	0.46		
อื่น ๆ	3.96	0.48		
ลักษณะการเดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว				
เดินทางมาคนเดียว	4.01 ^{a,b}	0.61		3.66*
เดินทางมากับครอบครัว	3.90 ^{a,c}	0.45		
เดินทางมาเป็นหมู่คณะ	4.09 ^b	0.49		
เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน	3.84 ^a	0.43		
อื่นๆ	4.31 ^{b,c}	0.25		
รูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ในครั้งนี้				
เที่ยวแบบไปกลับในวันเดียว	3.94	0.47		1.32
เที่ยวและค้างคืนที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว	4.07	0.47		
เที่ยวและค้างคืนในบริเวณใกล้เคียง	3.78	0.39		
เที่ยวและค้างคืนในสถานที่ท่องเที่ยวอื่น	3.99	0.35		

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	SD	t	F
จำนวนครั้งที่ท่านมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว				
มาครั้งแรก	4.07 ^a	.47		4.11*
มาครั้งที่ 2-3	4.00 ^b	.44		
มาครั้งที่ 4-5	3.84 ^c	.46		
มากกว่า 5 ครั้ง	3.84 ^{a,c}	.49		
วันที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้				
วันจันทร์-ศุกร์	4.05 ^a	0.49		7.97*
วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.24 ^{a,b}	0.32		
วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์)	3.85 ^b	0.42		

* $p \leq .05$

หมายเหตุ: คู่มือเครื่องหมายต่างกันหมายความว่ารายคู่มือมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการท่องเที่ยวในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว คือ การเดินทางมากับครอบครัว เดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว เนื่องจากการเดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียวนั้นยังไม่มีรถบริการสาธารณะทำให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัวและนักท่องเที่ยวสามารถนำรถยนต์ส่วนตัวเที่ยวชมภายในสวนสัตว์ฯ ได้ตลอดเส้นทาง นักท่องเที่ยวนิยมมาท่องเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเที่ยว คือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เนื่องจากสวนสัตว์เปิดเขาเขียวได้มีการวางโครงสร้างและผังหลักของเส้นทางและส่วนแสดงสัตว์ที่อำนวยความสะดวกและมุ่งเน้นให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวได้สัมผัสธรรมชาติเป็นกลุ่มหรือครอบครัวที่สามารถมาได้หลายคน เช่น ส่วนแสดงยีราฟที่สามารถให้

นักท่องเที่ยวบ่อนอาหารได้ครั้งละไม่ต่ำกว่า 5-10 คน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณิศา ต้นศิรินาถกุล (2551) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ นิยมมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัวและญาติ ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัว นิยมมาท่องเที่ยวในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์

2. ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านกระบวนการบริการ ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ การที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด และระบบการให้บริการและการมีที่พักแรมรองรับนักท่องเที่ยวนี้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการของสวนสัตว์มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจดังกล่าว คือ คุณภาพของบุคลากรของสวนสัตว์ เนื่องจากในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาสวนสัตว์เปิดเขาเขียวได้มีการจัดฝึกอบรมหลักสูตร Service mind ให้แก่พนักงานและลูกจ้างมาโดยตลอด และมีการประกาศเกียรติคุณให้แก่พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานดีเด่นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานในแต่ละไตรมาส และเป็นแบบอย่างให้แก่ผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ทั้งนี้สาเหตุที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในระดับมาก อาจมีสาเหตุมาจาก สวนสัตว์เปิดเขาเขียวได้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ ทั้งด้านบริการ พนักงาน สถานที่ และกิจกรรมภายในสวนสัตว์เขาเขียวอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมพนักงาน

การปรับปรุงสถานที่ การเพิ่มกิจกรรมที่น่าสนใจ เช่น เปิดส่วนแสดงช้าง 3 มิติ ในสระว่ายน้ำใหญ่ที่สุดในโลกกว่า 20 ไร่ ลีเมอร์และกิจกรรมแสดงสัตว์อื่น ๆ อีกหลายชนิด สวนสัตว์มีนโยบายในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นด้านการส่งเสริมการเรียนรู้และการเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนที่มุ่งเน้นการจัดการรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ เป็นการท่องเที่ยวทางเลือกใหม่ที่ก่อให้เกิดความสมดุลแห่งกระแสการพัฒนาการท่องเที่ยวและกระแสการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวควบคู่กันไป จึงสมควรอย่างยิ่งที่จะต้องช่วยกันสนับสนุนส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศนี้ก่อประโยชน์สูงสุดแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเครือวัลย์ ทัศนวัชร (2548) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา ในด้านการจัดแสดงสัตว์ และการบริการของสวนสัตว์สงขลา ในด้านการจัดอาคารสถานที่ นอกเหนือคอกสัตว์ อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา ในด้านการประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง

3. ความต้องการการปรับปรุงการเดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียว นักท่องเที่ยวส่วนมากต้องการให้การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในเอกสารการท่องเที่ยว และต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จุดพักผ่อนหย่อนใจ/ นั่งพัก จุดบริการอินเทอร์เน็ต/Wifi ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนภา เกื้อเส้ง เยาวดี ศรีราม และวิฑิต บัวปรอท (2555) ผลการศึกษา

พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวที่วน้ำตกทรายขาวโดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะการเดินทางที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัวและกลุ่มเพื่อนมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรีน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มาเป็นหมู่คณะ และนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มเพื่อนมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี น้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเดินทางอื่น ๆ สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นอาจเนื่องมาจากสวนสัตว์เปิดเขาเขียว มีขนาดพื้นที่ 5,000 ไร่มีการวางโครงสร้างขนาดใหญ่ การที่จะท่องเที่ยวสวนสัตว์ฯ ได้อย่างสนุกสนานนั้นต้องเดินทางโดยรถพ่วงซึ่งให้บริการฟรีและมีความจุที่นั่ง 35-50 คนต่อ 1 ขบวน ซึ่งการมาเป็นหมู่คณะนั้นจะทำให้ นักท่องเที่ยวได้ถ่ายรูปร่วมกันตามสถานีบริการที่รถพ่วงได้จอดในแต่ละส่วนแสดง และ สวนสัตว์เปิดเขาเขียวได้จัดพื้นที่ถ่ายรูปในแต่ละส่วนแสดงไว้อย่างเด่นชัดโดยมีการจัดภูมิทัศน์และสวนดอกไม้ปรับเปลี่ยนตามฤดูและช่วงเทศกาลต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ ประยูรหงษ์ (2549) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า จำนวนครั้งการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาครั้งแรกมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาครั้งที่ 2-3 และ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาครั้งที่ 4-5 และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาครั้งที่ 2-3 มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวครั้งที่ 4-5 และ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 5 ครั้ง เนื่องจากในการเที่ยวชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ นั้น การเที่ยวชมในแต่ละครั้งไม่สามารถเที่ยวชมทั้งหมดภายใน 1 ครั้งและสวนสัตว์เปิดเขาเขียวได้มีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมภายในสวนสัตว์อย่างต่อเนื่อง ในส่วนของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมมากกว่า 4-5 ครั้ง นั้นอาจทำให้ชมครบทุกส่วนแสดงแล้วและในการมาเที่ยวซ้ำอาจเนื่องจากมีความจำเป็นที่ต้องมาจับครอบครัวอีกซึ่งการเที่ยวชมสิ่งที่ตนเองได้เที่ยวมาแล้วในครั้งที่ผ่าน ๆ มาทำให้ความพึงพอใจอาจลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ช่วงวันที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกิจกรรมที่จัดขึ้นในสวนสัตว์ในวันธรรมดาจันทร์-ศุกร์และวันเสาร์ อาทิตย์มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณิศาทันศิรินาถกุล (2551) ได้ศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ที่พบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีพบว่า ช่วงวันที่นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. สวนสัตว์เปิดเขาเขียวควรมีนโยบายในการปรับปรุงแก้ไข สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จุดบริการ Wifi และเส้นทางที่เดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียวโดยขอความร่วมมือกับกรมทางหลวง/ การทางพิเศษแห่งประเทศไทยเพื่อติดป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกเส้นทางการท่องเที่ยวให้ชัดเจน
2. กรณีราคาการให้บริการรถกอล์ฟ ผู้บริหารของสวนสัตว์เปิดเขาเขียวควรดำเนินการประสานงานกับเจ้าของกิจการรถกอล์ฟเพื่อปรับลดอัตราค่าบริการให้เหมาะสม หรือออกแบบโปรโมชันร่วมกันโดยเน้นการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและความคุ้มค่าของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญ
3. ผู้บริหารสวนสัตว์ควรจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบของครอบครัวเพิ่มขึ้น และเพิ่มการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในวันจันทร์-ศุกร์ ให้

มากขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความสนุกสนาน ตื่นเต้น ทุกครั้งที่มาท่องเที่ยว
ในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

4. ควรมีการปรับปรุง ร้านอาหาร และรสชาติอาหาร ภายใน
สวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการการปรับปรุงด้าน
ราคา ด้านโปรโมชั่น ดังนั้น ควรมีการศึกษาระบบการตลาดของสวนสัตว์เปิด
เขาเขียว เช่น ด้านโปรโมชั่น การเข้าถึงนักท่องเที่ยวทั้งเชิงสำรวจและ
เชิงคุณภาพ เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบว่า สวนสัตว์มีบริการในด้านใดบ้าง
นอกจากมาเที่ยวชมสัตว์ อีกทั้งเป็นการพัฒนาและเพิ่มยอดนักท่องเที่ยว
อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสวนสัตว์
เปิดเขาเขียว และใช้พื้นที่ที่มีอย่างมากมายให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น
หน่วยงานบริหารท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ มีส่วนในการช่วยพัฒนา
สวนสัตว์เปิดเขาเขียวอย่างไร เพื่อเป็นการพัฒนาร่วมกันต่อไป

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีภายในสวนสัตว์ เช่น การใช้
Application และ Wifi ฟรีทั่วสวนสัตว์ เพื่อรองรับการพัฒนาสวนสัตว์ให้
สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี กระตุ้นการท่องเที่ยวแบบ
interactive tourism และไลฟ์สไตล์ที่ทันสมัยของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). *สภาพทั่วไปของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- เครือวัลย์ ทัพนวีชัย. (2548). *ความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาไทยคดีศึกษา, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ญาณิศา ตันศิรินาถกุล (2551). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในสวนสัตว์เชียงใหม่ ไนท์ซาฟารี*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทัศนภา เกื้อเส้ง เยาวดี ศรีราม และวิฑิต บัวปรอท. (2555). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยววนน้ำตกทรายขาว*. ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- นปภา พิสิฐมุกดา. (2551). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) และธนาคารซีทีแบงก์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นันทวัน อินทชาติ. (2559). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เบญจมาศ ประยูรหงษ์. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร. (2552). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรัชญา จันทราภักย์. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่
มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร:
ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พยอม ธรรมบุตร. (2549). องค์ประกอบของการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ:
สถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- สาริน อัสวเหมะโรจน์. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว
ในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวในจังหวัดชลบุรี. ม.ป.ท.
- สรวิชัย เปรมชื่น. (2559). คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการ
ไทย. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 9 (1).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2557). *เกณฑ์คุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2558*. กรุงเทพฯ: บริษัท วิชั่น
พรีนซ์แอนด์มิตีเดีย จำกัด.

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงาน
อัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สวนสัตว์เปิดเขาเขียว. (2559). *ข้อมูลสวนสัตว์เปิดเขาเขียว*. เข้าถึงได้จาก
<http://www.kkopenzoo.com>

อภิรักษ์ จันทะนี. (2550). *สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ สำหรับนักศึกษา MBA.
และ Ph.D.* พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.