

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีต่อการจัดการ
แหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต

บทคัดย่อ
ของ
เบญจมาศ ประยูรหงษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2549

เบญจมาศ ประยูรหงษ์. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการ

แหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต. ปรินิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม :

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวลี พึ่งโพธิ์ทอง, ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์.

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนาปัจจุบัน และลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความเชื่อมั่น .93 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจของการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$)
2. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมไม่แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน
5. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

THE SATISFACTION OF THAI TOURISTS WITH THE MANAGEMENT
OF DUSIT ZOO

AN ABSTRACT
BY
BENJARMAS PRAYOUNHONG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Science degree in Recreation Management
at Srinakharinwirot University
May 2006

Benjarnas Prayounhong. (2006). *The Satisfaction of Thai Tourists with the Management of Dusit Zoo*. Master Thesis, M.S. (Recreation Management) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assist. Prof. Kanokvadee Puingphothong. Assist. Prof. Panomsak Sawatpong.

The purpose of this research was to investigate the satisfaction of Thai Tourists with the Management of Dusit Zoo. According to the sex, age, status, hometown and traveling aspect. The sample of the study was 400 of Thai Tourists by Accidental Sampling. The tool used in collection of data was a questionnaire with reliability of .93, the data were analysed by using the SPSS program to percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The results were as follows :

1. The satisfaction of Thai Tourists with the Management of Dusit Zoo were middle level ($\bar{X} = 3.44$)
2. Thai Tourists having different sex, have satisfaction for management of Dusit Zoo were no different.
3. Thai Tourists having different age, have satisfaction for management of Dusit Zoo were significantly different at .05.
4. Thai Tourists having different status, have satisfaction for management of Dusit Zoo were no different.
5. Thai Tourists having different hometown, have satisfaction for management of Dusit Zoo were significantly different at .05.
6. Thai Tourists having different traveling aspect, have satisfaction for management of Dusit Zoo were significantly different at .05.

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีต่อการจัดการ
แหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต

ปริญญานิพนธ์
ของ
เบญจมาศ ประยูรหงษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาให้การช่วยเหลือ และคำแนะนำปรึกษาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์ และรองศาสตราจารย์เทเวศร์ พิริยะพณท์ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม รวมถึงผู้เชี่ยวชาญ ตรวจแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำและให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณบุคลากรสวนสัตว์ดุสิตทุกท่านที่ให้ความความร่วมมือ และให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งคุณจิรนน สีส้ม และเพื่อนนิสิต ปริญญาโทสาขาการจัดการนันทนาการรุ่นที่ 3 สำหรับกำลังใจและการช่วยเหลือกันและกันเสมอมา ตลอดระยะเวลาการศึกษา ขอขอบคุณทุก ๆ คนในครอบครัวที่ให้ความรักความอบอุ่น และให้การสนับสนุนทางการศึกษาและทุนทรัพย์แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมีในปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศให้แก่ ร.ต.จเร บุญศิริ ผู้ที่รอคอยและมีความหวังจะได้เห็นความสำเร็จของหลาน ๆ จบจนกระทั่งวาระสุดท้ายของชีวิต

เบญจมาศ ประยูรหงษ์

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	3
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
	สมมติฐานในการวิจัย.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
	แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	7
	แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยว.....	14
	ความหมายของนักท่องเที่ยว.....	15
	ความหมายของสวนสัตว์.....	15
	ประวัติความเป็นมาสวนสัตว์ดุสิต.....	16
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
	งานวิจัยในต่างประเทศ.....	18
	งานวิจัยในประเทศ.....	20
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
	การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	24
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....28
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....28
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....28
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....30
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....81
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....81
	วิธีดำเนินการวิจัย.....81
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....81
	สรุปผลการวิจัย.....81
	อภิปรายผล.....83
	ข้อเสนอแนะ.....86
	บรรณานุกรม.....87
	ภาคผนวก.....92
	ภาคผนวก ก.....93
	ภาคผนวก ข.....99
	ประวัติย่อผู้วิจัย.....102

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนาปัจจุบัน ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว สวนสัตว์.....	30
2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดการ และดำเนินงาน.....	32
3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านบุคลากร.....	33
4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	34
5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านกิจกรรม นันทนาการ.....	35
6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสภาพแวดล้อมและ ส่วนจัดแสดงสัตว์.....	36
7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน.....	37
8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดการและดำเนินงาน จำแนกตามเพศ.....	38
9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ.....	39

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

10	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกจำแนกตามเพศ.....	40
11	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านกิจกรรมนันทนาการ สะดวกจำแนกตามเพศ.....	41
12	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสภาพแวดล้อม และส่วนจัดแสดงสัตว์จำแนกตามเพศ.....	42
13	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน สะดวกจำแนกตามเพศ.....	43
14	ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	44
15	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดการและดำเนินงาน จำแนกตามอายุ.....	45
16	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ.....	46
17	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกจำแนกตามอายุ.....	47

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

18	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามอายุ.....	49
19	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสภาพแวดล้อมและ ส่วนจัดแสดงสัตว์จำแนกตามอายุ.....	50
20	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	52
21	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ การจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	53
22	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นรายคู่ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ.....	54
23	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดการและดำเนินงาน จำแนกตามสถานภาพ.....	56
24	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านบุคลากร จำแนกตามสถานภาพ.....	57
25	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพ.....	58
26	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามสถานภาพ.....	59

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

27	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสภาพแวดล้อมและ ส่วนจัดแสดงสัตว์ จำแนกตามสถานภาพ.....	60
28	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ.....	61
29	ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ.....	62
30	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดการและดำเนินงาน จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน.....	63
31	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านบุคลากร จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน.....	64
32	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกจำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน.....	65
33	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน.....	66
34	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสภาพแวดล้อมและ ส่วนจัดแสดงสัตว์จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน.....	67

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

35	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน.....	68
36	ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน.....	69
37	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดการและดำเนินงาน จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์.....	70
38	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านบุคลากร จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์.....	71
39	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกจำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์.....	72
40	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์.....	74
41	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสภาพแวดล้อมและ ส่วนจัดแสดงสัตว์ จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์.....	75
42	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์.....	76
43	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ การจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์.....	77

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 44 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นรายคู่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์.....78

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 การจัดการท่องเที่ยว.....	14
----------------------------	----

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมนันทนาการที่มีคุณค่าต่อชีวิตของมนุษย์ และมีความสำคัญต่อประเทศ ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างแพร่หลายยิ่งขึ้น เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการลงทุนในธุรกิจหลายประเภทที่เกี่ยวข้อง ถือได้ว่าการท่องเที่ยวมีส่วนช่วยให้เกิดความเจริญทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมได้ การท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบเป็นไปตามลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถเลือกได้ตามความพอใจเพื่อแสวงหาความสุข ความเพลิดเพลินหรือเพื่อเป็นการทัศนศึกษาหาความรู้ เปิดประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับชีวิต จัดเป็นกิจกรรมนันทนาการอีกหนึ่งประเภทที่มีผู้ให้ความสนใจอย่างมาก และกลายเป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยมไปทั่วโลกในขณะนี้ ดังที่ พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์ (2544 : 22) ได้กล่าวไว้ว่า นันทนาการประเภทการท่องเที่ยว เป็นวิถีชีวิตแห่งความสุข และเป็นปัจจัยอันสำคัญยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของคนเรา ผลที่ได้รับ คือ พลังแห่งความสุขซึ่งเป็นปฏิปักษ์กับความเครียด ความทุกข์ ความกังวล หรือความเศร้าหมองทุกประการ อันเป็นความต้องการอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต ช่วยส่งเสริมสุขภาพจิตและร่างกายได้เป็นอย่างดี ประเทศไทยจัดได้ว่าเป็นประเทศที่มีแหล่งท่องเที่ยวอยู่มากมายหลายลักษณะ อาทิแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และโบราณสถาน แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเพณี รวมไปถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้น อาทิ พิพิธภัณฑ์ ศาสนสถาน สวนสนุก สวนสาธารณะ และสวนสัตว์ เป็นต้น

กรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนที่หลากหลายอยู่ทั่วไป ทั้งนี้รวมถึงแหล่งพักผ่อนประเภทสวนสาธารณะ ซึ่งในที่นี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่เป็นธรรมชาติ อาทิวนอุทยาน น้ำตก ฯลฯ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่มนุษย์สร้างขึ้น อันได้แก่ โรงละครแห่งชาติ โบราณสถาน สนามกีฬา สวนสาธารณะ และสวนสัตว์ (กิตติ วัฒนกุล. 2527 : 716 – 717) โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวประเภทสวนสัตว์จัดเป็นสถานที่ที่ให้ความสนใจ บันเทิง การพักผ่อนหย่อนใจ และเป็นสถานที่ศึกษาหาความรู้ เหมาะแก่คนทุกเพศทุกวัย เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นันทนาการที่มีสภาพแวดล้อมไปด้วยบรรยากาศของความเป็นธรรมชาติ และยังเป็นศูนย์รวมพันธุ์สัตว์หายาก และสัตว์ป่านานาชนิด เหมาะแก่การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน และทัศนศึกษา นอกจากนี้ ในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลกนั้น ก็ได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการอนุรักษ์

ทำนุบำรุง และรักษาสภาพของธรรมชาติ ป่าไม้ และสัตว์ป่าไว้เพื่อให้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนเช่นเดียวกัน

สวนสัตว์แห่งแรกในประเทศไทยตั้งอยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป คือสวนสัตว์ดุสิต หรืออีกชื่อหนึ่งว่าเขาดินวนา สร้างขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 5 แต่เดิมเป็นสวนพฤกษชาติส่วนพระองค์ในเขตพระราชอุทยานสวนดุสิตและต่อมาได้รับพระราชทานในนามของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล รัชกาลที่ 8 ให้จัดตั้งเป็นสวนสัตว์ของประชาชน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2481 ปัจจุบันสวนสัตว์ดุสิตเป็นหนึ่งในสวนสัตว์ภายใต้การบริหารงานขององค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สวนสัตว์ทั้ง 5 แห่งขององค์การสวนสัตว์ ได้แก่ สวนสัตว์ดุสิต (เขาดินวนา), สวนสัตว์เปิดเขาเขียว (ชลบุรี), สวนสัตว์เชียงใหม่, สวนสัตว์นครราชสีมา และสวนสัตว์สงขลา สวนสัตว์แต่ละแห่งเป็นสถานที่รวบรวมสัตว์ป่านานาชนิด ทั้งสัตว์พื้นเมืองและสัตว์ต่างประเทศ มีตั้งแต่สัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม สัตว์ปีก สัตว์เลื้อยคลาน นอกจากนี้ยังมีเนื้อที่สำหรับบริการด้านนันทนาการ และเครื่องเล่นต่าง ๆ เช่น เรือพาย เรือถีบ สนามเด็กเล่น ไม้ดอก ไม้ประดับ

สำหรับสวนสัตว์ดุสิตจากอดีตจนถึงปัจจุบันมีอายุการดำเนินงานกว่า 66 ปี บนพื้นที่ 118 ไร่ มีสัตว์ป่านานาชนิดทั้งในและต่างประเทศรวมกว่า 1,600 ตัว มีผู้เข้าชมสวนสัตว์โดยเฉลี่ยในปัจจุบัน 1.9 ล้านคนต่อปี รวมถึงมีการปรับปรุงและพัฒนาให้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างสมบูรณ์ จัดให้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนทั่วไป และมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติเข้าไปเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก เป็นแหล่งทัศนศึกษาที่สำคัญของนักเรียน และนักศึกษาทั่วประเทศ นอกจากนี้สวนสัตว์ดุสิตยังเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยว Unseen Thailand เนื่องจากเป็นสถานที่พบหลุมหลบภัยที่มีสภาพสมบูรณ์ในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 อีกด้วย (www.zoothailand.org.th)

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาสวนสัตว์ดุสิต ให้เป็นหนึ่งในสวนสัตว์ที่มีศักยภาพ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทางด้านต่าง ๆ รวมถึงส่งเสริมให้สวนสัตว์ดุสิต กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวนันทนาการที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาสวนสัตว์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทางด้านการจัดการและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากจำนวนของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้าไปเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิต จากสถิติตามงบประมาณประจำปี 2548 จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 157,420 คน (สถิติจำนวนผู้เข้าชมสวนสัตว์ดุสิต ปีงบประมาณ 2548. เอกสารแผนกประชาสัมพันธ์สวนสัตว์ดุสิต : ไม่มีเลขหน้า)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan 1970 : 610) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

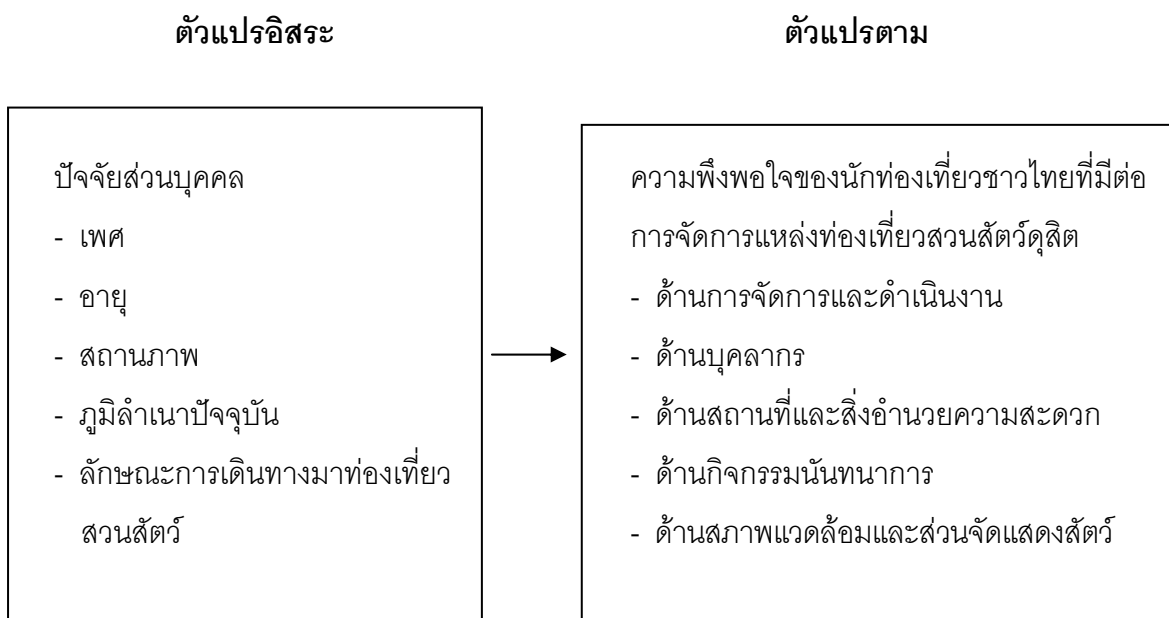
1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น เพศ, อายุ, สถานภาพ, ภูมิลำเนาปัจจุบัน และลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการจัดการและดำเนินงาน, ด้านบุคลากร, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจทางด้านต่าง ๆ ได้แก่
 - 1.1 ด้านการจัดการและดำเนินงาน หมายถึง การจัดการและการดำเนินงานภายในสวนสัตว์ทางด้านต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสวนสัตว์ทั้งภายในและภายนอกองค์การ
 - 1.2 ด้านบุคลากร หมายถึง การให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในสวนสัตว์การอำนวยความสะดวกต่อนักท่องเที่ยวขณะเข้ามาเที่ยวชมภายในสวนสัตว์
 - 1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมภายในสวนสัตว์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่สวนสัตว์จัดเตรียมสำหรับรองรับ และบริการนักท่องเที่ยว
 - 1.4 ด้านกิจกรรมนันทนาการ หมายถึง การจัดกิจกรรม และการให้บริการทางนันทนาการต่าง ๆ ที่ทางสวนสัตว์จัดขึ้นสำหรับให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อความรู้ และการพักผ่อน
 - 1.5 ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ หมายถึง ความเหมาะสม และความเป็นธรรมชาติในการจัดสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์แต่ละประเภท
2. นักท่องเที่ยวชาวไทย หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชม และใช้บริการภายในสวนสัตว์ดุสิตที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
3. การจัดการ หมายถึง การจัดการและการดำเนินงานภายในสวนสัตว์ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ
4. แหล่งท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ที่ประชาชนมาใช้บริการเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และประกอบกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ
5. สวนสัตว์ดุสิต หมายถึง สถานที่รวบรวมสัตว์ป่าและสัตว์หายากนานาชนิด เปิดบริการให้ประชาชนเข้ามาเที่ยวชมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และศึกษาหาความรู้จากการใช้ชีวิตของสัตว์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตที่แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตที่แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตที่แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตที่แตกต่างกัน
5. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตที่แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยว
4. ความหมายของนักท่องเที่ยว
5. ความหมายของสวนสัตว์
6. ประวัติสวนสัตว์ดุสิต
7. เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ความหมายของคำว่า “พอใจ” คือสมใจ ชอบใจ ส่วน “ความพึงพอใจ” นั้นตรงกับคำในภาษาอังกฤษคือ “satisfaction” ซึ่งหมายถึง “ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางบวก” (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543 : 19) นอกเหนือจากนี้ยังมีนักวิชาการ และนักจิตวิทยาที่ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความ พึงพอใจ ดังนี้

ความพึงพอใจ คือความรู้สึก หรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล นั้นมีความแตกต่างกันไปตามค่านิยม และประสบการณ์ที่ได้รับ (สาธิตา สรวงศ์เดชา.2545 : 11)

วูม (จันทรเพ็ญ ตูเทศนันท์. 2542 : 47 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964 : 328 Working & Motivation) ให้นิยามว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ล้วนหมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพของความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพของความไม่พึงพอใจ

แชพปลิน (Chaplin. 1968 : 437) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการภายในสถานที่นั้น ๆ

คอร์มิก (สุวัฒนา ไบเจริญ 2540 : 26 ; อ้างอิงจาก Cormick. 1947 : 298) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพของความต้องการในเรื่องต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

ฮาร์วี วอลเลสไตน์ (Harvey Wallestein 1971 : 25-26) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึก ขั้นสุดท้าย (end-state in felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์”

เบนจามิน บี วอลแมน (Benjamin B. Wolman 1973 : 384) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า “เป็นความรู้สึก (Felling) มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)”

โจเซฟ ทิฟฟิง และเอสเนส เจ แมคเคอร์มิก (Joseph Tiffing & Esnest J. McCormic 1965 : 349) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงในสิ่งที่ตนไม่ต้องการ

หลุยส์ จำปาเทศ (ศักดิ์ชัย เปียแดง. 2539 : 10) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

จากความหมายข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกในแง่บวกที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เป็นการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนพอใจ ในทางกลับกันถ้าบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์หรือความต้องการ ระดับของความพึงพอใจนั้นอาจลดลงหรือไม่เกิดขึ้นในที่สุด

แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวถือเป็นการพักผ่อนที่ได้รับความนิยมมากที่สุดอย่างหนึ่ง และการท่องเที่ยวนี้สามารถแบ่งแยกออกเป็นหลายรูปแบบตามลักษณะ และความต้องการของนักท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้จึงมีผู้ให้ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันตามไปด้วย

เศกสรรค์ ยงวณิชย์ (2536 : 11) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า “การท่องเที่ยว คือ การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว ด้วยความสมัครใจ ตามวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้”

วิชัย เทียนน้อย (2528 : 1) ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวไว้ว่า “การท่องเที่ยว หมายถึง การเที่ยวไปในสถานที่ต่าง ๆ”

มล.ดุษฎี ชุมสาย (2527: 42-43) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทาง ทั้งนี้การเดินทางที่ให้ความหมายว่าเป็นการท่องเที่ยวได้นั้น ต้องประกอบด้วยเงื่อนไขในการเดินทางอย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. เป็นการเดินทางโดยชั่วคราวในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จากสถานที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง
2. เกิดจากความสมัครใจ หรือความต้องการของผู้เดินทาง
3. การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวเกิดจากวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพ หรือหารายได้

การท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่เกิดขึ้นเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากชีวิตประจำวัน การท่องเที่ยวหมายถึงการเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาการเดินทางและการพักค้างแรม (ปรีชา แดงโรจน์. 2544 : 29)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นได้สอดคล้องกับคำนิยามขององค์การสหประชาชาติที่ได้จัดประชุมว่าด้วยการเดินทางและการท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่กรุงโรม ประเทศอิตาลีในปี พ.ศ.2506 (ค.ศ.1963) ซึ่งได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การท่องเที่ยว” ไว้ดังนี้ “การท่องเที่ยวคือการเดินทางเพื่อความบันเทิงรื่นเริงใจ แต่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพเป็นหลักฐาน หรือไปพำนักอาศัยอยู่เป็นการถาวร” (ถนงค์ มินวล. 2548 : 21)

แรงจูงใจในการท่องเที่ยว

แรงจูงใจในการท่องเที่ยว (Tourism Motivation) (ชาติชาย เทพแบ่ง. 2538 : 26) หมายถึง สิ่งกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวออกเดินทางท่องเที่ยว เพื่อสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งประกอบด้วยแรงจูงใจ ที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. สิ่งจูงใจทางกายภาพ (Physical Motivation) ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการการพักผ่อนทางร่างกาย อาทิการประกอบกิจกรรมนันทนาการ การเล่นกีฬาหรือ รวมถึงสิ่งจูงใจอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับร่างกายและการรักษาสุขภาพ
2. สิ่งจูงใจทางวัฒนธรรม (Cultural Motivation) ได้แก่ ความต้องการศึกษา หรือรับรู้เรื่องราว ความเป็นมาทางวัฒนธรรม ดนตรี นาฏศิลป์ และศาสนา
3. สิ่งจูงใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Motivation) ได้แก่ ความต้องการที่จะพบปะผู้คน หรือสังคมใหม่ ๆ
4. สิ่งจูงใจทางด้านสถานภาพและชื่อเสียง (Status and Prestige Motivation) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาตนเอง และแสวงหาความสำคัญที่เกี่ยวกับตนเอง อาทิ การเดินทางเพื่อธุรกิจ การประชุม เป็นต้น

มูลเหตุจูงใจที่ทำให้คนท่องเที่ยว

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง (ม.ล.ดุษฎี ชุมสาย . 2527 : 60-63)

นักท่องเที่ยวประเภทนี้ใช้เวลาที่หยุดงานเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็นเพื่อพบเจอประสบการณ์ใหม่ ๆ เพื่อชมทิวทัศน์อันสวยงาม เพื่อพบเห็นขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น เพื่อสงบอารมณ์กับสงบของชนบท เพื่อสนุกสนานกับความอีกที่ก็ครึกโครม และดีกรามใหญ่โตของเมืองใหญ่ ๆ และเมืองศูนย์กลางการท่องเที่ยว และเมืองอื่น ๆ ที่มีผลเป็นความสนุกสนานและความบันเทิง

2. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน

นักท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน ได้แก่ พวกที่ใช้วันหยุดพักผ่อนโดยไม่ทำอะไร ทั้งนี้เพื่อขจัดความเหนื่อยล้าทั้งหลายทั้งปวง ทั้งกายและจิตที่เกิดขึ้นในเวลาทำงานให้หมดสิ้นไปและเรียกหาพลังกำลังกลับคืนมาสำหรับเริ่มต้นทำงานในคาบใหม่ บางคนอาจไปเพื่อไปพักผ่อนเนื่องจากป่วยไข้หรือไม่สบาย นักท่องเที่ยวพวกนี้มักจะเอาภาวะอากาศเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจว่าจะไปท่องเที่ยวที่ไหน เช่น อากาศหนาวเย็น อากาศแห้งแล้ว หรือพวกที่ป่วยไข้ด้วยโรคบางอย่างอาจเลือกไปพักผ่อนที่ศูนย์บำบัดโรคโดยเฉพาะ เช่น พวกที่เป็นโรคเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ จะเลือกไปพักผ่อน ณ ที่ที่มีความชื้นน้อย ๆ พวกโรคผิวหนังจะไปพักผ่อนใกล้ ๆ บริเวณบ่อน้ำร้อน เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

นักท่องเที่ยวที่ปรารถนาที่จะเรียนรู้ศิลปวิทยาการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ ในสถาบันศึกษาที่มีชื่อเสียง หรือในประเทศที่มีวัฒนธรรมเป็นที่น่าสนใจของเขา ก็จะท่องเที่ยวไปยังประเทศนั้น ๆ เพื่อจะศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ในแง่มนุษยวิทยาและสังคมวิทยา เพื่อชมโบราณสถานที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริงทางประวัติศาสตร์ เพื่อติดตามความเจริญทางวัตถุและเทคโนโลยีปัจจุบัน เพื่อชมศิลปะนาพวรรณในหอศิลป์ เพื่อนมัสการศูนย์ศาสนาที่สำคัญ ๆ เพื่อร่วมปฏิบัติในงานมหรหรรณและงานฉลอง เพื่อชมการแสดงทางศิลปะครั้งสำคัญ ๆ เช่น ดนตรี ละคร

4. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา

นักท่องเที่ยวเพื่อการกีฬาแบ่งได้เป็น 2 ชนิด ได้แก่ การท่องเที่ยวเพื่อไปชมการแข่งขันกีฬาครั้งใหญ่ ๆ ของโลก เช่นกีฬาโอลิมปิก กีฬาเอเชียนเกมส์ กีฬาแหลมทอง การแข่งขันฟุตบอล มวย กอล์ฟ เทนนิส ฯลฯ ซิงแฮมป์เปียนโลกหรือซิงแฮมป์เปียนภาค ฯลฯ การแข่งขันกีฬาเหล่านี้นอกจากจะดึงดูดพวกนักกีฬาที่เกี่ยวข้องไปให้ชม บางทีผู้ติดตามและผู้สนใจยังตามกันไปชมมากกว่านักกีฬาที่ไปแข่งขันเสียอีก อีกชนิดหนึ่งคือการท่องเที่ยวเพื่อไปเล่นกีฬายิ่งถิ่นที่มีการเล่นกีฬานั้น ๆ โดยเฉพาะ เช่นการไปเล่นสกีในฤดูหนาวซึ่งมีหิมะตก หรือการเล่นเรือใบในช่วงพ้นฤดูมรสุม ไปป็นเขาในหน้าร้อน

หรือการเข้าป่าเพื่อล่าสัตว์ ตกปลา จะเห็นได้ว่าในประเทศที่มีภูมิประเทศที่เหมาะสมสำหรับให้นักท่องเที่ยวไปเล่นกีฬาเหล่านี้ จะได้เปรียบในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

5. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ

การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจตามจริงแล้วไม่ควรนับว่าเป็นการท่องเที่ยว เนื่องจากขาดคุณสมบัติที่ว่า การท่องเที่ยวต้องเป็นการกระทำอย่างเสรี และไม่หวังผลทางธุรกิจหรือรายได้ แต่ข้อเท็จจริงก็คือ เวลาว่างจากการประกอบธุรกิจของนักท่องเที่ยวประเภทนี้ แทบทุกคนมักจะจัดเวลาให้เหลือไว้สำหรับการท่องเที่ยวอย่างแท้จริงด้วย ซึ่งอาจเป็นเวลาว่างจากภารกิจ หรือถือโอกาสอยู่ท่องเที่ยวต่ออีก 2-3 วัน เมื่อสิ้นการปฏิบัติธุรกิจ แล้ว ซึ่งการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจเช่นนี้นั้นได้นำเงินตราต่างประเทศมาทิ้งไว้ในประเทศเจ้าบ้านมากเท่า ๆ กับนักท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ นอกจากนั้น ถ้าเป็นธุรกิจเกี่ยวกับการเจรจาซื้อขายสินค้า หรือการจัดนิทรรศการสินค้าหรือเทคโนโลยีต่าง ๆ ก็เรียกว่าเป็นการส่งเสริมกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศเจ้าบ้านโดยตรง

6. การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมสัมมนา ฯลฯ

ในสมัยปัจจุบันซึ่งมีองค์การ คณะกรรมการ สภาฯ ฯลฯ ทั้งในประเทศและต่างประเทศมากมาย การเดินทางเพื่อการประชุม สัมมนา ฯลฯ ได้ส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวขึ้นเป็นอย่างมากจนองค์การ IUOTO เดิมเห็นสมควรที่จะจัดนักท่องเที่ยวเพื่อการประชุม สัมมนา ฯลฯ ไว้ต่างหากอีกพวกหนึ่ง ตามสถิติของ IUOTO ปรากฏว่าใน ค.ศ. 1967 มีการประชุมต่าง ๆ ระดับโลกถึง 3,500 แห่ง และการประชุมดังกล่าว มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างมากและรวดเร็ว ในการจัดระเบียบวาระการประชุมทั้งหลายเหล่านี้เกือบไม่มีการยกเว้น ผู้จัดจะต้องมีการนำเที่ยวอย่างน้อย 1 ครั้ง ทำให้ผู้เข้าประชุมและผู้ติดตามกลายเป็นนักท่องเที่ยวสมบูรณ์แบบสมัยนิยมแห่งการประชุม เมืองใดที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวอยู่แล้ว เช่น พัทยา ก็มักจะได้รับเลือกให้เป็นที่พักประชุม และโรงแรมในเมืองนั้น ๆ ก็พยายามแข่งขันกันในเรื่องการปรับปรุงและการสร้างห้องประชุมให้สะดวกสบายสำหรับการประชุม เช่นเมืองในยุโรปที่องค์การและสมาคมต่าง ๆ ชอบจัดให้มีการประชุม อันได้แก่ เยนีวา โรม ปารีส ในประเทศไทยเช่น กรุงเทพฯ เป็นเมืองที่มีองค์การต่าง ๆ มาประชุมกันมากที่สุด

7. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา

บุคคลที่เดินทางไปต่างประเทศเพื่อทำการวิจัยในด้านสังคมวิทยา และมนุษยวิทยา และอยู่ในประเทศนั้นเป็นเวลานานนับเดือน ศาสตราจารย์มหาวิทยาลัยที่เดินทางไปสอนยังต่างประเทศโดยได้สิทธิหยุดพัก หรือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ไปเป็นกลุ่มเพื่อเรียนวิชาพิเศษในต่างประเทศ ตลอดภาคการเรียน 3-4 เดือน หรือนักเรียนที่ได้รับทุนแลกเปลี่ยน เช่น American Field Service หรือพวกหน่วยอาสาสมัคร ของอเมริกา อังกฤษ แคนาดา และฝรั่งเศส พวกที่ได้รับเชิญไปดูงาน หรือนักบรรยายอาชีพที่ท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ นักศึกษาที่เดินทางไปศึกษาในต่างประเทศ บุคคลเหล่านี้

นับเป็นนักท่องเที่ยวจำนวนมหาศาล และจะต้องเข้าไปอยู่ในประเทศเจ้าบ้านนานกว่านักท่องเที่ยวประเทศไหนทั้งสิ้น ไม่นับเป็นวันหรือสัปดาห์ หากแต่นับเป็นเดือนหรือเป็นปีทีเดียว

ลักษณะของการท่องเที่ยว

ในการท่องเที่ยวแบบต่าง ๆ นั้นสามารถแบ่งลักษณะของการไปท่องเที่ยวได้ ดังนี้ (ชิตจันทร์ หังสสูตร. 2532 : 12)

1. การท่องเที่ยวส่วนบุคคล

เป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจัดขึ้นสำหรับตัวเอง ครอบครัว หรือท่องเที่ยวกับเพื่อนฝูง โดยใช้พาหนะส่วนตัว อาทิตริยนต์ หรือการเช่ารถตู้ รสบัสเดินทางไปกันเอง โดยกำหนดเอาเองว่าจะไปที่ไหน เมื่อใด และหยุดท่องเที่ยวที่ใดบ้าง หรือมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรก็สามารถทำได้ตามต้องการ สำหรับการบริการต่าง ๆ ระหว่างทาง หรือปลายทาง เช่นอาหาร และน้ำดื่ม ก็ทำการจัดหาเอาเอง

2. การท่องเที่ยวกับทัวร์หรือนำเที่ยว

คือการท่องเที่ยวของคนหนึ่งคน หรือกี่คนก็ตาม ซึ่งไม่ได้นัดกันมากก่อน ไปเสียเงินจำนวนหนึ่งให้บริษัทนำเที่ยว แล้วบริษัทนำเที่ยวก็จะทำการจัดการเรื่องยานพาหนะ โรงแรม และบริการอื่น ๆ โดยกำหนดไว้เป็นรายการที่แน่นอน นักท่องเที่ยวไม่ต้องจัดการในเรื่องใดอีกเลย เพียงแต่ทำการท่องเที่ยวไปตามโปรแกรมที่ได้กำหนดไว้เท่านั้น การท่องเที่ยวในลักษณะนี้นักท่องเที่ยวมักเสียเงินน้อยกว่า แต่ก็ขาดอิสระเสรีในบางอย่าง เพราะต้องทำการต่าง ๆ ตามกำหนดเวลาที่ได้กำหนดไว้

รูปแบบของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนดรูปแบบของการท่องเที่ยวไว้ 4 รูปแบบ ดังนี้ (พัชรฎาภา เดชานุภานนท์. 2545 : 19-20)

1. การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism)
2. การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Tourism)
3. การท่องเที่ยวเพื่อสังคม (Social Tourism)
4. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism Tourism)

1. การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มีการทำสถิติและคาดการณ์ไว้ว่าในปี พ.ศ.2540 รายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทยจะมีประมาณ 209,375 ล้านบาท ในปี พ.ศ.2543 จะก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวถึง 355,000 ล้านบาท และ 567,000 ล้านบาท ในปี พ.ศ.2546

ตัวเลขดังกล่าวเป็นการพยากรณ์ก่อนเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ดังนั้นรายได้ที่คาดว่าจะเกิดการหมุนเวียนภายในประเทศอาจจะลดลงกว่านี้ และนอกจากนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดมาตรฐานจากประเทศที่พัฒนาแล้วว่า ประมาณ 70-80% ของกิจกรรมท่องเที่ยวเกิดจากนักท่องเที่ยวที่เราเรียกว่านักท่องเที่ยวภายในประเทศ จึงได้กำหนดกลยุทธ์ไทยเที่ยวไทยไว้ ดังนี้

- เน้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในโดยการจัด Promotion Amazing Thailand, จัด Packet ทัวร์ในราคาประหยัด, จัดรายการส่วนลดราคาท่องเที่ยวสำหรับคนไทย ฯลฯ
- มีการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เน้นการท่องเที่ยว Trip สั้น ระยะเวลาการเที่ยว 1-2 วัน ลักษณะ Holiday Tourism & Sightseeing
- จัดช่องทางการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่น ๆ เช่นการเดินทางโดยรถไฟ สร้างตลาดท่องเที่ยวทางรถไฟ จัดทัวร์แบบเข้าไปเย็นกลับ หรือการท่องเที่ยวทางน้ำ เช่นจัดทัวร์การท่องเที่ยวทางน้ำ ได้แก่ ท่องเที่ยวล่องคลองบางกอกน้อย การท่องเที่ยวตามลุ่มน้ำเจ้าพระยา เป็นต้น
- เน้นพัฒนาการคมนาคมให้สะดวกในการเดินทางไปตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

2. การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Tourism)

การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ในที่นี้หมายถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในรูปแบบต่าง ๆ จากสถิติการเข้ามาเยือนของนักท่องเที่ยวต่างชาติในช่วงเวลาตั้งแต่ ม.ค.2544 – พ.ค.2545 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 4,251,874 คน ซึ่งเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาในเดือนเดียวกันนี้ จะมีอัตราการนักท่องเที่ยวเข้ามาเพิ่มมากขึ้น เฉลี่ยโดยประมาณ 6.7% และมีการพักแรมในจำนวนวันที่ยาวนานขึ้นจากปี พ.ศ.2544 การพักแรมโดยเฉลี่ยประมาณ 9.30 วัน และจากการเก็บตัวเลขจะพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าไปเที่ยวเป็นครั้งแรกคิดเป็น 46.39% และนักท่องเที่ยวที่มีการท่องเที่ยวในไทยซ้ำคิดเป็น 53.61% และเป็นการเที่ยวในลักษณะ Holiday มากถึง 88.32% ช่วงอายุระหว่าง 25-44 ปี

จากการวิเคราะห์ตัวเลขสถิติ การส่งเสริมการท่องเที่ยวควรมีลักษณะกิจกรรมทางธรรมชาติเชิงนิเวศน์หรือกิจกรรมประเภทการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวไทยจะเป็นวัยทำงานเป็นส่วนมาก และมีลักษณะการเที่ยวแบบ Holiday Tourism ใช้ระยะเวลาสั้น การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ จึงเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่สำคัญของไทย เนื่องจากประเทศไทยยังมีอัตราการท่องเที่ยวภายในประเทศต่ำ จึงต้องพึ่งพิงรายได้ส่วนใหญ่จากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

3. การท่องเที่ยวเพื่อสังคม (Social Tourism)

การท่องเที่ยวที่มีลักษณะรูปแบบบริการเพื่อสังคม เช่นในกลุ่มประเทศยุโรปจะมีการจัดรูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อสังคมสำหรับผู้ด้อยโอกาสในสังคม เด็ก และคนพิการ หรือพลเมืองที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ เป็นต้น จะเป็นรูปแบบการออกค่ายฤดูร้อน การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม

4. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism Tourism)

การท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศ หรือเรียกว่า “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Eco-Tourism ซึ่งเป็นคำที่ผสมกันระหว่างคำว่า Ecology หรือนิเวศวิทยา กับคำว่า Tourism หรือการท่องเที่ยว นอกจากนี้ในวงการท่องเที่ยวยังมีการใช้คำภาษาอังกฤษอื่น ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ Nature Tourism หรือ Bio-Tourism หรือ Green Tourism แทน Eco-Tourism ได้เช่นกัน เพื่อบ่งบอกให้เห็นว่าเป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable Tourism)

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวโดยทั่วไปนั้นประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว บริการการท่องเที่ยว และตลาดการท่องเที่ยว ซึ่งเหล่านี้มีความแตกต่างกันไปตามรูปแบบของการท่องเที่ยว แต่ละประเภท โดยองค์ประกอบของการท่องเที่ยวทั้ง 3 ด้าน มีดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยว ถือเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกในการเลือกท่องเที่ยว จัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญ นักท่องเที่ยวเลือกที่จะมาท่องเที่ยวที่ใดที่หนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการในแหล่งท่องเที่ยวที่แตกต่างกันรูปแบบของการท่องเที่ยวมีดังนี้

1.1 แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ซึ่งมีลักษณะของความสวยงาม มีความโดดเด่นและความแปลกที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสภาพทางภูมิศาสตร์ของแต่ละท้องถิ่น มีคุณค่าต่อการเข้าไปพักผ่อนหย่อนใจหรือค้นคว้าหาความรู้ทางธรรมชาติ อาจแบ่งย่อยออกตามประเภทของแหล่งทรัพยากรธรรมชาติได้ 2 อย่าง คือ

1.1.2 แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น แหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นด้วยเหตุผลที่ต่างกัน อาทิ เพื่อเป็นศูนย์กลางของการกีฬา การพักผ่อน การบำบัดหรือรักษาสุขภาพ หรือสร้างขึ้นเพื่อเป็นศาสนสถาน อนุสาวรีย์ หรือแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นเพื่ออนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมอื่น ๆ

1.1.3 แหล่งท่องเที่ยวทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ โบราณสถาน และ ศาสนสถาน เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมแก่การแสวงหาความรู้ หรือเพื่อศึกษาถึงร่องรอยความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้ อาทิ โบสถ์ เจดีย์ วัด หรือสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ เมืองโบราณ ฯลฯ

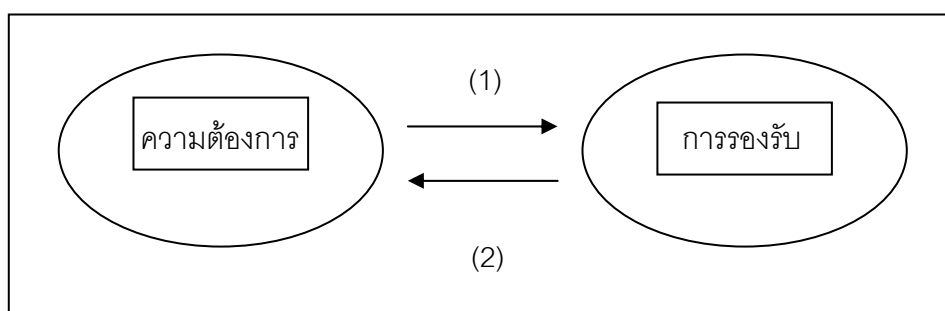
2. การบริการด้านการท่องเที่ยว หมายถึงการบริการที่เกิดขึ้นเพื่อรองรับให้เกิดความสะดวกสบาย และก่อให้เกิดความรื่นเริงบันเทิงใจแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งเหล่านี้ในบางครั้งถือเป็นจุดดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวได้เช่นเดียวกัน การบริการทางการท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ ที่พัก อาหาร แหล่งจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก แหล่งบันเทิง และกิจกรรม การบริการทางด้านต่าง ๆ อาทิ สาธารณูปโภค ฯลฯ ทั้งนี้รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ

3. ตลาดการท่องเที่ยว เป็นการแสดงออกทางด้านความต้องการของนักท่องเที่ยว ที่มีความต้องการการท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อประกอบกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งในกระบวนการจัดการได้หมายรวมถึงการส่งเสริม และพัฒนาการขาย และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยว

โบวี และคณะ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 444 ; อ้างอิงจาก Bovee and others. 1993 : 5 Mangement) ให้ความหมายของการจัดการว่าหมายถึง กระบวนการเพื่อให้เกิดความบรรลุถึงจุดมุ่งหมายขององค์การ โดยมีการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มนุษย์ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากร ข้อมูลขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2544 : 209-211) ได้อธิบายว่าวิธีคิดเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวของไทยมุ่งหวังที่จะให้ความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวในระดับพื้นฐานที่สุด กล่าวคือ จัดทำที่พักอยู่หลับนอน และท่องเที่ยว และพยายามจัดให้มีการรองรับ (Supply) เท่ากับความต้องการ (Demand) ตามภาพประกอบ



ภาพประกอบ 1 การจัดการท่องเที่ยว

ที่มา : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2544). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) หน้า 209

ความหมายของนักท่องเที่ยว

ตามความหมายในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ปี พ.ศ.2535 คำว่า นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่ต้องเดินทางจากท้องถิ่นอันเป็นที่อยู่โดยปกติของตน ไปยังท้องถิ่นอื่น เป็นการชั่วคราว ด้วยความสมัครใจและด้วยวัตถุประสงค์อื่นใดที่มีใช้เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ และให้หมายรวมถึงผู้รับบริการหรือความสะดวกจากผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวโดยต้องเสียค่าบริการ (ฉันทิช วรรณถนอม. 2546 : 74)

วินิจ วีรยางกูร (2532 : 6-7) ได้ให้ความหมายของนักท่องเที่ยวไว้ 3 ประเภท ได้แก่

1. นักท่องเที่ยว (Tourists) คือผู้มาเยือนเพียงชั่วคราวหรือชั่วระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งมักจะมาพักอาศัย อยู่ในประเทศที่มาเยือนตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป ในการมาเยือนนั้นมีวัตถุประสงค์ คือ

1.1 เพื่อพักผ่อน เช่น การพักผ่อนในวันหยุด หาความบันเทิง เพื่อสุขภาพร่างกาย เพื่อการศึกษา เพื่อประกอบศาสนกิจ และการกีฬา

1.2 เพื่อธุรกิจ

1.3 เพื่อเยี่ยมเยียนครอบครัวญาติพี่น้องหรือเพื่อนฝูง

1.4 เพื่อกิจของราชการ

1.5 เพื่อการประชุม

2. นักทัศนาจร หมายถึงผู้ที่เดินทางมาเยือนเป็นการชั่วคราว และพักอาศัยอยู่ในประเทศที่มาเยือนไม่เกิน 24 ชั่วโมง

3. นักท่องเที่ยวภายในประเทศ หมายถึงนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในเส้นทางที่ไม่ได้เดินทางตามปกติชีวิตประจำวัน และมีระยะทางไม่ต่ำกว่า 60 กิโลเมตร หรือเดินทางออกไปนอกเขตจังหวัดที่เป็นภูมิลำเนาของตนเอง

ความหมายของสวนสัตว์

สวนสัตว์ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Zoological garden จากพจนานุกรมฉบับเว็บสเตอร์ได้ให้ความหมายว่า สวนสัตว์คือสถานที่ของรัฐที่รวบรวมสัตว์ป่าไว้สำหรับให้ประชาชนทั่วไปได้ชม (Webster 1986 : 1254)

นอกจากนี้สวนสัตว์ยังจัดอยู่ในประเภทของสวนสาธารณะ ซึ่งได้แบ่งประเภทตามความแตกต่างในแง่ของการให้บริการ ดังนี้ (อมรรัตน์ กฤตยานวัช. 2525 : 27)

1. สวนสาธารณะ (Public Park) เป็นพื้นที่หน่วยงานของรัฐ ได้จัดหาให้กับประชาชนทุกเพศทุกวัยได้ใช้บริการ โดยไม่มีการคิดมูลค่าตอบแทน ประชาชนสามารถเข้าไปใช้บริการ

สวนสาธารณะได้ตลอดเวลาที่เปิดทำการ สวนสาธารณะประเภทนี้ ดังเช่น สวนจตุจักร สวนลุมพินี ฯลฯ

2. สวนกึ่งสาธารณะ (Semi – Public Park) เป็นสวนที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้จัดหา และบำรุงรักษา ประชาชนสามารถมาใช้บริการโดยจ่ายค่าตอบแทน แต่เป็นไปในลักษณะของการไม่แสวงหาผลกำไร คิดค่าธรรมเนียมโดยการจ่ายค่าบริการผ่านประตูเท่านั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบสวนสาธารณะประเภทนี้ในประเทศไทยมีเพียงแห่งเดียวคือ องค์การสวนสัตว์ สวนประเภทนี้ได้แก่ สวนสัตว์ดุสิต

3. สวนเอกชน (Private Park) สวนประเภทนี้เป็นการจัดตั้งขึ้นตามความต้องการของประชาชน มีลักษณะเป็นสวนสนุกเพื่อกิจกรรมและความบันเทิง โดยมีอุปกรณ์ของเล่นที่แปลกใหม่ ตื่นเต้น เร้าใจ มีการเรียกเก็บเงินเป็นค่าผ่านประตูโดยมีราคาค่อนข้างสูงเพราะมีการลงทุนมาก สวนประเภทนี้ได้แก่ สวนสยาม

ประวัติและความเป็นมาของสวนสัตว์ดุสิต

สวนสัตว์ดุสิต ตั้งอยู่ที่ถนนพระราม 5 ตรงข้ามพระราชวังสวนจิตรลดา เป็นที่ดินทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีพื้นที่ 118 ไร่ แต่เดิมพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เสด็จประพาสยุโรป และได้ทอดพระเนตรกิจการสวนสัตว์ต่างประเทศแล้วเห็นว่าเป็นสถานที่ ๆ ให้ความเพลิดเพลินและให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ได้เป็นอย่างดี จึงทรงมีพระดำริให้จัดสร้างสวนสัตว์ขึ้นในประเทศไทย แต่ในขั้นต้นเห็นสมควรสร้างเป็นสถานที่พักผ่อนส่วนพระองค์กับข้าราชการฝ่ายในก่อน ใช้ชื่อว่า “พระราชอุทยานสวนดุสิต” โดยมีสัตว์เลี้ยงจำนวนไม่มากนัก ต่อมาในคราวเสด็จประพาสหมู่เกาะชวา พ.ศ.2451-2452 ได้ทรงนำกวางดาวฝูงหนึ่งมาเลี้ยงไว้ที่สวนกลาง ปัจจุบันคือสวนอัมพร และกวางดาวฝูงนี้ได้ขยายสืบพันธุ์จนถึงปัจจุบันอยู่ในสวนสัตว์ดุสิต

ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 พระองค์เจ้าอาทิตย์ทิพอาภา ซึ่งเป็นประธานผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ ได้พระราชทานอนุมัติในนามของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว อานันทมหิดล รัชกาลที่ 8 ให้เทศบาลนครกรุงเทพ รับสวนดุสิตไปดำเนินการตามที่ขอ เทศบาลนครกรุงเทพจึงย้ายกวางดาวจากสวนอัมพร ซึ่งเหลือประมาณ 11-12 ตัว กับสัตว์อื่น ๆ อีก 2-3 ชนิดไปเลี้ยงไว้ที่สวนดุสิต และตั้งคณะกรรมการปรับปรุงให้เป็นสวนสัตว์ของประเทศ เปิดให้ประชาชนใช้บริการได้เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2481 โดยใช้ชื่อว่า “สวนสัตว์ดุสิต” ตั้งแต่นั้นมา

จนกระทั่งในปีพ.ศ.2485 รัฐบาลได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นดำเนินการปรับปรุงสวนสัตว์ดุสิต และให้งบประมาณสนับสนุนเป็นคราว ๆ ไป ต่อมาคณะกรรมการได้เสนอรัฐบาลขอจัดตั้งเป็นองค์การสวนสัตว์ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว รัฐบาลรับหลักการและได้ตราเป็น

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การสวนสัตว์ เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2497 โดยให้ใช้ชื่อว่า “องค์การสวนสัตว์” และ ขึ้นตรงต่อกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ในวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ.2513 คณะกรรมการองค์การสวนสัตว์เห็นชอบให้ใช้ชื่อองค์การสวนสัตว์เป็นทางราชการว่า “องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์” โดยมีชื่อภาษาอังกฤษว่า “The Zoological park organization” และให้เรียกชื่อ “สวนสัตว์ดุสิต” ภาษาอังกฤษว่า “Dusit Zoo” ซึ่งองค์การสวนสัตว์ในปัจจุบันเป็นหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีสวนสัตว์ที่อยู่ในความดูแลทั้งหมด 5 แห่ง ได้แก่ สวนสัตว์ดุสิต (เขาดินวนา), สวนสัตว์เปิดเขาเขียว (ชลบุรี), สวนสัตว์เชียงใหม่, สวนสัตว์นครราชสีมา และสวนสัตว์สงขลา ซึ่งสวนสัตว์แต่ละแห่งเป็นสถานที่รวบรวมสัตว์ป่านานาชนิด ทั้งสัตว์พื้นเมืองและสัตว์ต่างประเทศ มีตั้งแต่สัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม สัตว์ปีก สัตว์เลื้อยคลาน นอกจากนี้ยังมีเนื้อที่สำหรับบริการด้านนันทนาการ และเครื่องเล่นต่าง ๆ เช่น เรือพาย เรือถีบ สนามเด็กเล่น ไม้ดอก ไม้ประดับ ทั้งนี้ดำเนินการมีวัตถุประสงค์ในการจัดการและส่งเสริมและรวบรวมสัตว์นานาชนิดไว้เพื่อประโยชน์ในการศึกษา และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ส่งเสริมให้มีการจัดบำรุงและผสมพันธุ์ ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับสถานที่เลี้ยงสัตว์ และจัดบริการสาธารณะเพื่อให้เป็นสถานที่พักผ่อนของประชาชนโดยแท้จริง (เอกสารแผนกวางแผนและประชาสัมพันธ์สวนสัตว์. ไม่มีเลขหน้า)

นโยบายการบริหารจัดการสวนสัตว์

จากรายงานการวิจัยของ อภิเดช สิงห์เสนี (รายงานการวิจัย การจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต : สวนสัตว์. 2548 : 43-47) ได้ศึกษาถึงบทบาทของสวนสัตว์ไทยภายใต้การบริหารจัดการขององค์การสวนสัตว์ฯ ว่า สวนสัตว์สมัยใหม่ในปัจจุบันนั้นมีศักยภาพในการเป็นศูนย์รวมของการให้การศึกษาสิ่งแวดล้อม เป็นศูนย์เพาะเลี้ยงขยายพันธุ์ และเพื่อความอยู่รอดสำหรับสัตว์ป่าหายาก เป็นชุมชนนันทนาการทางศิลปวัฒนธรรม และเป็นอุทยานเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจกลางแจ้งสำหรับครอบครัว ทั้งนี้จากการดำเนินงานวิจัยจึงทำให้ทราบว่า สวนสัตว์ทุกแห่งมีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญในการบริหารจัดการอยู่ 4 ข้อ ดังนี้

1. การให้ความเพลิดเพลินและพักผ่อนหย่อนใจ
2. การให้การศึกษา
3. การอนุรักษ์สัตว์ป่า
4. การศึกษาวิจัย

ทั้งนี้วัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้สืบเนื่องกันกับคำกล่าวของประธานกรรมการ องค์การสวนสัตว์ท่านหนึ่งในการปาฐกถาพิเศษเรื่อง มิติใหม่ของกิจการสวนสัตว์ (ปาฐกถาและการบรรยายพิเศษ

หลากหลายความคิดกิจการสวนสัตว์. 2535) ที่ได้กล่าวถึงไว้ตอนหนึ่งว่า กิจการสวนสัตว์ในเมืองไทย แรกเริ่มนั้นคงไม่ต่างกับกิจการสวนสัตว์ต่าง ๆ ทั่วโลก กล่าวคือ เริ่มต้นด้วยการนำสัตว์แปลก ๆ หรือ สัตว์หายากมากักเก็บไว้ในกรงเพื่อให้ประชาชนดูและเข้ามาพักผ่อนหย่อนใจในบริเวณของสวนสัตว์ นั้น ๆ แต่เมื่อการพัฒนาการทางวิชาการต่าง ๆ ก้าวหน้าขึ้น สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป มีการเน้น ถึงคุณภาพชีวิตของมนุษย์และสัตว์รวมถึงมีการขยายตัวทางด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้กิจการสวนสัตว์ต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ อาจ เรียกได้ว่าเป็น “มิติใหม่ของสวนสัตว์” กล่าวคือ สวนสัตว์ในปัจจุบันและอนาคตจะไม่ใช้สถานที่กักเก็บ สัตว์ดังเช่นที่ผ่านมา แต่จะมีสถานะเป็นสถาบันเสริมการศึกษาของประชาชนทุกระดับ ซึ่งกรอบที่ว่านี้ ประกอบด้วย การให้การศึกษารื่องสัตว์และพืช การนันทนาการ การอนุรักษ์พันธุ์สัตว์และพืช การวิจัย พันธุ์สัตว์และพืช

ในปัจจุบันภารกิจที่เป็นงานหลักของสวนสัตว์ตามปรัชญาของสวนสัตว์สมัยใหม่ โดยเฉพาะ สวนสัตว์ในสังกัดของรัฐ คือองค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้กำหนดให้สวนสัตว์เป็นหน่วยงานหลักตามยุทธศาสตร์ระดับกระทรวง/กรม ข้อที่ 5 ที่ว่า “พัฒนาแหล่งการเรียนรู้ แหล่งนันทนาการ องค์ความรู้ กระบวนการเรียนรู้ เพิ่มเติมภูมิปัญญา ท้องถิ่นและประสานการเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของประชาชน ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน” (รายงานการวิจัย การจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอด ชีวิต : สวนสัตว์. 2548 : 49)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยในต่างประเทศ และ งานวิจัยในประเทศ ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

ทุง และ ฟลาวเวอร์ (ทูลีพร ไกรเวียง. 2531 : 48 – 49 อ้างอิงมาจาก Toungh and Flowers. 1978) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยวสวนสาธารณะของป่าในเมือง คูก (Cook Country Forest Preserve Distric) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสอบถามนักท่องเที่ยว จำนวน 630 คน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของความพึงพอใจ การวิจัย ครั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและป้องกันผลกระทบอันเกิดจากการท่องเที่ยว ทำการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อพื้นที่และลักษณะของป่าไม้ตามธรรมชาติเป็น อันดับหนึ่งร้อยละ 80 สถานภาพโดยทั่วไปไปตามธรรมชาติเป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 65 สำหรับ

ด้านอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก สถานที่พักและการบริการอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 50, 55 และ 53 ตามลำดับ

อีไล (Ealine. 1984 : 30-40) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อนันทนาการ และสวนสาธารณะของเอกชนในนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสำรวจประชาชนที่มาท่องเที่ยวจำนวน 980 คน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการบริการ การนันทนาการและสภาพสวนสาธารณะ พบว่าประชาชนที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.82 ความพึงพอใจในการจัดโปรแกรมกิจกรรมนันทนาการอยู่ในระดับมากทั้งเพศหญิงและเพศชายใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 50 สำหรับอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านสภาพพื้นที่ และการนันทนาการ รองลงมาคือข้าราชการ นักเรียน นักศึกษา สำหรับความคิดเห็นทั่ว ๆ ไปมีความเห็นว่าควรปรับปรุงพัฒนาในด้านผู้ให้บริการการรักษาความปลอดภัย และเครื่องอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยมากกว่าที่เป็นอยู่

เซบาลอส ลาสคูเรน (Celballos Lascurain. 1998 : 111-112) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บริเวณอ่าวรอคซ์ เมืองซิดนีย์ประเทศออสเตรเลีย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการท่องเที่ยวจำนวน 240 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที่ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีผล คือความรู้เชิงอนุรักษ์ การได้และการให้คุณค่าต่อธรรมชาติสิ่งแวดล้อม มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

อเดย์ และแอนเดอร์ เซน (สมจิตร กาหาวงศ์. 2541 : 48-49 อ้างอิงจาก Aday & Anderson. 1978) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาท่องเที่ยวในสวนสาธารณะในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 1,240 คน โดยทำการสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพภูมิอากาศ และการจัดการโดยทั่วไป พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 80% มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการจัดการทั่วไป และด้านภูมิสถาปัตย์ ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจรองลงมา สำหรับด้านบริการบางรายการ เช่นการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

งานวิจัยในประเทศ

เมตตา เศวตলেখ (2539 : ก-ข) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์ดุสิต” พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตในภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นแต่ละด้าน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อระยะห่างจากกลุ่มช้างเคียง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง ปัญหาความต้องการของนักท่องเที่ยวที่พบได้แก่ นักท่องเที่ยวบางกลุ่มต้องการให้ขยายพื้นที่ของสวนสัตว์ดุสิตและเพิ่มจำนวนสัตว์ของรัฐบาลให้มากขึ้น และควรมีการพัฒนาสิ่งแวดล้อมภายในสวนสัตว์ในด้านความสะอาดของสถานที่ กรงสัตว์ สระน้ำ ห้องสุขา และควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในกรงสัตว์ให้มีความเป็นธรรมชาติเหมาะสมกับสัตว์ และควรให้รัฐบาลมีงบประมาณให้แก่องค์การสวนสัตว์อย่างเพียงพอเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาสวนสัตว์ที่อยู่ในความดูแลขององค์การให้ดียิ่งขึ้น

วิภา วัฒนพงศ์ชาติ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อศึกษาถึงสภาพแวดล้อม บรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยว และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาจังหวัดเพชรบุรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนการจัดการธุรกิจ และพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัด พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางมาจังหวัดเพชรบุรีในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ โดยเดินทางมากับครอบครัว หรือกลุ่มเพื่อน วัตถุประสงค์ในการเดินทางคือเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน แหล่งท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางไปได้แก่ หาดชะอำ อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน เขารัง หาดเจ้าสำราญ และนิยมค้างคืนตามโรงแรม บ้านเพื่อน บังกะโล รีสอร์ท เกสท์เฮาส์ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีได้แก่ ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว ที่ตั้งและระยะทาง สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลรองลงมาในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสิ่งกระตุ้นทางการตลาดนั้น พบว่า อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับสิ่งกระตุ้นทางการตลาด

เยาวรี เจริญสวัสดิ์ (2543 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรธรรมชาติในระดับปานกลางร้อยละ 63.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคืออายุ และความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในระดับปานกลางร้อยละ 51.9 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีความ

คาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลาง และต่ำ

ศศิธร จันลา (2544 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการจัดการสวนสัตว์ในเขตเมืองในทัศนะของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษา สวนสัตว์ดุสิต พบว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะทางเศรษฐกิจ/สังคม ได้แก่ รายได้ อาชีพ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม / การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิต กับความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดการสวนสัตว์ดุสิต พบว่า อายุ รายได้ อาชีพ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม/การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสวนสัตว์ดุสิตของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดการสวนสัตว์ดุสิต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงสวนสัตว์ดุสิต ซึ่งเห็นว่าควรพัฒนาหรือปรับปรุงมากที่สุด สามารถจำแนกได้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านจัดแสดงสัตว์ ด้านการบริการ และรองลงมาได้แก่ การขยายพื้นที่ให้เพียงพอ กับจำนวนนักท่องเที่ยว และให้สัตว์มีที่อยู่ใกล้เคียงธรรมชาติไม่แออัดจนเกินไป ควรย้ายสวนสัตว์ไปอยู่พื้นที่บริเวณชานเมืองที่เดินทางสะดวก ควรอนุรักษ์สภาพธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและต้นไม้ไว้ โดยจัดบริเวณให้ร่มรื่น สวยงาม และเป็นระเบียบ นำพักผ่อน ตลอดจนหาพันธุ์ไม้ป่า ไม้หายากมาปลูกให้ประชาชนได้ศึกษา ควรจัดให้มีที่จอดรถเป็นสัดส่วน มีระเบียบ และจอดรถได้มากขึ้น จัดหาสัตว์ป่าที่หายากมาให้ศึกษาและเพิ่มจำนวนสัตว์ให้มากขึ้น

พัชราภา ลากลือชัย (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่านักท่องเที่ยวเพศหญิงเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคา และตลาดน้ำดำเนินสะดวกมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 15-25 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. อาชีพเป็นพนักงานเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยต่ำกว่า 6,500 บาท ลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคา มีความคล้ายคลึงกัน โดยพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อน เป็นแรงจูงใจในการท่องเที่ยว มีโอกาสท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ นักท่องเที่ยวจะร่วมเดินทางกับครอบครัวมากที่สุด ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำท่าคาแตกต่างกัน โดยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคาสูงกว่าระดับความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และให้ความสำคัญกับสภาพวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนในตลาดน้ำมากที่สุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจได้แก่ ระดับการศึกษา, อาชีพ, พาหนะที่ใช้ในการ

เส้นทางที่แตกต่างกัน ส่วนการรับรู้ข่าวสารจากนิตยสาร/วารสาร บุคคลในครอบครัว เพื่อน/เพื่อนบ้าน และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำท่าคาได้แก่ อายุที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ที่มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก การรับรู้ข่าวสารจากเพื่อน/เพื่อนบ้าน และความคาดหวังต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจ

รจยา คำพรรณ (2546 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท สถานภาพโสด ซึ่งนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดนครศรีธรรมราชมาแล้ว วัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวคือเดินทางมาเพื่อการพักผ่อน และประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ ส่วนใหญ่เดินทางมากับครอบครัว และเพื่อน โดยใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการเดินทาง

ประมุข เจียมสถิตย์ (2547 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.55 รองลงมาเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปานกลางคิดเป็นร้อยละ 25.31 และ 24.44 ตามลำดับ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงที่สุดในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.53 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.20 และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 21.16 ตามลำดับ

ผกาพรรณ นุชพันธุ์ (2548 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 62.16 อายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 35.59 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 43.69 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 31.98 รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 28.38 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความ พึงพอใจในด้านการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ด้านการบริการของบุคลากรที่ประจำแหล่งท่องเที่ยว และด้านการ

โฆษณาประชาสัมพันธ์ตามลำดับ ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

อุษณีย์ ศรีภูมิ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวทัศนศึกษาในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง ผลการศึกษารูปได้ว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้งในระดับดีมาก ในเรื่องของความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกในการผ่านเข้าออก ความสวยงามของสภาพแวดล้อม การรักษาความปลอดภัยในระดับค่อนข้างดี การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ และการจัดเจ้าหน้าที่ระลึก ความคิดเห็นต่อกิจกรรมทัศนศึกษาที่ได้ไปเยี่ยมชมโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เรียงตามลำดับตามความคิดเห็นในเชิงบวก ดังนี้ การเยี่ยมชมศูนย์อนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางทะเล การทัศนศึกษาบริเวณอ่างสัดหีบ และกิจการสโมสรเรือใบ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านอายุและระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลให้มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตจากสถิติตามงบประมาณประจำปี 2548 จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 157,420 คน (สถิติจำนวนผู้เข้าชมสวนสัตว์ดุสิต ปีงบประมาณ 2548. เอกสารแผนกประชาสัมพันธ์สวนสัตว์ดุสิต : ไม่มีเลขหน้า)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan 1970 : 610) ได้จำนวน ตัวอย่าง 384 คน สุ่มไว้ 16 คน เป็นจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวชมภายในสวนสัตว์ดุสิต โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวเป็นแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) แบ่งเป็น เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนาปัจจุบัน ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวได้แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม

เกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย

สำหรับคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งช่วงวัดระดับเป็น 5 ช่วง และมีการกำหนดน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

กำหนดเป็นเกณฑ์คะแนน ได้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2532 : 150)

1.50 - 5.00	คะแนน	หมายถึง	นักท่องเที่ยวที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	คะแนน	หมายถึง	นักท่องเที่ยวที่มีระดับความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	คะแนน	หมายถึง	นักท่องเที่ยวที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	คะแนน	หมายถึง	นักท่องเที่ยวที่มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	คะแนน	หมายถึง	นักท่องเที่ยวที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การท่องเที่ยว การจัดการและดำเนินงานของสวนสัตว์ดุสิต
2. รวบรวมสาระเนื้อหาจากการศึกษาค้นคว้า เพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ของความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโท และผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบ แนะนำ และปรับปรุงแก้ไข

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องตามวัตถุประสงค์และเนื้อหา พร้อมทั้งลงความเห็น จากการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face validity)

6. นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน จากนั้นเสนอต่อคณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทอีกครั้ง

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try - out) กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 170-171) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ยื่นเรื่องขอทำหนังสือจากทางมหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือจากองค์การในการแจกและเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต
2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต จำนวน 400 คน ในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ เป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้ทำการรวบรวมจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด เพื่อเตรียมสำหรับนำมาวิเคราะห์
2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 มาวิเคราะห์แต่ละด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อและรายด้าน นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อ 1, 2 และ 4 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ, สถานภาพ และ ภูมิฐานะปัจจุบัน ทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ และ ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์หากพบข้อมูลที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Signifcane Different's Method)
5. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 มาสรุป แล้วนำเสนอในรูปความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - ค่าร้อยละ (Percentage)
 - ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)
2. สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่
 - ทดสอบค่าที (t-test)
 - ทดสอบค่าเอฟ (F-test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้แจกให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อให้เกิดความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรในการวิเคราะห์ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์การแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์การแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Mean of Squares)
df	แทน	ขั้นแห่งความอิสระ (Degrees of freedom)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ 4 ขั้นตอน และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 1 วิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนาปัจจุบัน ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดการและดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ โดยแจกแจงความถี่เป็นค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง เมื่อผลทดสอบพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference's Method)

ตอนที่ 4 ประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยสรุปและนำเสนอเป็นความเรียง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนาปัจจุบัน ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ดังปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไป ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
ตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนาปัจจุบัน ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์
(n = 400)

ตัวแปร		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	158	39.50
	หญิง	242	60.50
	รวม	400	100.00
อายุ	15-25 ปี	219	54.80
	26-35 ปี	93	23.20
	36-45 ปี	52	13.00
	46 ปีขึ้นไป	36	9.00
	รวม	400	100.00
สถานภาพ	โสด	274	68.50
	สมรส	126	31.50
	รวม	400	100.00
ภูมิลำเนาปัจจุบัน	กรุงเทพมหานครและ		
	ปริมณฑล	256	64.00
	ต่างจังหวัด	144	36.00
	รวม	400	100.00
ลักษณะการเดินทางมา ท่องเที่ยวสวนสัตว์	เดินทางมาคนเดียว	12	3.00
	เดินทางมากับเพื่อน	198	49.50
	เดินทางมากับครอบครัว	190	47.50
	รวม	400	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีคุณลักษณะ ดังนี้

เพศ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.50 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.50

อายุ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีอายุระหว่าง 15 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.80 อายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.20 อายุระหว่าง 45- 36 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.00 และอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.00

สถานภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 68.50 และสมรส คิดเป็นร้อยละ 31.50

ภูมิลำเนาปัจจุบัน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีภูมิลำเนาปัจจุบันอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 64.00 และมีภูมิลำเนาปัจจุบันอยู่ต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 36.00

ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 49.50 เดินทางมากับครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 47.50 .และเดินทางมาคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดการและดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ โดยแจกแจงความถี่เป็นค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏดังตาราง 2-7

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดการและดำเนินงาน (n=400)

ด้านการจัดการและดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสวนสัตว์	3.16	0.81	ปานกลาง
2. การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสัตว์	3.50	0.80	มาก
3. การจัดบริการในการจำหน่ายบัตรเข้าชมสวนสัตว์	3.58	0.77	มาก
4. การจัดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม	3.43	0.87	ปานกลาง
5. จำนวนชนิดของสัตว์ที่จัดแสดงในสวนสัตว์	3.44	0.85	ปานกลาง
6. การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับสัตว์	3.20	0.92	ปานกลาง
รวม	3.38	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านการจัดการและดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$ S.D.= 0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ การจัดบริการในการจำหน่ายบัตรเข้าชมสวนสัตว์ ($\bar{X} = 3.58$ S.D.=0.77) และการรักษาความปลอดภัยภายในสวนสัตว์ ($\bar{X} = 3.50$ S.D.= 0.80)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านบุคลากร (n=400)

ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ในส่วนให้บริการทั่วไปมีจำนวนเพียงพอ	3.09	0.82	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.19	0.78	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	3.34	0.81	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี	3.45	0.90	ปานกลาง
5. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย	3.59	0.76	มาก
6. เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลรักษาความปลอดภัยในสวนสัตว์	3.39	0.84	ปานกลาง
รวม	3.33	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$ S.D.=0.66) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.59$ S.D.=0.76)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (n=400)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. การจัดสภาพแวดล้อมในสวนสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ	3.90	0.79	มาก
2. บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้	4.07	0.76	มาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	3.73	0.79	มาก
4. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.53	0.79	มาก
5. สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์มีความเพียงพอ	3.71	0.87	มาก
6. ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าที่จำหน่าย	3.29	0.84	ปานกลาง
7. ป้ายบอกทิศทาง/แผนที่มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.50	0.89	มาก
8. ป้ายแสดงสัตว์มีความสวยงามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์	3.46	0.92	ปานกลาง
9. ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอและสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.30	0.82	ปานกลาง
10. จำนวนถังขยะภายในสวนสัตว์	3.53	0.82	มาก
รวม	3.60	0.58	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$ S.D.=0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้ ($\bar{X} = 4.07$ S.D.=0.76) รองลงมาคือ การจัดสภาพแวดล้อมในสวนสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.90$ S.D.=0.79) และ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ($\bar{X} = 3.73$ S.D.=0.79) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านกิจกรรมนันทนาการ (n=400)

ด้านกิจกรรมนันทนาการ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. การแสดงความสามารถและการละเล่น ต่าง ๆ ของสัตว์	3.30	0.87	ปานกลาง
2. สวนสนุกภายในสวนสัตว์	3.25	0.82	ปานกลาง
3. การจัดบริการรถพ่วงเที่ยวชมสวนสัตว์	3.47	0.76	ปานกลาง
4. การจัดบริการจักรยานนาวา (เรือถีบ)	3.52	0.70	มาก
5. สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัยสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 มีความน่าสนใจ	3.29	0.89	ปานกลาง
รวม	3.36	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$ S.D.=0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อการจัดบริการจักรยานนาวา (เรือถีบ) ($\bar{X} = 3.52$ S.D.=0.70)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ (n=400)

ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ	3.56	0.82	มาก
2. การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม	3.59	0.79	มาก
3. การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่อยู่อาศัยของสัตว์ต่าง ๆ	3.46	0.76	ปานกลาง
4. การตกแต่งส่วนจัดแสดงสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ	3.52	0.81	มาก
5. อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์หากินกลางคืนมีความเหมาะสม	3.38	0.79	ปานกลาง
6. อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์เลื้อยคลานและสัตว์สะเทินน้ำสะเทินบกมีความเหมาะสมและปลอดภัยแก่การเข้าชม	3.61	0.80	มาก
รวม	3.52	0.62	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$ S.D.=0.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์เลื้อยคลานและสัตว์สะเทินน้ำสะเทินบกมีความเหมาะสมและปลอดภัยแก่การเข้าชม ($\bar{X} = 3.61$ S.D.=0.80) รองลงมาคือ การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.59$ S.D.=0.79) และสภาพแวดล้อมการอยู่อาศัยของสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.56$ S.D.=0.82) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน (n=400)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการจัดการและดำเนินงาน	3.38	0.56	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร	3.33	0.66	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.60	0.58	มาก
4. ด้านกิจกรรมนันทนาการ	3.36	0.60	ปานกลาง
5. ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	3.52	0.62	มาก
รวม	3.44	0.50	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$ S.D.=0.50) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.60$ S.D.=0.58) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ ($\bar{X} = 3.52$ S.D.=0.62)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง เมื่อผลทดสอบพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference's Method) ดังปรากฏในตาราง 8-44

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดการและดำเนินงาน จำแนกตามเพศ

ด้านการจัดการและดำเนินงาน	ชาย n = 158			หญิง n = 242		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสวนสัตว์	3.08	0.80	ปานกลาง	3.21	0.82	ปานกลาง
2. การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสัตว์	3.39	0.82	ปานกลาง	3.58	0.78	มาก
3. การจัดบริการในการจำหน่ายบัตรเข้าชมสวนสัตว์	3.59	0.83	มาก	3.57	0.74	มาก
4. การจัดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม	3.41	0.92	ปานกลาง	3.43	0.83	ปานกลาง
5. จำนวน/ชนิดของสัตว์ที่จัดแสดงในสวนสัตว์	3.42	0.81	ปานกลาง	3.45	0.88	ปานกลาง
6. การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับสัตว์	3.16	0.90	ปานกลาง	3.22	0.93	ปานกลาง
รวม	3.34	0.56	ปานกลาง	3.41	0.57	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านการจัดการและดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$ S.D.=0.56, $\bar{X} = 3.41$ S.D.=0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในข้อการจัดบริการในการจำหน่ายบัตรเข้าชมสวนสัตว์ ($\bar{X} = 3.59$ S.D.=0.83, $\bar{X} = 3.57$ S.D.=0.74)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยาวไทยที่มีต่อการจัดการ
แหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากร	ชาย n = 158			หญิง n = 242		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ในสวนให้บริการทั่วไปมีจำนวนเพียงพอ	3.08	0.80	ปานกลาง	3.09	0.83	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.18	0.72	ปานกลาง	3.19	0.83	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	3.31	0.81	ปานกลาง	3.35	0.81	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี	3.37	0.91	ปานกลาง	3.50	0.89	มาก
5. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย	3.58	0.74	มาก	3.59	0.78	มาก
6. เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลรักษาความปลอดภัยในสวนสัตว์	3.34	0.82	ปานกลาง	3.42	0.85	ปานกลาง
รวม	3.31	0.62	ปานกลาง	3.35	0.69	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า นักท่องเที่ยวยาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$ S.D.=0.62, $\bar{X} = 3.35$ S.D.=0.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวยาวไทยที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในข้อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.58$ S.D.=0.74, $\bar{X} = 3.59$ S.D.=0.78)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย n = 158			หญิง n = 242		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การจัดสภาพแวดล้อมในสวนสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ	3.85	0.80	มาก	3.93	0.78	มาก
2. บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้	4.05	0.71	มาก	4.08	0.79	มาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	3.69	0.76	มาก	3.75	0.80	มาก
4. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.42	0.80	ปานกลาง	3.60	0.78	มาก
5. สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์มีความเพียงพอ	3.62	0.90	มาก	3.76	0.84	มาก
6. ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าที่จำหน่าย	3.28	0.82	ปานกลาง	3.29	0.86	ปานกลาง
7. ป้ายบอกทิศทาง/แผนที่มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.44	0.88	ปานกลาง	3.54	0.89	มาก
8. ป้ายแสดงสัตว์มีความสวยงามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์	3.38	0.94	ปานกลาง	3.52	0.91	มาก
9. ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอและสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.29	0.80	ปานกลาง	3.31	0.82	ปานกลาง
10. จำนวนถังขยะภายในสวนสัตว์	3.58	0.81	มาก	3.49	0.83	ปานกลาง
รวม	3.56	0.55	มาก	3.62	0.59	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$ S.D.=0.55, $\bar{X} = 3.62$ S.D.=0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้ ($\bar{X} = 4.05$ S.D.=0.71, $\bar{X} = 4.08$ S.D.=0.79) รองลงมาคือ การจัดสภาพแวดล้อมในสวนสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.85$ S.D.=0.80, $\bar{X} = 3.93$

S.D.=0.78) และความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ($\bar{X}$ = 3.69 S.D.=0.76, $\bar{X}$ = 3.75 S.D.= 0.80)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามเพศ

ด้านกิจกรรมนันทนาการ	ชาย n = 158			หญิง n = 242		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การแสดงความสามารถและการละเล่นต่าง ๆ ของสัตว์	3.26	0.89	ปานกลาง	3.33	0.85	ปานกลาง
2. สวมสนุกภายในสวนสัตว์	3.18	0.78	ปานกลาง	3.30	0.84	ปานกลาง
3. การจัดบริการรถพ่วงเที่ยวชมสวนสัตว์	3.47	0.71	ปานกลาง	3.46	0.79	ปานกลาง
4. การจัดบริการจักรยานนาหวา (เรือถีบ)	3.56	0.62	มาก	3.50	0.75	มาก
5. สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัยสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 มีความน่าสนใจ	3.25	0.88	ปานกลาง	3.32	0.89	ปานกลาง
รวม	3.34	0.54	ปานกลาง	3.38	0.63	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.34 S.D.=0.54, $\bar{X}$ = 3.38 S.D.=0.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อ การจัดบริการจักรยานนาหวา (เรือถีบ) ($\bar{X}$ = 3.56 S.D.=0.62, $\bar{X}$ = 3.50 S.D.=0.75)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ จำแนกตามเพศ

ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	ชาย n = 158			หญิง n = 242		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ	3.52	0.76	มาก	3.59	0.86	มาก
2. การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม	3.54	0.77	มาก	3.62	0.81	มาก
3. การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่อยู่อาศัยของสัตว์ต่าง ๆ	3.46	0.70	ปานกลาง	3.46	0.80	ปานกลาง
4. การตกแต่งส่วนจัดแสดงสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ	3.50	0.73	มาก	3.54	0.86	มาก
5. อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์หากินกลางคืนมีความเหมาะสม	3.32	0.79	ปานกลาง	3.41	0.80	ปานกลาง
6. อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์เลื้อยคลานและสัตว์สะเทินน้ำสะเทินบก มีความเหมาะสมและปลอดภัยแก่การเข้าชม	3.61	0.84	มาก	3.61	0.77	มาก
รวม	3.49	0.57	ปานกลาง	3.53	0.66	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ โดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$, S.D.=0.66) ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์เลื้อยคลานและสัตว์สะเทินน้ำสะเทินบกมีความเหมาะสมและปลอดภัยแก่การเข้าชม ($\bar{X}=3.61$ S.D.=0.84, $\bar{X}=3.61$ S.D.=0.77) รองลงมาคือ การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.54$ S.D.=0.77, $\bar{X}=3.62$ S.D.=0.81) และสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ ($\bar{X}=3.52$ S.D.=0.76, $\bar{X}=3.59$ S.D.=0.86) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย n = 158			หญิง n = 242		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการจัดการและดำเนินงาน	3.34	0.56	ปานกลาง	3.41	0.57	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร	3.31	0.62	ปานกลาง	3.35	0.69	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.56	0.55	มาก	3.62	0.59	มาก
4. ด้านกิจกรรมนันทนาการ	3.34	0.54	ปานกลาง	3.38	0.63	ปานกลาง
5. ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	3.49	0.57	ปานกลาง	3.53	0.66	มาก
รวม	3.41	0.46	ปานกลาง	3.46	0.53	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงว่า นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$ S.D.=0.46, $\bar{X} = 3.46$ S.D.=0.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.56$ S.D.=0.55, $\bar{X} = 3.62$ S.D.=0.59)

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย n = 158		หญิง n = 242		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการจัดการและดำเนินงาน	3.34	0.56	3.41	0.57	-1.20	0.229
2. ด้านบุคลากร	3.31	0.62	3.35	0.69	-0.64	0.517
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.56	0.55	3.62	0.59	-1.07	0.285
4. ด้านกิจกรรมนันทนาการ	3.34	0.54	3.38	0.63	-0.59	0.552
5. ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	3.49	0.57	3.53	0.66	-0.73	0.465
รวม	3.41	0.46	3.46	0.53	-1.01	0.312

จากตาราง 14 แสดงว่า นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดการและดำเนินงาน จำแนกตามอายุ

ด้านการจัดการและดำเนินงาน	15-25 ปี			26-35 ปี			36-45 ปี			46 ปีขึ้นไป		
	n = 219			n = 93			n = 52			n = 36		
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสวนสัตว์	3.32	0.72	ปานกลาง	2.99	0.95	ปานกลาง	3.02	0.75	ปานกลาง	2.78	0.79	ปานกลาง
2. การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสัตว์	3.66	0.73	มาก	3.25	0.90	ปานกลาง	3.38	0.74	ปานกลาง	3.36	0.83	ปานกลาง
3. การจัดบริการในการจำหน่ายบัตรเข้าชมสวนสัตว์	3.63	0.82	มาก	3.49	0.77	ปานกลาง	3.52	0.67	มาก	3.58	0.64	มาก
4. การจัดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม	3.50	0.87	มาก	3.31	0.82	ปานกลาง	3.33	0.92	ปานกลาง	3.39	0.87	ปานกลาง
5. จำนวน/ชนิดของสัตว์ที่จัดแสดงในสวนสัตว์	3.53	0.84	มาก	3.46	0.84	ปานกลาง	3.21	0.84	ปานกลาง	3.14	0.86	ปานกลาง
6. การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับสัตว์	3.29	0.92	ปานกลาง	3.16	0.83	ปานกลาง	2.94	0.99	ปานกลาง	3.14	1.01	ปานกลาง
รวม	3.49	0.53	ปานกลาง	3.27	0.60	ปานกลาง	3.23	0.55	ปานกลาง	3.23	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 15 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านการจัดการและดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ กลุ่มอายุ 15-25 ปี ($\bar{X}$ = 3.49 S.D.=0.53) กลุ่มอายุ 26-35 ปี ($\bar{X}$ = 3.27 S.D.=0.60) กลุ่มอายุ 36-45 ปี ($\bar{X}$ = 3.23 S.D.=0.55) และกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ = 3.23 S.D.=0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อการจัดบริการในการจำหน่ายบัตรเข้าชมสวนสัตว์ ได้แก่กลุ่มอายุ 15-25 ปี ($\bar{X}$ = 3.63 S.D.=0.82) กลุ่มอายุ 36-45 ปี ($\bar{X}$ = 3.52 S.D.=0.67) และกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ = 3.58 S.D.=0.64)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต บุคลากร จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากร	15-25 ปี			26-35 ปี			36-45 ปี			46 ปีขึ้นไป		
	n = 219			n = 93			n = 52			n = 36		
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ในส่วนให้บริการทั่วไปมีจำนวนเพียงพอ	3.15	0.84	ปานกลาง	3.05	0.86	ปานกลาง	2.87	0.62	ปานกลาง	3.11	0.78	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.23	0.82	ปานกลาง	3.15	0.76	ปานกลาง	3.12	0.73	ปานกลาง	3.11	0.74	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	3.43	0.78	ปานกลาง	3.20	0.85	ปานกลาง	3.15	0.77	ปานกลาง	3.36	0.89	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี	3.91	0.87	มาก	3.31	0.83	ปานกลาง	3.23	0.92	ปานกลาง	3.53	0.94	มาก
5. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย	3.67	0.78	มาก	3.49	0.76	ปานกลาง	3.44	0.75	ปานกลาง	3.50	0.60	มาก
6. เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลรักษาความปลอดภัยในสวนสัตว์	3.51	0.84	มาก	3.32	0.87	ปานกลาง	3.06	0.72	ปานกลาง	3.28	0.74	ปานกลาง
รวม	3.42	0.67	ปานกลาง	3.25	0.68	ปานกลาง	3.14	0.58	ปานกลาง	3.31	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ กลุ่มอายุ 15-25 ปี ($\bar{X} = 3.42$ S.D.=0.67) กลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.31$ S.D.=0.62) กลุ่มอายุ 26-35 ปี ($\bar{X} = 3.25$ S.D.=0.68) และกลุ่มอายุ 36-45 ปี ($\bar{X} = 3.14$ S.D.=0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี ได้แก่กลุ่มอายุ 15-25 ปี ($\bar{X} = 3.91$ S.D.=0.87) และกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.53$ S.D.=0.94)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการ
แหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	15-25 ปี n = 219			26-35 ปี n = 93			36-45 ปี n = 52			46 ปีขึ้นไป n = 36		
	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ
1. การจัดสภาพแวดล้อมในส่วน สัตว์มีความสวยงามและเป็น ธรรมชาติ	4.04	0.76	มาก	3.74	0.83	มาก	3.65	0.73	มาก	3.83	0.77	มาก
2. บรรยากาศความร่มรื่นจาก ต้นไม้และพันธุ์ไม้	4.15	0.72	มาก	4.02	0.73	มาก	3.85	0.87	มาก	4.06	0.82	มาก
3. ความสะอาดและความเป็น ระเบียบของสถานที่	3.79	0.78	มาก	3.71	0.81	มาก	3.60	0.82	มาก	3.56	0.69	มาก
4. สถานที่จัดรถมีความ เหมาะสมและเพียงพอ	3.64	0.75	มาก	3.41	0.85	ปาน กลาง	3.40	0.84	ปาน กลาง	3.33	0.75	ปาน กลาง
5. สถานที่นั่งพักผ่อนภายใน สวนสัตว์มีความเพียงพอ	3.83	0.87	มาก	3.58	0.86	มาก	3.48	0.80	ปาน กลาง	3.61	0.90	มาก
6. ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าที่ จำหน่าย	3.47	0.84	ปาน กลาง	2.99	0.86	ปาน กลาง	3.17	0.76	ปาน กลาง	3.08	0.60	ปาน กลาง
7. ป้ายบอกทิศทาง/แผนที่มีความ ชัดเจนและเพียงพอ	3.58	0.91	มาก	3.32	0.82	ปาน กลาง	3.40	0.93	ปาน กลาง	3.61	0.76	มาก
8. ป้ายแสดงสัตว์มีความสวยงาม และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์	3.56	0.95	มาก	3.31	0.85	ปาน กลาง	3.23	0.85	ปาน กลาง	3.58	0.93	มาก
9. ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอและ สะอาดถูกสุขลักษณะ	3.36	0.82	ปาน กลาง	3.18	0.79	ปาน กลาง	3.19	0.90	ปาน กลาง	3.39	0.68	ปาน กลาง
10. จำนวนถังขยะภายใน สวนสัตว์	3.61	0.85	มาก	3.42	0.68	ปาน กลาง	3.35	0.94	ปาน กลาง	3.53	0.81	มาก
รวม	3.70	0.55	มาก	3.46	0.57	ปาน กลาง	3.43	0.63	ปาน กลาง	3.55	0.53	มาก

จากตาราง 17 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ กลุ่มอายุ 15-25 ปี ($\bar{X} = 3.70$ S.D.=0.55) กลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.55$ S.D.=0.53) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กลุ่มอายุ 26-35 ปี ($\bar{X} = 3.46$ S.D.=0.57) และกลุ่มอายุ 36-45 ปี ($\bar{X} = 3.43$ S.D.=0.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้ กลุ่มอายุ 15-25 ปี ($\bar{X} = 4.15$ S.D.=0.72) กลุ่มอายุ 26-35 ปี ($\bar{X} = 4.02$ S.D.=0.73) กลุ่มอายุ 36-45 ปี ($\bar{X} = 3.85$ S.D.=0.87) และกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 4.06$ S.D.=0.82) รองลงมาคือการจัดสภาพแวดล้อมในสวนสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ และความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีต่อการจัดการ
แหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามอายุ

ด้านกิจกรรมนันทนาการ	15-25 ปี			26-35 ปี			36-45 ปี			46 ปีขึ้นไป		
	n = 219			n = 93			n = 52			n = 36		
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. การแสดงความสามารถและการละเล่น ต่าง ๆ ของสัตว์	3.42	0.89	ปานกลาง	3.16	0.87	ปานกลาง	3.06	0.80	ปานกลาง	3.28	0.74	ปานกลาง
2. สวมสนุกภายในสวนสัตว์	3.40	0.87	ปานกลาง	3.05	0.74	ปานกลาง	3.10	0.79	ปานกลาง	3.11	0.57	ปานกลาง
3. การจัดบริการรถฟ่วงเที่ยวชมสวนสัตว์	3.58	0.75	มาก	3.35	0.73	ปานกลาง	3.29	0.80	ปานกลาง	3.31	0.74	ปานกลาง
4. การจัดบริการจักรยานนา (เรือถีบ)	3.59	0.76	มาก	3.41	0.59	ปานกลาง	3.44	0.60	ปานกลาง	3.53	0.69	มาก
5. สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัยสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 มีความน่าสนใจ	3.44	0.89	ปานกลาง	3.02	0.88	ปานกลาง	3.15	0.80	ปานกลาง	3.31	0.85	ปานกลาง
รวม	3.48	0.62	ปานกลาง	3.20	0.56	ปานกลาง	3.20	0.52	ปานกลาง	3.30	0.46	ปานกลาง

จากตาราง 18 แสดงว่า นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้แก่ กลุ่มอายุ 15-25 ปี ($\bar{X}$ = 3.48 S.D.=0.62) กลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ = 3.30 S.D.=0.46) กลุ่มอายุ 36-45 ปี ($\bar{X}$ =3.20 S.D.=0.52) และกลุ่มอายุ 26-35 ปี ($\bar{X}$ =3.20 S.D.=0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อการจัดบริการจักรยานนา (เรือถีบ) ได้แก่งุ่มอายุ 15-25 ปี ($\bar{X}$ = 3.59 S.D.=0.76) และกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ =3.53 S.D.=0.69)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการ
แหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ จำแนกตามอายุ

ด้านสภาพแวดล้อมและส่วน จัดแสดงสัตว์	15-25 ปี n = 219			26-35 ปี n = 93			36-45 ปี n = 52			46 ปีขึ้นไป n = 36		
	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ
1. สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย ของสัตว์ แต่ละชนิดมีความ เหมาะสมตามธรรมชาติ	3.70	0.76	มาก	3.32	0.93	ปาน กลาง	3.46	0.69	ปาน กลาง	3.50	0.87	มาก
2. การแบ่งสัดส่วนพื้นที่ สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความ เหมาะสม	3.68	0.77	มาก	3.45	0.85	ปาน กลาง	3.46	0.69	ปาน กลาง	3.61	0.83	มาก
3. การดูแลรักษาความ สะอาดบริเวณที่อยู่อาศัยของ สัตว์ต่าง ๆ	3.58	0.71	มาก	3.38	0.79	ปาน กลาง	3.31	0.72	ปาน กลาง	3.17	0.91	ปาน กลาง
4. การตกแต่งส่วนจัดแสดง สัตว์มีความสวยงามและเป็น ธรรมชาติ	3.66	0.77	มาก	3.38	0.85	ปาน กลาง	3.40	0.84	ปาน กลาง	3.22	0.76	ปาน กลาง
5. อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์ หากินกลางคืนมีความ เหมาะสม	3.49	0.79	ปาน กลาง	3.22	0.73	ปาน กลาง	3.19	0.84	มาก	3.33	0.79	ปาน กลาง
6. อาคารที่อยู่อาศัยของ สัตว์เลื้อยคลานและสัตว์ สะเทินน้ำสะเทินบกมีความ เหมาะสมและปลอดภัยแก่ การเข้าชม	3.73	0.78	มาก	3.45	0.75	ปาน กลาง	3.54	0.80	มาก	3.39	0.90	ปาน กลาง
รวม	3.64	0.58	มาก	3.36	0.66	ปาน กลาง	3.39	0.60	ปาน กลาง	3.37	0.66	ปาน กลาง

จากตาราง 19 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์โดยรวม พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่กลุ่มอายุ 15-25 ปี ($\bar{X} = 3.64$ S.D.=0.58) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่กลุ่มอายุ 36-45 ปี ($\bar{X} = 3.39$ S.D.=0.60) กลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.37$ S.D.=0.66) และกลุ่มอายุ 26-35 ปี ($\bar{X} = 3.36$ S.D.=0.66) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจในรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	15-25 ปี			26-35 ปี			36-45 ปี			46 ปีขึ้นไป		
	n = 219			n = 93			n = 52			n = 36		
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านการจัดการและดำเนินงาน	3.49	0.53	ปานกลาง	3.27	0.60	ปานกลาง	3.23	0.55	ปานกลาง	3.23	0.58	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร	3.42	0.67	ปานกลาง	3.25	0.68	ปานกลาง	3.14	0.58	ปานกลาง	3.31	0.62	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70	0.55	มาก	3.46	0.57	ปานกลาง	3.43	0.63	ปานกลาง	3.55	0.53	มาก
4. ด้านกิจกรรมนันทนาการ	3.48	0.62	ปานกลาง	3.20	0.56	ปานกลาง	3.20	0.52	ปานกลาง	3.30	0.46	ปานกลาง
5. ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	3.64	0.58	มาก	3.36	0.66	ปานกลาง	3.39	0.60	ปานกลาง	3.37	0.66	ปานกลาง
รวม	3.54	0.48	มาก	3.31	0.51	ปานกลาง	3.28	0.48	ปานกลาง	3.35	0.45	ปานกลาง

จากตาราง 20 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่กลุ่มอายุ 15-25 ปี ($\bar{X} = 3.54$ S.D.=0.48) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่กลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.35$ S.D.=0.45) กลุ่มอายุ 26-35 ปี ($\bar{X} = 3.31$ S.D.=0.51) และกลุ่มอายุ 36-45 ปี ($\bar{X} = 3.28$ S.D.=0.48) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่กลุ่มอายุ 15-25 ปี ($\bar{X} = 3.70$ S.D.=0.55) และกลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.55$ S.D.=0.53) ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่กลุ่มอายุ 15-25 ปี ($\bar{X} = 3.64$ S.D.=0.58) สำหรับกลุ่มอายุอื่นพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 21 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการจัดการและดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.52	1.84	5.89*	.001
	ภายในกลุ่ม	396	123.72	0.31		
	รวม	399	129.25			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.12	1.38	3.16*	.024
	ภายในกลุ่ม	396	173.03	0.43		
	รวม	399	177.18			
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	5.45	1.81	5.56*	.001
	ภายในกลุ่ม	396	129.40	0.33		
	รวม	399	134.86			
ด้านกิจกรรมนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.09	2.36	6.80*	.000
	ภายในกลุ่ม	396	137.53	0.34		
	รวม	399	144.63			
ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	ระหว่างกลุ่ม	3	7.00	2.33	6.15*	.000
	ภายในกลุ่ม	396	150.72	0.37		
	รวม	399	157.73			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.58	1.86	7.65*	.000
	ภายในกลุ่ม	396	96.31	0.24		
	รวม	399	101.90			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการจัดการและดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของนักท่องเที่ยวยาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45ปี	45 ปีขึ้นไป
ด้านการจัดการและดำเนินงาน					
15-25 ปี	3.49	-	.212*	.256*	.258*
26-35 ปี	3.27	-	-	.043	.046
36-45ปี	3.23	-	-	-	.002
46 ปีขึ้นไป	3.23	-	-	-	-
ด้านบุคลากร	($\bar{X}$)	3.42	3.25	3.14	3.31
15-25 ปี	3.42	-	.166*	.278*	.107
26-35 ปี	3.25	-	-	.112	-.058
36-45ปี	3.14	-	-	-	-.170
46 ปีขึ้นไป	3.31	-	-	-	-
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	($\bar{X}$)	3.70	3.46	3.43	3.55
สะดวก					
15-25 ปี	3.70	-	.234*	.270*	.144
26-35 ปี	3.46	-	-	.036	-.089
36-45ปี	3.43	-	-	-	-.125
46 ปีขึ้นไป	3.55	-	-	-	-
ด้านกิจกรรมนันทนาการ	($\bar{X}$)	3.48	3.20	3.20	3.30
15-25 ปี	3.48	-	.284*	.277*	.179
26-35 ปี	3.20	-	-	-.007	-.105
36-45ปี	3.20	-	-	-	-.097
46 ปีขึ้นไป	3.30	-	-	-	-
ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	($\bar{X}$)	3.64	3.36	3.39	3.37
15-25 ปี	3.64	-	.274*	.245*	.269*
26-35 ปี	3.36	-	-	-.028	-.004
36-45ปี	3.39	-	-	-	.023
46 ปีขึ้นไป	3.37	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 (ต่อ)

อายุ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45ปี	46 ปีขึ้นไป
รวม		3.54	3.31	3.28	3.35
15-25 ปี	3.54	-	.234*	.265*	.192*
26-35 ปี	3.31	-	-	.031	-.042
36-45ปี	3.28	-	-	-	-.073
46 ปีขึ้นไป	3.35	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการทดสอบ พบว่าด้านการจัดการและดำเนินงาน นักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 26-35 ปี, 36-45 ปี และ 46 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 26-35 ปี และ 36-45 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 26-35 ปี และ 36-45 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านกิจกรรมนันทนาการ นักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 26-35 ปี และ 36-45 ปี แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ นักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 26-35 ปี, 36-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดการและดำเนินงาน จำแนกตามสถานภาพ

ด้านการจัดการและดำเนินงาน	โสด			สมรส		
	n = 274			n = 126		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสวนสัตว์	3.19	0.79	ปานกลาง	3.08	0.86	ปานกลาง
2. การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสัตว์	3.54	0.78	มาก	3.41	0.85	ปานกลาง
3. การจัดบริการในการจำหน่ายบัตรเข้าชมสวนสัตว์	3.58	0.80	มาก	3.58	0.71	มาก
4. การจัดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม	3.45	0.87	ปานกลาง	3.37	0.86	ปานกลาง
5. จำนวน/ชนิดของสัตว์ที่จัดแสดงในสวนสัตว์	3.46	0.83	ปานกลาง	3.40	0.89	ปานกลาง
6. การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับสัตว์	3.19	0.92	ปานกลาง	3.21	0.92	ปานกลาง
รวม	3.40	0.55	ปานกลาง	3.34	0.59	ปานกลาง

จากตาราง 23 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านการจัดการและดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$ S.D.= 0.55, $\bar{X} = 3.34$ S.D.= 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อการจัดบริการในการจำหน่ายบัตรเข้าชมสวนสัตว์ ($\bar{X} = 3.58$ S.D.= 0.80, $\bar{X} = 3.58$ S.D.= 0.71)

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านบุคลากร จำแนกตามสถานภาพ

ด้านบุคลากร	โสด n = 274			สมรส n = 126		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ในส่วนให้บริการทั่วไปมีจำนวนเพียงพอ	3.10	0.84	ปานกลาง	3.06	0.77	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.19	0.78	ปานกลาง	3.18	0.79	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	3.35	0.80	ปานกลาง	3.29	0.84	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี	3.47	0.88	ปานกลาง	3.40	0.93	ปานกลาง
5. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย	3.60	0.77	มาก	3.55	0.73	มาก
6. เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลรักษาความปลอดภัยในสวนสัตว์	3.39	0.85	ปานกลาง	3.38	0.81	ปานกลาง
รวม	3.35	0.66	ปานกลาง	3.31	0.67	ปานกลาง

จากตาราง 24 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$ S.D.= 0.66, $\bar{X} = 3.31$ S.D.= 0.67) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.60$ S.D.= 0.77, $\bar{X} = 3.55$ S.D.= 0.73)

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	โสด			สมรส		
	n = 274			n = 126		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การจัดสภาพแวดล้อมในสวนสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ	3.92	0.81	มาก	3.86	0.74	มาก
2. บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้	4.07	0.76	มาก	4.07	0.76	มาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	3.74	0.81	มาก	3.68	0.73	มาก
4. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.57	0.77	มาก	3.43	0.82	ปานกลาง
5. สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์มีความเพียงพอ	3.74	0.87	มาก	3.62	0.86	มาก
6. ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าที่จำหน่าย	3.34	0.87	ปานกลาง	3.17	0.78	ปานกลาง
7. ป้ายบอกทิศทาง/แผนที่มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.50	0.90	มาก	3.50	0.86	มาก
8. ป้ายแสดงสัตว์มีความสวยงามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์	3.47	0.95	ปานกลาง	3.45	0.88	ปานกลาง
9. ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอและสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.28	0.83	ปานกลาง	3.34	0.78	ปานกลาง
10. จำนวนถังขยะภายในสวนสัตว์	3.55	0.84	มาก	3.47	0.79	ปานกลาง
รวม	3.61	0.58	มาก	3.55	0.56	มาก

จากตาราง 25 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$ S.D.= 0.58, $\bar{X} = 3.55$ S.D.= 0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้ ($\bar{X} = 4.07$ S.D.= 0.76, $\bar{X} = 4.07$ S.D.= 0.76) รองลงมาคือการจัด

สภาพแวดล้อมในสวนสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ และความสะดวกและความเป็นระเบียบของสถานที่ ตามลำดับ

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามสถานภาพ

ด้านกิจกรรมนันทนาการ	โสด n = 274			สมรส n = 126		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การแสดงความสามารถและการละเล่นต่าง ๆ ของสัตว์	3.37	0.87	ปานกลาง	3.15	0.84	ปานกลาง
2. สวนสนุกภายในสวนสัตว์	3.31	0.86	ปานกลาง	3.13	0.73	ปานกลาง
3. การจัดบริการรถฟ่งเที่ยวชมสวนสัตว์	3.53	0.75	มาก	3.33	0.75	ปานกลาง
4. การจัดบริการจักรยานนาหวา (เรือถีบ)	3.54	0.72	มาก	3.48	0.65	ปานกลาง
5. สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัยสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 มีความน่าสนใจ	3.32	0.92	ปานกลาง	3.23	0.83	ปานกลาง
รวม	3.41	0.63	ปานกลาง	3.26	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านกิจกรรมนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$ S.D.= 0.63, $\bar{X} = 3.26$ S.D.= 0.52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อการจัดบริการรถฟ่งเที่ยวชมสวนสัตว์ ($\bar{X} = 3.53$ S.D.= 0.75) และการจัดบริการจักรยานนาหวา (เรือถีบ) ($\bar{X} = 3.54$ S.D.= 0.72)

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ จำแนกตามสถานภาพ

ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	โสด n = 274			สมรส n = 126		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ	3.57	0.85	มาก	3.56	0.74	มาก
2. การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม	3.57	0.82	มาก	3.63	0.73	มาก
3. การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่อยู่อาศัยของสัตว์ต่าง ๆ	3.50	0.75	มาก	3.38	0.78	ปานกลาง
4. การตกแต่งส่วนจัดแสดงสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ	3.57	0.82	มาก	3.42	0.79	ปานกลาง
5. อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์หากินกลางคืนมีความเหมาะสม	3.38	0.80	ปานกลาง	3.36	0.78	ปานกลาง
6. อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์เลื้อยคลานและสัตว์สะเทินน้ำสะเทินบก มีความเหมาะสมและปลอดภัยแก่การเข้าชม	3.64	0.80	มาก	3.55	0.78	มาก
รวม	3.53	0.64	มาก	3.48	0.59	ปานกลาง

จากตาราง 27 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์โดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D.= 0.64) ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D.= 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์เลื้อยคลานและสัตว์สะเทินน้ำสะเทินบก มีความเหมาะสมและปลอดภัยแก่การเข้าชม ($\bar{X} = 3.64$ S.D.= 0.80, $\bar{X} = 3.55$ S.D.= 0.78) รองลงมาคือการแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม และสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ ตามลำดับ

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ	โสด			สมรส		
	n = 274			n = 126		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการจัดการและดำเนินงาน	3.40	0.55	ปานกลาง	3.34	0.59	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร	3.35	0.66	ปานกลาง	3.31	0.67	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.61	0.58	มาก	3.55	0.56	มาก
4. ด้านกิจกรรมนันทนาการ	3.41	0.63	ปานกลาง	3.26	0.52	ปานกลาง
5. ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	3.53	0.64	มาก	3.48	0.59	ปานกลาง
รวม	3.46	0.51	ปานกลาง	3.39	0.48	ปานกลาง

จากตาราง 28 แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$ S.D.= 0.51, $\bar{X} = 3.39$ S.D.= 0.48) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.61$ S.D.= 0.58, $\bar{X} = 3.55$ S.D.= 0.56)

ตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้านจำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ	โสด		สมรส		t	P
	n = 274		n = 126			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการจัดการและดำเนินงาน	3.40	0.55	3.34	0.59	0.99	0.322
2. ด้านบุคลากร	3.35	0.66	3.31	0.67	0.55	0.582
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.61	0.58	3.55	0.56	0.95	0.340
สะดวก						
4. ด้านกิจกรรมนันทนาการ	3.41	0.63	3.26	0.52	2.50*	0.013
5. ด้านสภาพแวดล้อมและสวน	3.53	0.64	3.48	0.59	0.80	0.422
จัดแสดงสัตว์						
รวม	3.46	0.51	3.39	0.48	1.34	0.180

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกิจกรรมนันทนาการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดการและดำเนินงาน จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

ด้านการจัดการและดำเนินงาน	กรุงเทพและปริมณฑล n = 256			ต่างจังหวัด n = 144		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสวนสัตว์	3.12	0.86	ปานกลาง	3.23	0.72	ปานกลาง
2. การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสัตว์	3.45	0.82	ปานกลาง	3.60	0.77	มาก
3. การจัดบริการในการจำหน่ายบัตรเข้าชมสวนสัตว์	3.54	0.76	มาก	3.66	0.80	มาก
4. การจัดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม	3.40	0.82	ปานกลาง	3.47	0.93	ปานกลาง
5. จำนวน/ชนิดของสัตว์ที่จัดแสดงในสวนสัตว์	3.43	0.84	ปานกลาง	3.45	0.88	ปานกลาง
6. การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับสัตว์	3.23	0.91	ปานกลาง	3.15	0.93	ปานกลาง
รวม	3.36	0.57	ปานกลาง	3.42	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 30 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านการจัดการและดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$ S.D.= 0.57, $\bar{X} = 3.42$ S.D.= 0.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อการจัดบริการในการจำหน่ายบัตรเข้าชมสวนสัตว์ ($\bar{X} = 3.54$ S.D.= 0.76, $\bar{X} = 3.66$ S.D.= 0.80)

ตาราง 31 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านบุคลากร จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

ด้านบุคลากร	กรุงเทพและปริมณฑล n = 256			ต่างจังหวัด n = 144		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ในส่วนให้บริการทั่วไปมีจำนวนเพียงพอ	3.08	0.81	ปานกลาง	3.10	0.84	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.17	0.76	ปานกลาง	3.21	0.83	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	3.30	0.82	ปานกลาง	3.40	0.80	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี	3.46	0.87	ปานกลาง	3.42	0.95	ปานกลาง
5. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย	3.55	0.71	มาก	3.65	0.84	มาก
6. เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลรักษาความปลอดภัยในสวนสัตว์	3.38	0.82	ปานกลาง	3.41	0.88	ปานกลาง
รวม	3.32	0.63	ปานกลาง	3.36	0.71	ปานกลาง

จากตาราง 31 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$ S.D.= 0.63, $\bar{X} = 3.36$ S.D.= 0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.55$ S.D.= 0.71, $\bar{X} = 3.65$ S.D.= 0.84)

ตาราง 32 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภูมิภาคในปัจจุบัน

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	กรุงเทพและปริมณฑล n = 256			ต่างจังหวัด n = 144		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การจัดสภาพแวดล้อมในสวนสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ	3.84	0.76	มาก	4.01	0.82	มาก
2. บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้	4.03	0.74	มาก	4.14	0.79	มาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	3.70	0.78	มาก	3.76	0.81	มาก
4. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.51	0.85	มาก	3.56	0.89	มาก
5. สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์มีความเพียงพอ	3.67	0.85	มาก	3.77	0.89	มาก
6. ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าที่จำหน่าย	3.23	0.85	ปานกลาง	3.38	0.81	ปานกลาง
7. ป้ายบอกทิศทาง/แผนที่มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.49	0.87	ปานกลาง	3.52	0.92	มาก
8. ป้ายแสดงสัตว์มีความสวยงามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์	3.38	0.89	ปานกลาง	3.61	0.97	มาก
9. ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอและสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.22	0.82	ปานกลาง	3.44	0.79	ปานกลาง
10. จำนวนถังขยะภายในสวนสัตว์	3.49	0.80	ปานกลาง	3.58	0.86	มาก
รวม	3.55	0.56	มาก	3.67	0.59	มาก

จากตาราง 32 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$ S.D.= 0.56, $\bar{X} = 3.67$ S.D.= 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้ ($\bar{X} = 4.03$

S.D.= 0.74, $\bar{X}$ = 4.14 S.D.= 0.79) รองลงมาคือการจัดสภาพแวดล้อมในสวนสัตว์มีความสวยงาม และเป็นธรรมชาติและความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ตามลำดับ

ตาราง 33 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

ด้านกิจกรรมนันทนาการ	กรุงเทพและปริมณฑล n = 256			ต่างจังหวัด n = 144		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การแสดงความสามารถและการละเล่นต่าง ๆ ของสัตว์	3.25	0.84	ปานกลาง	3.39	0.92	ปานกลาง
2. สวมสนุกภายในสวนสัตว์	3.16	0.78	ปานกลาง	3.42	0.87	ปานกลาง
3. การจัดบริการรถพ่วงเที่ยวชมสวนสัตว์	3.38	0.73	ปานกลาง	3.61	0.79	มาก
4. การจัดบริการจักรยานนาหวา (เรือถีบ)	3.47	0.68	ปานกลาง	3.62	0.72	มาก
5. สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัยสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 มีความน่าสนใจ	3.23	0.83	ปานกลาง	3.40	0.99	ปานกลาง
รวม	3.29	0.56	ปานกลาง	3.48	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 33 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.29 S.D.= 0.56, $\bar{X}$ = 3.48 S.D.= 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อการจัดบริการจักรยานนาหวา (เรือถีบ) ($\bar{X}$ = 3.47 S.D.= 0.68) และการจัดบริการรถพ่วงเที่ยวชมสวนสัตว์ ($\bar{X}$ = 3.38 S.D.= 0.73)

ตาราง 34 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	กรุงเทพและปริมณฑล n = 256			ต่างจังหวัด n = 144		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ	3.49	0.82	ปานกลาง	3.69	0.81	มาก
2. การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม	3.57	0.80	มาก	3.63	0.78	มาก
3. การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่อยู่อาศัยของสัตว์ต่าง ๆ	3.43	0.72	ปานกลาง	3.53	0.82	มาก
4. การตกแต่งส่วนจัดแสดงสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ	3.49	0.80	ปานกลาง	3.58	0.84	มาก
5. อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์หากินกลางคืนมีความเหมาะสม	3.33	0.77	ปานกลาง	3.46	0.82	ปานกลาง
6. อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์เลื้อยคลานและสัตว์สะเทินน้ำสะเทินบก มีความเหมาะสมและปลอดภัยแก่การเข้าชม	3.54	0.74	มาก	3.73	0.87	มาก
รวม	3.47	0.61	ปานกลาง	3.60	0.64	มาก

จากตาราง 34 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์โดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D.= 0.64) ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D.= 0.64) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่ักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดมีความพึงพอใจในรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตาราง 35 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

ความพึงพอใจ	กรุงเทพและปริมณฑล n = 256			ต่างจังหวัด n = 144		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการจัดการและดำเนินงาน	3.36	0.57	ปานกลาง	3.42	0.55	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากร	3.32	0.63	ปานกลาง	3.36	0.71	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.55	0.56	มาก	3.67	0.59	มาก
4. ด้านกิจกรรมนันทนาการ	3.29	0.56	ปานกลาง	3.48	0.64	ปานกลาง
5. ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	3.47	0.61	ปานกลาง	3.60	0.64	มาก
รวม	3.40	0.48	ปานกลาง	3.51	0.52	มาก

จากตาราง 35 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.52) ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑลที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D.= 0.48) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.55$ S.D.= 0.56, $\bar{X} = 3.67$, S.D.= 0.59)

ตาราง 36 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามภูมิลำเนาปัจจุบัน

ความพึงพอใจ	กรุงเทพและ		ต่างจังหวัด		t	P
	ปริมณฑล					
	n = 256		n = 144			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการจัดการและดำเนินงาน	3.36	0.57	3.42	0.55	-1.01	0.272
2. ด้านบุคลากร	3.32	0.63	3.36	0.71	-.652	0.515
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.55	0.56	3.67	0.59	-1.99*	0.047
4. ด้านกิจกรรมนันทนาการ	3.29	0.56	3.48	0.64	-2.94*	0.004
5. ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	3.47	0.61	3.60	0.64	0.77	0.054
รวม	3.40	0.48	3.51	0.52	-2.04*	0.042

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 แสดงว่า นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรมนันทนาการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 37 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านการจัดการและดำเนินงาน จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์

ด้านการจัดการและดำเนินงาน	เดินทางมาคนเดียว			เดินทางมากับเพื่อน			เดินทางมากับครอบครัว		
	n = 12			n = 198			n = 190		
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสวนสัตว์	2.83	0.71	ปานกลาง	3.29	0.78	ปานกลาง	3.04	0.83	ปานกลาง
2. การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสัตว์	2.92	0.79	ปานกลาง	3.58	0.77	มาก	3.46	0.82	ปานกลาง
3. การจัดบริการในการจำหน่ายบัตรเข้าชมสวนสัตว์	3.42	0.79	ปานกลาง	3.70	0.74	มาก	3.47	0.79	ปานกลาง
4. การจัดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม	3.25	0.75	ปานกลาง	3.49	0.90	ปานกลาง	3.37	0.83	ปานกลาง
5. จำนวน/ชนิดของสัตว์ที่จัดแสดงในสวนสัตว์	2.58	0.66	ปานกลาง	3.55	0.80	มาก	3.38	0.88	ปานกลาง
6. การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับสัตว์	2.42	0.79	น้อย	3.21	0.89	ปานกลาง	3.24	0.95	ปานกลาง
รวม	2.90	0.52	ปานกลาง	3.46	0.55	ปานกลาง	3.32	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 37 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านการจัดการและดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$ S.D.= 0.52, $\bar{X} = 3.46$ S.D.= 0.55, $\bar{X} = 3.32$ S.D.= 0.56) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับเพื่อนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อการจัดบริการในการจำหน่ายบัตรเข้าชมสวนสัตว์ ($\bar{X} = 3.70$ S.D.= 0.74) รองลงมาคือการรักษาความปลอดภัยภายในสวนสัตว์ ($\bar{X} = 3.58$ S.D.= 0.77) และจำนวน/ชนิดของสัตว์ที่จัดแสดงในสวนสัตว์ ($\bar{X} = 3.55$ S.D.= 0.80) สำหรับข้อการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับสัตว์ พบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาคนเดียวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.42$ S.D.= 0.79)

ตาราง 38 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านบุคลากร จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์

ด้านบุคลากร	เดินทางมาคนเดียว			เดินทางมากับเพื่อน			เดินทางมากับครอบครัว		
	n = 12			n = 198			n = 190		
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ในส่วนให้บริการทั่วไปมีจำนวนเพียงพอ	3.08	0.28	ปานกลาง	3.12	0.85	ปานกลาง	3.05	0.81	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.25	0.45	ปานกลาง	3.20	0.79	ปานกลาง	3.16	0.79	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	3.33	0.49	ปานกลาง	3.39	0.79	ปานกลาง	3.27	0.85	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี	3.00	0.85	ปานกลาง	3.51	0.90	มาก	3.42	0.90	ปานกลาง
5. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย	3.25	0.62	ปานกลาง	3.63	0.74	มาก	3.56	0.78	มาก
6. เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลรักษาความปลอดภัยในสวนสัตว์	2.92	0.66	ปานกลาง	3.42	0.87	ปานกลาง	3.38	0.81	ปานกลาง
รวม	3.13	0.41	ปานกลาง	3.37	0.67	ปานกลาง	3.30	0.67	ปานกลาง

จากตาราง 38 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$ S.D.= 0.41, $\bar{X} = 3.37$ S.D.= 0.67, $\bar{X} = 3.30$ S.D.= 0.67) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับเพื่อนและครอบครัวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.63$ S.D.= 0.74, $\bar{X} = 3.56$ S.D.= 0.78)

ตาราง 39 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการ
แหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามลักษณะการ
เดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	เดินทางมาคนเดียว			เดินทางมากับเพื่อน			เดินทางมากับครอบครัว		
	n = 12			n = 198			n = 190		
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. การจัดสภาพแวดล้อมในสวนสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ	3.83	0.71	มาก	3.93	0.84	มาก	3.87	0.73	มาก
2. บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้	4.08	0.51	มาก	4.09	0.76	มาก	4.05	0.77	มาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	3.42	0.66	ปานกลาง	3.74	0.81	มาก	3.73	0.77	มาก
4. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.00	0.60	ปานกลาง	3.55	0.75	มาก	3.54	0.83	มาก
5. สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์มีความเพียงพอ	3.08	0.66	ปานกลาง	3.76	0.89	มาก	3.68	0.84	มาก
6. ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าที่จำหน่าย	2.83	0.57	ปานกลาง	3.36	0.88	ปานกลาง	3.23	0.80	ปานกลาง
7. ป้ายบอกทิศทาง/แผนที่มีความชัดเจนและเพียงพอ	2.58	0.99	ปานกลาง	3.51	0.88	มาก	3.56	0.86	ปานกลาง
8. ป้ายแสดงสัตว์มีความสวยงามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์	2.17	1.03	น้อย	3.53	0.89	มาก	3.47	0.89	ปานกลาง
9. ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอและสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.00	0.73	ปานกลาง	3.24	0.87	ปานกลาง	3.38	0.75	ปานกลาง
10. จำนวนถังขยะภายในสวนสัตว์	3.08	0.66	ปานกลาง	3.52	0.85	มาก	3.56	0.79	มาก
รวม	3.10	0.38	ปานกลาง	3.62	0.58	มาก	3.60	0.57	มาก

จากตาราง 39 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับเพื่อนและเดินทางมากับครอบครัวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$ S.D.= 0.58, $\bar{X} = 3.60$ S.D.= 0.57) ส่วนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาคนเดียวที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, S.D.= 0.38) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ต่างกันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้ ($\bar{X} = 4.08$ S.D.= 0.51, $\bar{X} = 4.09$ S.D.=0.76, $\bar{X} = 4.05$ S.D.=0.77) และการจัดสภาพแวดล้อมในสวนสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ ตามลำดับ

ตาราง 40 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์

ด้านกิจกรรมนันทนาการ	เดินทางมาคนเดียว n = 12			เดินทางมากับเพื่อน n = 198			เดินทางมากับครอบครัว n = 190		
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1. การแสดงความสามารถและการละเล่น ต่าง ๆ ของสัตว์	3.25	0.96	ปานกลาง	3.37	0.89	ปานกลาง	3.23	0.84	ปานกลาง
2. สวนสนุกภายในสวนสัตว์	2.92	0.99	ปานกลาง	3.24	0.85	ปานกลาง	3.28	0.78	ปานกลาง
3. การจัดบริการรถพ่วงเที่ยวชมสวนสัตว์	3.00	0.42	ปานกลาง	3.50	0.76	มาก	3.46	0.76	ปานกลาง
4. การจัดบริการจักรยานนาวา (เรือถีบ)	3.42	0.66	ปานกลาง	3.53	0.73	มาก	3.53	0.67	มาก
5. สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัยสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 มีความน่าสนใจ	2.83	0.71	ปานกลาง	3.35	0.92	ปานกลาง	3.26	0.86	ปานกลาง
รวม	3.08	0.39	ปานกลาง	3.39	0.64	ปานกลาง	3.35	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 40 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านกิจกรรมนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$ S.D.= 0.39, $\bar{X} = 3.39$ S.D.= 0.64, $\bar{X} = 3.35$ S.D.= 0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับเพื่อนและครอบครัวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในข้อการจัดบริการจักรยานนาวา (เรือถีบ) ($\bar{X} = 3.53$ S.D.= 0.73, $\bar{X} = 3.53$ S.D.= 0.67)

ตาราง 41 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์

ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	เดินทางมาคนเดียว n = 12		ความพึงพอใจ	เดินทางมาเพื่อน n = 198		ความพึงพอใจ	เดินทางมาครอบครัว n = 190		ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์ แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ	3.33	0.65	ปานกลาง	3.60	0.84	มาก	3.54	0.81	มาก
2. การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม	3.33	0.65	ปานกลาง	3.59	0.81	มาก	3.61	0.78	มาก
3. การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่อยู่อาศัยของสัตว์ต่าง ๆ	3.17	0.71	ปานกลาง	3.51	0.70	มาก	3.44	0.82	ปานกลาง
4. การตกแต่งส่วนจัดแสดงสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ	3.25	0.96	ปานกลาง	3.58	0.78	มาก	3.48	0.83	ปานกลาง
5. อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์หากินกลางวันมีความเหมาะสม	2.75	0.96	ปานกลาง	3.39	0.75	ปานกลาง	3.40	0.82	ปานกลาง
6. อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์เลื้อยคลานและสัตว์สะเทินน้ำสะเทินบกมีความเหมาะสมและปลอดภัยแก่การเข้าชม	3.08	0.79	ปานกลาง	3.66	0.75	มาก	3.58	0.83	มาก
รวม	3.15	0.61	ปานกลาง	3.55	0.59	มาก	3.50	0.65	มาก

จากตาราง 41 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ พบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อนและครอบครัวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$ S.D.= 0.59, $\bar{X} = 3.50$ S.D.= 0.65) ส่วนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาคนเดียวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$, S.D.= 0.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อนและครอบครัวมีความพึงพอใจในรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตาราง 42 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์

ความพึงพอใจ	เดินทางมาคนเดียว		เดินทางมากับเพื่อน			เดินทางมากับครอบครัว			
	n = 12		n = 198			n = 190			
	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ
1. ด้านการจัดการและ ดำเนินงาน	2.90	0.52	ปาน กลาง	3.46	0.55	ปาน กลาง	3.32	0.56	ปาน กลาง
2. ด้านบุคลากร	3.13	0.41	ปาน กลาง	3.37	0.67	ปาน กลาง	3.30	0.67	ปาน กลาง
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.10	0.38	ปาน กลาง	3.62	0.58	มาก	3.60	0.57	มาก
4. ด้านกิจกรรมนันทนาการ	3.08	0.39	ปาน กลาง	3.39	0.64	ปาน กลาง	3.35	0.56	ปาน กลาง
5. ด้านสภาพแวดล้อมและ ส่วนจัดแสดงสัตว์	3.15	0.61	ปาน กลาง	3.55	0.59	มาก	3.50	0.65	มาก
รวม	3.07	0.34	ปาน กลาง	3.48	0.51	ปาน กลาง	3.42	0.49	ปาน กลาง

จากตาราง 42 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$ S.D.= 0.34, $\bar{X} = 3.48$ S.D.= 0.51, $\bar{X} = 3.42$ S.D.= 0.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับเพื่อนและครอบครัวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.62$ S.D.= 0.58, $\bar{X} = 3.60$ S.D.= 0.57) และด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ ($\bar{X} = 3.55$ S.D.= 0.59, $\bar{X} = 3.50$ S.D.= 0.65)

ตาราง 43 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการจัดการและดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.88	2.44	7.79*	.000
	ภายในกลุ่ม	397	124.36	0.31		
	รวม	399	129.24			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.97	0.48	1.10	.334
	ภายในกลุ่ม	397	176.20	0.44		
	รวม	399	177.18			
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	3.01	1.50	4.53*	.011
	ภายในกลุ่ม	397	131.84	0.33		
	รวม	399	134.86			
ด้านกิจกรรมนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.18	0.59	1.63	.196
	ภายในกลุ่ม	397	143.44	0.36		
	รวม	399	144.63			
ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.85	0.92	2.37	.094
	ภายในกลุ่ม	397	155.31	0.39		
	รวม	399	157.17			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.03	1.01	4.04*	.018
	ภายในกลุ่ม	397	99.86	0.25		
	รวม	399	101.90			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 43 แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดการและดำเนินงาน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 44 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยรวมและรายด้าน ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์

ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	เดินทางมาคนเดียว n = 12	เดินทางมากับเพื่อน n = 198	เดินทางมากับครอบครัว n = 190
ด้านการจัดการและดำเนินงาน				
เดินทางมาคนเดียว	2.90	-	-.566*	-.422*
เดินทางมากับเพื่อน	3.46	-	-	.144*
เดินทางมากับครอบครัว	3.32	-	-	-
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	($\bar{X}$)	3.10	3.62	3.60
เดินทางมาคนเดียว	3.10	-	-.513*	-.500*
เดินทางมากับเพื่อน	3.62	-	-	.013
เดินทางมากับครอบครัว	3.60	-	-	-
รวม	($\bar{X}$)	3.07	3.48	3.42
เดินทางมาคนเดียว	3.07	-	-.406*	-.343*
เดินทางมากับเพื่อน	3.48	-	-	.406*
เดินทางมากับครอบครัว	3.42	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ พบว่าด้านการจัดการและดำเนินงาน นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาคนเดียวมีความพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับเพื่อนและครอบครัว แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับเพื่อนมีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับครอบครัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาคนเดียวมีความพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับเพื่อนและครอบครัว มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิด สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการจัดการและดำเนินงาน

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ ของสวนสัตว์ ผ่านทางสื่อโทรทัศน์, หนังสือพิมพ์
- ควรมีข้อมูลแผนที่ และแผ่นพับประชาสัมพันธ์สวนสัตว์แนบไปกับการจำหน่ายบัตรเข้าชม
- ควรจัดให้มีการบริการข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์เพิ่มเติมในรูปแบบของแผ่นพับ หรือจัดให้มีวิทยากรเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์ประเภทต่าง ๆ ประจำอยู่ในส่วนของการจัดแสดงสัตว์

2. ด้านบุคลากร

- ควรเพิ่มบุคลากรในส่วนของการให้บริการตามจุดต่าง ๆ ของสวนสัตว์
- ควรจัดให้มีวิทยากรประจำส่วนของการแสดงสัตว์ประเภทต่าง ๆ เพื่อบริการข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสัตว์
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ในส่วนของการดูแลรักษาระเบียง และความปลอดภัยภายในสวนสัตว์เพิ่มขึ้น

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานที่อย่างสม่ำเสมอ
- ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์
- ควรเพิ่มจำนวนป้ายบอกทาง/แผนที่ภายในสวนสัตว์
- ควรมีการปรับปรุงความสะอาดและกลิ่นรบกวนบริเวณสระน้ำภายในสวนสัตว์
- ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ และจัดเจ้าหน้าที่สำหรับดูแลความสะอาดอยู่เสมอ

4. ด้านกิจกรรมนันทนาการ

- ควรเพิ่มกิจกรรมภายในสวนสัตว์ และจัดให้มีความหลากหลาย
- ควรจัดกิจกรรมพิเศษตามโอกาสสำคัญอย่างสม่ำเสมอ

5. ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์

- ควรเพิ่มข้อมูลความรู้ในป้ายแสดงรายการสัตว์ และจัดให้มีคำอธิบายเป็นภาษาอังกฤษ
- ส่วนจัดแสดงสัตว์ควรมีการดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
- ควรเพิ่มความสว่างบริเวณทางเดินอาคารแสดงสัตว์หากินกลางคืน

6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรเก็บค่าเข้าชมสวนสัตว์แบบเบ็ดเสร็จจ่ายเพียงครั้งเดียว
- ปรับปรุงความสะอาดของสระน้ำ
- เพิ่มจำนวนร้านอาหารและเครื่องดื่ม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตในด้านการจัดการและดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลส่วนตัว และค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50

อายุ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 15-25 ปี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.20 กลุ่มอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.00 และกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 9.00

สถานภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่าง มีสถานภาพโสด จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 และสมรสแล้วจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50

ภูมิลำเนาปัจจุบัน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่าง มีภูมิลำเนาปัจจุบันอยู่ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และมีภูมิลำเนาปัจจุบันอยู่ต่างจังหวัด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ เป็นการเดินทางมากับเพื่อน จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาคือเดินทางมากับครอบครัว จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 และเดินทางมาคนเดียว จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดูสัตว์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$ S.D.=0.50) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.60$ S.D.=0.58) รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ ($\bar{X} = 3.52$ S.D.=0.62) สำหรับด้านการจัดการและดำเนินงาน ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านบุคลากรพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดูสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดูสัตว์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดการและดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ นักท่องเที่ยวที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดูสัตว์โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกิจกรรมนันทนาการ นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรมนันทนาการ นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดการและดำเนินงาน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการดำเนินงานของสวนสัตว์ดุสิตในภาพรวมเมื่อเปรียบเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนอื่น ๆ ที่มีอยู่ทั่วไปในกรุงเทพฯ ซึ่งมีการแข่งขันทางด้านการบริการสูงและมีกิจกรรมให้เลือกมากกว่า ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกแตกต่างเมื่อได้มาใช้บริการของสวนสัตว์ เป็นผลทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมตตา เสวตเลข (2539 : ก-ข) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์ดุสิต” พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สวนสัตว์ดุสิตได้มีการปรับปรุงพัฒนาสถานที่และสิ่งแวดล้อม รวมถึงส่วนจัดแสดงสัตว์ให้มีความเหมาะสมและมีบรรยากาศความสวยงามตามธรรมชาติ อีกทั้งยังจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อรองรับและบริการนักท่องเที่ยวให้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของประมุข เจียมสถิตย์ (2547 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัย พบว่าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.53 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.20 และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 21.16 ตามลำดับ สำหรับด้านการจัดการและ

ดำเนินงาน ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าการจัดการในด้านดังกล่าวยังไม่มีหลากหลายเพียงพอ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความคุ้นเคยกับการมาเที่ยวสวนสัตว์ จึงควรมีการประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวสวนสัตว์ให้มากขึ้น จัดหาสัตว์ที่แปลกใหม่มาจัดแสดง มีการให้บริการความรู้เกี่ยวกับสัตว์ในรูปแบบที่น่าสนใจ มีกิจกรรมสำหรับให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมมากขึ้น จัดบุคลากรในส่วนของการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ ดุสิตไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีลักษณะการมาใช้บริการของสวนสัตว์ที่ใกล้เคียงกัน คือมาเพื่อพักผ่อน ชมธรรมชาติ ชมสัตว์ และประกอบกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ทั้งที่ทางสวนสัตว์จัดขึ้น หรือเป็นกิจกรรมที่ตนสนใจได้ตามความพอใจ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเลิศวิมลวรรณ อรุณชัยรัตน์ (2549 : 62) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกัน เพราะว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการทั้งเพศชายและหญิง มีความต้องการพื้นฐานไม่ต่างกัน โดยเข้ามาใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศเพื่อพักผ่อนหย่อนใจในลักษณะที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของตัวเอง และผู้ใช้บริการที่เข้ามาทำกิจกรรมนันทนาการที่สวนวชิรเบญจทัศนั้นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันได้ทั้งเพศชายและหญิง ส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมไม่แตกต่างกัน

3. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอายุอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 15-25 ปีเป็นวัยที่กำลังอยู่ในช่วงของการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ มีการตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งแวดล้อมรอบข้างได้อย่างรวดเร็วเร็วกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอายุอื่น อีกทั้งการจัดการและดำเนินงานของสวนสัตว์มีองค์ประกอบหลายอย่างที่เหมาะแก่การเรียนรู้ และเป็นประโยชน์ต่อศึกษาค้นคว้า และยังมีกิจกรรมที่น่าสนใจทำให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน ส่งผลให้นักท่องเที่ยวในวัยนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวรี เจริญสวัสดิ์ (2543 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคืออายุ และความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในระดับปานกลางร้อยละ 51.9 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจโดยกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ

4. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพต่างกันมีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ที่คล้ายคลึงกันและมีความพึงพอใจในองค์ประกอบทางด้านต่าง ๆ อาทิบรรยากาศความสวยงามของสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณีย์ ศรีภูมิ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวทัศนศึกษาในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านอายุและระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลให้มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันอยู่ต่างจังหวัดมีความพึงพอใจมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันอยู่ต่างจังหวัดมีแรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยว อาจเพราะต้องการเปลี่ยนบรรยากาศและหาประสบการณ์ใหม่ ๆ หรือเป็นการพาครอบครัวมาพักผ่อนเที่ยวชมสัตว์ต่าง ๆ จึงเป็นไปได้ว่าจะเกิดความประทับใจในการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ที่มากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภา วัฒนพงศ์ชาติ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีได้แก่ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว ที่ตั้งและระยะทาง สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลรองลงมาในระดับปานกลางคือปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสิ่งกระตุ้นทางการตลาดนั้น พบว่า อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับสิ่งกระตุ้นทางการตลาด

6. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 5 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเดินทางต่างกันมีความ

พึงพอใจต่อการได้รับบริการ และการจัดการในด้านต่าง ๆ ของสวนสัตว์แตกต่างกันจึงส่งผลให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่ลักษณะการเดินทางของนักท่องเที่ยวเป็นการมากับเพื่อนและครอบครัว ทำให้สามารถประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันได้อย่างหลากหลายมากกว่า ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่มากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจยา คำพรรณ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวคือเดินทางมาเพื่อการพักผ่อน และประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ และส่วนใหญ่เดินทางมากับครอบครัว และเพื่อนโดยใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการเดินทาง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลของสวนสัตว์อย่างทั่วถึงและต่อเนื่องทางสื่ออาทิโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือจัดทำเป็นวารสารสวนสัตว์
2. ควรจัดให้มีกิจกรรมนันทนาการที่หลากหลายและเหมาะสมตามประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมมากยิ่งขึ้น
3. ควรจัดให้มีกิจกรรมและบริการเพื่อเสริมความรู้ให้แก่นักท่องเที่ยวเพิ่มเติม
4. ควรมีการตกแต่งบริเวณสถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัยสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ให้มีความโดดเด่น รวมถึงมีการจัดนิทรรศการให้ความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ เพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ระหว่างสวนสัตว์ของเอกชนกับสวนสัตว์ของรัฐบาล
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์อื่น ๆ ภายในประเทศไทย
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ภายในประเทศไทย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติ วัฒนกุล. (2527). เอกสารการสอนชุดวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม. สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กิตติมา ปรีดิolk. (2524). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉันทิช วรรณณอม. (2546). หลักการมัดคุเทศก์. สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
- ชูลีพร ไกรเวียง. (2531). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของ
นักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ชาติชาย เทพแปง. (2538). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการข่าวสารการท่องเที่ยว
ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศึกษากรณีการให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยว
สำนักงานใหญ่ (แม่จันศรี). ภาคนิพนธ์ วท.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชิดจันทร์ หังสสุต. (2532). หลักและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณรงค์ มีนวล. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัด
กาญจนบุรี. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). การวิจัยเบื้องต้น.บทสารความ. กรุงเทพฯ : อภิชาติการพิมพ์.
- ปาสูกถาหลากหลายความคิดกิจการสวนสัตว์. (2535). องค์การสวนสัตว์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประมุข เจียมสฤติย์. (2547). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยว
เชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว. ปรินิพนธ์ วท.ม.(การจัดการ
นันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2544). อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ : ไฟว์ แอนด์ ไฟว์ พรีนติ้ง.
- ผกาพรรณ นุชพันธุ์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม.
ปรินิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร

ผศ.ดร.เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). *การวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์. (2544). *นันทนาการศึกษา : การพัฒนาคุณภาพชีวิตจากรอยพระยุคลบาท*.

กรุงเทพฯ : พลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปีที่ 4 (ฉบับที่ 1-4). ถ่ายเอกสาร.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2531). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบ
ทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พัชรภา เดชานุกานนท์. (2545). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการมาเที่ยวเกาะช้าง
จังหวัดตราด*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
นานาชาติ – แสตนปฟอร์ด. ถ่ายเอกสาร.

พัชรภา ลามลือชัย. (2546). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำ
ดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าเสา จังหวัดสมุทรสงคราม*. ปรินิพนธ์ บธ.ม.
(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

มล.ต๋อย ชุ่มสาย. (2527). *รูปแบบแห่งวิชาการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เมตตา เศวตเลข. (2539). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ :
ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์ดุสิต*. วิทยานิพนธ์ สค.ม (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย.
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

เยาวรี เจริญสวัสดิ์. (2543). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
เพื่อนันทนาการ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(เทคโนโลยีการวางแผนสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชนบท).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร

รุจยา คำพรรณ. (2546). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวใน
จังหวัดนครศรีธรรมราช*. ปรินิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เลิศวลีภรณ์ อรุณชัยรัตน์. (2549). *ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการ
สวนวชิรเบญจทัศ*. ปรินิพนธ์ วท.ม.(การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ล้วน สายยศ ; อังคณา สายยศ. (2536). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วิชัย เทียนน้อย. (2528). *ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

- วิภา วัฒนพงศ์ชาติ. (2542). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี*. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วินิจ วีรยางกูร. (2532). *การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศศิธร จันลา. (2543). *แนวทางการจัดการสวนสัตว์ในเขตเมืองในทัศนะของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาสวนสัตว์ดุสิต*. วิทยานิพนธ์ ศศ.บ.(สาขาวิชานโยบายและการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัทวีระฟิล์มและไฮเท็กซ์ จำกัด.
- เศกสรรค์ ยงวานิช. (2536). *ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว*. ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2544). *รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 - 2549)*. กรุงเทพฯ : สถาบันการวิจัย.
- สมจิต กาหวงศ์. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มาท่องเที่ยวในสวนสาธารณะจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). *นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น*. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สาธิตา สรวงศ์เดชา. (2542). *ความพึงพอใจในงานของผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ในยุควิกฤติเศรษฐกิจ*. รายงานการวิจัยการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง ศศ.ม.(พัฒนาลังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เศกสรรค์ ยงวานิชย์. (2536). *ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว*. ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- อมรรัตน์ กฤตยานวัช. (2526). *การศึกษาเพื่อวางแผนแนวทางจัดหาสวนสาธารณะในกรุงเทพมหานครในแง่ของการผังเมือง*. วิทยานิพนธ์ภาควิชาวางแผนภาคและเมือง. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. ถ่ายเอกสาร.
- อภิเดช สิงห์เสนี. (2548). *รายงานการวิจัย การจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต : สวนสัตว์*. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด
- อุษณีย์ ศรีภูมิ. (2544). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวทัศนศึกษาในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. บธ.ม.(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เอกสารแผนกวางแผนและประชาสัมพันธ์สวนสัตว์ดุสิต. (2548). กรุงเทพฯ
- Benjamin B. Wolman. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. Van Nostand : Reinheld Company.
- Chaplin, J.P. (1984). *Dictionary of Psychology*. Reaquine book.
- Ealine, Ruth. (1984, April). *Satisfaction of Tourist in Private Park and Recreation in New York*. Dissertation Abstracts International. 44(10) : 30 - 40
- Harvy Wallestein. *A Dictionary of Psychology*. Maryland : Penquin Books, 1971. p.256.
- Joseph Tiffin and Ernest J. McCormick. *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs N.J. : Prentice Hall, 1965. p.349.
- Krejcie, Robert V. Morgan Daryle W. (1970, Autumn). *Determining Sample Size for Research Activities, Educational and Psychological Measurement*. 30(3) : 607-610.
- Vroom, W.H. (1964). *Work and motivation*. New York : John Wiley & Sons.
- Wolman, Lo. (1973). *Motivation Strategies*. New York : McGraw Hill
- Young, R.A. and M.L. Folwers. (1978). *Users of and Patterns Satisfaction and Recommendations*. Forest research report. University of Illinois.
- Website
- www.zoothailand.org.th

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยที่มีต่อการจัดการ
แหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต

คำชี้แจง

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2** แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต
- ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทย

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต ผลการวิจัยครั้งนี้จะนำเสนอต่อหน่วยงานที่จัดดำเนินการเพื่อนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงให้เกิดประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวต่อไป ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณ

นางสาวเบญจมาศ ประยูรหงษ์
 นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ต้องการ

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 15 -25 ปี

☐ 26 – 35 ปี

☐ 36 – 45 ปี

☐ 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

4. ภูมิลำเนาปัจจุบัน

☐ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

☐ ต่างจังหวัด

5. ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์

☐ เดินทางมาคนเดียว

☐ เดินทางมากับเพื่อน

☐ เดินทางมากับครอบครัว

☐ เดินทางมากับบริษัทนำเที่ยว

☐ อื่น ๆ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการจัดการและดำเนินงาน					
1	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสวนสัตว์					
2	การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสัตว์					
3	การจัดบริการในการจำหน่ายบัตรเข้าชมสวนสัตว์					
4	การจัดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม					
5	จำนวน / ชนิดของสัตว์ที่จัดแสดงในสวนสัตว์					
6	การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับสัตว์					
	ด้านบุคลากร					
7	เจ้าหน้าที่ในส่วนให้บริการทั่วไปมีจำนวนเพียงพอ					
8	เจ้าหน้าที่ให้การอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี					
9	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ					
10	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี					
11	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย					
12	เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลรักษาความปลอดภัยในสวนสัตว์					
	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
13	การจัดสภาพแวดล้อมในสวนสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ					
14	บรรยากาศความร่มรื่นจากต้นไม้และพันธุ์ไม้					
15	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่					
16	สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและเพียงพอ					
17	สถานที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์มีความเพียงพอ					
18	ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าที่จำหน่าย					
19	ป้ายบอกทิศทาง / แผนที่มีความชัดเจนและเพียงพอ					
20	ป้ายแสดงสัตว์มีความสวยงามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21	ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอและสะอาดถูกสุขลักษณะ					
22	จำนวนถังขยะภายในสวนสัตว์					
ด้านกิจกรรมนันทนาการ						
23	การแสดงความสามารถและการละเล่นต่าง ๆ ของสัตว์					
24	สวนสนุกภายในสวนสัตว์					
25	การจัดบริการรถพ่วงเที่ยวชมสวนสัตว์					
26	การจัดบริการจักรยานนาวา (เรือถีบ)					
27	สถานที่จัดแสดงหลุมหลบภัยสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 มีความน่าสนใจ					
ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์						
28	สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสมตามธรรมชาติ					
29	การแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับสัตว์แต่ละชนิดมีความเหมาะสม					
30	การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่อยู่อาศัยของสัตว์ต่าง ๆ					
31	การตกแต่งส่วนจัดแสดงสัตว์มีความสวยงามและเป็นธรรมชาติ					
32	อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์หากินกลางคืนมีความเหมาะสม					
33	อาคารที่อยู่อาศัยของสัตว์เลื้อยคลานและสัตว์สะเทินน้ำสะเทินบกมีความเหมาะสมและปลอดภัยแก่การเข้าชม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวชาวไทยในด้านดังนี้

1. ด้านการจัดการและดำเนินงาน

.....

.....

.....

2. ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

3. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

4. ด้านกิจกรรมนันทนาการ

.....

.....

.....

5. ด้านสภาพแวดล้อมและส่วนจัดแสดงสัตว์

.....

.....

.....

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ นายชัยโรจน์ สายพันธุ์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันทนากการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ชื่อ นางสาวรัตน์ วรทอง
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันทนากการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ชื่อ เรือโท ดร.ไพบุลย์ อ่อนมั่ง
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสุขศึกษา คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4. ชื่อ นายเทเวศร์ พิริยะพจน์ท์
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาพลศึกษา คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5. ชื่อ นายฐิติพร ทองดีพันธ์
ตำแหน่ง หัวหน้างานวางแผนสวนสัตว์ดุสิต
แผนกวางแผนและประชาสัมพันธ์สวนสัตว์ดุสิต
สถานที่ทำงาน สวนสัตว์ดุสิต

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	เบญจมาศ ประยูรหงษ์
วันเดือนปีเกิด	12 มีนาคม 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	77/148 หมู่บ้านปัญญา ไคร้การ 1 ถ.บางกรวย-ไทรน้อย แขวงบางสีทอง เขตบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2536	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนสุวรรณสุทธารามวิทยา
พ.ศ.2539	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาการเลขานุการ จากโรงเรียนโยนออฟอาร์คพาณิชยการ
พ.ศ.2544	ปริญญาตรี สาขานิเทศศาสตร์ เอกโฆษณา จากสถาบันราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ.2549	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ