

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

สุริยา แสงพงศ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

เมษายน 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ สุริยา แสงพงศ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....^(นางฉฉ. อนุวั).....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....^(นางฉฉ. อนุวั).....ประธาน
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

.....^(นาย ส. ธรรมพิทักษ์).....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

.....^(นาย ก. เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ).....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....^(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธารเสนา)..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธารเสนา)
วันที่.....12.....เดือน.....เมษายน.....พ.ศ.....2560.....

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.กาญจนา บุญยัง อาจารย์
ที่ปรึกษา ซึ่งได้เสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไข
ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดประณีต คุณเลเอาใจใส่ตลอดมา จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์
เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

หากงานนิพนธ์ฉบับนี้มีคุณค่าและประโยชน์ต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดก็ดี ผู้เขียน
ขอมอบเป็นกตเวทิตาคุณแด่บุพการี บิดา มารดา แด่บูรพาจารย์ผู้ให้การศึกษา และผู้มีพระคุณ
ทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน หากงานนิพนธ์ฉบับนี้ยังมีความบกพร่องอยู่ ผู้เขียนขออภัยมา ณ ที่นี้
และขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สุริยา แสงพงศ์

58930131: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ นักท่องเที่ยว/ สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

สุริยา แสงพงค์: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี (TOURIST SATISFACTION WITH THE VISIT OF KHAO KHEOW OPEN ZOO IN CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กาญจนา บุญยัง, ร.ด. 130 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (3) เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (4) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, One-way ANOVA เปรียบเทียบเป็นรายคู่ตาม วิธีของ LSD

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามพฤติกรรมการท่องเที่ยวในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว พบว่า เดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งที่ 2-3 โดยส่วนใหญ่มาพร้อมกับครอบครัว เดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว ใช้เส้นทางมอเตอร์เวย์/ หมายเลข 7 มาเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) เที่ยวแบบไปกลับในวันเดียว ไม่ได้เข้าพัก มีวัตถุประสงค์ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ทราบข้อมูลสวนสัตว์มาจากเว็บไซต์สวนสัตว์เปิดเขาเขียว สำหรับกิจกรรมการท่องเที่ยวในส่วนสัตว์นั้นนักท่องเที่ยวเข้าชมจุดแสดงช้างและประทับใจในการแสดงการป้อนอาหารสัตว์ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรีทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความต้องการ พบว่า มีความต้องการให้มีการปรับปรุงการเดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในเอกสารการท่องเที่ยว เพิ่มจุดพักผ่อนหย่อนใจ/ นั่งพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสวนสัตว์ที่ต้องการเพิ่ม คือ จุดบริการอินเทอร์เน็ต/ Wifi ต้องการ โปร โมชั่น มา 5 คนบริการรถกอล์ฟฟรี ราคาบัตรของผู้ใหญ่ 100 บาท และของเด็ก 20 บาท มีความเหมาะสม ราคาเช่ารถกอล์ฟ รถกอล์ฟ 4 ที่นั่ง 350 บาท/ ชั่วโมง ราคาไม่เหมาะสม ราคาบัตรเข้าชมสวนสัตว์ที่อาจจะปรับเพิ่มขึ้นในอีก 2 ปี ข้างหน้าควรมีอัตรา ราคาบัตรของผู้ใหญ่ ราคาบัตรของเด็ก คือ ปรับตามต้นทุนของสวนสัตว์ ทั้งนี้นักท่องเที่ยวคาดว่าจะกลับมาเที่ยวที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี อีกแน่นอน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเดินทาง จำนวนครั้งการมาเที่ยวชมสวนสัตว์ และ ช่วงวันที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

58930131: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION/ TOURISTS/ KHAO KHEOW OPEN ZOO/ CHON BURI
PROVINCE

SURIYA SAENGPONG: TOURIST SATISFACTION WITH THE VISIT OF KHAO
KHEOW OPEN ZOO IN CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: KANJANA BOONYOUNG,
Ph.D. 130 P. 2017.

The purpose of this study was fourfold. First, it aimed at examining tourist behaviour when visiting Khao Kheow Open Zoo. Also, this study intended to investigate a level of tourist satisfaction with Khao Kheow Open Zoo. The third purpose was to examine tourist needs when visiting Khao Kheow Open Zoo. The last purpose of this study was to compare the level of satisfaction among 400 tourists with Khao Kheow Open Zoo. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA. To test the differences between pairs, the Least Significant Difference test (LSD) was also administered.

The results of the study revealed that the majority of the tourists had visited Khao Kheow Open Zoo 2-3 times with their family members by private automobiles, using the motorway 7 on week-ends. They usually took a one-day trip without accommodation reservation. Their main purpose of visiting Khao Kheow Open Zoo was to relax and entertain themselves; the tourists obtained the information about the zoo from its website. They usually attended an elephant show and were impressed with animal-feeding shows. Also, the tourists were satisfied with Khao Kheow Open Zoo at a high level. Regarding their needs, there should be an improvement of the routes to Khao Kheow Open Zoo; and there should be more advertisements about the zoo and more tourist relaxation spots/benches. The Wifi Internet service should be provided and made available; free rides by golf carts for zoo touring should be offered when having 5 tourist members. The ticket price of 100 baht for adults and 20 baht for children seemed appropriate. The price of 350 baht /hour for renting a golf cart was not appropriate. The current ticket price for both adults and children should be increased in the next 2 years or be adjusted based on the cost of operating the zoo. In addition, the majority of tourists assured their revisit of the zoo in the future. Finally, there were statistically significant differences in the level of satisfaction with Khao Kheow Open Zoo among the tourists who had different types of travelling to the zoo and the numbers and periods of visiting the zoo at a significant level of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง.....	15
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
แนวคิดและทฤษฎีการท่องเที่ยว.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.....	28
แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน.....	33
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการท่องเที่ยว.....	37
แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ.....	40
ทฤษฎีสวนสัตว์ยุคใหม่.....	43
เอกสารที่เกี่ยวกับสวนสัตว์เปิดเขาเขียว.....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	66
วิธีการวิจัย.....	66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	66
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการแปลผล.....	67
การสร้างและทดสอบเครื่องมือ.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
4 ผลการวิจัย.....	70
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	71
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว.....	74
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่จะใช้บริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว.....	80
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี.....	88
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การกลับมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี.....	92
ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ.....	92
ตอนที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	92
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	106
สรุปผลการวิจัย.....	106
อภิปรายผล.....	107
ข้อเสนอแนะ.....	113
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	121
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	130

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนนักท่องเที่ยวย้อนหลัง 4 ปี..... 49
2	จำนวนสัตว์ที่มีในสวนสัตว์ ข้อมูลถึงปี 2559..... 49
3	จุดให้บริการห้องสุขา..... 59
4	สรุปผลองค์ประกอบของการศึกษาความพึงพอใจจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 65
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 71
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 71
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 72
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ..... 72
9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 73
10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน..... 73
11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความนิยมท่องเที่ยว ในสถานที่ท่องเที่ยวแบบใดเป็นพิเศษ..... 74
12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ท่านมาเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว (นับรวมครั้งนี้)..... 74
13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการเดินทาง มาท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวของท่านในครั้งนี..... 75
14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเดินทาง มาท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี..... 75
15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การเดินทาง มาสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี เดินทางมาด้วยเส้นทางใดบ้าง (n = 400)..... 76
16	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเขียวครั้งนี..... 76
17	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการเดินทาง มาท่องเที่ยวสวนสัตว์ในครั้งนี..... 77
18	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่พักภายในสวนสัตว์เปิด เขาเขียว..... 77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการเดินทางไปท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในครั้งนี (n = 400).....	78
20	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบแหล่งข้อมูล เกี่ยวกับสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (n = 400).....	78
21	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจุดแสดงที่เข้าชมสวนสัตว์ ในครั้งนี (n = 400).....	79
22	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความประทับใจ ในการแสดง (n = 400).....	80
23	ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งรวมและแยกรายด้าน	80
24	ผลการวิเคราะห์จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ด้านระบบการให้บริการ.....	81
25	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	82
26	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว.....	83
27	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับ นักท่องเที่ยว.....	84
28	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ด้านแหล่งท่องเที่ยว.....	84
29	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว.....	85
30	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
31 จำนวนและร้อยละความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเจ็ญ จำแนกตามการปรับปรุงการเดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเจ็ญ (n = 400).....	88
32 จำนวนและร้อยละความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเจ็ญ จำแนกตามกิจกรรมที่ควรเพิ่มในสวนสัตว์เปิดเขาเจ็ญ (n = 400).....	88
33 จำนวนและร้อยละความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเจ็ญ จำแนกตามสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสวนสัตว์เปิดเขาเจ็ญ (n = 400).....	89
34 จำนวนและร้อยละความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเจ็ญ จำแนกตามโปรโมชั่นที่ควรมี.....	89
35 จำนวนและร้อยละความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเจ็ญ จำแนกตามราคาความเหมาะสมของค่าบริการเข้าชมสวนสัตว์เปิด เขาเจ็ญ ณ ปัจจุบัน.....	90
36 จำนวนและร้อยละความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเจ็ญ จำแนกตามราคาความเหมาะสมของค่าบริการเข้าชมสวนสัตว์เปิด เขาเจ็ญ เมื่อปรับเพิ่มขึ้นในอีก 2 ปี.....	91
37 จำนวนและร้อยละการกลับมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเจ็ญ จังหวัดชลบุรี.....	92
38 เปรียบเทียบระหว่างเพศกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเจ็ญ จังหวัดชลบุรี.....	93
39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	94
40 เปรียบเทียบระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเจ็ญ จังหวัดชลบุรี.....	94
41 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	95
42 เปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเจ็ญ จังหวัดชลบุรี.....	95
43 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	96
44 เปรียบเทียบระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเจ็ญ จังหวัดชลบุรี.....	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
45	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้..... 97
46	เปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเขียว จังหวัดชลบุรี..... 98
47	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน..... 98
48	เปรียบเทียบระหว่างที่อยู่อาศัยในปัจจุบันกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี..... 99
49	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการเดินทาง มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว..... 99
50	เปรียบเทียบระหว่างลักษณะการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี..... 100
51	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจ ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี จำแนกตามลักษณะการเดินทาง..... 100
52	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบการเดินทาง มาท่องเที่ยวสวนสัตว์ในครั้งนี้..... 101
53	เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวกับความพึงพอใจ ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี..... 102
54	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ท่าน มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว..... 102
55	เปรียบเทียบระหว่างจำนวนครั้งมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวกับความพึงพอใจ ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี..... 103
56	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ จำนวนครั้งการเดินทางกับความพึงพอใจ ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี..... 103
57	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่มาเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้..... 104
58	เปรียบเทียบระหว่างช่วงวันที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว กับความพึงพอใจ ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี..... 105

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
59	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ช่วงวันที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว กับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี 105

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2	แอฟริกัน สวันนา.....	51
3	ลีเมอร์ ไอส์แลนด์ (มาดากัสการ์).....	51
4	เพนกวินพาเหรด.....	52
5	Flying parade.....	52
6	Wildlife wonder land.....	53
7	กรงนกใหญ่.....	53
8	หุบเสือป่า.....	54
9	เส้นทางเดินชมฮิปโปโปเตมัส 360 องศา.....	54
10	Elephant learning station.....	55
11	Journey to the jungle.....	55
12	Animal presentation.....	56
13	Khao Kheow night safari.....	56

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นขบวนการที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะประเทศไทย รายได้จากการท่องเที่ยวก็เข้ามามีบทบาทอย่างมากในระยะหลัง ๆ จากสถิติประเทศไทยมีรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2558 มากกว่าสองล้านล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559) โดยที่การท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้นก็ได้ถูกจัดจำแนกออกมากกว่าสิบประเภท เช่น แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปะวิทยาการ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งแต่ละประเภทกรมการท่องเที่ยว (Department of Tourism) ก็ได้กำหนดมาตรฐานการบริการเพื่อการท่องเที่ยวและมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การสวนสัตว์ พ.ศ. 2497 มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดดำเนินการส่งเสริมรวบรวมสัตว์นานาชนิดไว้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและบริการให้แก่ประชาชน ส่งเสริมและจัดให้มีการบำรุงและผสมพันธุ์สัตว์ต่าง ๆ ไว้ เพื่อให้ไม่สูญพันธุ์ ดำเนินการเกี่ยวกับสถานเลี้ยงสัตว์ขององค์การและจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้เป็นที่พักผ่อนของประชาชน โดยแท้จริง ซึ่งสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ก็เป็นหนึ่งในสวนสัตว์ภายใต้สังกัดการสวนสัตว์ที่มีการบริหารจัดการตามองค์การเพื่อประชาชน ปัจจุบันองค์การสวนสัตว์เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กลุ่มภารกิจทรัพยากรธรรมชาติที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการบริหารจัดการทางด้านทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลายของประเทศให้อยู่คู่สังคมไทย โดยการสงวน อนุรักษ์ และฟื้นฟู และจัดการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน รวมทั้งประชาชนได้มีการดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุขภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ดี (สำนักยุทธศาสตร์และแผน องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2559)

สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จึงเป็นอีกหนึ่งสวนสัตว์ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทย ตั้งอยู่ที่จังหวัดชลบุรี โดยเป็นจุดเชื่อมต่อกับแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจอื่น ๆ ในจังหวัดชลบุรี โดยเฉพาะพัทยาซึ่งเป็นพื้นที่ที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ เพราะอยู่ไม่ห่างจากกรุงเทพมหานคร มีการคมนาคมที่สะดวก ยังมีกิจกรรมมากมายให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการตามความต้องการ จากสถิติปี พ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยเข้ามาเที่ยวในจังหวัดชลบุรี 2.6 ล้านคน ชาวต่างชาติ 11.7 ล้านคน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558)

ทั้งนี้แหล่งท่องเที่ยวสำคัญซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อกับสวนสัตว์เปิดเขาเขียวอีกแห่งที่นักท่องเที่ยวให้ความนิยม คือ ชายหาดบางแสน จะเห็นได้ว่าสองพื้นที่ประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยวหลายรูปแบบ โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ (Recreation attraction) ที่มีลักษณะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อการพักผ่อนและเสริมสร้างสุขภาพ ให้ความสนุกสนาน บันเทิง และการศึกษาหาความรู้ ตัวอย่างเช่น สถานบันเทิง สวนสนุก สวนน้ำ สวนสาธารณะ และสวนสัตว์ เป็นต้น

สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการและเป็นสวนสัตว์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออก อยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2521 บริเวณเชิงเขาเขียว โดยฟื้นฟูสภาพป่าเขาเขียวที่เสื่อมโทรมขึ้นใหม่ ปัจจุบันสวนสัตว์เปิดเขาเขียวอยู่ห่างจากทางหลวงสาย 7 เพียง 7 กิโลเมตร ห่างจากตัวเมืองศรีราชา ประมาณ 25 กิโลเมตร นับเป็นผืนป่าแห่งเดียวในจังหวัดชลบุรี และเป็นสวนสัตว์ที่มีเนื้อที่มากที่สุดในโลกกว่า 5,000 ไร่ มีสัตว์ต่าง ๆ ให้ชมมากกว่า 300 ชนิด เนื่องจากสวนสัตว์เปิดเขาเขียวมีพื้นที่ส่วนใหญ่ที่สามารถจัดสภาพธรรมชาติให้เหมาะสมแก่อุปนิสัยของสัตว์และมีบริเวณกว้างขวาง จึงทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินชมได้อย่างใกล้ชิด ทั้งมีการนำชมสัตว์ในเวลาากลางคืน ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการมากกว่า 1 ล้านคนต่อปี (สวนสัตว์เปิดเขาเขียว, 2559) จุดเด่นที่ทำให้สวนสัตว์เปิดเขาเขียวเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว คือ พื้นที่ที่แผ่กว้างด้วยบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติใกล้กรุงเทพมหานคร ราคาค่าบริการถูก เมื่อเปรียบเทียบกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่นที่ให้บริการในลักษณะใกล้เคียงกัน และยังเป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับชีววิทยาสัตว์ป่าที่คนในเมืองยากที่จะสัมผัสได้ รวมถึงได้รับความตื่นเต้นที่ได้ใกล้ชิดกับสัตว์ป่าหลายชนิด นอกจากนี้ยังมีบริการที่พัก และบริการรถออล์ฟ เพื่อเที่ยวชมบรรยากาศภายในสวนสัตว์

สถิติการเข้าชมสวนสัตว์ในปัจจุบัน พบว่า นักท่องเที่ยวมากกว่าร้อยละ 80 เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มารับบริการในช่วงวันหยุดพักผ่อนประจำสัปดาห์ หรือวันหยุดประจำปีตามเทศกาลต่าง ๆ เฉลี่ย 87,343 คน/เดือน แต่ในช่วงวันธรรมดามีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการไม่มาก เฉลี่ย 47,940 คน/เดือน ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 (สวนสัตว์เปิดเขาเขียว, 2559) ซึ่งทางผู้บริหารของสวนสัตว์เปิดเขาเขียวได้พยายามวางแนวทางเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการในวันธรรมดามากขึ้น แต่ความพยายามดังกล่าวยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย สถานการณ์การเมืองที่ยังไม่ชัดเจน ภาวะสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้การพัฒนาให้สวนสัตว์เปิดเขาเขียวเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสัดส่วนมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติได้นั้น กลับยังไม่มีข้อมูล ความคาดหวัง/ ความต้องการของนักท่องเที่ยว เมื่อมาใช้บริการในสวนสัตว์เปิด

เขาเขียวที่ชัดเจนและเพียงพอ ทำให้การวางแผนพัฒนาการบริการเป็นไปอย่างไม่มีทิศทาง ดังนั้น การศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนสำหรับกำหนดแนวทางการวางแผนพัฒนาการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะสามารถวางแผน การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ได้ตรงกับนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการในสวนสัตว์ และจงใจให้นักท่องเที่ยวเหล่านั้นกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาความพึงพอใจ รวมถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี น่าจะเป็นประโยชน์สำหรับการนำไปกำหนดนโยบาย ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อสร้างการรับรู้ สร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ทั้งยังเป็นการสร้าง และขยายฐานลูกค้าออกไปอีกทั้งภายในและลูกค้าต่างประเทศ รวมทั้งยังสามารถเป็นต้นแบบ ให้กับสวนสัตว์อื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การสวนสัตว์ หรือสวนสัตว์อื่น ๆ ได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเขียว
 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
 3. เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
 4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
- จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน ลักษณะการเดินทาง รูปแบบการมาเที่ยวชม จำนวนครั้งในการมาเที่ยว และช่วงวันที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวสวนสัตว์เปิด เขาเขียว

สมมติฐานการวิจัย

นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์ เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

4. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

5. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

6. นักท่องเที่ยวที่มีที่อยู่อาศัยในปัจจุบันต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

7. นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเดินทางต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

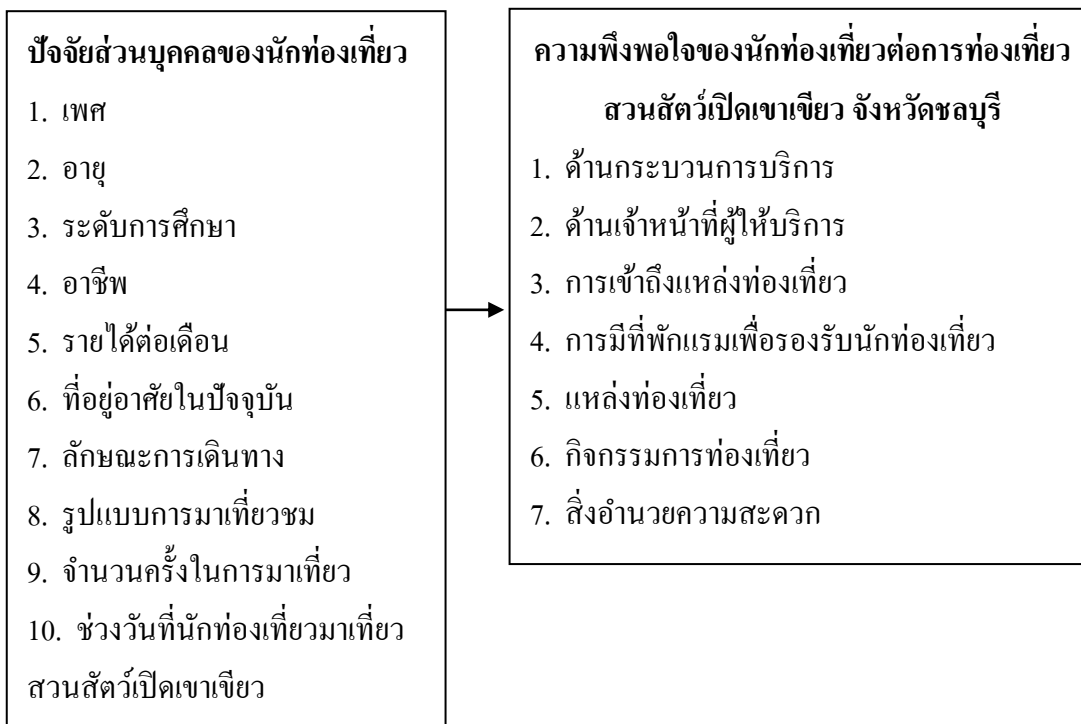
8. นักท่องเที่ยวที่มีรูปแบบการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

9. นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

10. นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในช่วงวันที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ตามวิธีบริการประทับใจของปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 30-44 อ้างถึงใน สุนันทาทวีผล, 2550, หน้า 16) และองค์ประกอบการท่องเที่ยวของ Tourism Western Australia (2008 อ้างถึงใน พยอม ธรรมบุตร, 2549) ซึ่งสรุปได้ 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการบริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (4) การมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว (5) แหล่งท่องเที่ยว (6) กิจกรรมการท่องเที่ยว (7) สิ่งอำนวยความสะดวก ดังแสดงในแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการให้บริการที่มีอยู่แล้วของสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
2. นำข้อมูลจากการวิจัยทั้งเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมาใช้ประกอบการสร้างแผนการพัฒนาระบบบริการของสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ตรงเป้าหมายมากที่สุด

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นที่จะศึกษา “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี” โดยมีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว โดยมีกลุ่มหลัก คือ ประเภทครอบครัว และนักเรียน นักศึกษา กลุ่มย่อยคือ ผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ทำงาน โดยเฉลี่ยประมาณ 21,273 คน/ 1 สัปดาห์ (สวนสัตว์เปิดเขาเขียว, 2559)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี เพื่อทำการวางแผนการพัฒนาสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจ และตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน ลักษณะการเดินทาง รูปแบบการมาเที่ยวชม จำนวนครั้งในการมาเที่ยว และช่วงวันที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ของผู้รับบริการที่จะใช้บริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้านด้วยกัน ประจักษ์ เวสารัชช (2540, หน้า 30-44 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 16); Tourism Western Australia (2008 อ้างถึงใน พยอม ธรรมบุตร, 2549)

1. ด้านระบบการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว
4. การมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว
5. แหล่งท่องเที่ยว
6. กิจกรรมการท่องเที่ยว
7. สิ่งอำนวยความสะดวก

ในงานวิจัยนี้มีประเด็น ในการศึกษาที่ไม่ได้นำมาทดสอบสมมติฐาน คือ ความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมต่าง ๆ และพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีระยะเวลาในการศึกษาประมาณ 4 เดือน โดยเริ่มต้นตั้งแต่ มกราคม-เมษายน พ.ศ. 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ในทุกรูปแบบของกิจกรรมที่มีในพื้นที่

การบริการ หมายถึง พื้นที่ให้บริการ กิจกรรมต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการได้ รวมถึงพฤติกรรมและการกระทำของเจ้าหน้าที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว เพื่อให้ผู้รับบริการ

เกิดความพึงพอใจ โดยจะพิจารณาการบริการออกเป็น 2 ด้าน คือ กระบวนการบริการ และพนักงานที่บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้เข้ามาใช้บริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ที่นำไปสู่ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง ผลรวมของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อองค์ประกอบด้านการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (1) ด้านระบบการบริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (4) การมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว (5) แหล่งท่องเที่ยว (6) กิจกรรมการท่องเที่ยว (7) สิ่งอำนวยความสะดวก

ระบบการบริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงสร้างที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการในส่วนย่อย ๆ เช่น จำนวนช่องจำหน่ายตั๋ว จำนวนรถให้บริการ ระบบเวลาในการให้เช่ารถ มีความเหมาะสม จำนวนรอบการแสดง และพื้นที่แสดงสัตว์ มีโครงสร้าง (กรง) ปลอดภัยแน่นอนหนา

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงาน ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ซึ่งปฏิบัติการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ จำเป็นต้องมีการบริการด้วยความรวดเร็ว และการแก้ปัญหา มีความรู้เกี่ยวกับสัตว์ สามารถแนะนำให้ความรู้ได้ บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีทักษะในการสื่อสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย และดูแลความปลอดภัยในสวนสัตว์อย่างเหมาะสม

การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง การมีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม เช่น ความสะดวกเส้นทางการเดินทาง เส้นทางการเดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียวมีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน ความปลอดภัยของรถบริการภายในสวนสัตว์ เส้นทางภายในสวนสัตว์มีความสะดวก เส้นทางชมสัตว์ภายในสวนสัตว์มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน

การมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว หมายถึง ที่พักทั้งภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว และบริเวณใกล้เคียงสวนสัตว์ ที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว และจุดพักผ่อนหย่อนใจภายในสวนสัตว์ออกแบบได้สอดคล้องกับบรรยากาศและความเป็นธรรมชาติ

แหล่งท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวชม เช่น สถานที่ที่มีความสะอาด มีความสวยงามของธรรมชาติ มีความหลากหลายของชนิดสัตว์ และมีการจัดแบ่งโซนจัดแสดงสัตว์

กิจกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เช่น กิจกรรมการแสดงความสามารถของสัตว์ กิจกรรมการส่งเสริมพฤติกรรมสัตว์ กิจกรรมการป้อนอาหารสัตว์ กิจกรรมพิเศษในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ กิจกรรมไนท์ ซาฟารี กิจกรรมการแสดงชุดช้างเล่นน้ำ กิจกรรมพาเหรดนกเพนกวิน กิจกรรมพาเหรดนกกาบัว และกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่า

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว เช่น สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม ป้าย แผนที่ และสัญลักษณ์บอกทางชัดเจน ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อความต้องการ ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าที่จำหน่าย มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือผู้สูงอายุ ร้านอาหารเป็นที่น่าประทับใจ รสชาติอาหารถูกปาก และมีห้องพยาบาล ห้องสมุด จุดบริการอินเทอร์เน็ต/ Wifi สถานที่สำหรับ สูบบุหรี่ ให้บริการนักท่องเที่ยว

ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี เช่น ความต้องการปรับปรุงเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเดินทาง มายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียว กิจกรรมที่ควรเพิ่มในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว โปรมอนชั่น ราคาบัตร ราคาเช่ารถกอล์ฟ

การกลับมาเที่ยวซ้ำ หมายถึง การกลับมาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวในครั้งต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีการท่องเที่ยว
5. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
6. แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
7. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการท่องเที่ยว
8. แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ
9. แนวคิดของทฤษฎีสวนสัตว์ยุคใหม่
10. เอกสารที่เกี่ยวกับสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ประยูร กาญจนกุล (2523, หน้า 14) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองตอบความต้องการของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

การบริการไม่ใช่เป็นสิ่งที่มิตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ระหว่างผู้ต้องการกับผู้ให้บริการ หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการ

ในอันที่จะต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ และได้ผู้ให้ความหมายของการบริการไว้

ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 20-21 อ้างถึงใน สุรนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ ต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อ ก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จ เสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพักผ่อน พนักงาน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำ มีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม จัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536, หน้า 5) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

3. กระบวนการและกิจกรรม

4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2538) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป และบุคลากรที่บริการมีมารยาทที่ดีในการบริการ

ปรัชญา จันทราภย (2542) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ประการที่สำคัญ ได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ทุน อุปกรณ์ และสิ่งที่จะอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2. กิจกรรมหรือกระบวนการ หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผลลัพธ์ หรือผลผลิต หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้ทรัพยากร

4. ความเห็นต่อผลกระทบ หมายถึง ความเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

ฉิรนุช จงอารี (2544, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ การบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการนั้น ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภคหรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

สุบัญญัติ ไซยชาญ (2545, หน้า 25) ได้อธิบายว่า การบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า นอกจากจะเข้าใจแนวความคิดของการบริการตามความคาดหวังของลูกค้า ความมีน้ำใจ พนักงานต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจารณ์ญาณ การตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องการให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

โดยสรุป การบริการ หมายถึง การปฏิบัติดูแลรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ หรือการกระทำที่เป็นไปเพื่อช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างมีคุณภาพ

หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14-15) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย

โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

นักทฤษฎี บรมานันท์ (2543) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการจัดระเบียบและควบคุมวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย ซึ่งบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย และเอกชนมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน โดยหลักการให้บริการสาธารณะ คือ

1. ต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนาจประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องจัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลา

วิธีบริการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 30-44 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 16)

ได้กล่าวเกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝัง

ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา

บริการประทับใจ จึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่นยากที่จะถ่วงถอนหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชมอยากรับบริการอีก แล้วก็จะพูดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกเกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือ ชี้นำ ได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสุขสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการ และพนักงานที่บริการ สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือ ความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน และที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์ สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้น คือ กระบวนการบริการ และการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้
ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 48-53 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 17)

ได้กล่าวไว้ว่าเกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชนแล้ว จะต้องมีการวิพากษ์ปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

1.1 การให้บริการ โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอ หน่วยงานบริการต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอ ไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ขัดเยียด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

นักวิชาการ และผู้รู้หลายท่าน ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ ดังนี้

สุรางค์ จันท์ธรม (2524, หน้า 128 อ้างถึงใน รักชนก โสภพิศ, 2542, หน้า 65) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ อันดับของจุดหมายที่ตั้งไว้เป็นความคาดหวังที่น่าจะเป็นไปได้ ชีวิตของคนเราทุกคน ย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังด้วยกันทั้งสิ้น พฤติกรรมทุกอย่างที่บุคคลแสดงออกในปัจจุบัน เราย่อมคาดหวังผลในอนาคต ฉะนั้น ความคาดหวังจึงเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีตของบุคคล

สุณีย์ ธีรดากร (2525, หน้า 92 อ้างถึงใน รักชนก โสภพิศ, 2542, หน้า 6) ให้ความหมายของความคาดหวังเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตจริงของคนว่าความคาดหวัง คือ “การทำนายเหตุการณ์ว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เราเคยมี ประสบการณ์เดิมมาก่อน...”

Son (1988, p. 21) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าและเชื่อว่าบางสิ่งบางอย่างจะเกิดขึ้น หรือเป็นความเชื่อที่บางสิ่งบางอย่างควรจะเกิดขึ้น หรืออาจจะเกิดขึ้น Clay (1988, p. 252) กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี หรือเป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่มุ่งหวังไว้

Oxford University (1989, p. 281) ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นสภาวะทางจิต ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางอย่างว่าควรมี ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น

Mondy, Wagne, and Robert (1990 อ้างถึงใน พิธิฐ มหามงคล, 2546, หน้า 20) ได้ให้ความหมาย ของความคาดหวังว่า เป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยในการกำหนดความคาดหวัง ความคาดหวังจึงเป็นความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้น พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล จึงเป็นไปตามผลลัพธ์ของความคาดหวังที่ตั้งไว้

จากความหมายความคาดหวังข้างต้น สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นระดับของพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่อาศัยประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดหรือความต้องการให้ไปทำตามความต้องการของตนเอง และหาทางตอบสนองกับความคาดหวังนั้นให้ได้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) แนวคิดในการอธิบายความคาดหวังของ Rotter (n.d. อ้างถึงใน สุริย์ กาญจนวงศ์, 2542, หน้า 58) แบ่งเป็น 2 ประการ คือ ความคาดหวังเฉพาะกับความคาดหวังทั่วไป ซึ่งความคาดหวังเฉพาะ (Specific expectancies) สะท้อนให้เห็นประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีตกับความคาดหวังทั่วไป (Generalized expectancies) ซึ่งเป็นผลรวมของประสบการณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน ในขณะที่สันติชัย คำสมาน (สุภักญาณี สุขสำราญ, 2544, หน้า 16) ได้อธิบายความคาดหวังในลักษณะของการเป็นทฤษฎีช่วยตัดสินใจในการกระทำว่ามีข้อพิจารณาเกี่ยวกับความคาดหวัง 2 ประการ คือ พิจารณาเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงไร (Valance) และพิจารณาว่าสิ่งที่กระทำสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงไร (Expectancy) โดยทั้ง 2 ประการนี้มีความสัมพันธ์กัน และความคาดหวังในการทำงานสู่เป้าหมายนี้ได้มีแนวคิดสำคัญตามทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal-setting theory) เสนอโดย Locke (1984 อ้างถึงใน สุภักญาณี สุขสำราญ, 2544, หน้า 16) ที่เห็นว่าจิตใจของมนุษย์เรานั้น โดยธรรมชาติจะถูกกระตุ้นโดยเป้าหมาย (Goal) ให้ต้องแสดงพฤติกรรมตามเป้าหมายและความตั้งใจของตน เพื่อนำสู่การบรรลุเป้าหมาย เมื่อศึกษารายละเอียดด้านองค์ประกอบความคาดหวังแล้ว Nadler and Lawler (1977 อ้างถึงใน สัมเวณ อ่อนแก้ว, 2536, หน้า 65) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวังไว้ 3 ประการ คือ

1. การคาดหวังเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น บุคคลจะมีพฤติกรรมอย่างไร จะขึ้นอยู่กับในใจเขามีการคาดหวังอย่างไรเกี่ยวกับผลที่ติดตามมา เช่น คนที่คาดหวังว่าถ้าเขามีการผลิตเพิ่มขึ้น

เขาจะได้รับการยกย่อง เขาก็จะตัดสินใจทำงานหนักขึ้น แต่ถ้าเขาคาดหวังว่า แม้มีการผลิตเพิ่มขึ้น เขาก็จะไม่ได้ประโยชน์อะไรเพิ่มขึ้นเลย เขาก็จะไม่ทุ่มเทให้กับงานเป็นพิเศษแต่อย่างใด

2. ความพอใจหรือคุณค่าของผลที่เกิดขึ้น ผลที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นนั้น ได้ก่อให้เกิดความพอใจหรือมีคุณค่าแก่เขาเพียงใด เช่น คนที่คาดหวังว่าถ้าเขาทำงานหนักขึ้น เขาจะได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ซึ่งจะสร้างความพอใจแก่เขามาก แต่ถ้าการทำงานหนักขึ้นทำให้เขาได้ค่ายกย่องชมเชย ซึ่งไม่ใช่เงิน ก็จะทำให้เขามีความพอใจน้อย

3. ความคาดหวังเกี่ยวกับกำลังความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับความยุ่งยากในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลนั้นว่าจะปฏิบัติงานดังกล่าวหรือไม่ รัทชนก โสภพิศ (2542, หน้า 68-69) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวังมีอยู่หลายฉบับที่นักทฤษฎีแต่ละคนนำเสนอ โดยมีสาระที่ต่างกันเล็กน้อย แต่ฉบับที่รู้จักยอมรับกันมาก เป็นของ Vroom และฉบับของ Porter กับ Lawler ที่เห็นพ้องกันว่าแรงจูงใจเป็นผลที่เกิดมาจากความเชื่อ 3 ประการของมนุษย์ ได้แก่ Vroom (1970, pp. 91-103) กล่าวถึงความคาดหวังในทฤษฎี Valence, Instrumentality and Expectancy (V.I.E.) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีต่อผลลัพธ์ (Outcomes) ของการกระทำ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจของมนุษย์ ระดับของความพึงพอใจที่มนุษย์คาดหวังว่าจะได้จากผลลัพธ์นั้น ๆ ไม่ใช่เกิดจากการเห็นคุณค่าที่แท้จริงของผลลัพธ์นั้นเสมอไป เช่น มนุษย์เลือกทำงานด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพราะต้องการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม หรือต้องการค่าจ้างที่สูง ไม่ใช่เลือกทำงานเพราะว่างานนั้นมีคุณค่าตามอุดมคติ อาจกล่าวได้ว่าความพยายามในการทำงานเน้นจากผลลัพธ์หลายอย่างทั้งทางตรงและทางอ้อม

2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง ความเชื่อถือ วิธีการในการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกหลายอย่าง เช่น นักเรียนเชื่อว่าการเรียนจะเป็นวิธีการไปสู่การสอบได้ การสอบได้เป็นวิธีการที่นำไปสู่การได้รับประกาศนียบัตร ประกาศนียบัตรจะนำไปสู่การบรรจุเข้าทำงาน

3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง การคาดการณ์จากความเชื่อว่าผลลัพธ์จะเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เช่น ถ้ามนุษย์มีความเชื่อมั่นว่าจะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ย่อมทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่จะตัดสินใจเลือกทำอะไร และทำอย่างไรจึงจะประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นระดับพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่อาศัยประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือเป็นไปตามความต้องการที่ตนได้กำหนดหรือได้ตั้งเป้าหมายไว้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การศึกษาถึงความพึงพอใจ มักนิยมศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) หรือผู้ให้บริการ (Service provider) และมิติในด้านความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) หรือผู้รับบริการ (Customer) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาการบริการของสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย และศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Mccormick (1965 อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ทรัพย์อยู่, 2543, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) ที่มีความหมายเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “พึง” หมายความว่า ถึงสิ่งที่ควรจะเป็น การยอมตามความจำเป็น คำว่า “พอใจ” หมายความว่า ควรแก่ความต้องการเต็มที่เท่าที่จำเป็นสมใจ ดังนั้น ความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ สิ่งที่จะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Oskamps (1984 อ้างถึงใน อรวรรณ เมฆทัศน์, 2543, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นผลจากการปฏิบัติการจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลที่คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือสนองต่อคุณค่าของบุคคล

อัญชร มาขำ (2543, หน้า 29) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ ของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคล นั้นได้

อุทัยพรรณ สุขใจ (2545, หน้า 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติ ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ การทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้ที่มา ใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบ ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ ยิ่งกว่านั้นการให้บริการ นอกจากจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกอันดีต่อสินค้า ยังขยายถึงความรู้สึกอันดีต่อบริษัท ลูกค้าจะเกิด ความประทับใจ ซึ่งทุกบริษัทจะให้ความสนใจเพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กร ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (นปภา พิสิฐมุกดา, 2551, หน้า 29)

ความพึงพอใจของการให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้ (นปภา พิสิฐมุกดา, 2551, หน้า 29)

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการ ที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กร ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอ บริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการ ยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการ แต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นจากการได้ยืมข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

แนวคิดและทฤษฎีการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของคนตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ในอดีตมนุษย์มักเดินทางโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการแสวงหาที่อยู่อาศัยใหม่ เพื่อติดต่อค้าขาย เพื่อเผยแพร่ศาสนา และเพื่อเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีระหว่างประเทศ ปัจจุบันการเดินทางเกิดขึ้นในหลายวัตถุประสงค์ หากเป็นการเดินทางท่องเที่ยว ผู้เดินทางต้องการที่จะไปเพื่อพักผ่อน หย่อนใจ เพื่อความเพลิดเพลินใจ และเป็นการผ่อนคลายความเครียด จากวัตถุประสงค์ที่หลากหลายของการเดินทาง จึงมีผู้ให้คำจำกัดความของการเดินทางและการท่องเที่ยว ดังนี้

องค์การสหประชาชาติ ได้จัดประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวระหว่างประเทศขึ้นที่กรุงโรม ประเทศอิตาลี ในปี พ.ศ. 2506 และได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยว คือ “การเดินทางเพื่อความบันเทิงรื่นเริงใจ เยี่ยมญาติ หรือการไปร่วมประชุม แต่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพเป็นหลักฐาน หรือไปพำนักอยู่เป็นการถาวร” พร้อมทั้งให้ประเทศสมาชิกใช้คำว่า “ผู้มาเยือน” (Visitors) แทนคำว่า “นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน” (Tourist)

Gee, Dexter, Choy, and Maskens (1984, p. 4) ให้ความหมายของการเดินทางไว้ว่า การเดินทาง หมายถึง การออกจากสถานที่หนึ่งไปสู่สถานที่อื่น ๆ เช่น การเดินทางออกจากบ้านตามปกติและการเดินทางเพื่อไปอาศัยที่อื่น

McIntosh and Goeldner (1986, p. 4) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่าหมายถึงผลของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นมาจากปฏิสัมพันธ์ (การกระทำซึ่งกันและกัน) ของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจ รัฐบาลและชุมชนผู้เป็นเจ้าของบ้าน เป็นการดึงดูดใจและต้อนรับนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนอื่น ๆ

จริญญา เจริญสุกใส (2545, หน้า 72) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่มิใช่เพื่อการหารายได้ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าว ก่อให้เกิดปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เดินทาง (นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน) ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ภาครัฐที่ดูแลการท่องเที่ยว และชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยว

ศรัญญา วรากุลวิทย์ (2546, หน้า 2) กล่าวการประชุมว่าด้วยการเดินทางและการท่องเที่ยว ที่องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization หรือ WTO) ได้กำหนดความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยว คือ การเดินทางใด ๆ ก็ตามที่เป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การเดินทางจากสถานที่อยู่อาศัยเป็นประจำไปยังสถานที่อื่น ๆ เป็นการชั่วคราว
2. การเดินทางนั้น ผู้เดินทางเดินทางด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่เป็นการถูกบังคับ
3. การเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เดินทางเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้สำหรับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้กำหนดลักษณะของนักท่องเที่ยวไว้ดังนี้ (อุดม เขยกิจวงศ์, วิมล จิโรจพันธ์ และประชิด สกฤษะพัฒน์, 2548, หน้า 222-224)

3.1 นักท่องเที่ยวภายในประเทศ หมายถึง ชาวไทยหรือชาวต่างประเทศที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย เดินทางจากที่อยู่ในจังหวัดของตนไปยังจังหวัดอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางใด ๆ ที่ไม่ใช่การหารายได้ในสถานที่ที่ไปเยือน และระยะเวลาที่พำนักไม่เกิน 60 วัน

3.2 นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ หมายถึง ชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยและพำนักอยู่ในการเดินทางครั้งหนึ่ง ๆ ไม่น้อยกว่า 1 คืน หรือ 24 ชั่วโมง และไม่มากกว่า 60 วัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อ

3.2.1 การติดต่อกิจธุระ แต่ไม่ใช่เพื่อหารายได้

3.2.2 การมาทักเรือเดินสมุทรที่แวะจอดในท่าเรือ

3.2.3 การท่องเที่ยว การพักผ่อน การรักษาสุขภาพ การเยี่ยมญาติมิตร การศึกษา และการดูงาน

3.2.4 การร่วมประชุมสัมมนา หรือเป็นตัวแทนสมาคม นักบวช นักกีฬา

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า คำว่า “การท่องเที่ยว”

จึงเป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิได้มีความหมายเพียงการเดินทาง เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อความสนุกสนานเท่านั้น แต่ยังหมายถึง การเคลื่อนย้ายประชากรจากแห่งหนึ่งไปสู่อีกแห่งหนึ่ง รวมทั้งการเดินทางภายในประเทศและเดินทางระหว่างประเทศ การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน มีกิจกรรมร่วมกัน มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ได้รับความรู้ ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ฉะนั้น การท่องเที่ยวในปัจจุบันจึงเป็นธุรกิจที่กว้างขวางและสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นอย่างมาก

ความสำคัญของการท่องเที่ยว

ความสำคัญของการท่องเที่ยว ได้มีนักวิชาการกล่าวไว้ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกัน และแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ปวีณา โทนแก้ว (2542, หน้า 1-3) กล่าวถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวว่า การท่องเที่ยวจัดเป็นกิจกรรมนันทนาการประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อมนุษย์ ซึ่งอาจจำแนกออกได้เป็น 3 ด้าน คือ

1. ความสำคัญต่อบุคคล การท่องเที่ยวเป็นสื่อสร้างสรรค์ความสำราญ เพลิดเพลินใจ แก่มนุษย์ อันเป็นการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นการเปิดโลกทัศน์ให้มีทัศนคติกว้างไกล สามารถรับ และเข้าใจสถานการณ์ที่เป็นจริง เสริมสร้างประสบการณ์ชีวิต ตลอดจนสถาปนาความเข้าใจอันดี ระหว่างมนุษยชาติ เนื่องจากการท่องเที่ยวนำมาซึ่งโอกาสแห่งการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมของชนในชาติ และนานาชาติ

2. ความสำคัญต่อสังคม การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการสืบทอดทางวัฒนธรรม ตลอดจน การรักษาเอกลักษณ์ของชาติ นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและนำความ เจริญไปสู่ท้องถิ่น ช่วยพัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง สาธารณูปโภค มาตรฐานการครองชีพ ตลอดจน คุณภาพชีวิตที่ดี

3. ความสำคัญต่อเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้สำคัญในรูปเงินตราต่างประเทศ ช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินของประเทศ กระตุ้นการสร้างงานและรายได้แก่ธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ก่อให้เกิดการหมุนเวียนของเงินตราและกระจายรายได้แก่ท้องถิ่น รวมทั้งกระตุ้นการผลิตและธุรกิจบริการต่าง ๆ

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อประเทศเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการสร้างรายได้ การจ้างงาน สร้างอาชีพ การส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์ฟื้นฟูศิลป ประเพณี และวัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้น ๆ ดังนั้น การส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวถือเป็นความสำคัญ และความจำเป็นสำหรับการพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมือง

วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวที่มีอยู่ด้วยกันหลายเหตุผล ซึ่งนักวิชาการได้อธิบายถึง วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว ดังนี้

Holloway (1983, p. 6) กล่าวว่า การท่องเที่ยวของคนเรานั้นเกิดจากสาเหตุ 3 ประการ คือ

1. การท่องเที่ยวในวันหยุดพัก เช่น การเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ การเดินทางไปเยี่ยมญาติมิตร

2. การท่องเที่ยวทางด้านธุรกิจ เช่น การเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา

3. การเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ เช่น การศึกษา การรักษาสุขภาพ การเล่นกีฬา

การศาสนา ฯลฯ

ในขณะที่ สมบัติ กาญจนกิจ (2544, หน้า 19-20) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ เพื่อชมทิวทัศน์ วัฒนธรรม ประเพณี ชีวิตความเป็นอยู่ของท้องถิ่นต่าง ๆ หรือท่องเที่ยวไปตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อความสนุกสนาน เพลิดเพลิน เพื่อเปลี่ยนสถานที่พักอาศัย ฯลฯ ซึ่งการท่องเที่ยวแบบนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ทัศนียภาพ ฐานทางเศรษฐกิจของนักท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดใจของสถานที่แต่ละแห่ง
 2. การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน เป็นการใช้เวลาว่างเพื่อการพักผ่อนร่างกายและสมอง อาจรวมถึงการพักผ่อนหลังการเจ็บป่วย โดยจะใช้เวลาพักผ่อนให้นานที่สุดเท่าที่สามารถทำได้ สถานที่ไปพักจะเลือกที่สงบ สะดวกสบาย อากาศบริสุทธิ์ เช่น ชายทะเล หรือบนภูเขาที่ห่างไกลจากความอึกทึกครึกโครม
 3. การท่องเที่ยวเพื่อศึกษาวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวที่มักจะมีจุดประสงค์ที่จะศึกษาค้นคว้าความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของท้องถิ่นต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวด้วย เป็นการศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ ทั้งในแง่มานุษยวิทยาและสังคมวิทยา เช่น ชมโบราณสถาน ศิลปะ หรือการแสดงต่าง ๆ
 4. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา การท่องเที่ยวประเภทนี้ มีจุดประสงค์ 2 ประการ คือ ประการแรก เป็นการไปชมการแข่งขันกีฬาที่ตนสนใจ ประการที่สอง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อไปเล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย การท่องเที่ยวประเภทนี้ สถานที่อันเป็นจุดหมายปลายทางเป็นสิ่งดึงดูดใจให้เกิดการท่องเที่ยว เช่น ชายทะเล ภูเขา หรือการเดินป่าเพื่อดูนก ตกปลา หรือส่องสัตว์ เป็นต้น
 5. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ การประชุมและสัมมนา ซึ่งผู้ไปเพื่อธุรกิจหรือสัมมนา มักจะแบ่งเวลาส่วนหนึ่งไว้สำหรับการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแบบนี้ สิ่งที่เป็นปัจจัยดึงดูดนักท่องเที่ยว คือ สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ มีสถานที่พักอาศัยหรือโรงแรม และระบบคมนาคมที่สะดวก รวดเร็ว ปัจจุบันนี้การท่องเที่ยวลักษณะนี้มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อย ๆ
 6. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา คือ การที่บุคคลไปต่างประเทศเพื่อศึกษาดูงานหรือวิจัย หรือการแลกเปลี่ยนอาจารย์ นักศึกษา ระหว่างมหาวิทยาลัย และจะอยู่ในประเทศนั้นเป็นเวลานานเดือน การท่องเที่ยวประเภทนี้ รวมถึงการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาภายในประเทศด้วย จัดได้ว่าเป็นนักท่องเที่ยวที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศอีกอย่างหนึ่ง
- จะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวของคนเรานั้นแตกต่างกันไปตามโอกาสและความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งก็มีอยู่ด้วยกันหลายเหตุผลดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

ประเภทของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวมีอยู่หลายประเภท ซึ่งนักวิชาการได้แบ่งประเภทของการท่องเที่ยว หรือแหล่งท่องเที่ยวไว้แตกต่างกัน กล่าวคือ

กวี วรกวิน, พิชฌ์ นวลอนันต์ และพิเศษ เสนาวงษ์ (2546, หน้า 10-11) นักวิชาการทางภูมิศาสตร์ ได้ให้ความหมายของประเภทแหล่งท่องเที่ยว คือ ทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งที่มีคุณค่า หรือมีมูลค่าต่อการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจ หรือสร้างความสนใจ กระตุ้นใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะแสดงออกในรูปของสถานที่ (Place) ทั้งที่เป็นสถานที่ทางธรรมชาติและสถานที่ทางวัฒนธรรม สถานที่ใด ๆ ก็แล้วแต่ จะเป็นทรัพยากรท่องเที่ยวได้นั้น จะมีลักษณะพิเศษ เช่น งดงาม แปลกตา โดดเด่น แตกต่าง หรือเป็นเอกลักษณ์ เป็นต้น

อุดม เขยกิจวงศ์ และคณะ (2548, หน้า 48) ได้ให้ความหมายของประเภทของการท่องเที่ยว หมายถึง ประสบการณ์ในการท่องเที่ยว และสามารถแบ่งประเภทแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่

1. การท่องเที่ยวเพื่อสันทนาการ (Recreational tourism) เป็นการเข้าร่วมในการแข่งขันกีฬา เล่นกีฬา แชน้ำพุแร่รักษาโรค การอาบแดด และการสมาคมกันในสิ่งแวดล้อมที่ผ่อนคลายจิตใจ สถานที่ดังกล่าว เช่น ชายทะเล สนามกอล์ฟ สนามเทนนิส ฯลฯ
2. การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Intensive tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่จัดขึ้นเพื่อเป็นรางวัลแก่พนักงาน เป็นสวัสดิการของหน่วยงาน และบริษัทห้างร้านต่าง ๆ เพื่อดูงาน การสันทนาการ โดยหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด
3. การท่องเที่ยวเพื่อชมประวัติศาสตร์ (Historical tourism) เป็นการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานและโบสถ์เก่า ๆ ที่เน้นความรุ่งเรืองในอดีต อาจเป็นการเยือนอนุสาวรีย์ โบสถ์ วิหาร วัดต่าง ๆ ชมการแสดงแสงสีเสียงเหตุการณ์เด่น ๆ ในอดีตกาล
4. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ (Business tourism) มีลักษณะเด่น คือ การประชุมหรือพบปะกัน หรือการสัมมนา ซึ่งมักจะรวมการท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ ด้วย
5. การท่องเที่ยวเพื่อชมวัฒนธรรม (Cultural tourism) เป็นการเดินทางเพื่อสัมผัส และในบางครั้งเข้าร่วมวิถีชีวิตเก่า ๆ ที่หาได้ยาก ท้องถิ่นเก่า ๆ ที่มีความน่าสนใจ เป็นที่ดึงดูดความสนใจ เช่น เครื่องแต่งกายตามประเพณี การเร่กระบ่าพื้นบ้าน การแสดงศิลปะและหัตถกรรมโบราณ ฯลฯ
6. การท่องเที่ยวเพื่อชาติพันธุ์ (Ethnic tourism) เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ที่จะสังเกตเห็นการแสดงออกทางวัฒนธรรม และแบบแผนการใช้ชีวิตของประชากรต่างเผ่าพันธุ์ ซึ่งรวมทั้งการไปเยือนบ้านเกิดเมืองนอน การเข้าร่วมพิธีกรรมรำฟ้อน และเข้าร่วมพิธีกรรมทางศาสนาต่าง ๆ

7. การท่องเที่ยวเพื่อสิ่งแวดล้อม (Environmental tourism) คล้ายคลึงกับการท่องเที่ยวเพื่อชาติพันธุ์ แต่เน้นสิ่งดึงดูดใจที่เป็นสิ่งธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากกว่าที่เน้นชาติพันธุ์มนุษย์ การกลับคืนสู่ธรรมชาติ และการชื่นชมต่อความสัมพันธ์ของผู้คนกับพื้นที่พิภพ ซึ่งรวมทั้งการถ่ายภาพ การเดินทางไกล การปีนเขา การล่องเรือเล็ก และการตั้งแคมป์

สรุปได้ว่า การแบ่งประเภทของการท่องเที่ยวโดยทั่ว ๆ ไป จะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ซึ่งลักษณะและกระแสนิยมของการท่องเที่ยวจะสร้างรูปแบบของการท่องเที่ยวออกมาอย่างต่อเนื่อง และการแบ่งประเภทของการท่องเที่ยวยังมีการแบ่งตามลักษณะของวัตถุประสงค์ในการเดินทางได้อีกด้วย

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

พยอม ธรรมบุตร (2549) ได้แบ่งองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเป็น 5 ประเภท ตามทฤษฎี 5 A ของ Tourism Western Australia (2008)

1. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ได้แก่ การมีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม เช่น ระบบคมนาคม
 2. การมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว (Accommodation) ที่ต้องการค้างคืน ได้แก่ ที่พักประเภทต่าง ๆ เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ โฮมสเตย์
 3. แหล่งท่องเที่ยว (Attraction) นับเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูงสุดของการเดินทาง เพราะเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยว
 4. กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) และกิจกรรมนันทนาการ
 5. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว
- องค์ประกอบของการท่องเที่ยวนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศต่าง ๆ เพราะองค์ประกอบนอกจากจะช่วยกระตุ้นให้เกิดอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแล้วยังเป็นผลดีแก่นักท่องเที่ยวโดยทั่วไปด้วย กิจกรรมทางการท่องเที่ยวจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่างด้วยกัน คือ (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด, 2536, หน้า 32)

นักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ลักษณะของนักท่องเที่ยว จำแนกออกตามลักษณะของเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ เชื้อชาติ หรือสัญชาติ

2. การกระจายของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศใดบ้าง มีจำนวนมากน้อยเพียงใด ตัวอย่างเช่น ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวจากทวีปต่าง ๆ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศมาก เช่น ยุโรป อเมริกา เอเชีย แอฟริกา และโอเชียเนีย

3. กิจกรรมต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว เช่น เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเพื่อการประชุม การพักผ่อนหย่อนใจ การแข่งขันกีฬา การเจรจาธุรกิจ หรือเยี่ยมญาติ สำหรับประเทศไทย ผู้ที่เดินทางเข้าประเทศมีจุดมุ่งหมายหลายอย่าง เช่น ท่องเที่ยว ธุรกิจ ประชุม ปฏิบัติราชการ และอื่น ๆ

4. ฤดูกาลท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวในฤดูใดมาก ฤดูใดน้อย

5. ทักษะคตินักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อประเทศที่ตนไปเที่ยวมาอย่างไร

สินค้าท่องเที่ยวหรือสถานที่ท่องเที่ยว

สินค้าท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่มีลักษณะพิเศษ กล่าวคือ เป็นสินค้าที่รวบรวมเอาสินค้าและบริการหลายประเภททั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมไว้ด้วยกัน เช่น ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี อุตสาหกรรม สาธารณูปโภคต่าง ๆ สินค้าเหล่านี้ มีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการจัดการต่างกัน เช่น

ประการแรก สินค้าการท่องเที่ยวที่เป็นทรัพยากรธรรมชาติมักมีลักษณะเป็นสินค้าสาธารณะ ตัวอย่างเช่น ชายหาด น้ำตก ภูเขา และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งต้นทุนในการจัดการและรักษาสินค้าท่องเที่ยวประเภทนี้จะสูง

ประการที่สอง ความปลอดภัยและสาธารณูปโภค เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของสินค้าท่องเที่ยว สินค้าประเภทนี้ต้องใช้งบสูงมาก สิงคโปร์เป็นตัวอย่างที่ดีของการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ปราศจากการจูงใจ แต่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ถึงปีละ 5 ล้านคน ความสำเร็จนี้เป็นผลมาจากการมีประสิทธิภาพของระบบสาธารณูปโภค เช่น การสื่อสาร โทรคมนาคม ระบบการคมนาคม และการบริหารด้านสุขอนามัย สาธารณสุข และระบบความปลอดภัย

ประการที่สาม คนและวัฒนธรรมท้องถิ่นนับเป็นส่วนประกอบที่สำคัญสำหรับการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ หลายอย่าง เช่น ประเภทที่เงินทุน แรงงาน หรือวัฒนธรรม แต่ผู้ผลิตสินค้าประเภทหลังอาจจะไม่ได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว ในบางกรณียังได้รับผลเสียจากการท่องเที่ยวอีกด้วย สินค้าประเภทนี้ จะมีผู้ประกอบการทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก

ดังนั้น ความเชื่อที่ว่า สินค้าท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่ใช้แรงงานมาก จึงไม่เป็นจริงเสมอไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับว่าการขายสินค้าท่องเที่ยวนั้นเน้นองค์ประกอบใดเป็นหลัก ในปัจจุบันความรู้เกี่ยวกับตัวหรือแหล่งสินค้ามีพอสมควร แต่ความรู้เกี่ยวกับการจัดองค์กรของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ตลอดจนผลกระทบของโครงสร้างองค์กรที่มีต่อการแบ่งปันผลประโยชน์ภายในอุตสาหกรรม นับว่ายังจำกัดอย่างยิ่ง (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด, 2536, หน้า 32)

สินค้าท่องเที่ยวหรือสถานที่ท่องเที่ยว จะต้องเป็นสิ่งซึ่งนักท่องเที่ยวไปแล้ว เกิดความประทับใจ เพราะมีสิ่งที่มีคุณค่าด้านต่าง ๆ หลายอย่างที่ให้ความรู้ ความเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยว เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณค่าทางวัฒนธรรม เช่น มีสิ่งที่น่าสนใจด้าน โบราณคดี ประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรมเมือง สถาปัตยกรรมการศึกษา พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อนุสาวรีย์สิ่งก่อสร้างใหม่ ๆ
 2. วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศนั้น ๆ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะต่าง ๆ การละเล่นพื้นเมือง และหัตถกรรมต่าง ๆ
 3. ทิวทัศน์หรือทัศนียภาพต่าง ๆ เช่น ภูเขา แม่น้ำ น้ำตก ทะเล ป่าไม้ สัตว์ป่า อุทยานแห่งชาติ ฯลฯ
 4. สถานที่พักผ่อนหย่อนใจต่าง ๆ เช่น การแข่งขันกีฬา การแสดงต่าง ๆ สวนสนุก สวนสัตว์ ชีวิตยามราตรี เป็นต้น
 5. ความประทับใจจากลมฟ้าอากาศ เช่น อากาศเย็นสบาย ไม่ร้อนจัดหรือหนาวจัด
- การคมนาคมขนส่ง**
- การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ท่องเที่ยว นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ และธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถดำเนินต่อไปได้ ซึ่งในเรื่องการคมนาคม จะต้องพิจารณาถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้
1. รูปแบบของการคมนาคมขนส่ง การคมนาคมขนส่งแต่ละรูปแบบจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของการประกอบการ และตามความต้องการของนักท่องเที่ยว
 2. การคมนาคมขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยว สภาพการเดินทางสะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว และมีมาตรฐานดีไม่น้อยเกินไป
 3. การคมนาคมขนส่งภายในแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง รูปแบบและมาตรฐานของการคมนาคมขนส่งภายในแหล่งท่องเที่ยว เช่น รถนำเที่ยวมีจำนวนเพียงพอหรือไม่ คุณภาพและมาตรฐานของยานพาหนะ ตลอดจนความสะดวกและความปลอดภัย
 4. แบบแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยว พิจารณาว่าเป็นแบบใด เช่น แบบเป็นหมู่คณะ กลุ่มเล็กหรือกลุ่มใหญ่ ยานพาหนะที่ใช้เป็นของส่วนตัวหรือของสาธารณะ
 5. บริเวณหรือสถานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานีขนส่ง หรือบริการเดินทาง ระหว่างทาง และปลายทาง

6. รูปแบบ หรือปัญหาการจราจร ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ กรุงเทพฯ เป็นปัญหา ทั้งต่อชาวกรุงเทพฯ และต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งประเทศคู่แข่งทางการท่องเที่ยวของไทยมักจะใช้ปัญหา การจราจรในกรุงเทพฯ เป็นเครื่องชี้ถึงข้อเสียทางการท่องเที่ยวของไทย

ข้อมูลข่าวสารและการบริการ

ข้อมูลข่าวสารเป็นเอกสารเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในประเทศมากยิ่งขึ้น เช่น หนังสือแนะนำเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น หนังสือแนะนำเที่ยวแหล่งท่องเที่ยว แผ่นพับ แผนที่ และเอกสารแนะนำต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น

1. การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยว เช่น รายการเทศกาลท่องเที่ยวของจังหวัดต่าง ๆ หรือฤดูกาลของการท่องเที่ยวแต่ละภาค เช่น เทศกาลสงกรานต์ ลอยกระทง แข่งเรือ เป็นต้น

2. การส่งเสริมและให้ความรู้ใหม่ ๆ โดยเผยแพร่เอกสารการนำเที่ยวแก่ชุมชน

3. อบรมการนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ เป็นการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่สนใจในอาชีพ การจ้ดนำเที่ยว และเพื่อให้ความรู้ที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว

4. รายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง จัดพิมพ์เป็นเอกสารเผยแพร่แก่นักท่องเที่ยว

5. จัดทำแผนที่เส้นทางและแผนที่ท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง จัดพิมพ์เป็นเอกสารเผยแพร่ เพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการเดินทางท่องเที่ยว

สิ่งที่สำคัญที่สุดของธุรกิจการท่องเที่ยวอีกประการหนึ่ง คือ การบริการ ซึ่งจะประกอบด้วย การบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว ได้แก่ โรงแรม เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท ที่พักแรมกลางแจ้ง บังกะโล สถานที่พักจะต้องสะอาดสะอ้านสบาย ปลอดภัย ราคาเหมาะสมกับที่พักแต่ละประเภท การจ้ดระดับของโรงแรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลก จะถูกจัดระดับโดยใช้สัญลักษณ์เป็นรูปดาว คือ ถ้าเป็นโรงแรมที่ระดับห้า มีบริการยอดเยี่ยมจะให้สัญลักษณ์ 4-5 ดาว และลดหย่อนลงมา ตามลำดับ สำหรับประเทศไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานการจ้ดระดับของโรงแรม หรือสถานที่พัก ที่เปิดบริการอยู่ในประเทศไทย

แต่เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและการแข่งขันกันค่อนข้างสูงในการให้บริการแก่ลูกค้า จึงเป็นผลให้ระดับราคาของห้องพักเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์ (วินิจ วีรยางกูร 2532, หน้า 14)

2. อาหารและเครื่องดื่ม คำนึงถึงในด้านคุณภาพ สะอาดถูกหลักอนามัย มีคุณค่าทางอาหาร มีประโยชน์แก่ร่างกาย และราคาไม่แพง ควรจะประกอบด้วย ร้านอาหารประเภทต่าง ๆ เช่น

ร้านอาหารประจำชาติต่าง ๆ ร้านอาหารพื้นเมือง ร้านอาหารทั่ว ๆ ไป ศูนย์อาหาร ร้านอาหารบริการ เร่งด่วน ร้านขนม กาแฟ และเครื่องดื่ม ตลอดจนร้านอาหารเคลื่อนที่ประเภทหาบเร่ รถเข็น เป็นต้น

3. ของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง มีคุณค่าทางวัฒนธรรมควรแก่การเก็บรักษา

มีความสวยงามและราคาไม่แพง รวมทั้งบริการด้านการบรรจุหีบห่อด้วย

4. บริการด้านสถานที่จอดรถ ควรมีขนาดกว้างขวาง เข้าออกสะดวก และปลอดภัย อีกทั้งต้องมีหลายบริเวณ

5. บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์สำหรับออกกำลังกาย ควรมีทุกรูปแบบให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวแต่ละประเภท และเหมาะสมกับสถานที่ เช่น สนามกีฬา สระว่ายน้ำ สนามกอล์ฟ สนามเทนนิส เป็นต้น

ความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวก

ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ธุรกิจการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงมากที่สุด อาจจะทำให้ได้หลายอย่าง เช่น

1. การแนะนำเจ้าของท้องถิ่นให้ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เมื่อได้รับความเดือดร้อน

2. การแนะนำนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับเรื่องการป้องกันและระมัดระวังตน เพื่อมิให้ได้รับ

อันตรายในด้านต่าง ๆ

3. กำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

4. ขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย

แก่นักท่องเที่ยว

5. จัดหน่วยงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือและให้บริการด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว

ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เจริญก้าวหน้า คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว เพราะการเดินทางไปยังสถานที่แห่งใดแห่งหนึ่ง เพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจนั้น นอกจากนักท่องเที่ยวต้องการเที่ยวชมบ้านเมือง โบราณสถาน สถานที่อันสวยงามตามธรรมชาติ ตลอดจนขนบธรรมเนียม ประเพณี และสิ่งที่น่าสนใจอื่น ๆ ตามความต้องการของตนแล้ว สิ่งที่นักท่องเที่ยวมักจะคำนึงถึงเป็นอันดับแรกก็คือ ความปลอดภัย ความสะดวกสบายของสถานที่ที่จะไป ถ้าหากนักท่องเที่ยวไม่ได้รับความปลอดภัย หรือไม่ได้รับความสะดวกสบายในการบริการด้านต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ ย่อมจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเบื่อหน่าย และก่อให้เกิดผลเสียต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวที่ประสบปัญหาเหล่านั้น จะเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อท้องถิ่นหรือประเทศที่ตนเดินทางเข้าไปเที่ยว ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อประเทศนั้น ๆ ดังนั้น จึงจำเป็นที่เจ้าของประเทศจะต้องพยายามทำให้นักท่องเที่ยวได้รับ

ความสะดวกสบาย และมีความประทับใจในประเทศของตนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวได้รับจะมีผลกระทบต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นสิ่งที่รัฐบาล รวมทั้งเจ้าของกิจการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และประชาชนจะต้องร่วมมือกันหามาตรการที่เหมาะสมที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าว ประกอบด้วย

1. ระเบียบพิธีการเข้าเมือง
2. การให้ข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
3. การคมนาคมขนส่ง
4. โรงแรมและสถานที่พัก
5. การบริการเกี่ยวกับการนำเที่ยว
6. ร้านขายของที่ระลึก
7. ภัตตาคารและสถานที่เรีงรมย์
8. ศูนย์การประชุมนานาชาติ
9. ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

องค์ประกอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน

เป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนให้ธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี และก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่

1. การไฟฟ้ามีเพียงพอและใช้การได้ดี ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการ
2. การประปา สะอาดถูกหลักอนามัย และมีปริมาณเพียงพอแก่การบริการ
3. การสื่อสาร โทรเลข โทรศัพท์ โทรสาร สะดวก รวดเร็ว และมีปริมาณของหน่วยบริการเพียงพอ
4. ความสามารถในการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลต่าง ๆ
5. สถานพยาบาลและโรงพยาบาลต่าง ๆ ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย

และคำรักษาพยาบาลอยู่ในอัตราที่ยุติธรรม

การสนับสนุนอื่น ๆ

เป็นการเพิ่มความความสะดวกสบายให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น การเงิน การธนาคาร ระเบียบต่าง ๆ สถานศึกษาหรือแหล่งค้นคว้าทางด้านต่าง ๆ ความร่วมมือระหว่างประเทศ ตลอดจนความสุภาพ อ่อนโยนและมีไมตรีต่อกัน ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการท่องเที่ยว คือ หน่วยงานหรือกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถได้หลายรูปแบบด้วยกัน การแบ่งตามลักษณะของกลุ่มบุคคล

ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง ประกอบด้วยธุรกิจคมนาคมขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจสินค้าที่ระลึก เป็นต้น แม้ว่าธุรกิจต่าง ๆ เหล่านี้ ขายสินค้าและบริการให้ทั้งแก่บุคคลทั่วไปและนักท่องเที่ยว แต่ยังคงถือว่าเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้โดยตรงในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

2. กลุ่มที่ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว ประกอบด้วยบริการพิเศษต่าง ๆ เช่น ผู้จัดทำเอกสารการท่องเที่ยว หน่วยศึกษาวิจัยด้านการท่องเที่ยว กลุ่มที่ผลิตสินค้าเกษตรกรรมและแปรรูปสินค้าเกษตรกรรม เป็นต้น ธุรกิจกลุ่มอาจไม่ได้ผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อขายแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง แต่ทำหน้าที่ในการส่งต่อสินค้าหรือบริการให้แก่กลุ่มแรก ซึ่งถือว่ากลุ่มที่สองนี้ มีความสำคัญในการสนับสนุนอุตสาหกรรมบริการเช่นกัน

3. กลุ่มพัฒนาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย นักวางแผน หน่วยงานรัฐบาล เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล สถาบันการเงิน นักลงทุน สถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรมและอาชีพ องค์การเหล่านี้ มีความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยิ่ง โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐบาลจะมีบทบาทในฐานะเป็นผู้กำหนดนโยบายการบริหารประเทศ มีหน้าที่กำกับวางแผน (รวมทั้งแผนรอง ระดับภาค ระดับจังหวัด และแผนปฏิบัติการระดับพื้นที่) การออกกฎหมายและกฎระเบียบ ติดตามงานด้านการท่องเที่ยว และการจัดการท่องเที่ยว และผลักดันแผนการดำเนินการด้านงบประมาณ โดยประสานงานไปยังหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวทางด้านการวางแผน อาทิ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure of development) ที่เป็นการลงทุนด้านสาธารณูปโภค เช่น การสร้างเส้นทางหลวง การตัดถนนเข้า-ออกหมู่บ้าน ประปา ท่าอากาศยาน หรือสนามบิน

สรุปจากข้างต้นที่กล่าวมาเกี่ยวกับทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน คือ แหล่งท่องเที่ยว การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่พักแรม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการต้อนรับ กิจกรรมการท่องเที่ยว และกิจกรรมนันทนาการ และส่วนประกอบอื่น ๆ บริการเบ็ดเตล็ด จากที่กล่าวมาข้างต้น ได้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญ ของระบบการจัดการการท่องเที่ยวที่จะทำให้การท่องเที่ยวประสบผลสำเร็จ จอันเนื่องมาจากระบบ การจัดการที่ดี แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาระบบการจัดการที่ดี เพื่อใช้เป็นกลไก ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้

แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

การพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างมากสำหรับประเทศไทยในปัจจุบัน เนื่องจากรายได้ส่วนใหญ่ของประเทศมาจากการท่องเที่ยวและต่างประเทศให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวแทบทั้งสิ้น โดยสังเกตได้จากการที่ประเทศอื่น ๆ มีการชักจูง รมรงค์ ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ดีขึ้น และเป็นที่น่าสนใจมากขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อต้องการให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกต้องการ ไปท่องเที่ยวตามสถานที่ที่อยู่ในประเทศนั้น ๆ ซึ่งนับว่าเป็นการนำรายได้เข้าสู่ประเทศอีกทางหนึ่ง

ความหมายของการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

คำว่า “การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน” นั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

ประเวศ วะสี (2541) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนไว้ว่า “หมายถึง การพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีลักษณะของการถ่ายทอดทางวัฒนธรรมให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้วัฒนธรรมที่ดี ได้เข้าใจคุณค่าอันสูงส่งของวัฒนธรรมนั้น จะเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย ทำให้คนไทยมีความรู้มากขึ้น ได้รายได้จากความรู้ นักท่องเที่ยวได้รรถประโยชน์จากพุทธศาสนา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ทำให้มีคุณภาพของการพัฒนาเกิดขึ้น”

วรรณ วลัยวานิช (2546) ได้กล่าวถึงความหมายของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนว่าหมายถึง การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และสิ่งแวดล้อมอย่างฉลาด รอบคอบ ระมัดระวัง ให้เกิดผลดีทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสามารถธำรงรักษาเอกลักษณ์ของธรรมชาติและวัฒนธรรมไว้ได้นานที่สุด เกิดผลกระทบน้อยที่สุด และใช้ประโยชน์ได้นานที่สุด โดยไม่ทำให้สูญเสียเอกลักษณ์ทางธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น

สรุปได้ว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมน้อยที่สุด มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกันทั้งด้านการพัฒนาและด้านการตลาดที่จะนำนักท่องเที่ยวมาชื่นชมทรัพยากรธรรมชาติได้อย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจที่ตอบสนองต่อการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างต่อเนื่อง

หลักการพื้นฐานของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548, หน้า 9-10) ได้กล่าวถึง หลักการพื้นฐานของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนไว้ว่าสามารถแบ่งเป็น 10 ประการ คือ

1. การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Using resource sustainable) เป็นการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมอย่างพอดีเท่าที่จำเป็นและประหยัด เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรให้มีการใช้ยาวนานขึ้น

2. การลดการบริโภคและของเสียที่เกินความจำเป็น (Reducing over consumption and waste) เป็นการลดการบริโภคที่มากเกินความจำเป็นและลดของเสีย เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำนุบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลายในระยะยาว และเพิ่มคุณภาพของการท่องเที่ยวด้วย
3. การรักษาความหลากหลาย (Maintaining diversity) เป็นการรักษาความหลากหลายของธรรมชาติและวัฒนธรรม ซึ่งมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวในระยะยาว และช่วยขยายฐานของการท่องเที่ยวด้วย
4. การรวมการพัฒนาการท่องเที่ยวเข้าอยู่ในการวางแผน (Integrating tourism into planning) เป็นการรวมการพัฒนาการท่องเที่ยวเข้ากับแผนพัฒนาแห่งชาติและแผนพัฒนาท้องถิ่น อีกทั้งมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA) ซึ่งการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม หมายถึง การใช้หลักวิชาการในการคาดการณ์เกี่ยวกับผลกระทบทั้งทางบวกและด้านลบของการดำเนิน โครงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทุกด้าน ทั้งด้านทรัพยากรท่องเที่ยว เศรษฐกิจ และสังคม เพื่อหาทางป้องกันผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด อันจะช่วยขยายศักยภาพการท่องเที่ยวในระยะยาว
5. การสนับสนุนเศรษฐกิจท้องถิ่น (Supporting local economics) เป็นการรองรับกิจกรรมทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาควบคู่ไปกับด้านราคาและคุณค่าของสิ่งแวดล้อม ซึ่งไม่เพียงแต่จะช่วยให้เกิดการประหยัด แต่ยังป้องกันการทำลายสิ่งแวดล้อมด้วย
6. การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (Involving local communities) เป็นการให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ ซึ่งไม่เพียงแต่สร้างผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นและสิ่งแวดล้อมโดยรวม แต่ยังช่วยยกระดับคุณภาพการจัดการการท่องเที่ยวด้วย
7. การปรึกษากันระหว่างผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชน (Consulting stakeholders and the public) เป็นการปรึกษาหารือกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างรัฐบาล ผู้ประกอบการ ประชาชนท้องถิ่น องค์กร และสถาบันที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าร่วมงานกันในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งร่วมแก้ปัญหาและลดข้อขัดแย้งในผลประโยชน์
8. การฝึกอบรมบุคลากร (Training staff) เป็นการฝึกอบรมบุคลากรท้องถิ่นทุกประเภททุกระดับให้มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดและวิธีปฏิบัติในการพัฒนาแบบยั่งยืน ซึ่งจะช่วยยกระดับของการบริการการท่องเที่ยว
9. การตอบสนองการตลาดท่องเที่ยว (Marketing tourism responsibly) เป็นการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวอย่างพร้อมมูล เพื่อเผยแพร่ไปยังนักท่องเที่ยวให้เข้าใจ และเคารพในสิ่งแวดล้อม ธรรมชาติและวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งยังช่วยยกระดับความพอใจของนักท่องเที่ยวด้วย

10. การวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ (Undertaking research) เป็นการวิจัยและติดตามตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหา และเพิ่มผลประโยชน์ให้กับแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว รวมถึงนักลงทุน

นอกจากนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2538) ได้กล่าวถึง หลักการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable tourism) ดังนี้

1. มีการอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรอย่างพอดี และมีการจัดการของเสียในท้องถิ่น พร้อมทั้งส่งเสริมสังคมและวัฒนธรรมที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวในระยะยาว
2. ให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการและรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมรายได้และเป็นการยกระดับคุณภาพการจัดการการท่องเที่ยว
3. มีการประสานงานระหว่างเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวและผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจหน่วยงานต่าง ๆ และชุมชนท้องถิ่น เพื่อร่วมคิดร่วมทำและร่วมแก้ไขปัญหาไปในทางเดียวกัน
4. มีการศึกษาวิจัย ติดตาม ตรวจสอบ ฝึกอบรมผู้ที่ให้บริการการท่องเที่ยวและจัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างความเข้าใจ สร้างจิตสำนึกที่ดีแก่นักท่องเที่ยว และพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับทั่วไป

องค์ประกอบของการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

องค์ประกอบหลักของการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน พอสรุปได้ 6 ด้านดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบด้านการพัฒนาทรัพยากรท่องเที่ยว เป็นการพัฒนาสถานที่อันเป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการทางการท่องเที่ยวให้สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยี่ยมชมเยือน โดยมีการประเมินศักยภาพขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่ และกำหนดกิจกรรมท่องเที่ยวที่อนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวด้วย
2. องค์ประกอบด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว เป็นการพัฒนาเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวให้อยู่ในสภาพเดิมหรือดีกว่าเดิม และป้องกันผลกระทบด้านลบจากการท่องเที่ยว โดยต้องมีการติดตามประเมินผลกระทบจากการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง
3. องค์ประกอบด้านการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว เป็นการพัฒนาธุรกิจด้านบริการอำนวยความสะดวกโดยตรงแก่นักท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ได้รับความพึงพอใจ โดยมีความรับผิดชอบต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมด้วย
4. องค์ประกอบด้านการพัฒนาการตลาดท่องเที่ยว เป็นการพัฒนาเพื่อแสวงหานักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ซึ่งมีลักษณะเป็นคุณประโยชน์ต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม

ให้เข้ามาท่องเที่ยว โดยให้นักท่องเที่ยวเหล่านี้ ได้รับความรู้และประสบการณ์จากการท่องเที่ยว ตามที่เขาพึงพอใจ

5. องค์ประกอบด้านการพัฒนาการมีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวของชุมชนท้องถิ่น เป็นการพัฒนาในการสร้างโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่ชุมชนท้องถิ่นให้สามารถจัดการการท่องเที่ยวของตนเองและได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว อันจะทำให้ชุมชนท้องถิ่นเกิดความหวงแหนและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม ให้คงอยู่ตลอดไป

6. องค์ประกอบด้านการพัฒนาจิตสำนึกทางการท่องเที่ยว เป็นการพัฒนาการสร้างจิตสำนึก ในการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมแก่ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทุกฝ่าย โดยการให้ความรู้และสื่อความหมายในการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกฝัง จิตสำนึกทางการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนให้ทุกฝ่ายเกิดความรักหวงแหนทรัพยากรท่องเที่ยว และสิ่งแวดล้อม

แนวทางปฏิบัติของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548, หน้า 9-10) ได้กล่าวถึง แนวทางปฏิบัติของการท่องเที่ยว แบบยั่งยืนว่ามี 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. มุ่งพัฒนาการท่องเที่ยวภายในประเทศอย่างจริงจังก่อน แล้วจึงพัฒนาการท่องเที่ยว ระหว่างประเทศอย่างค่อยเป็นค่อยไปภายหลัง เพื่อให้เหมาะสมกับระบบสาธารณสุขโลกที่รองรับ เป็นสำคัญ

2. มุ่งให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโครงการท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่จะมึผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนส่วนใหญ่ในพื้นที่

3. มุ่งพิจารณาอย่างรอบคอบถึงขอบเขตที่เหมาะสมของการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับทุก ๆ ด้าน เพื่อผลักดันให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเข้าไป เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจของพื้นที่นั้น ๆ

4. มุ่งให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอย่างเพียงพอพร้อมแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ และห่วงใยในสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งช่วยยกระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้วย

5. มุ่งใช้วัสดุและผลผลิตในท้องถิ่น เพื่อช่วยลดดุลการค้ากับต่างประเทศได้ทางหนึ่ง และเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ด้วย

6. มุ่งกระจายรายได้และนำรายได้เข้าสู่ท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อประโยชน์ในระยะยาว ของชุมชนท้องถิ่น

7. มุ่งจ้างงานในท้องถิ่นด้วยการส่งเสริมรูปแบบของงานที่น่าสนใจ เพื่อให้ผลตอบแทนสูงแก่ชุมชนท้องถิ่นนั้น

8. มุ่งพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อจะช่วยยกระดับของบริการท่องเที่ยวให้สูงขึ้น

9. มุ่งรักษาคุณค่าของสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมในท้องถิ่นให้อยู่รอดในระยะยาว เพื่อเป็นแหล่งรองรับการท่องเที่ยวตลอดไป

10. มุ่งทำงานร่วมกันอย่างเสมอภาคระหว่างภาคธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อให้การทำงานขององค์กรท้องถิ่น องค์กรด้านสิ่งแวดล้อม และรัฐบาลร่วมกันบนหลักการเดียวกัน

จากการศึกษาดังกล่าว สรุปได้ว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นการทำให้สถานที่ท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เจริญขึ้น และสามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวมากขึ้น ทั้งนี้ จึงทำให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสืบไป

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการท่องเที่ยว

แรงจูงใจในการเดินทางและท่องเที่ยวเกิดจากความต้องการและความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคลอย่างแท้จริง ประกอบกับมีปัจจัยต่าง ๆ เป็นสิ่งผลักดันให้สามารถเดินทางได้ และยังมีแรงจูงใจต่าง ๆ เป็นสิ่งดึงดูดและรบเร้าให้คนอยากเดินทางมากขึ้น โดย ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2546) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมี 7 ด้านหลัก ๆ ได้แก่ แรงจูงใจทางด้านกายภาพและจิตวิทยา แรงจูงใจทางด้านวัฒนธรรมและการศึกษา แรงจูงใจทางด้านสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แรงจูงใจทางการงานและธุรกิจ แรงจูงใจด้านการบันเทิงและสิ่งเพลิดเพลิน แรงจูงใจทางด้านศาสนา แรงจูงใจทางด้านสถานภาพ และเกียรติภูมิ

อีกทั้ง วาสนา อ่องเอี่ยม (2548) ได้กล่าวว่า ทศนคติและการยอมรับของนักท่องเที่ยวแต่ละคนไม่ใช่สิ่งที่จะบอกได้ว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความความต้องการที่จะเดินทาง แต่ทั้งสองสิ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยว (Travel motivation) ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งความต้องการเดินทางท่องเที่ยวของมนุษย์มีความแตกต่างกันตามความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะมีความต้องการสิ่งใดมากที่สุด

ซึ่ง Burton (1995 อ้างถึงใน สมยศ วัฒนาภมลชัย, 2546) ได้เสนอปัจจัย 5 ประการที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้มนุษย์ตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวว่าประกอบไปด้วย

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical needs) เป็นสิ่งที่มนุษย์มีความต้องการที่จะเดินทางเพื่อเหตุผลทางสุขภาพ ซึ่งอาจจะเป็นการเดินทางเพื่อรักษาสุขภาพของคนให้แข็งแรง

2. ความต้องการทางสังคม (Social needs) มนุษย์มีความต้องการเดินทางไปเพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างคนในกลุ่มของตน
3. ความต้องการสถานภาพทางสังคม (Status needs) มนุษย์มีความต้องการที่จะเดินทางไปเพื่อสร้างสถานภาพของตนเองในสังคม
4. ความต้องการความรู้ (Intellectual needs) มนุษย์มีความต้องการที่จะเดินทางไปเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่
5. ความต้องการทางจิตใจ (Mental needs) มนุษย์มีความต้องการที่จะเดินทางไปเพื่อหลีกเลี่ยงความเครียดและความเศร้าหมองในจิตใจ

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด

Uysal and Hagan (1993) ได้กล่าวถึงบทบาทสำคัญของปัจจัยผลักดัน (Push factors) และปัจจัยดึงดูด (Pull factors) ที่มีต่อแรงจูงใจทางการท่องเที่ยวว่า ปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยว โดยปัจจัยผลักดันนั้นเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของนักท่องเที่ยวที่ต้องการจะเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งปัจจัยผลักดันนั้นทำหน้าที่เป็นเหมือน โครงสร้างทางจิตวิทยาของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีผลในการช่วยให้เกิดการตัดสินใจที่จะไปท่องเที่ยว อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยผลักดันนั้นจะช่วยอธิบายให้เข้าใจได้ว่า บุคคลนั้น ๆ จะถูกผลักดันให้ตัดสินใจในการเดินทางไปท่องเที่ยวอย่างไร โดยปัจจัยผลักดันนั้นจะมีลักษณะสำคัญอยู่ที่ความปรารถนาที่จะหลีกเลี่ยงชีวิตประจำวัน ไปพักผ่อน หรืออาจจะเกี่ยวข้องกับเรื่องของชื่อเสียง สุขภาพของบุคคลนั้น ๆ หรือแม้กระทั่งความต้องการผจญภัยหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคมอื่น ๆ ที่แตกต่างไปจากสังคมปกติของตนอีกด้วย ซึ่งถ้าเข้าใจปัจจัยผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยวก็จะสามารถช่วยในกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมในการท่องเที่ยวได้ในขณะที่ปัจจัยดึงดูดนั้นอาจจะถูกอธิบายได้ว่าเป็นปัจจัยที่จูงใจจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยว มีอำนาจในการดึงดูดนักท่องเที่ยวได้อย่างไร ซึ่งปัจจัยดึงดูด ได้แก่ ความพร้อมของอุปทาน การท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว ราคา กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ความปลอดภัย และสื่อมวลชน

ซึ่ง Uysal and Hagan (1993) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยผลักดัน ประกอบด้วย

1. แรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการหลีกเลี่ยงความจำเจและความเครียดจากการทำงาน ต้องการพักผ่อนหรือผ่อนคลาย ความชอบส่วนบุคคล ความต้องการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ความต้องการผจญภัย ความสนใจในเรื่องต่าง ๆ ความคาดหวังและผลประโยชน์ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านสังคมและประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา เชื้อชาติ อาชีพ และความเป็นอยู่ในครอบครัว เป็นต้น

3. ความรู้ทางการตลาด

ปัจจัยดึงดูด ประกอบด้วย

1. ลักษณะจุดหมายปลายทางและการอำนวยความสะดวก ได้แก่ ภูมิอากาศ ความเป็นมาทางด้านประวัติศาสตร์ ความสวยงามของภูมิประเทศ ชายหาด เหตุการณ์ทางวัฒนธรรมที่สำคัญ และกิจกรรมสันทนาการ เป็นต้น

2. ความเข้าถึงได้

3. ภาพลักษณ์ด้านการตลาด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของจุดหมายปลายทางที่จะท่องเที่ยว คุณภาพการบริการ และการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องกับ Dann (1977) ได้นำผลการจัดลำดับชั้นความต้องการของ Maslow มาทำการศึกษาและเชื่อมโยงกับทฤษฎีของตนเอง การเดินทางท่องเที่ยวของคนนั้น จะมีปัจจัย 2 ชนิด ทำให้คนเดินทางท่องเที่ยว คือ ปัจจัยผลักดัน (Push factors) และปัจจัยดึงดูด (Pull factors)

ซึ่ง Dann (1977) ได้กล่าวว่า ปัจจัยผลักดัน คือ ปัจจัยที่ทำให้คนอยากที่จะเดินทาง และปัจจัยดึงดูด คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกสถานที่ ๆ ต้องการเดินทางไป ซึ่งทั้งสองปัจจัยหลักนี้ได้มีการศึกษาค้นพบสาเหตุหลายประการดังนี้

ปัจจัยผลักดัน (Push factors)

1. ความต้องการที่ตอบสนองความต้องการของร่างกาย ความต้องการขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดเหนือความต้องการด้านอื่น ๆ นั่นคือ ความต้องการทางร่างกาย เช่น หากเราต้องทำงานอย่างหนัก ร่างกายย่อมต้องการพักผ่อน การเดินทางท่องเที่ยวจึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการพักผ่อนร่างกาย หรือหากเราต้องการหลีกเลี่ยงความจำเจ ความเครียดจากการทำงาน การท่องเที่ยวจึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการคลายความเครียดได้

2. ความต้องการในการเดินทางเพื่อให้โอกาสในการเข้าสังคม (Social needs)

การเดินทางท่องเที่ยวไปยังท้องถิ่นต่าง ๆ ย่อมทำให้ผู้เดินทางท่องเที่ยวรู้สึกตัวเองว่าเป็นที่ชื่นชอบ และได้รับการยอมรับจากสังคม และมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่ ๆ หรือเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนเก่าที่ห่างหายไปนาน

3. ความต้องการที่จะศึกษาเรียนรู้วัฒนธรรม ชนชาติ และการดำรงชีวิตที่แตกต่างไปจากที่อยู่อาศัยเดิม (Culture needs) เนื่องจากคนเรามีสัญชาตญาณของความอยากรู้อยากเห็นอยู่ในตัวเอง ความอยากรู้อยากเห็นเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนเดินทางท่องเที่ยว เช่น มีความอยากรู้อยากเห็นวิถีชีวิตวัฒนธรรม ประเพณี ศิลปะของประเทศอื่น ๆ ที่แตกต่างกับที่ตนอาศัยอยู่ ทำให้ผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่แปลกใหม่ที่ไม่เคยพบเห็นมาก่อน

4. ความต้องการความภาคภูมิใจที่ตนได้เดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ (Esteem/Prestige needs) เนื่องจากคนที่เดินทางไปท่องเที่ยวยังที่ต่าง ๆ ทำให้ผู้อื่นเห็นว่าตนได้ไปเห็นสถานที่แปลกแตกต่างจากผู้อื่น ยิ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เขาค้นพบเอง ย่อมนำความภาคภูมิใจมาสู่ตนเอง อีกทั้งญาติมิตรอาจจะมาขอคำแนะนำเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

5. ความต้องการค้นพบสิ่งใหม่ ๆ สถานที่ใหม่ ๆ (Novelty needs) เนื่องจากการเดินทางท่องเที่ยวเป็นการทำลายความจำเจในชีวิตประจำวัน เพื่อค้นหาสิ่งแปลกใหม่ให้กับชีวิต โดยเฉพาะคนหนุ่มสาวสมัยใหม่มีความอยากรู้อยากเห็นสิ่งแปลกใหม่ จึงเป็นมูลเหตุให้เกิดการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ เพื่อจะได้พบเห็นสิ่งที่ตนยังไม่เคยพบเห็นมาก่อน อันเป็นการค้นพบโลกใหม่ และค้นพบสิ่งแปลกใหม่สำหรับตนเอง

ปัจจัยผลักดันดังกล่าวนี้เป็นเพียงมูลเหตุจูงใจ ความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว ต่อจากนี้ในการตัดสินใจเลือกเดินทางท่องเที่ยวยังสถานที่นั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางไป ณ จุดหมายปลายทางเหล่านั้น เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น

ปัจจัยดึงดูด (Pull factors)

Dann (1977) ได้กล่าวว่า Pull factors คือ ปัจจัยดึงดูดต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการไป เช่น หากปัจจัยผลักดันในการเดินทาง คือ ต้องการไปผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน เขาอาจเลือกไปสถานที่ที่เงียบ ๆ ไม่ต้องการพบปะผู้คน แต่หากปัจจัยผลักดันในการเดินทางท่องเที่ยว คือ การสร้างความภาคภูมิใจให้กับตนเอง การเลือกสถานที่ท่องเที่ยว อาจจะเป็นสถานที่ซึ่งมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับทั่วไป

สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการท่องเที่ยว เป็นสิ่งกระตุ้นหรือเหตุผลให้คนเกิดความต้องการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสนองความต้องการ โดยแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม สิ่งกระตุ้นนี้อาจจะเกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของบุคคลแต่ละคนก็เป็นได้

แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ

ความตั้งใจในการกลับมาเที่ยวซ้ำ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในด้านการตลาดของแหล่งท่องเที่ยว ในการทำนายพฤติกรรมในอนาคตของนักท่องเที่ยว ความตั้งใจในการกลับมาเที่ยวซ้ำ คือ สถานะการรู้คิดที่สะท้อนให้เห็นถึงแผนการของนักท่องเที่ยวที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำแหล่งท่องเที่ยวอีกภายในกรอบเวลาที่กำหนด ซึ่ง Ajzen and Fishbein (1980 cited in Brown, 1999; Baker & Crompton, 2000) ได้กล่าวว่า มนุษย์นั้นมีเหตุผลและใช้ข้อมูลที่ตนมีอยู่อย่างเป็นระบบ กล่าวคือ บุคคลมีการพิจารณาก่อนตัดสินใจกระทำหรือไม่ กระทำพฤติกรรมส่วนมากของบุคคลอยู่ภายใต้

การควบคุมของความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น (Behavioral intention) และพฤติกรรมสามารถทำนายได้จากการวัด หรือทำนายความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม โดยอาจทำนายในระดับบุคคล หรือระดับรวมก็ได้ ในการทำนายพฤติกรรมระดับบุคคล คือ การถามความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมของเขา โดยให้มีความตรงกันของเกณฑ์ระหว่างความตั้งใจกระทำพฤติกรรม วิธีที่ง่ายที่สุดและให้ผลในทางเป็นไปมากที่สุด คือ การศึกษาถึงความตั้งใจที่จะเลือกปฏิบัติหรือกระทำพฤติกรรมของเขา ถ้าสามารถวัดความตั้งใจที่จะปฏิบัติหรือกระทำพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมแล้วก็จะสามารถทำนายพฤติกรรมได้อย่างถูกต้องใกล้เคียงมากที่สุด โดย Lennon, Weber, and Henson, J. (2001) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral intention) ของผู้บริโภคเป็นตัวสะท้อนของการทำนายพฤติกรรม การซื้อหรือการใช้บริการในอนาคต สามารถใช้เป็นตัวทำนายที่เหมาะสมในการแสดงออกของพฤติกรรมนั้น หลังจากการประเมินแหล่งข้อมูลภายใน (Internal sources of information) ได้แก่ ประสบการณ์ส่วนตัว หรือการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น ซึ่งได้มาจากการรวบรวมข้อมูล การบอกเล่าปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการในองค์กรอื่นที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้บริโภค และแหล่งข้อมูลจากภายนอก (External sources of information) ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เมื่อเกิดความรู้ความเข้าใจในข้อมูลนั้นแล้ว ผู้บริโภคจะสามารถตัดสินใจได้ว่าสิ่งไหนที่พวกเขาควรจะซื้อหรือใช้บริการ โดยพฤติกรรมความตั้งใจทางบวก อาจเกิดได้จากการโฆษณา รณรงค์หรือการสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้บริโภค การตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการจึงเป็นการแสดงออกของพฤติกรรมความตั้งใจ ซึ่งมาจากพื้นฐานความสัมพันธ์ของแหล่งข้อมูลในและแหล่งข้อมูลภายนอกที่พบได้โดยทั่วไป การทำนายพฤติกรรมที่มาจากความตั้งใจจะกระทำพฤติกรรมของบุคคล หากมีความตั้งใจในระดับสูงแล้ว ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดพฤติกรรมตามที่ตั้งใจมากเช่นกัน ทั้งนี้ความตั้งใจที่จะปฏิบัติพฤติกรรมตามแผนที่กำหนดไว้เป็นจุดเริ่มต้นของการเกิดพฤติกรรมและความตั้งใจจะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม (Pender, 1996)

เพราะฉะนั้น ในด้านการท่องเที่ยวหากสามารถเข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวแล้วก็จะสามารถทำนายพฤติกรรมการกลับมาเที่ยวซ้ำในอนาคตของนักท่องเที่ยวได้อย่างแม่นยำ จากการศึกษาของ Tian (1999) ได้ให้ความเห็นว่า หากเราสามารถทราบปัจจัยที่มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมความตั้งใจของนักท่องเที่ยวในกลุ่มใดแล้วก็จะสามารถทราบพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นในอนาคตตามพฤติกรรมความตั้งใจ ทำให้องค์กรหรือหน่วยงานในแหล่งท่องเที่ยวสามารถจัดรูปแบบการบริการตามปัจจัยนั้น ๆ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เมื่อความต้องการถูกตอบสนองจะเกิดความพึงพอใจและมีพฤติกรรมความตั้งใจในทางบวก มีความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำในครั้งต่อไป และจากการศึกษาของ

Eugrino-Martin and Avila-Foucat (2005) พบว่า การกลับมาเที่ยวซ้ำ (Repeat visits) เกิดจากการที่นักท่องเที่ยวมีความสุข ความเพลิดเพลินกับการมาเที่ยว แล้วเต็มใจที่จะกลับไปเที่ยวอีกในอนาคต มีการแนะนำกลุ่มเพื่อน หรือคนรู้จักให้ไปเที่ยวเช่นเดียวกัน

นอกจากนี้การที่นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำหรือไม่กลับมาเที่ยวซ้ำนั้น อาจจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยอื่นด้วย จากการศึกษาของ Weaver and Lawton (2002 อ้างถึงใน ศุภลักษณ์ อัครางกูร, 2548) กล่าวว่า การกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในประสบการณ์การท่องเที่ยวครั้งก่อน และได้แบ่งประเภทของความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวไว้ 4 แบบ คือ

1. Latent กล่าวคือ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในประสบการณ์การท่องเที่ยวมาก แต่ไม่กลับมาเที่ยวซ้ำ เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวนั้น เป็นประสบการณ์ครั้งหนึ่งในชีวิตและไม่สามารถจะกลับไปได้อีก เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีราคาแพง

2. High กล่าวคือ นักท่องเที่ยวมีความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวในระดับสูงและกลับไปเที่ยวซ้ำเสมอ นอกจากนี้ยังเป็นผู้ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวได้อย่างดี โดยการบอกต่อถึงความประทับใจหรือสิ่งที่ดีในแหล่งท่องเที่ยวนั้น

3. Low กล่าวคือ ไม่มีความภักดีหรือมีความภักดีในระดับต่ำ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เกิดขึ้นจากความไม่พอใจในประสบการณ์ที่ได้รับจากแหล่งท่องเที่ยวและไม่คิดจะกลับไปเที่ยวซ้ำ

4. Spurious กล่าวคือ นักท่องเที่ยวกลับไปเที่ยวซ้ำด้วยเหตุผลอื่น นอกเหนือจากความพึงพอใจหรือความภักดี ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะแหล่งท่องเที่ยวเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้าที่เลือกไปเพราะเป็นความประสงค์ของลูกค้า ดังนั้น จำนวนของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้หากลดลงไปมิได้เป็นสิ่งบ่งชี้ว่าแหล่งท่องเที่ยวขาดความนิยม เพราะเป็นเพียงกลุ่มที่มาเที่ยวเพราะความสะดวกหรือเพราะความจำเป็น ไม่ใช่ความชอบของกลุ่มที่แท้จริงแต่อย่างใด

สรุปได้ว่าที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวแล้วก็จะสามารถทำนายพฤติกรรมการกลับมาเที่ยวซ้ำในอนาคตของนักท่องเที่ยวได้อย่างแม่นยำ จากการศึกษาจะเห็นว่าหากเราสามารถทราบปัจจัยที่มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมความตั้งใจของนักท่องเที่ยวในกลุ่มใดแล้วก็จะสามารถทราบพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นในอนาคตตามพฤติกรรมความตั้งใจ ทำให้องค์กรหรือหน่วยงานในแหล่งท่องเที่ยวสามารถจัดรูปแบบการบริการตามปัจจัยนั้น ๆ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เมื่อความต้องการถูกตอบสนองจะเกิดความพึงพอใจ และมีพฤติกรรมความตั้งใจในทางบวก มีความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำในครั้งต่อไป

ทฤษฎีสวนสัตว์ยุคใหม่

การดำเนินงานสวนสัตว์ในยุคปัจจุบัน นอกเหนือไปจากวัตถุประสงค์หลักเดิม ได้แก่ การเพาะขยายพันธุ์สัตว์ป่า การอนุรักษ์สัตว์ป่าอย่างยั่งยืน การเป็นศูนย์กลางการศึกษาด้านสัตว์ป่า และการเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติสำหรับประชาชนแล้ว ยังมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพิ่มเติมอีก ได้แก่ มาตรฐานด้านสวัสดิภาพสัตว์ และการเพาะขยายพันธุ์เพื่อการปล่อยสัตว์คืนสู่ธรรมชาติ จึงจะครบถ้วนกระบวนการสำหรับการเป็นสวนสัตว์ยุคใหม่ (Modern zoo) นั้นเอง (ขวัญเรือน ดวงสอาด, 2556)

วัตถุประสงค์ของสวนสัตว์ยุคใหม่ ได้แก่

1. การเพาะขยายพันธุ์สัตว์ป่าใกล้สูญพันธุ์ (Endangered species)
2. การสร้างความร่วมมือระหว่างสวนสัตว์ด้านการเพาะขยายพันธุ์เพื่อการอนุรักษ์

(Conservation breeding programmes)

3. การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในด้านสัตว์ป่าและการอนุรักษ์
4. การส่งเสริมงานวิจัยเชิงวิทยาศาสตร์ด้านสัตว์ป่า
5. การรักษามาตรฐานด้านสวัสดิภาพสัตว์ หรือที่เรียกว่า Animal welfare
6. การปล่อยสัตว์คืนสู่ธรรมชาติ การสนับสนุนการอนุรักษ์สัตว์ป่าในถิ่นอาศัย

ตามธรรมชาติ ซึ่งในแต่ละวัตถุประสงค์ สามารถยกตัวอย่างได้ดังนี้

- Breeding in Modern Zoos

1. การสร้างความร่วมมือระหว่างสวนสัตว์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสัตว์ป่า

ทั้งในและต่างประเทศ ในการจัดโปรแกรมการเพาะขยายพันธุ์ที่ต้องคำนึงถึงความหลากหลายทางพันธุกรรม (Genetic diversity)

2. สัตว์ใกล้สูญพันธุ์มีการจัดทำ Conservation breeding programme และ Studbook

- Conservation in Modern Zoos

การทำงานของสวนสัตว์ทั่วโลกที่เป็นสมาชิกของ Waza, Iucn เป็นการสร้างเครือข่ายที่กว้างขวาง ทำให้สวนสัตว์เป็นหน่วยงานที่เป็นพลังสำคัญในการส่งเสริมการอนุรักษ์สัตว์ป่าในถิ่นอาศัย

การอนุรักษ์แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

1. การอนุรักษ์นอกถิ่นอาศัย (Ex-situ) เช่น สวนสัตว์ การเพาะขยายพันธุ์ในสภาพการเพาะเลี้ยง
2. การอนุรักษ์ในถิ่นอาศัย (In-situ) เป็นการอนุรักษ์สัตว์ป่าในถิ่นอาศัยตามธรรมชาติ

ซึ่งองค์ความรู้และความชำนาญในการจัดการสัตว์ป่าในถิ่นอาศัย เช่น การกินคู่ธรรมชาติ ล้วนมาจากการจัดการในสวนสัตว์ หรือนอกถิ่นอาศัย

- Education in Modern Zoos

1. สวนสัตว์เป็นแหล่งเรียนรู้หลักด้านสัตว์ป่าที่สำคัญ นักท่องเที่ยวสามารถชม หรือเรียนรู้ด้านสัตว์ป่าจากทั่วโลกได้ที่สวนสัตว์

2. การให้ความรู้อาจเป็นแบบ Formal education ซึ่งเป็นรูปแบบป้ายข้อมูล การบอกเล่าของพนักงานเลี้ยงสัตว์ (Keeper talk) หรือเป็นแบบ Informal education ซึ่งเป็นการสื่อสารผ่านการออกแบบส่วนจัดแสดงสัตว์ การออกแบบของที่ระลึก เป็นต้น

- Research in Modern Zoos

สวนสัตว์หลายแห่งได้เปิดโอกาสให้นักวิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับสัตว์ป่าที่อยู่ในสภาพการเพาะเลี้ยง โดยเฉพาะสัตว์ป่าใกล้สูญพันธุ์ โดยข้อมูลการวิจัยที่ได้จะนำมาใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการสัตว์ป่าในสภาพการเลี้ยงให้ดีที่สุด และเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการสัตว์ป่าในธรรมชาติ

- High Standard of Animal Welfare in Modern Zoos

หมายถึง การรักษามาตรฐานในการดูแลสวัสดิภาพสัตว์และมีจริยธรรม โดยสัตว์ป่าที่อยู่ในสภาพการเพาะเลี้ยงจะต้องปราศจากทุกขเวทนา ได้แก่

1. สัตว์ต้องปราศจากความหิวและกระหาย Freedom from hunger and thirst
2. สัตว์ต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม Freedom from thermal and physical discomfort
3. สัตว์ต้องปราศจากความเจ็บป่วย การบาดเจ็บ Freedom from pain, Disease and injury
4. สัตว์สามารถแสดงพฤติกรรมตามธรรมชาติ Freedom to express normal behavior
5. สัตว์ต้องปราศจากความกลัวและความเครียด Freedom from fear and distress

นอกเหนือจากหัวข้อที่กล่าวมาข้างต้น การจัดการสวนสัตว์ยุคใหม่ ยังมีแนวทางเพิ่มเติม ได้แก่

1. แนวทางการจัดการสวนสัตว์ยุคใหม่ ประการหนึ่งที่สำคัญมาก คือ การออกแบบส่วนแสดงสัตว์ให้ใกล้เคียงธรรมชาติมากที่สุด จากอดีตการจัดแสดงสัตว์อาจเป็นเพียงการจัดแสดงสัตว์ชนิดเดียว โดยนำสัตว์มาจัดแสดงในกรงว่าง ๆ ต่อมา มีการออกแบบส่วนแสดงของสัตว์ให้ดูใกล้เคียงกับถิ่นอาศัยของสัตว์นั้น ๆ มีการเพิ่มต้นไม้ ทราย หรือวัสดุใกล้เคียงธรรมชาติเข้าไปในส่วนแสดงสัตว์เพื่อให้ดูสวยงามตามธรรมชาติ นอกเหนือไปจากการจัดแสดงสัตว์ชนิดเดียวแล้ว การออกแบบสวนสัตว์ในยุคปัจจุบันยังมีการออกแบบส่วนแสดงที่สามารถจัดแสดงสัตว์หลายชนิด

ที่อยู่ในถิ่นอาศัยเดียวกัน หรือเป็นรูปแบบ (Theme) ที่บอกเล่าเรื่องราวของพืช สัตว์ และความสัมพันธ์
ในระบบนิเวศนั้น ๆ รวมถึงวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการออกแบบส่วนแสดง
ให้สื่อความรู้ ความหมาย และความสำคัญด้านการอนุรักษ์ในถิ่นอาศัยแก่ผู้เยี่ยมชม

2. ต้องมีมาตรฐานในการดูแลสุขภาพสัตว์ที่ดี มีผู้เชี่ยวชาญในการทำงานกับสัตว์
3. อาหารของสัตว์แต่ละชนิด ต้องมีการศึกษาวิจัยให้สัตว์ได้รับอาหารที่มีโภชนาการ
เหมาะสม
4. การให้บริการอย่างทั่วถึงแก่นักท่องเที่ยวในทุกช่วงอายุและทุกสถานะ เด็ก สตรี คนชรา
หญิงตั้งครรภ์ คนพิการ เป็นต้น
5. การบริหารงานแบบคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานทางเลือก
รวมถึงการสื่อความหมายด้านการอนุรักษ์พลังงานไปยังนักท่องเที่ยว

สรุปได้ว่า สวนสัตว์เปิดเขาเขียวเป็นสวนสัตว์ยุคใหม่ โดยได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์
ของสวนสัตว์ยุคใหม่ คือ มีการเพาะขยายพันธุ์สัตว์ป่าใกล้สูญพันธุ์ สร้างความร่วมมือระหว่าง
สวนสัตว์ด้านการเพาะขยายพันธุ์เพื่อการอนุรักษ์ มีการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในด้านสัตว์ป่า
และการอนุรักษ์ การส่งเสริมงานวิจัยเชิงวิทยาศาสตร์ด้านสัตว์ป่า การรักษามาตรฐานด้านสวัสดิภาพ
สัตว์ และมีการปล่อยสัตว์คืนสู่ธรรมชาติ การสนับสนุนการอนุรักษ์สัตว์ป่าในถิ่นอาศัยตามธรรมชาติ

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ประวัติความเป็นมา

สวนสัตว์เป็นสถานที่ที่มีความผูกพันกับคนไทยมานานกว่า 60 ปี แล้ว หากจะแตกต่าง
ไปบ้าง ก็คือ จำนวนของสวนสัตว์ที่มีเพิ่มขึ้นในภูมิภาคของประเทศ และการนำเสนองานบริการ
ที่มีการผสมผสานความรู้ หลักวิชาการและศาสตร์ต่าง ๆ จนทำให้สวนสัตว์มีขีดความสามารถ
ในการใช้ประโยชน์จากสังคมมากกว่าแต่ก่อน สวนสัตว์ของรัฐให้เป็นสถานที่แห่งหนึ่ง
ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและจิตใจของประชาชนในด้านการนันทนาการและการเป็นแหล่ง
เรียนรู้แบบตลอดชีวิต และในความเป็นเลิศของการเป็นมืออาชีพที่พัฒนาความสามารถในการแข่งขัน
กับนานาประเทศจนสามารถนำมาซึ่งรายได้จากนักท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาประเทศชาติอย่างมีเกียรติ
เป็นที่ชื่นชมของคนทั่วไป การพัฒนาสวนสัตว์แบบบูรณาการ โดยยึดผู้ให้บริการเป็นสำคัญ
สวนสัตว์ที่สวยงาม ร่มรื่น มีสัตว์ที่หลากหลายชนิด สามารถสื่อความหมายของธรรมชาติและชีวิต
สัตว์ป่าเมื่อได้มาเยี่ยมชม จนเป็นที่ชื่นชอบและมาเที่ยวกัน ต้องใช้ทั้งเวลาและงบประมาณจำนวนมาก
บางครั้งอาจถึงชั่วอายุคนเราก็ว่าได้ ปัจจุบันทั่วโลกให้ความสำคัญกับสวนสัตว์และมีการสร้างสวนสัตว์
ใหม่ ๆ ขึ้นมามากกว่า 1,000 แห่ง ในเอเชีย ยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย โดยในปีหนึ่ง ๆ มีคนมาเที่ยว

สวนสัตว์กันมากกว่า 1 หน จนกล่าวได้ว่าสวนสัตว์กำลังจะเป็นปัจจัยสำคัญของชีวิตคนเราไปแล้ว การดำเนินงานให้บริการสังคมของสวนสัตว์กำลังผ่านเข้าสู่รอยต่อของวิวัฒนาการของสวนสัตว์สมัยใหม่อีกช่วงหนึ่ง โดยสามารถสัมผัสได้กับสิ่งที่เกิดขึ้นจากการหล่อหลอมเข้ากันได้ ด้วยวัฒนธรรมใหม่และการเปลี่ยนแปลงของวิถีการดำเนินชีวิตของสังคม ทั้งทางด้านพฤติกรรม ค่านิยม ระบบการปฏิรูปการศึกษา เทคโนโลยี และความต้องการที่จะปกป้องและรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในแบบยั่งยืน การดำเนินงานของสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ยังคงดำเนินการตามนโยบายหลัก 4 ประการ คือ การอนุรักษ์สัตว์ป่า การให้การศึกษา การค้นคว้าวิจัย และการเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจมาโดยตลอด ในปัจจุบันงานทุกด้านเป็นกลไกสำคัญสนับสนุนซึ่งกันและกัน กล่าวได้ว่า มีการพัฒนาเป็นรูปธรรมชัดเจนมากขึ้น สามารถนำมาใช้ประโยชน์ทางสังคมและทำให้สวนสัตว์มีคุณค่าจนเป็นที่ยอมรับ

สวนสัตว์เปิดเขาเขียว ตั้งอยู่เลขที่ 235 หมู่ที่ 7 ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี สวนสัตว์เป็นบริการสาธารณะ ซึ่งรัฐพึงดำเนินการเพื่อให้บริการแก่สังคมและประชาชนด้านต่าง ๆ ในอดีตแนวคิดในการทำสวนสัตว์จะมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนด้านนันทนาการ การพักผ่อนหย่อนใจเป็นหลัก แต่ในช่วง 2-3 ทศวรรษที่ผ่านมา ความเจริญก้าวหน้าของโลก นำมาซึ่งผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อมวลมนุษยชาติ พร้อมกับทำความเสื่อมทรามเข้ามาด้วยความเสื่อมทรามอย่างหนึ่งคือ การคุกคามชีวิตสัตว์ป่าและสิ่งแวดล้อม ซึ่งธรรมชาติสร้างสรรค์มา พลโลกเพิ่มขึ้น อาวุธมีประสิทธิภาพการทำลายสูง สารเคมีเป็นพิษถูกคิดค้นขึ้นนำมาใช้ ระบบการคมนาคมเข้าถึง ท้องถิ่นป่าอันห่างไกลได้สะดวกขึ้น ความต้องการพื้นที่เพื่อการเกษตรเพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้ช่วยส่งเสริมให้มีการทำลายป่าเขาและสัตว์ป่าลงอย่างมากมาย ปริมาณและความหลากหลายของสิ่งมีชีวิตลดจำนวนลง ในแต่ละวัน ซึ่งเราไม่สามารถจัดเก็บรวบรวมได้หมด ฉะนั้น บทบาทของสวนสัตว์ในปัจจุบัน จึงมิได้มีเพียงแต่การบริการด้านนันทนาการเท่านั้น หากจะต้องสามารถช่วยอนุรักษ์สัตว์ป่า สร้างความเข้าใจและให้ความรู้ เพื่อประชาชนจะได้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับงานอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยถือเป็นหน้าที่ประการหนึ่งด้วย

สวนสัตว์เมื่อวันก่อน

นับจากวันนี้ย้อนหลังไปเป็นเวลา 100 กว่าปีที่ “สวนสัตว์” หรือ “ZOOW” ได้พัฒนาขึ้นมาจนเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งหากพิจารณาแล้วจะเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นความต้องการของมนุษย์โดยแท้ ซึ่งให้ความสำคัญและช่วยกันสืบทอดแนวความคิดที่ดีนี้มา โดยตลอดกล่าวกันว่า ในอดีตสัตว์ป่าหลายชนิดได้รับความสนใจและถูกรวบรวมกักไว้ที่เลี้ยงจากที่เป็นอยู่ในธรรมชาติ ด้วยลักษณะเฉพาะของสัตว์นั้น ทำให้ประชาชนอยากเห็น และศึกษาเปรียบเทียบมากขึ้น แต่ด้วยวิชาการทางด้านการจัดการเลี้ยงสัตว์ป่ายังไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร สัตว์ป่าจึงมีชีวิตอยู่ได้

ในที่เลี้ยงเพียงช่วงระยะเวลาสั้น ๆ เมื่อสัตว์ตายไปก็หามาใหม่ด้วยการจับมาจากธรรมชาติโดยตรง หลายชีวิตได้สูญเสียชีวิตไปกับเหตุการณ์นี้มาไม่น้อยกว่าจะถึงวันนี้

สวนสัตว์สมัยใหม่

องค์ประกอบร่วมของการดำเนินกิจการสวนสัตว์สมัยใหม่ที่ประสบความสำเร็จ ไม่ได้เกิดขึ้นง่ายนัก เพราะว่ามีเป้าหมายของการอำนวยความสะดวกประโยชน์ให้แก่สังคมมากขึ้น ซึ่งนอกจากสวนสัตว์จะมีศักยภาพในการจัดให้มีการแสดงสัตว์จากทั่วทุกมุมโลกแล้ว ยังจะต้องเพิ่มสาระความรู้เกี่ยวกับสัตว์ชนิดนั้นด้วย สวนสัตว์ ๆ จะต้องมีความลงทุนจำนวนมากในการดำเนินงานศึกษาวิจัยสิ่งเหล่านี้ ซึ่งควรที่จะได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากองค์กรทุกองค์กร สวนสัตว์ ๆ จะมีความก้าวหน้ามากขึ้น ในฐานะหน่วยงานผู้รณรงค์ในการอนุรักษ์สัตว์ป่าและธรรมชาติ ต้องคิดเสมอว่าทำอย่างไรสัตว์ป่าจะไม่สูญพันธุ์ไป ความเป็นอยู่ที่ดีในสวนสัตว์ และมีอายุยืนมากกว่าที่เป็นอยู่ในธรรมชาติ สวนสัตว์จำนวนมากทั่วทุกประเทศมีการรวมกลุ่มแลกเปลี่ยนถ่ายทอดวิทยาการ แก่กัน นักเรียน นิสิต นักศึกษาจากสถาบันต่าง ๆ มีโอกาสมากขึ้นที่จะมาเที่ยว พร้อม ๆ กับการมาศึกษาหาความรู้ ทั้งในส่วนแสดงสัตว์และศูนย์บริการข้อมูล ความรู้ที่สวนสัตว์จัดไว้ให้เฉพาะ

สวนสัตว์เปิดเขาเขียว วันนี้

คือ หน่วยงานที่มีบทบาทในสังคมมากขึ้น สวนสัตว์ ๆ จะเป็นทั้งธนาคารสัตว์ป่าหายาก เป็นสถานการศึกษาและวิจัย ส่วนจำลองและห้องปฏิบัติการทางธรรมชาติ ซึ่งควรแก่การศึกษา และพักผ่อนยิ่งนัก โดยเฉพาะภายใต้สถานการณ์ภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยมีผลอย่างมากต่อสถานภาพของการนำทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่ามาใช้ประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรัฐควรจะต้องเอาใจใส่ดูแล การใช้ประโยชน์นี้ให้ถูกต้อง รวมตลอดทั้งความต้องการด้านการพัฒนาจิตใจของประชาชน ที่จะต้องเผชิญกับความบีบคั้นทางสังคมในภาวะเช่นนี้ ฉะนั้น ในฐานะหน่วยงานภาครัฐจึงมุ่งหวังที่จะมีโอกาสในการรับใช้สังคม สามารถช่วยฟื้นฟูสภาพจิตใจของประชาชนที่ดีขึ้นได้ ในด้านการเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ โดยในโครงการพัฒนาสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ระยะที่ 2 ได้มีการปรับปรุงงานบริการและสถานที่ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนมากขึ้น

ความเป็นมา

องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจที่ขึ้นกับสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เริ่มก่อตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การสวนสัตว์ พ.ศ. 2497 ในช่วงแรกหลังจากการก่อตั้งองค์การสวนสัตว์เป็นต้นมา องค์การสวนสัตว์มีสวนสัตว์เพียงแห่งเดียว คือ สวนสัตว์ดุสิต (เขาดินวนา) การก่อตั้งสวนสัตว์ดุสิตต้องประสบการขาดทุน ในช่วงสิบปีแรก แต่ต่อมาก็สามารถให้บริการประชาชนสนองนโยบายรัฐบาลได้ดี อย่างมีประสิทธิภาพพอสมควร จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นตลอดมา จนกระทั่งองค์การสวนสัตว์

ได้จัดตั้งสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2517 และสวนสัตว์เชียงใหม่ เมื่อ พ.ศ. 2520 ปัจจุบันองค์การสวนสัตว์ได้จัดสร้างโครงการสวนสัตว์นครราชสีมา และโครงการสวนสัตว์สงขลา เมื่อ พ.ศ. 2534

ในปี พ.ศ. 2512 คณะกรรมการองค์การสวนสัตว์ได้พิจารณาเห็นว่า สวนสัตว์คูสิต มีพื้นที่น้อย แต่ปริมาณสัตว์มากเกินสมควร ทำให้สัตว์อยู่กันอย่างหนาแน่น แออัด ในสิ่งแวดล้อมที่ผิดไปจากธรรมชาติ จึงเป็นผลให้การขยายพันธุ์ของสัตว์ป่าเป็นไปได้ช้า สัตว์ป่าที่หายากบางชนิดไม่มีการขยายพันธุ์เลย จึงมีมติรับหลักการใช้พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติเขาเขียว และเขาชมภู่ จังหวัดชลบุรี เพื่อดำเนินการสร้างสวนสัตว์เปิดเขาเขียว โดยทางองค์การได้ส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการสำรวจร่วมกับเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ และได้รับอนุญาตให้ดำเนินการในปี พ.ศ. 2516

ปี พ.ศ. 2517 องค์การสวนสัตว์ได้เริ่มดำเนินการปรับปรุงสถานที่ฟื้นฟูสภาพป่าก่อสร้างอาคารต่าง ๆ ของสวนสัตว์เปิดเขาเขียวและได้ระบายสัตว์จากสวนสัตว์คูสิตมาปล่อยเลี้ยงให้อยู่ในสภาพที่ใกล้เคียงธรรมชาติในพื้นที่ 500 ไร่ จำนวน 10 ตัว คือ เก้ง กวางดาว เนื้อทราย และกวางป่า และได้เริ่มเปิดให้ประชาชนเข้าชมเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2521 และในปี พ.ศ. 2527 องค์การสวนสัตว์ได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ขยายเนื้อที่ดำเนินการของสวนสัตว์เพิ่มขึ้นอีก 2,500 ไร่ ซึ่งพื้นที่ส่วนขยายเพิ่มนี้เป็นเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวและเขาชมภู่ รวมพื้นที่ดำเนินการ 3,000 ไร่

ปี พ.ศ. 2535 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้มีการจัดทำโครงการพัฒนาสวนสัตว์เปิดเขาเขียวเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สังคมอย่างกว้างขวางมากขึ้น มีระยะเวลาดำเนินงานรวม 5 ปี งบประมาณทั้งสิ้น 589.062 ล้านบาท พร้อมกันนี้ได้รับการขยายพื้นที่เพิ่มขึ้น อีก 2,000 ไร่ รวมพื้นที่เป็น 5,000 ไร่

วัตถุประสงค์การจัดตั้งสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

1. เพื่อดำเนินงานด้านการเลี้ยงและสงวนพันธุ์สัตว์ รวมทั้งสร้างสมดุลย์ทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อันจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ
2. เพื่อบริการด้านการศึกษา-วิจัย การนันทนาการ การพัฒนาจิตใจประชาชนเยาวชน ให้ตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
3. เพื่อพัฒนาสวนสัตว์เปิดเขาเขียวให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวย้อนหลัง 4 ปี (สวนสัตว์เปิดเขาเขียว, 2559)

ปีงบประมาณ	ผู้ใหญ่	เด็ก	ต่างชาติ	ไนท์ซาฟารี	นักศึกษา/ ครู/ ทหาร/ ตำรวจ	เพื่อสังคม	รวมทั้งสิ้น
2556	735,221	139,789	35,968	8,119	19,599	208,900	1,147,596
2557	732,413	144,865	27,038	6,193	18,225	190,000	1,118,734
2558	724,384	147,068	23,614	3,939	20,616	165,000	1,084,621
2559	710,220	132,377	20,889	4,358	20,417	217,944	1,106,205
รวม	2,837,600	567,229	103,836	35,467	76,418	692,556	4,299,822

ตารางที่ 2 จำนวนสัตว์ที่มีในสวนสัตว์ ข้อมูลถึงปี 2559 (สวนสัตว์เปิดเขาเขียว, 2559)

ปีงบประมาณ	สัตว์เลี้ยงลูก ด้วยนม		สัตว์ปีก		สัตว์ เลื้อยคลาน		สัตว์น้ำ		สัตว์ สะเทินน้ำ สะเทินบก		รวมทั้งสิ้น (ตัว)	รวมทั้งสิ้น (ชนิด)
	จำนวน	ชนิด	จำนวน	ชนิด	จำนวน	ชนิด	จำนวน	ชนิด	จำนวน	ชนิด		
	ตัว	สัตว์	ตัว	สัตว์	ตัว	สัตว์	ตัว	สัตว์	ตัว	สัตว์		
2554	726	90	1,257	112	209	49	-	-	1	1	2,193	262
2555	788	94	1,265	119	184	42	-	-	1	1	2,238	256
2556	795	99	1,229	115	172	41	-	-	1	1	2,197	256
2557	780	99	1,166	110	164	40	-	-	1	1	2,111	250
2558	767	98	1,160	106	160	39	-	-	1	1	2,088	244
2559	778	97	1,154	104	159	38	-	-	1	1	2,092	240

สินค้าและบริการ

1. Zoo & Park แหล่งพักผ่อนและสาระความรู้ด้านสัตว์ป่า

พื้นที่สวนสัตว์เปิดกว่า 1,500 ไร่

พื้นที่พักผ่อน สำหรับครอบครัว 500 ไร่

พื้นที่ศึกษาเรียนรู้ กว่า 3,000 ไร่ เป็นศูนย์อนุรักษ์วิจัย ด้านสัตว์ป่า ระดับสากล

ศูนย์อนุรักษ์พัฒนาทรัพยากรภาคตะวันออก เพื่อการเรียนรู้การอนุรักษ์ทรัพยากร ในพระราชดำริ ฯ

2. พื้นที่บริการสำหรับหมู่คณะที่ใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สันตนาการ สร้างสรรค์การทำงานเป็นทีม

เลี้ยงสังสรรค์ จัดงานชุมนุม

ศูนย์ฝึกอบรมสัมมนาและที่พักและรีสอร์ท ธรรมชาติและ การเรียนรู้ในห้องเรียน

กิจกรรมผจญภัยธรรมชาติ

ผลิตภัณฑ์และบริการภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี เป็นสวนสัตว์แห่งแรกของประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสมาคมสวนสัตว์และพิพิธภัณฑสถานสัตว์น้ำโลก เป็นอาณาจักรแห่งสัตว์ป่านานาชนิดจากทั่วทุกมุมโลก บนเนื้อที่กว่า 5,000 ไร่ ด้วยความเป็นธรรมชาติของป่าที่สมบูรณ์ที่สุด เปิดบริการให้กับประชาชนทั่วไปได้สัมผัสกับสัตว์ป่าอย่างใกล้ชิด ด้วยการท่องเที่ยวชมธรรมชาติและสัตว์ป่านานาชนิด สัมผัสสัตว์ป่าอย่างใกล้ชิด โดยการให้อาหารสัตว์ป่า ป้อนอาหารละมั่ง ยีราฟ แรดขาว นกกระเจอกเทศ ลงแพ้อาหารลิเมอร์ ฯลฯ

ส่วนแสดงสำคัญที่นักท่องเที่ยว ห้ามพลาดชม

1. แอฟริกัน สวันนา

อาณาจักรทุ่งหญ้า แอฟริกัน สวันนา ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวด้วยการรวบรวมสัตว์แอฟริกาไว้จำนวนมาก โดดเด่นด้วยการป้อนอาหารยีราฟอย่างใกล้ชิด สัมผัสและเรียนรู้กับแรดขาว ชมครอบครัวสิงโตขาวที่อยู่รวมกันฝูงใหญ่ที่สุดในเมืองไทย ถึง 7 ตัว และสมาชิกอื่น ๆ เช่น ม้าลาย นกกระเจอกเทศ ออริกซ์ สปริงบ็อกซ์ วิลด์เดอ์บีส นกกระเรียนหงอนฟู ฯลฯ



ภาพที่ 2 แอฟริกัน สวันนา

2. ลิเมอร์ ไอส์แลนด์ (มาดากัสการ์)

ส่วนจัดแสดงพิเศษที่เป็นตัวแทนสัตว์ป่าจาก เกาะมาดากัสการ์ เกาะลิกลับแห่งมหาสมุทรอินเดียที่มีความหลากหลายทางชีวภาพน่ามหัศจรรย์ นั่งเปลอยน้ำ ข้ามเกาะสัมผัสฝูงลิเมอร์หางแหวน นับสิบตัว ประสบการณ์ใหม่ที่หาได้จากที่นี่เพียงที่เดียวเท่านั้น



ภาพที่ 3 ลิเมอร์ ไอส์แลนด์ (มาดากัสการ์)

3. เพนกวินพาเหรด

เพนกวิน ฮัมโบลต์ ฝูงใหญ่ เดินขบวนพาเหรดออกมาให้นักท่องเที่ยวได้ชมอย่างใกล้ชิด สนุกสนานกับความน่ารักของนกบินไม่ได้แห่งท้องทะเล



ภาพที่ 4 เพนกวินพาเหรด

4. Flying parade

นกกาบบัวและนกกระทง นกน้ำขนาดใหญ่ที่อยู่ในแหล่งธรรมชาติหาชมได้ยากยิ่ง แต่ในพื้นที่สวนพฤกษศาสตร์ภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียวจะได้เห็นฝูงนกนับร้อย ๆ ตัว โฉบบินข้ามอ่างเก็บน้ำ แปรขบวนบินเหนือ่านฟ้าเขาเขียวอย่างสวยงาม



ภาพที่ 5 Flying parade

5. Wildlife wonder land

โลกใหม่ที่นำมหัสจรรย์จากสัตว์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวจากทุกทวีป ทั่วโลก อาทิ ค่างห้ำสีจากเวียดนาม โคอาล่าจากออสเตรเลีย ตัวกินมดยักษ์ จากอเมริกาใต้ นากเล็กเล็บสั้นจากไทย ฮิปโปแคระ จากแอฟริกาตะวันตก (เซียร่า ลีโอน ไลบีเรีย ไอเวรี โคสต์) แมวน้ำเคปเฟอร์ซีล (แอฟริกาใต้) ด้วยห้องจัดแสดงที่ชมได้หลากหลายมิติ



ภาพที่ 6 Wildlife wonder land

6. กรงนกใหญ่

ส่วนแสดงในประวัติศาสตร์ของสวนสัตว์เปิดเขาเขียวที่สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เสด็จพระราชดำเนินเปิดอย่างเป็นทางการ เมื่อปี พ.ศ. 2526 แหล่งชมนก ในธรรมชาติมากกว่า 100 ชนิด ท่ามกลางบรรยากาศร่มรื่นสวยงาม



ภาพที่ 7 กรงนกใหญ่

7. หุบเสือป่า

ศูนย์รวมอาณาจักรนักร้องที่มีสายพันธุ์เสือและแมวป่ามากกว่า 15 ชนิดพันธุ์ อาทิ เสือโคร่งขาว สิงโต จากัวร์ เสือดำ เสือดาว แมวป่า เสือไฟ เสือลายเมฆ เสือโคร่งไซบีเรีย เบงกอล



ภาพที่ 8 หุบเสือป่า

8. เส้นทางเดินชม ฮิปโปโปแตมัส 360 องศา

บึงน้ำขนาดใหญ่ที่จัดแสดงฮิปโปโปแตมัสได้อย่างเป็นธรรมชาติสวยงาม



ภาพที่ 9 เส้นทางเดินชมฮิปโปโปแตมัส 360 องศา

9. Elephant learning station

ส่วนแสดงช้างที่แสดงให้เห็นถึงความผูกพันระหว่างคนกับช้างได้อย่างชัดเจนทีเดียว ในประเทศไทยที่นักท่องเที่ยวจะได้เห็นอริยาบถของช้างขณะอยู่ใต้น้ำผ่านห้องกระจกขนาดใหญ่ที่สุดในโลก (30 เมตร)



ภาพที่ 10 Elephant learning station

10. Journey to the jungle

การแสดงชุดนี้ สร้างจากพฤติกรรมธรรมชาติของสัตว์ป่าที่กำหนดคุณลักษณะการออกล่าอาหารในธรรมชาติมาเป็นเรื่อนำมหัศจรรย์ที่สัตว์ทุกชนิดสามารถจัดแสดงตามลำดับได้ โดยไม่ต้องมีคนควบคุม



ภาพที่ 11 Journey to the jungle

11. Animal presentation

การเรียนรู้เรื่องราวของสัตว์ป่าน่ารักหลายประเภทผ่านการฝึกจากผู้ควบคุม น่ารัก สนุกสนาน เรียนรู้ไปพร้อม ๆ กัน



ภาพที่ 12 Animal presentation

12. Khao Kheow night safari

สวนสัตว์ในเวลากลางคืนที่ได้บรรยากาศที่แตกต่างบนเส้นทางธรรมชาติรอบสวนสัตว์ กว่า 7 กิโลเมตร ทั้งสัตว์ที่อาศัยในธรรมชาติและในส่วนจัดแสดง



ภาพที่ 13 Khao Kheow night safari

ศักยภาพการให้บริการพื้นฐาน

1. สัตว์ป่าให้ชมเพื่อความเพลิดเพลินและการหาความรู้ 300 ชนิด

ส่วนแสดงสัตว์ภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียวที่เปิดให้บริการนักท่องเที่ยว มีทั้งหมด 36 ส่วนแสดง ดังนี้

1.1 ส่วนแสดงสัตว์ที่คนพิการสามารถเข้าชมได้ มีจำนวน 33 ส่วนแสดง ได้แก่

1.1.1 ส่วนแสดงค่างห้าสี

1.1.2 ส่วนแสดงชะนี

1.1.3 ส่วนแสดงละมั่ง

1.1.4 ส่วนแสดงกลุ่มลิง Primates

1.1.5 ส่วนแสดง Zoo kids zone

1.1.6 ส่วนแสดงแก๊งเผือก

1.1.7 ส่วนแสดงฮิปโปโปแตมัส

1.1.8 ส่วนแสดงฮิปโปโปแตมัส บริเวณอ่างเก็บน้ำศาลาวันเสด็จ

1.1.9 ส่วนแสดงแอฟริกา

1.1.10 ส่วนแสดงหมี

1.1.11 ส่วนแสดงตัวกินมด

1.1.12 ส่วนแสดงไฮยีน่า

1.1.13 ส่วนแสดงสิงโตขาว

1.1.14 ส่วนแสดงเขานก โชนด้านล่าง

1.1.15 ส่วนแสดงกรงนกใหญ่

1.1.16 ส่วนแสดงจระเข้

1.1.17 ส่วนแสดงเลียงผา

1.1.18 ส่วนแสดงแพะภูเขา

1.1.19 ส่วนแสดงช้างเอเชีย

1.1.20 ส่วนแสดงออสเตรเลีย

1.1.21 ส่วนแสดงวัวพันธุ์ผสมและหมูป่า

1.1.22 ส่วนแสดงวัวแดง

1.1.23 ส่วนแสดงกระทิง

1.1.24 ส่วนแสดงมหัศจรรย์สัตว์โลก

1.1.25 ฟาร์มแกะ (Sheep farm)

- 1.1.26 ส่วนแสดงหมึขอ บริเวณสัตว์หากินกลางคืน
- 1.1.27 ส่วนกว้างเอเชีย
- 1.1.28 ส่วนแสดงสมเสร็จ บริเวณทางขึ้นศูนย์ฝึกอบรม
- 1.1.29 ส่วนแสดงสมเสร็จ บริเวณอ่างเก็บน้ำสวนพฤกษศาสตร์
- 1.1.30 ส่วนแสดง 17 กรง
- 1.1.31 ส่วนแสดงหุบเสือป่า
- 1.1.32 ส่วนแสดงฟลามิงโก
- 1.1.33 ส่วนแสดงแพนด้าแดง
- 1.2 ส่วนแสดงสัตว์ที่คนพิการและผู้สูงอายุ ไม่สามารถเข้าชมได้จำนวน 3 ส่วนแสดง ได้แก่
 - 1.2.1 ส่วนแสดงงูเหลือม
 - 1.2.2 ส่วนแสดงเขานก ไชนด้านบน
 - 1.2.3 ส่วนแสดงตระกูลลิงใหญ่
- 1.3 ส่วนแสดงสัตว์ที่เปิดให้บริการใหม่ปี 2559 จำนวน 1 ส่วนแสดง ได้แก่
 - 1.3.1 ส่วนแสดงช้างเอเชีย และห้องจัดแสดงช้างไต้หวัน
- 1.4 ส่วนแสดงสัตว์ที่ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จ ยังไม่ได้นำสัตว์เข้าส่วนแสดง จำนวน 3 ส่วนแสดง ได้แก่
 - 1.4.1 ส่วนแสดงลิงอูรังอุตัง บริเวณเกาะอ่างเก็บน้ำสวนพฤกษศาสตร์
 - 1.4.2 ส่วนแสดงเสือลายเมฆ ความงามของผู้ล่าแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
 - 1.4.3 ส่วนแสดงเสือโคร่งและอาคารอนุบาลลูกสัตว์ตระกูลเสือ
- 1.5 ส่วนแสดงสัตว์อยู่ระหว่างดำเนินการก่อสร้างในปีงบประมาณ 2559 จำนวน 1 ส่วนแสดง ได้แก่
 - 1.5.1 ปรับปรุงส่วนแสดงสัตว์ตระกูลลิง
- 2. ห้องน้ำ ห้องสุขาที่สะอาด
 - ห้องสุขาที่เปิดให้บริการนักท่องเที่ยวภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ตารางที่ 3 จุดให้บริการห้องสุขา

จุดให้บริการห้องสุขา	สุขาชาย		สุขาหญิง	สุขา คนพิการ
	ห้องสุขา	โถปัสสาวะ		
1. ห้องสุขาประตูทางเข้าจำหน่ายบัตร	3 ห้อง	13 โถ	8 ห้อง	4 ห้อง
2. ห้องสุขาศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	5 ห้อง	5 โถ	7 ห้อง	1 ห้อง
3. ห้องสุขาร้านอาหารสวนสัตว์เด็ก 1	5 ห้อง	3 โถ	8 ห้อง	1 ห้อง
4. ห้องสุขาส่วนแสดงละคร	3 ห้อง	3 โถ	3 ห้อง	1 ห้อง
5. ห้องสุขาโซนนก	2 ห้อง	6 โถ	4 ห้อง	1 ห้อง
6. ห้องสุขาบุษบง 1	1 ห้อง	3 โถ	2 ห้อง	1 ห้อง
7. ห้องสุขาบุษบง 2	4 ห้อง	6 โถ	6 ห้อง	1 ห้อง
8. ห้องสุขาส่วนแสดงแอฟริกา	1 ห้อง	2 โถ	2 ห้อง	1 ห้อง
9. ห้องสุขาอาคารยีราฟ (ระเบียบบริการ)	2 ห้อง	3 โถ	3 ห้อง	1 ห้อง
10. ห้องสุขาเขานก	2 ห้อง	4 โถ	4 ห้อง	1 ห้อง
11. ห้องสุขาลานจอดรถทรงนกใหญ่	4 ห้อง	10 โถ	4 ห้อง	2 ห้อง
12. ห้องสุขาลานเวทีเอนกประสงค์	3 ห้อง	10 โถ	8 ห้อง	-
13. ห้องสุขาลานจอดรถส่วนแสดงช้าง 2 ชั้น	4 ห้อง	4 โถ	9 ห้อง	1 ห้อง
14. ห้องสุขาลานจอดรถส่วนแสดงมหัศจรรย์สัตว์โลก	4 ห้อง	10 โถ	8 ห้อง	-
15. ห้องสุขาศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนพฤกษศาสตร์	5 ห้อง	5 โถ	5 ห้อง	2 ห้อง
16. ห้องสุขาโชว์พาเหรดคนกบแก้ว	1 ห้อง	1 โถ	1 ห้อง	-
17. ห้องสุขาน้ำตกเขาเขียว	2 ห้อง	3 โถ	3 ห้อง	-
18. ห้องสุขาโชว์ Journey to the jungle	4 ห้อง	6 โถ	6 ห้อง	1 ห้อง
19. ห้องสุขาหุบเสือป่า	1 ห้อง	3 โถ	2 ห้อง	1 ห้อง
รวม	56 ห้อง	100 โถ	93 ห้อง	20 ห้อง

3. ร้านอาหาร และที่นั่งรับประทานอาหาร (Picnic)

3.1 ร้านอาหาร 2 แห่ง

3.2 จุดจำหน่ายขนมและเครื่องดื่ม (Kiosk) 10 จุด

- 3.3 ร้านมินิมาร์ท สะดวกซื้อ 1 แห่ง
4. ร้านจำหน่ายของที่ระลึก 3 ร้าน
5. อินเทอร์เน็ตสาธารณะ (Free wifi) 4 จุด
 - 5.1 บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว
 - 5.2 บริเวณอาคารศูนย์อนุรักษ์
 - 5.3 บริเวณอาคารสัตววิทยา
 - 5.4 บริเวณเกาะลิเมอร์
6. รถพ่วง จำนวน 10 ขบวน (ขบวนละ 45 ที่นั่ง)
7. รถกอล์ฟ
 - 7.1 รถกอล์ฟ 4 ที่นั่ง จำนวน 150 คัน
 - 7.2 รถกอล์ฟ 4 ที่นั่ง จำนวน 15 คัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครือวัลย์ ทปนวัชร (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา ในด้านต่าง ๆ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา ตามตัวแปรต่าง ๆ (3) เพื่อประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการด้านต่าง ๆ ตัวแปรที่ใช้ คือ ด้านการจัดแสดงสัตว์ ด้านการจัดอาคารสถานที่นอกเหนือคอกสัตว์ ด้านการประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยว จำนวน 800 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น 0.93 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา ในด้านการจัดแสดงสัตว์ อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา ในด้านการจัดอาคารสถานที่นอกเหนือคอกสัตว์ อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา ในด้านการประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง

สาริน อัสวเหมะ โรจน (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว ในประเทศของนักท่องเที่ยวไทยที่มาเที่ยวในจังหวัดชลบุรี พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับลักษณะของกลุ่ม ขนาดของกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลการเดินทางมาท่องเที่ยว และความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญ รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ช่วงเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยว และความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญ สำหรับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์จากสื่อมีผลต่อจนความถี่ในการรับรู้ข้อมูล มีความสัมพันธ์กับลักษณะของกลุ่ม ขนาดของกลุ่ม เหตุผลในการเดินทางมาท่องเที่ยว ช่วงเวลา ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยว และสถานที่ที่ต้องการเดินทาง มาท่องเที่ยว

เบญจมาศ ประยูรหงษ์ (2549) ได้ศึกษา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา ปัจจุบัน และลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยว ชาวไทยที่เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น 0.93 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว สวนสัตว์ดุสิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตโดยรวม ไม่แตกต่างกัน 3) นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวม ไม่แตกต่างกัน 5) นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีภูมิลำเนาปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 6) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทาง มาท่องเที่ยวสวนสัตว์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ญาณิศา ดันศิรินาถกุล (2551) ได้ศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมทางเลือกเที่ยวชม สวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีของนักท่องเที่ยว 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

เที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในท่าซาฟารี และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเต็มใจจ่ายของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในท่าซาฟารี ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิซึ่งได้มาจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ จำนวน 300 ราย ซึ่งเลือกมาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ และใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในท่าซาฟารี พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในท่าซาฟารีเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ นิยมมาท่องเที่ยวกับครอบครัวและญาติ การมาเที่ยวครั้งนี้เป็นการเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัว นิยมมาท่องเที่ยวในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ และส่วนใหญ่รู้จักสวนสัตว์เชียงใหม่ในท่าซาฟารีผ่านคำแนะนำจากบุคคลต่าง ๆ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในท่าซาฟารี ในส่วนของปัจจัยที่ควบคุมได้ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยว ซึ่งใช้การเรียงอันดับความสำคัญของปัจจัยในการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งสำหรับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์นั้น ทุกกลุ่มค่าใช้จ่ายจะให้ความสำคัญในสถานที่ท่องเที่ยวมีบรรยากาศดี สวยงาม มีแสงสีที่ตื่นตาตื่นใจ ยกเว้นกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 200 บาท ซึ่งให้ความสำคัญในด้านการมีสัตว์หลายประเภทนำเข้ามาจากต่างประเทศและที่อื่น ไม่มีผลการทดสอบความสัมพันธ์ในส่วนของปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ โดยใช้ไคสแควร์ พบว่า อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในท่าซาฟารี ผลการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในท่าซาฟารี พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ควบคุมได้ อยู่ในระดับปานกลาง และนักท่องเที่ยวส่วนมากมีความเห็นว่าราคาค่าเข้าชมที่เก็บในปัจจุบันไม่เหมาะสม รวมทั้งมีมูลค่าความเต็มใจที่จะจ่ายเฉลี่ยเท่ากับ 211.50 บาท

ปวีณา ทวีวงศ์โอพาร (2552) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการหาค่า จากตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความ

เชื่อมั่น 95% ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเชื่อถือได้จำนวน 400 คน ซึ่งใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการมาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน และนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มียรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

ผลการศึกษาลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อพักผ่อน เดินทางมาท่องเที่ยว 2-5 คน โดยมาท่องเที่ยวกับเพื่อน เดินทางมาท่องเที่ยวโดยใช้รถยนต์ส่วนบุคคล เคยเดินทางมาเที่ยวแล้ว 2-4 ครั้ง เดินทางมาท่องเที่ยววันเดียว และนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวต่อครั้งต่ำกว่า 1,000 บาท ส่วนเรื่องแหล่งข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวจากบุคคลใกล้ชิดหรือคนรู้จัก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยทางด้าน โบราณสถานและสภาพแวดล้อม ด้านการคมนาคม ด้านบทบาทของรัฐ ได้รับความพึงพอใจจากการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนปัจจัยด้านราคาสินค้าและบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านของที่ระลึก ด้านการบริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้าน โบราณสถาน และสภาพแวดล้อมมากที่สุด และได้รับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยน้อยที่สุด

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ และสถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ได้รับความพึงพอใจจากการมาท่องเที่ยวที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้าน โบราณสถาน

และสิ่งแวดลอม ราคาสินค้าและบริการ การคมนาคม ความปลอดภัย การบริการ ของที่ระลึก และบทบาทของภาครัฐแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เช่น วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว รูปแบบการมาท่องเที่ยว พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ระยะเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยว ต่อครั้ง และแหล่งข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในด้านโบราณสถานและสิ่งแวดลอม ราคาสินค้าและบริการ การคมนาคม ความปลอดภัย การบริการ ของที่ระลึก และบทบาทของภาครัฐแตกต่างกัน

ทัศนาศึกษา เกื้อเส็ง, เยาวดี ศรีราม และวิจิต บัวปรอท (2555) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดลอมในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ การเปรียบเทียบ ปัจจัยส่วนบุคคล และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดลอมในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว จังหวัดปัตตานี โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวัง และความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมน้ำตกทรายขาว จำนวน 322 ราย แล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมน้ำตกทรายขาว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 15-24 ปี ศาสนาอิสลาม มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และส่วนมากเป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีรายได้น้อยกว่า 3,000 บาท ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดปัตตานีมากที่สุด รองลงมา คือ ยะลา และนราธิวาส นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดลอม ในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาวโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจอย่างมากต่อการจัดสภาพด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดลอม และด้านสิ่งดึงดูดใจ ผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา ไม่มีผลแต่อย่างใดต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดลอมในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดลอม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดลอม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย พบว่า ความคาดหวัง
กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกทั้ง 5 ด้าน
ตัวแปรสถิติที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4 สรุปผลองค์ประกอบของการศึกษาความพึงพอใจจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ	สาริน	เครือข่าย	เบญจมาศ	ญาติตา	ปวีณา	ทัศน
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	/	/	/		/	/
สะดวก						
ด้านการจัดอาคารสถานที่นอกเหนือ คอกสัตว์		/				
ด้านการประชาสัมพันธ์และข้อมูล ข่าวสาร	/	/			/	
ด้านผลิตภัณฑ์และส่งเสริมการตลาด	/			/	/	
ด้านบริการและบุคลากร การสร้างและนำเสนอลักษณะ กายภาพ	/		/	/	/	
ด้านการจัดการและดำเนินงาน	/		/			
ด้านกิจกรรมนันทนาการ สิ่งดึงดูดใจ	/		/			/
ด้านสภาพแวดล้อม และส่วนจัดแสดงสัตว์	/		/			/
ด้านทั่วไปและการคมนาคม	/				/	/
ด้านความหนาแน่น ด้านธุรกิจการขายสินค้า	/				/	
ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย					/	/

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (2) ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน ลักษณะการเดินทาง รูปแบบการมาเที่ยวชม จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว และช่วงวันที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมเอกสารจากงานวิจัยต่าง ๆ แนวคิด ทฤษฎี แนวทางการพัฒนา เพื่อจัดทำเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ได้มาซึ่งข้อมูล และการศึกษาจากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในปี พ.ศ. 2560

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว โดยอ้างอิงสถิติจากผู้ให้บริการ ปี 2560 จำนวนทั้งสิ้น 21,273 คน/ 1 สัปดาห์ (สวนสัตว์เปิดเขาเขียว, 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95% และให้มีความผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรการคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน นันทวัน อินทชาติ, 2559, หน้า 4-13) ดังนี้

กำหนดให้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} n &= \frac{21,273}{1 + (21,273)(0.05)^2} \\ &= 392.62 \end{aligned}$$

ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่นำมาอ้างอิงได้สูงขึ้น ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ด้วยวิธี โควต้า จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยวในแต่ละช่วงวัน ดังนี้ กลุ่มของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) จำนวน 175 ตัวอย่าง กลุ่มนักท่องเที่ยววันสุดสัปดาห์ (เสาร์ อาทิตย์) จำนวน 175 ตัวอย่าง และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในท่าซาฟารี จำนวน 50 ตัวอย่าง โดยเก็บรวบรวมจนครบ 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการแปลผล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้ คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ให้เลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่อาศัย ในปัจจุบัน ความนิยมท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยว
2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ให้เลือกตอบ จำนวน 11 ข้อ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับจำนวนครั้งในการมาเที่ยว ลักษณะการเดินทาง เดินทางมาด้วยพาหนะ เส้นทาง ช่วงวัน รูปแบบการมาเที่ยวชม ที่พักภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว วัตถุประสงค์ในการเดินทางไปท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสวนสัตว์เปิดเขาเขียว การเยี่ยมชมจุดแสดงและความประทับใจในการแสดงภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จะใช้บริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว มีลักษณะคำถามแบบ Rating scale 5 ระดับ เกณฑ์ในการให้คะแนนระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ

โดยมีข้อคำถาม 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านระบบการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 5 ข้อ ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว จำนวน 2 ข้อ ด้านแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 4 ข้อ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 9 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548)

ระดับความสำคัญ	ระดับคะแนน
พึงพอใจมากที่สุด ให้คะแนน	5
พึงพอใจมาก ให้คะแนน	4
พึงพอใจปานกลาง ให้คะแนน	3
พึงพอใจน้อย ให้คะแนน	2
พึงพอใจน้อยที่สุด ให้คะแนน	1

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับ จากช่วงค่าเฉลี่ย

(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พึงพอใจน้อยที่สุด

4. ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการปรับปรุงเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียว กิจกรรมที่ควรเพิ่มในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว โปรโมชัน ราคาบัตรราคาค่าเช่ารถกอล์ฟ

5. การกลับมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี โดยมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบ จำนวน 1 ข้อ

การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการเก็บข้อมูลไปทำการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามในการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ

ในด้านการสร้างเครื่องมือ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหาและโครงสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถาม และสามารถวัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการทราบเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่จะศึกษา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษา และได้มีการปรับปรุงแบบสอบถามนี้ให้มีความเหมาะสมถูกต้องแล้ว

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ (Pre-test) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกัน คือ นักท่องเที่ยวในสวนสัตว์เขาหิน โดยนำมาคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ซึ่งจะได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินความพึงพอใจเท่ากับ 0.95 ถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ก่อนนำไปปฏิบัติจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มารับบริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว โดยเก็บรวบรวมจากภาคสนามจริง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมาณ 2 สัปดาห์ (มีนาคม 2560) ทั้งวันธรรมดาและวันเสาร์อาทิตย์ เพื่อความหลากหลายและครอบคลุมมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย (อภินันท์ จันตะณี, 2550, หน้า 19-23)

1. ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1, 2, 3, 4 และ 5
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าการกระจายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ
3. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จะใช้บริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
4. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA: F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีกลุ่มย่อย 3 กลุ่มขึ้นไป กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธีของ LSD (Fisher's least-significant different)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 7 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยวในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จะใช้บริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การกลับมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

SS หมายถึง ผลรวมยกกำลังสอง

MS หมายถึง ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน

F หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ใน F-distribution

Sig. หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นของสถิติที่ใช้ทดสอบที่คำนวณได้

df หมายถึง ชั้นของความเป็นอิสระ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	167	41.75
2. หญิง	233	58.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 20 ปี	28	7.00
2. 21-30 ปี	129	32.25
3. 31-40 ปี	147	36.75
4. 41-50 ปี	89	22.25
5. มากกว่า 50 ปี	7	1.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมา คือ อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.25 และอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	9	2.25
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	17	4.25
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	39	9.75
4. ปวส./ อนุปริญญา	41	10.25
5. ปริญญาตรี	239	59.75
6. สูงกว่าปริญญาตรี	55	13.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.75 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.75 ปวส./ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 10.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นักเรียน/ นักศึกษา	49	12.25
2. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	151	37.75
3. พนักงานเอกชน	119	29.75
4. ธุรกิจส่วนตัว	60	15.00
5. เกษตรกรรม	4	1.00
6. ค้าขาย	11	2.75
7. รับจ้างทั่วไป	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมา คือ พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.75 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่มีรายได้	44	11.00
2. 1-15,000 บาท	96	24.00
3. 15,001-20,000 บาท	90	22.50
4. 21,001-25,000 บาท	65	16.25
5. 25,001 บาทขึ้นไป	105	26.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เดือนละ 25,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมา คือ เดือนละ 1-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.00 เดือนละ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชลบุรี	137	34.25
2. กรุงเทพมหานคร	137	34.25
3. อื่น ๆ	126	31.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน คือ กรุงเทพมหานคร และชลบุรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.30 เท่ากัน รองลงมา คือ จังหวัดอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 31.50 ตามลำดับ ที่อยู่อาศัยในปัจจุบันอื่น ๆ ได้แก่ ระยอง 27 คน เพชรบุรี 13 คน สมุทรปราการ 11 คน จันทบุรี 10 คน ชัยภูมิ 8 คน นครปฐม พระนครศรีอยุธยา และตราด จังหวัดละ 7 คน น่าน 5 คน นครสวรรค์ และสระแก้ว จังหวัดละ 4 คน ปราจีนบุรี หนองคาย ลพบุรี และนนทบุรี จังหวัดละ 3 คน ประจวบคีรีขันธ์และเชียงใหม่ จังหวัดละ 2 คน ศรีสะเกษ ปทุมธานี สมุทรสาคร สระบุรี สุรินทร์ และนครราชสีมา ยโสธร จังหวัดละ 1 คน

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความนิยมท่องเที่ยว
ในสถานที่ท่องเที่ยวแบบใดเป็นพิเศษ

ความนิยมท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การท่องเที่ยวแบบศิลปะและวัฒนธรรม	98	24.50
2. การท่องเที่ยวแบบธรรมชาติ	324	81.00
3. การท่องเที่ยวแบบผจญภัย	121	30.25
4. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	115	28.75
5. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา	100	25.00
6. อื่น ๆ	3	0.75

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความนิยมท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวแบบธรรมชาติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมา คือ การท่องเที่ยวแบบผจญภัย คิดเป็นร้อยละ 30.25 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คิดเป็นร้อยละ 28.75 ตามลำดับ ความนิยมท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้แก่ การท่องเที่ยวสำหรับเด็กเล็ก

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยวในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ท่านมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (นับรวมครั้งนี้)

จำนวนครั้งที่ท่านมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. มาครั้งแรก	82	20.50
2. มาครั้งที่ 2-3	162	40.50
3. มาครั้งที่ 4-5	85	21.25
4. มากกว่า 5 ครั้ง	71	17.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนครั้งที่ท่านมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (นับรวมครั้งนี้) คือ มาครั้งที่ 2-3 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา คือ มาครั้งที่ 4-5 คิดเป็นร้อยละ 21.25 มาครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 20.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวของท่านในครั้งนี้

ลักษณะการเดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เดินทางมาคนเดียว	11	2.75
2. เดินทางมากับครอบครัว	243	60.75
3. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ	92	23.00
4. เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน	49	12.25
5. อื่น ๆ	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในครั้งนี้ คือ เดินทางมากับครอบครัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.75 รองลงมา คือ เดินทางมาเป็นหมู่คณะ คิดเป็นร้อยละ 23.00 เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 12.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้

การเดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. มอเตอร์ไซค์ส่วนตัว	22	5.50
2. รถยนต์ส่วนตัว	284	71.00
3. รถรับจ้าง/ รถเช่า	31	7.75
4. รถโดยสารประจำทาง	4	1.00
5. รถทัวร์นำเที่ยว	59	14.75
6. อื่น ๆ	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ครั้งนี้ คือ รถยนต์ส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมา คือ รถทัวร์นำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 14.75 รถรับจ้าง/รถเช่า คิดเป็นร้อยละ 7.75 มอเตอร์ไซค์ส่วนตัว ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเดินทางมาสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้ เดินทางมาด้วยเส้นทางใดบ้าง (n = 400)

การเดินทางมาสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้ เดินทางมาด้วยเส้นทางใดบ้าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บางนาตราด	61	15.25
2. ทางหลวงแผ่นดิน สาย 331 (ศรีราชา ระยอง)	45	11.25
3. มอเตอร์เวย์/ หมายเลข 7	211	52.75
4. สุขุมวิท	104	26.00
5. ไม่แน่ใจ	22	5.50
6. เส้นทางอื่น ๆ	5	1.25

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการเดินทางมาสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ด้วยเส้นทาง มอเตอร์เวย์/ หมายเลข 7 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมา คือ สุขุมวิท คิดเป็นร้อยละ 26.00 บางนาตราด คิดเป็นร้อยละ 15.25 ตามลำดับ การเดินทางมาสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้ เดินทางมาด้วยเส้นทางอื่น ๆ ได้แก่ เส้นทาง 395 เขาหินซ้อน-อรัญ เส้นทาง 304

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้

วันที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. วันจันทร์-ศุกร์	192	48.25
2. วันหยุดนักขัตฤกษ์	3	0.25
3. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์)	202	50.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีวันที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว คือ วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมา คือ วันจันทร์-ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 48.25 และวันหยุดนักขัตฤกษ์ คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยว สวนสัตว์ในครั้งนี้

รูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ในครั้งนี้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เที่ยวแบบ ไปกลับในวันเดียว	325	81.25
2. เที่ยวและค้างคืนที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว	33	8.25
3. เที่ยวและค้างคืนในบริเวณใกล้เคียง	19	4.75
4. เที่ยวและค้างคืนในสถานที่ท่องเที่ยวอื่น	23	5.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ ในครั้งนี้ แบบไปกลับในวันเดียวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมา คือ เที่ยวและค้างคืน ที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว คิดเป็นร้อยละ 8.25 เที่ยวและค้างคืนในสถานที่ท่องเที่ยวอื่น คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่พักภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ที่พักภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่ได้เข้าพัก	356	89.00
2. ได้เข้าพักที่พักรักษา	42	10.50
3. ได้เข้าพัก	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ได้เข้าพักภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมา คือ ได้เข้าพักที่พักรักษา คิดเป็นร้อยละ 10.50 และได้เข้าพัก ควรปรับปรุง คือ มีขนาดห้องเล็ก จัดรับรองไม่พอ คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางไปท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในครั้งนี (n = 400)

วัตถุประสงค์ในการเดินทางไปท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในครั้งนี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	284	71.00
2. เพื่อชื่นชมธรรมชาติ	192	48.00
3. เพื่อการศึกษา	134	33.50
4. สร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อน	121	30.25
5. อื่น ๆ	4	1.00

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางไปท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในครั้งนี คือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาคือ เพื่อชื่นชมธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 48.00 เพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.50 ตามลำดับ วัตถุประสงค์ในการเดินทางไปท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในครั้งนี อื่น ๆ คือ สร้างประสบการณ์ใหม่ให้ลูก

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (n = 400)

การทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสวนสัตว์เปิดเขาเขียว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	186	46.50
2. เว็บไซต์สวนสัตว์เปิดเขาเขียว	177	44.25
3. หนังสือพิมพ์	76	19.00
4. นิตยสาร	35	8.75
5. โทรทัศน์	159	39.75
6. อื่น ๆ	39	9.75

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสวนสัตว์เปิด เขาเขียว คือ เว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา คือ เว็บไซต์สวนสัตว์เปิดเขาเขียว คิดเป็นร้อยละ 44.25 โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 39.75 ตามลำดับ การทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสวนสัตว์เปิดเขาเขียวอื่น ๆ คือ เฟสบุ๊ก คำบอกเล่าจากเพื่อน คนในครอบครัว ป้ายโฆษณา

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจุดแสดงที่เข้าชมสวนสัตว์ ในครั้งนี้ (n = 400)

จุดแสดงที่เข้าชมสวนสัตว์ในครั้งนี้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริเวณแสดงโลกใต้น้ำ	136	34.00
2. บริเวณโชว์ความสามารถของสัตว์ (นก, เสือ)	124	31.00
3. บริเวณแสดงสัตว์แอฟริกา	219	54.75
4. บริเวณแสดงช้าง	233	58.25
5. บริเวณแสดงนก (กรงนกใหญ่)	152	38.00
6. บริเวณแสดงนกเพนกวิน	211	52.75
7. บริเวณแสดงเสือ	78	19.50
8. ไนท์ ซาฟารี	79	19.75

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เข้าชมสวนสัตว์บริเวณแสดงช้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมา คือ บริเวณแสดงสัตว์แอฟริกา คิดเป็นร้อยละ 54.75 บริเวณแสดงนกเพนกวิน คิดเป็นร้อยละ 52.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความประทับใจในการแสดง
(n = 400)

ความประทับใจในการแสดง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การป้อนอาหารสัตว์	233	58.25
2. การแสดงชุดช้างเล่นน้ำ	211	52.75
3. พาเหรदनกเพนกวิน	153	38.25
4. พาเหรदनกกาบบัว	26	6.50
5. ไนต์ ซาฟารี	74	18.50
6. อื่น ๆ	11	2.75

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความประทับใจในการแสดง การป้อนอาหารสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมา คือ การแสดงชุดช้างเล่นน้ำ คิดเป็นร้อยละ 52.75 พาเหรदनกเพนกวิน คิดเป็นร้อยละ 38.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จะใช้บริการ ในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งรวมและแยกรายด้าน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว					
ข้อ	ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี	n	\bar{X}	SD	แปลผล
1	ด้านระบบการให้บริการ	390	3.91	0.56	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	391	4.01	0.56	มาก
3	ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	396	3.96	0.56	มาก
4	ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว	395	3.91	0.68	มาก
5	ด้านแหล่งท่องเที่ยว	399	3.97	0.56	มาก

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว					
ข้อ	ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี	n	\bar{X}	SD	แปลผล
6	ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	318	3.96	0.54	มาก
7	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	366	3.69	0.69	มาก
	รวม	304	3.95	0.47	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

และเมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ด้านระบบการให้บริการ

ข้อ	ด้านระบบการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1	จำนวนช่องจำหน่ายตั๋วและความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว (n = 394)	74 (18.78)	244 (61.92)	68 (17.26)	8 (2.04)	-	3.97	0.66	มาก
2	จำนวนรอบการแสดงของกิจกรรมต่าง ๆ มีความเหมาะสม (n = 393)	56 (14.25)	202 (51.40)	117 (29.77)	15 (3.82)	3 (0.76)	3.74	0.77	มาก
3	พื้นที่แสดงสัตว์มีโครงสร้าง (ทรง) ปลอดภัยแน่นอนหนา (n = 400)	80 (20.00)	242 (60.50)	73 (18.25)	5 (1.25)	-	3.99	0.66	มาก
	รวม (n=390)						3.91	0.56	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายข้อด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นพื้นที่แสดงสัตว์มีโครงสร้าง (กรง) ปลอดภัยแน่นอนหา รองลงมา คือ จำนวนช่องจำหน่ายตั๋วและความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว จำนวนรอบการแสดงของกิจกรรมต่าง ๆ มีความเหมาะสม ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการและแก้ปัญหาด้วยความรวดเร็ว (n = 394)	73 (18.53)	233 (59.14)	79 (20.05)	6 (1.52)	3 (0.76)	3.93	0.71	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับสัตว์สามารถแนะนำให้ความรู้ได้ (n = 393)	81 (20.61)	234 (59.54)	72 (18.32)	5 (1.28)	1 (0.25)	3.99	0.68	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร (n = 396)	93 (23.48)	248 (62.63)	51 (12.88)	1 (0.25)	3 (0.76)	4.08	0.66	มาก
4	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร สามารถเข้าใจได้ง่าย (n = 396)	82 (20.71)	245 (61.87)	65 (16.41)	3 (0.76)	1 (0.25)	4.02	0.65	มาก
5	เจ้าหน้าที่บริเวณจุดชมสัตว์ดูแลความปลอดภัยในสวนสัตว์อย่างเหมาะสม (n = 396)	95 (23.99)	212 (53.54)	84 (21.21)	3 (0.76)	2 (0.50)	3.99	0.73	มาก
รวม (n = 390)							4.01	0.56	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร

สามารถเข้าใจได้ง่าย เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับสัตว์ สามารถแนะนำให้ความรู้ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และแก้ปัญหาด้วยความรวดเร็ว ตามลำดับ

3. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

ข้อ	ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1	ความสะดวกของเส้นทางที่เดินทางมายังสวนสัตว์ (n = 400)	92 (23.00)	224 (56.00)	78 (19.50)	6 (1.50)	-	4.00	0.70	มาก
2	เส้นทางที่เดินทางมายังสวนสัตว์ ๗ มีป้ายบอกทางชัดเจน (n = 400)	86 (21.50)	233 (58.25)	66 (16.50)	15 (3.75)	-	3.97	0.72	มาก
3	ความปลอดภัยของรถบริการภายในสวนสัตว์ (n = 397)	70 (17.63)	227 (57.18)	92 (23.17)	7 (1.76)	1 (0.25)	3.90	0.70	มาก
4	เส้นทางภายในสวนสัตว์มีความสะดวก (n = 400)	68 (17.00)	240 (60.00)	84 (21.00)	6 (1.50)	2 (0.50)	3.91	0.69	มาก
5	เส้นทางชมสัตว์ภายในสวนสัตว์มีป้ายบอกอย่างชัดเจน (n = 399)	82 (20.55)	242 (60.65)	65 (16.29)	10 (2.51)	-	3.99	0.68	มาก
รวม (n = 390)							3.96	0.56	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายข้อ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นความสะดวกของเส้นทางที่เดินทางมายังสวนสัตว์ รองลงมา เส้นทางชมสัตว์ภายในสวนสัตว์มีป้ายบอกอย่างชัดเจน เส้นทางที่เดินทางมายังสวนสัตว์ ๗ มีป้ายบอกทางชัดเจนอยู่ เส้นทางภายในสวนสัตว์มีความสะดวก ความปลอดภัยของรถบริการภายในสวนสัตว์ ตามลำดับ

4. ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว

ข้อ	ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1	ที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (n = 395)	82 (20.76)	205 (51.90)	98 (24.81)	9 (2.28)	1 (0.25)	3.90	0.75	มาก
2	จุดพักผ่อนหย่อนใจภายในสวนสัตว์ออกแบบได้สอดคล้องกับบรรยากาศและความเป็นธรรมชาติ (n = 396)	78 (19.70)	214 (54.04)	98 (24.75)	5 (1.26)	1 (0.25)	3.92	0.71	มาก
รวม (n = 390)							3.91	0.68	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายข้อ ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นจุดพักผ่อนหย่อนใจภายในสวนสัตว์ออกแบบได้สอดคล้องกับบรรยากาศและความเป็นธรรมชาติ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

5. ด้านแหล่งท่องเที่ยว

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ด้านแหล่งท่องเที่ยว

ข้อ	ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1	สถานที่ภายในสวนสัตว์มีความสะอาด (n = 399)	61 (15.29)	223 (55.89)	104 (26.06)	11 (2.76)	-	3.84	0.71	มาก
2	สถานที่ภายในสวนสัตว์มีความสวยงามของธรรมชาติ (n = 400)	84 (21.00)	245 (61.25)	68 (17.00)	2 (0.50)	1 (0.25)	4.02	0.65	มาก
3	สวนสัตว์มีชนิดของสัตว์ที่หลากหลาย (n = 400)	97 (24.25)	231 (57.75)	68 (17.00)	3 (0.75)	1 (0.25)	4.05	0.68	มาก

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ข้อ	ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4	ภายในสวนสัตว์จัดแบ่งโซนแสดงสัตว์อย่างเหมาะสม (n = 400)	87	226	77	9	1	3.97	0.72	มาก
		(21.75)	(56.50)	(19.25)	(2.25)	(0.25)			
รวม (n = 390)							3.97	0.56	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายข้อ ด้านแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นสวนสัตว์มีชนิดของสัตว์ที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก รองลงมา สถานที่ภายในสวนสัตว์มีความสวยงามของธรรมชาติภายในสวนสัตว์จัดแบ่งโซนแสดงสัตว์อย่างเหมาะสม สถานที่ภายในสวนสัตว์มีความสะอาด ตามลำดับ

6. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

ข้อ	ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1	กิจกรรมการแสดงความสามารถของสัตว์ (n = 391)	79	193	111	8	-	3.88	0.74	มาก
		(20.20)	(49.36)	(28.39)	(2.05)				
2	กิจกรรมการส่งเสริมพฤติกรรมสัตว์ (n = 389)	69	210	104	6	-	3.88	0.70	มาก
		(17.74)	(53.98)	(26.73)	(1.55)				
3	กิจกรรมการป้อนอาหารสัตว์ (n = 394)	102	221	65	5	1	4.06	0.70	มาก
		(25.89)	(56.09)	(16.50)	(1.27)	(0.25)			
4	กิจกรรมพิเศษในช่วงวันหยุดนักท่องเที่ยว (n = 364)	60	184	107	12	1	3.80	0.76	มาก
		(16.48)	(50.55)	(29.40)	(3.30)	(0.27)			
5	กิจกรรมไนท์ ซาฟารี (n = 326)	64	157	97	6	2	3.84	0.77	มาก
		(19.63)	(48.16)	(29.75)	(1.84)	(0.62)			

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการเข้าถึง แหล่งท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6	กิจกรรมการแสดงชุดช้าง เล่นน้ำ (n = 380)	116 (30.53)	196 (51.58)	65 (17.11)	2 (0.53)	1 (0.25)	4.11	0.71	มาก
7	กิจกรรมพาเหรदनกเพนกวิน (n = 380)	89 (23.42)	214 (56.32)	70 (18.42)	6 (1.59)	1 (0.25)	4.01	0.71	มาก
8	กิจกรรมพาเหรदनกกาบบัว (n = 335)	63 (18.81)	173 (51.64)	89 (26.57)	9 (2.69)	1 (0.29)	3.85	0.77	มาก
9	กิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับ สัตว์ป่า (n = 369)	83 (22.49)	201 (54.47)	76 (20.60)	8 (2.17)	1 (0.27)	3.96	0.75	มาก
รวม (n = 390)							3.96	0.54	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายข้อ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นกิจกรรมการแสดงชุดช้างเล่นน้ำ อยู่ในระดับมาก รองลงมา กิจกรรมการป้อนอาหารสัตว์ กิจกรรมพาเหรदनกเพนกวิน กิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่า กิจกรรมการแสดงความสามารถของสัตว์ กิจกรรมการส่งเสริมพฤติกรรมสัตว์ กิจกรรมพาเหรदनกกาบบัว กิจกรรมไนท์ ซาฟารี กิจกรรมพิเศษในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามลำดับ

7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1	สถานที่จอดรถ มีความเหมาะสม (n = 399)	82 (20.55)	201 (50.38)	95 (23.81)	19 (4.76)	2 (0.50)	3.86	0.81	มาก
2	ป้าย แผนที่ และสัญลักษณ์ บอกทางชัดเจน (n = 400)	81 (20.25)	235 (58.75)	71 (17.75)	13 (3.25)	-	3.96	0.71	มาก
3	ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ ต่อความต้องการ (n = 397)	77 (19.40)	169 (42.57)	106 (26.70)	29 (7.30)	16 (4.03)	3.66	1.00	มาก

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4	ร้านขายของที่ระลึก และสินค้าที่จำหน่าย (n = 394)	64 (16.24)	169 (42.89)	126 (31.98)	26 (6.60)	9 (2.29)	3.64	0.91	มาก
5	มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับบุคคล ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือผู้สูงอายุ (n = 385)	52 (13.51)	186 (48.31)	130 (33.77)	14 (3.64)	3 (0.77)	3.70	0.77	มาก
6	บริการของร้านอาหาร น่าประทับใจ รสชาติอาหาร ถูกปาก (n = 384)	41 (10.68)	156 (40.63)	133 (34.64)	44 (11.45)	10 (2.60)	3.45	0.92	ปาน กลาง
7	มีห้องพยาบาล ห้องสมุด จุดบริการอินเทอร์เน็ต/ Wifi สถานที่สำหรับสูบบุหรี่ ให้บริการนักท่องเที่ยว (n = 374)	47 (12.57)	155 (41.44)	124 (33.15)	24 (6.42)	24 (6.42)	3.47	1.01	ปาน กลาง
รวม (n = 390)							3.70	0.69	มาก

จากตารางที่ 30 พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นป้าย แผนที่ และสัญลักษณ์บอกทางชัดเจน รองลงมา สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือผู้สูงอายุ ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อความต้องการ ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าที่จำหน่าย มีห้องพยาบาล ห้องสมุด จุดบริการอินเทอร์เน็ต/ Wifi สถานที่สำหรับสูบบุหรี่ ให้บริการนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง และบริการของร้านอาหารน่าประทับใจ รสชาติอาหารถูกปาก ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
จำแนกตามการปรับปรุงการเดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (n = 400)

การปรับปรุงการเดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพิ่มป้ายบอกทางในเส้นทางหลัก	148	37.00
2. ขยายความกว้างของถนน	151	37.75
3. เพิ่มป้ายบอกทางในเส้นทางย่อย	151	37.75
4. การประชาสัมพันธ์ในเอกสารการท่องเที่ยว	163	40.75
5. อื่น ๆ	7	1.75

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการให้มีการปรับปรุง
การประชาสัมพันธ์ในเอกสารการท่องเที่ยว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมา คือ
ขยายความกว้างของถนน คิดเป็นร้อยละ 37.75 เพิ่มป้ายบอกทางในเส้นทางย่อย คิดเป็นร้อยละ 37.75
ตามลำดับ การปรับปรุงการเดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียวอื่น ๆ คือ เพิ่มเติมข้อมูลในเว็บไซต์

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
จำแนกตามกิจกรรมที่ควรเพิ่มในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (n = 400)

กิจกรรมที่ควรเพิ่มในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. จำนวนและความหลากหลายของสัตว์	149	37.25
2. กิจกรรมและการแสดงโชว์	132	33.00
3. จุดพักผ่อนหย่อนใจ/ นั่งพัก	230	57.50
4. อื่น ๆ	26	6.50

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการให้มีจุดพักผ่อนหย่อนใจ/นั่งพักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ จำนวนและความหลากหลายของสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 37.25 กิจกรรมและการแสดงโชว์ คิดเป็นร้อยละ 33.00 ตามลำดับ กิจกรรมที่ควรเพิ่มในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว อื่น ๆ คือ ควรเพิ่มรอบแสดงสัตว์ ร้านอาหาร ห้องแอร์ จุดจอดรถ

ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
จำแนกตามสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (n = 400)

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. รถบริการฟรี	235	58.75
2. จุดให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์ที่ใช้เทคโนโลยีเสมือนจริง	192	48.00
3. จุดบริการอินเทอร์เน็ต/ Wifi	240	60.00
4. อื่น ๆ	9	2.25

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ต/ Wifi มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา คือ รถบริการฟรี คิดเป็นร้อยละ 58.75 จุดให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์ที่ใช้เทคโนโลยีเสมือนจริง คิดเป็นร้อยละ 48.00 ตามลำดับ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว อื่น ๆ คือ เพิ่มที่จอดรถส่วนบุคคล

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
จำแนกตามโปรโมชั่นที่ควรมี

โปรโมชั่นที่ควรมี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. แพลกจ มา 5 จ่าย 4	130	32.50
2. มา 5 คนบริการรถกอล์ฟฟรี	158	39.50
3. มาพักที่พักรภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เข้าชมฟรี	97	24.25
4. อื่น ๆ	15	3.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการให้มีโปรมัชมั 5 คน บริการรถกอล์ฟฟรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมา คือ แพคเกจ มา 5 จ่าย 4 คิดเป็นร้อยละ 32.50 มาพักที่พักภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เข้ามฟรี คิดเป็นร้อยละ 24.25 ตามลำดับ โปรมัชมั ที่ควรมีอื่น ๆ คือ 1 ครอบครัว 100 บาท ลดราคาในวันสำคัญ มา 4 จ่าย 3 สมาชิกรายปี

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จำแนกตามราคาความเหมาะสมของค่าบริการเข้าชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ณ ปัจจุบัน

ราคาความเหมาะสมของค่าบริการเข้าชม สวนสัตว์เปิดเขาเขียว ณ ปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ราคาบัตรของผู้ใหญ่ 100 บาท		
1. เหมาะสม	370	92.50
2. ไม่เหมาะสม	30	7.50
ราคาบัตรของเด็ก 20 บาท		
1. เหมาะสม	389	97.25
2. ไม่เหมาะสม	11	2.75
ราคาเช่ารถกอล์ฟ รถกอล์ฟ 4 ที่นั่ง 350 บาท/ ชั่วโมง		
1. เหมาะสม	193	48.25
2. ไม่เหมาะสม	207	51.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการว่าราคาบัตรของผู้ใหญ่ 100 บาท เหมาะสม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.50 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 7.50 ราคาบัตรของเด็ก 20 บาท เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.25 ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 2.75 ราคาเช่ารถกอล์ฟ รถกอล์ฟ 4 ที่นั่ง 350 บาท/ ชั่วโมง ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 51.75 เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 48.25

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
จำแนกตามราคาความเหมาะสมของค่าบริการเข้าชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
เมื่อปรับเพิ่มขึ้นในอีก 2 ปี

ราคาความเหมาะสมของค่าบริการเข้าชม สวนสัตว์เปิดเขาเขียว เมื่อปรับเพิ่มขึ้นในอีก 2 ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ราคาบัตรของผู้ใหญ่		
1. 200 บาท/ คน	71	17.75
2. 250 บาท/ คน	21	5.25
3. 300 บาท/ คน	7	1.75
4. ปรับตามต้นทุนของสวนสัตว์	176	44.00
5. ไม่ควรปรับราคา	125	31.25
ราคาบัตรของเด็ก		
1. 120 บาท/ คน	97	24.25
2. 250 บาท/ คน	7	1.75
3. 300 บาท/ คน	-	-
4. ปรับตามต้นทุนของสวนสัตว์	296	74.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการ ราคาบัตรเข้าชมสวนสัตว์
ที่อาจจะปรับเพิ่มขึ้นในอีก 2 ปี ข้างหน้าควรมีอัตรา ราคาบัตรของผู้ใหญ่ คือ ปรับตามต้นทุน
ของสวนสัตว์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา คือ ไม่ควรปรับราคา คิดเป็นร้อยละ 31.25
ราคา 200 บาท/ คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 ราคา 250 บาท/ คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และราคา 300 บาท/ คน
คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ ราคาบัตรของเด็ก คือ ปรับตามต้นทุนของสวนสัตว์ คิดเป็นร้อยละ
74.00 รองลงมา คือ ราคา 120 บาท/ คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 และราคา 250 บาท/ คน คิดเป็นร้อยละ
1.75 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การกลับมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละการกลับมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

การกลับมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. กลับมาแน่นอน	338	84.50
2. ไม่แน่ใจ	62	15.50
3. ไม่มา	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตั้งใจกลับมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี อย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 84.50 และ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

1. เพิ่มพนักงานที่คอยให้ความรู้แต่ละจุดชมสัตว์ และพนักงานช่องจำหน่ายตั๋ว
2. ควรเพิ่มพดลหรือแอร์ และที่นั่งบริเวณชมช้างเล่นน้ำ
3. ควรเพิ่มป้ายสื่อสารทางเข้าส่วนแสดงเป็นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในแต่ละจุด
4. ควรปรับราคารถกอล์ฟเช่าให้เหมาะสม ควรมีราคาเหมาเป็นรายวัน
5. เพิ่มการแสดงโชว์มากกว่านี้
6. เพิ่มจำนวนร้านอาหาร และปรับราคาให้เหมาะสม
7. มีจุดพักคนน้ำฟรี
8. เพิ่มจำนวนรถบริการฟรี
9. ควรมีจุดพักผ่อน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการนักท่องเที่ยวให้เพียงพอ
10. การเดินทางไม่มีรถประจำทาง น่าจะมีรถประจำทาง

ตอนที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ค่าสถิติ t-test กับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ได้แก่ เพศ และ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่อาศัย การเดินทาง พฤติกรรมการท่องเที่ยวในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว หากพบความแตกต่าง

จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 สำหรับการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

H_0 : นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 38 เปรียบเทียบระหว่างเพศกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

เพศ	n	Mean	df	t	p-value
หญิง	124	3.96	302.00	0.116	0.908
ชาย	180	3.95	241.09		

จากตารางที่ 38 พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรีมากกว่านักท่องเที่ยวชายเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ค่า t มีนัยสำคัญที่ $P > .05$ ดังนั้น นักท่องเที่ยวเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

H_0 : นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ไม่เกิน 20 ปี	4.14	0.40
2. 21-30 ปี	3.99	0.47
3. 31-40 ปี	3.89	0.48
4. 41-50 ปี	3.95	0.45
5. มากกว่า 50 ปี	3.88	0.46
รวม	3.95	0.47

จากตารางที่ 39 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มอายุอื่น

ตารางที่ 40 เปรียบเทียบระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	4	1.33	0.33	1.54	0.19
ภายในกลุ่ม	299	64.50	0.22		
รวม	303	65.83			

จากตารางที่ 40 พบว่า จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน พบว่าเป็นไปตามข้อกำหนด คือ Levene's test มีค่า $p > .05$ และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย ANOVA พบว่า $p > .05$ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

H_0 : นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ประถมศึกษา	4.26	0.35
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	3.95	0.54
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.12	0.40
4. ปวส./ อนุปริญญา	3.78	0.29
5. ปริญญาตรี	3.94	0.47
6. สูงกว่าปริญญาตรี	3.97	0.55
รวม	3.95	0.47

จากตารางที่ 41 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น

ตารางที่ 42 เปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	5	2.19	0.44	2.06	0.07
ภายในกลุ่ม	298	63.63	0.21		
รวม	303	65.83			

จากตารางที่ 42 จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน พบว่า เป็นไปตามข้อกำหนด คือ Levene's test มีค่า $p > .05$ และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย ANOVA พบว่า $p > .05$ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

H_0 : นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. นักเรียน/นักศึกษา	4.01	0.40
2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.99	0.50
3. พนักงานเอกชน	3.88	0.44
4. ธุรกิจส่วนตัว	3.93	0.48
5. เกษตรกรรม	4.00	0.00
6. ค้าขาย	3.86	0.58
7. รับจ้างทั่วไป	4.02	0.21
รวม	3.95	0.47

จากตารางที่ 43 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น

ตารางที่ 44 เปรียบเทียบระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	6	0.94	0.16	0.72	0.64
ภายในกลุ่ม	297	64.88	0.22		
รวม	303	65.83			

จากตารางที่ 44 จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน พบว่า เป็นไปตามข้อกำหนด คือ Levene's test มีค่า $p > .05$ และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย ANOVA พบว่า $p > .05$ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

H_0 : นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ไม่มีรายได้	4.26	0.35
2. 1-15,000 บาท	3.95	0.54
3. 15,001-20,000 บาท	4.12	0.40
4. 21,001-25,000 บาท	3.78	0.29
5. 25,001 บาทขึ้นไป	3.94	0.47
รวม	3.95	0.47

จากตารางที่ 45 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มรายได้อื่น

ตารางที่ 46 เปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด
เขาเขียว จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	4	1.35	0.34	1.56	0.18
ภายในกลุ่ม	299	64.48	0.22		
รวม	303	65.83			

จากตารางที่ 46 จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน พบว่า เป็นไปตาม
ข้อกำหนด คือ Levene's test มีค่า $p > .05$ และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย
ANOVA พบว่า $p > .05$ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ
ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 นักท่องเที่ยวที่มีที่อยู่อาศัยในปัจจุบันต่างกัน จะมีความพึงพอใจ
ต่อการท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

H_0 : นักท่องเที่ยวที่มีที่อยู่อาศัยในปัจจุบันต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว
สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวที่มีที่อยู่อาศัยในปัจจุบันต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว
สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ชลบุรี	3.99	0.46
2. กรุงเทพมหานคร	3.91	0.46
3. อื่น ๆ	3.96	0.48
รวม	3.95	0.47

จากตารางที่ 47 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีที่อยู่อาศัยในจังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจ
ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มที่อยู่อาศัยอื่น

ตารางที่ 48 เปรียบเทียบระหว่างที่อยู่อาศัยในปัจจุบันกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว
สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2	0.34	0.17	0.78	0.46
ภายในกลุ่ม	301	65.48	0.22		
รวม	303	65.83			

จากตารางที่ 48 จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน พบว่า เป็นไปตาม
ข้อกำหนด คือ Levene's test มีค่า $p > .05$ และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย
ANOVA พบว่า $p > .05$ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มี ที่อยู่อาศัยในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ
ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05

สมมติฐานข้อที่ 7 นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเดินทางต่างกัน จะมีความพึงพอใจ
ต่อการท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

H_0 : นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเดินทางต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว
สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเดินทางต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว
สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการเดินทาง
มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ลักษณะการเดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. เดินทางมาคนเดียว	4.01	0.61
2. เดินทางมากับครอบครัว	3.90	0.45
3. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ	4.09	0.49
4. เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน	3.84	0.43
5. อื่น ๆ	4.31	0.25
รวม	3.95	0.47

จากตารางที่ 49 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มลักษณะการเดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวอื่น

ตารางที่ 50 เปรียบเทียบระหว่างลักษณะการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	4	3.07	0.77	3.66	0.00
ภายในกลุ่ม	299	62.76	0.21		
รวม	303	65.83			

จากตารางที่ 50 จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน พบว่า เป็นไปตามข้อกำหนด คือ Levene's test มีค่า $p > .05$ และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย ANOVA พบว่า $p \leq .05$ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเดินทางแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 51 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี จำแนกตามลักษณะการเดินทาง

	ค่าเฉลี่ย	มากคนเดียว	มากับครอบครัว	มาเป็นหมู่คณะ	มากับกลุ่มเพื่อน	อื่น ๆ
มากคนเดียว	4.01	-	-	-	-	-
มากับครอบครัว	3.90		-	*	-	-
มาเป็นหมู่คณะ	4.09			-	*	-
มากับกลุ่มเพื่อน	3.84				-	*
อื่น ๆ	4.31					-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 51 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ

1. นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัวมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี น้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มาเป็นหมู่คณะ
2. นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มเพื่อนมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี น้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มาเป็นหมู่คณะ
3. นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มเพื่อนมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี น้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเดินทางอื่น ๆ

สมมติฐานข้อที่ 8 นักท่องเที่ยวที่มีรูปแบบการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

H_0 : นักท่องเที่ยวที่มีรูปแบบการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวที่มีรูปแบบการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 52 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ในครั้งนี้

รูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ในครั้งนี้	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. เที่ยวแบบไปกลับในวันเดียว	3.94	0.47
2. เที่ยวและค้างคืนที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว	4.07	0.47
3. เที่ยวและค้างคืนในบริเวณใกล้เคียง	3.78	0.39
4. เที่ยวและค้างคืนในสถานที่ท่องเที่ยวอื่น	3.99	0.35
รวม	3.95	0.47

จากตารางที่ 52 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ในครั้งนี้แบบเที่ยวและค้างคืนที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มรูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ในครั้งนี้อื่น

ตารางที่ 53 เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบการมาที่เข้าชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวกับความพึงพอใจ
ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	3	0.86	0.29	1.32	0.27
ภายในกลุ่ม	300	64.97	0.22		
รวม	303	65.83			

จากตารางที่ 53 จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน พบว่า เป็นไปตาม
ข้อกำหนด คือ Levene's test มีค่า $p > .05$ และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย
ANOVA พบว่า $p > .05$ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีรูปแบบการมาที่เข้าชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 9 นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งมาที่เข้าชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวต่างกัน
จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

H_0 : นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งมาที่เข้าชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวต่างกัน จะมีความพึงพอใจ
ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งมาที่เข้าชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวต่างกัน จะมีความพึงพอใจ
ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ท่านมาที่
สวนสัตว์เปิดเขาเขียว

จำนวนครั้งที่ท่านมาที่เข้าชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียว	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. มาครั้งแรก	4.07	0.47
2. มาครั้งที่ 2-3	4.00	0.44
3. มาครั้งที่ 4-5	3.84	0.46
4. มากกว่า 5 ครั้ง	3.84	0.49
รวม	3.95	0.47

จากตารางที่ 54 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่ท่านมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว มาครั้งแรก มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มจำนวนครั้งที่ท่านมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวอื่น

ตารางที่ 55 เปรียบเทียบระหว่างจำนวนครั้งที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	3	2.60	0.87	4.11	0.01
ภายในกลุ่ม	300	63.23	0.21		
รวม	303	65.83			

จากตารางที่ 55 จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน พบว่า เป็นไปตามข้อกำหนด คือ Levene's test มีค่า $p > .05$ และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย ANOVA พบว่า $p > .05$ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียว แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 56 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ จำนวนครั้งการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

	ค่าเฉลี่ย	มาครั้งแรก	มาครั้งที่ 2-3	มาครั้งที่ 4-5	มากกว่า 5 ครั้ง
มาครั้งแรก	4.07	-	-	*	*
มาครั้งที่ 2-3	4.00		-	*	*
มาครั้งที่ 4-5	3.84			-	-
มากกว่า 5 ครั้ง	3.84				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 56 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบว่า มีความแตกต่างจำนวน 4 คู่ คือ

1. นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาครั้งแรกมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาครั้งที่ 2-3 และ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาครั้งที่ 4-5

2. นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาครั้งที่ 2-3 มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวครั้งที่ 4-5 และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 5 ครั้ง

สมมติฐานข้อที่ 10 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในช่วงวันที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน แตกต่างกัน

H_0 : นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในช่วงวันที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในช่วงวันที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 57 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้

วันที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. วันจันทร์-ศุกร์	4.05	0.49
2. วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.24	0.32
3. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์)	3.85	0.42
รวม	3.95	0.47

จากตารางที่ 57 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวันที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้ คือ วันหยุดนักขัตฤกษ์ มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่ากลุ่มวันที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้อื่น

ตารางที่ 58 เปรียบเทียบระหว่างช่วงวันที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว กับความพึงพอใจ
ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	2	3.31	1.66	7.97	0.00
ภายในกลุ่ม	301	62.52	0.21		
รวม	303	65.83			

จากตารางที่ 58 จากการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน พบว่า เป็นไปตาม
ข้อกำหนด คือ Levene's test มีค่า $p > .05$ และผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดย
ANOVA พบว่า $p \leq .05$ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีช่วงวันที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวแตกต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 59 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ช่วงวันที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวกับความพึงพอใจ
ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

	ค่าเฉลี่ย	วันจันทร์-ศุกร์	วันหยุด นักขัตฤกษ์	วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์)
วันจันทร์-ศุกร์	4.05	-	-	*
วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.24		-	-
วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์)	3.85			-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 59 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีทดสอบ LSD
มีความแตกต่าง 1 คู่ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยววันจันทร์-ศุกร์ มีความพึงพอใจ
ต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่านักท่องเที่ยวที่มาวันหยุดสุดสัปดาห์
(เสาร์-อาทิตย์)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนสัตว์เปิดเขาเขียว และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน ลักษณะการเดินทาง รูปแบบการมาเที่ยวชม ช่วงวันที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ารับบริการในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของยามานะ จำนวน 400 คน กำหนดสัดส่วนของขนาดตัวอย่างตามโควต้ากลุ่มนักท่องเที่ยว คือ กลุ่มของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดา (จันทร์ถึงศุกร์) จำนวน 175 ตัวอย่าง กลุ่มนักท่องเที่ยววันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์อาทิตย์) จำนวน 175 ตัวอย่าง และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในที่พักผ่อน จำนวน 50 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกจนครบจำนวนตัวอย่างที่กำหนด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test One-way ANOVA และวิธีการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธีของ LSD (Fisher's least-significant different)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เดือนละ 25,001 บาทขึ้นไป มีที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน คือ กรุงเทพมหานคร และชลบุรี มีความนิยมท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวแบบธรรมชาติ
2. ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามพฤติกรรมการท่องเที่ยวในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งที่ 2-3 โดยส่วนใหญ่มากับครอบครัว เดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว ใช้เส้นทางมอเตอร์เวย์/ หมายเลข 7 มาเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) เที่ยวแบบไปกลับในวันเดียว ไม่ได้เข้าพักภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ทั้งนี้นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนสัตว์เขาเขียวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ โดยทราบข้อมูลสวนสัตว์มาจากเว็บไซต์สวนสัตว์เปิดเขาเขียว

สำหรับกิจกรรมการท่องเที่ยวในส่วนสัตว์นั้นนักท่องเที่ยวเข้าชมจุดแสดงช้างและประทับใจในการแสดงการป้อนอาหารสัตว์

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความต้องการให้มีการปรับปรุงการเดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในเอกสารการท่องเที่ยว เพิ่มจุดพักผ่อนหย่อนใจ/ นั่งพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสวนสัตว์ที่ต้องการเพิ่ม คือ จุดบริการอินเทอร์เน็ต/ Wifi ต้องการโปรโมชั่น มา 5 คน บริการรถกอล์ฟฟรี ราคาบัตรของผู้ใหญ่ 100 บาท และราคาบัตรของเด็ก 20 บาท มีความเหมาะสม ราคาเช่ารถกอล์ฟ รถกอล์ฟ 4 ที่นั่ง 350 บาท/ ชั่วโมง ราคาไม่เหมาะสม สำหรับความต้องการ ราคาบัตรเข้าชมสวนสัตว์ที่อาจจะปรับเพิ่มขึ้นในอีก 2 ปีข้างหน้าควรมีอัตรา ราคาบัตรของผู้ใหญ่ คือ ปรับตามต้นทุนของสวนสัตว์ ราคาบัตรของเด็ก คือ ปรับตามต้นทุนของสวนสัตว์ ทั้งนี้นักท่องเที่ยวคาดว่าจะกลับมาเที่ยวที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี อีกแน่นอน

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน รูปแบบการมาเที่ยว ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรีที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการเดินทาง จำนวนครั้งการมาเที่ยวชมสวนสัตว์ และ ช่วงวันที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จำแนกตาม ลักษณะการเดินทางมากับครอบครัว เดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว

เนื่องจากสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในส่วนของการเดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียวนั้น ยังไม่มีรถบริการสาธารณะ จึงทำให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว และนักท่องเที่ยวสามารถนำรถยนต์ส่วนตัวที่เข้าชมภายในสวนสัตว์ฯ ได้ตลอดเส้นทาง นักท่องเที่ยวนิยมมาท่องเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว คือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เนื่องจากสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ได้มีการวางโครงสร้างและผังหลักของเส้นทางและส่วนแสดงสัตว์ที่มุ่งเน้นให้ประชาชน และนักท่องเที่ยวได้สัมผัสธรรมชาติเป็นกลุ่มหรือครอบครัวที่สามารถมาได้หลายคน เช่น ส่วนแสดงยีราฟที่สามารถให้นักท่องเที่ยวป้อนอาหารได้ครั้งละไม่ต่ำกว่า 5-10 คน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของญาณิศา ดันศิรินาถกุล (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ นิยมมาท่องเที่ยวกับครอบครัวและญาติ การมาเที่ยวครั้งนี้เป็นการเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัว นิยมมาท่องเที่ยวในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ และส่วนใหญ่รู้จักสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีผ่านคำแนะนำจากบุคคลต่าง ๆ

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ในกรณีที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบบการให้บริการและการมีที่พักแรมรองรับนักท่องเที่ยว ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการของสวนสัตว์มีคุณภาพสร้างความพอใจได้ คือ คุณภาพของบุคลากรของสวนสัตว์ เนื่องจากในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา สวนสัตว์เปิดเขาเขียว ได้มีการจัดฝึกอบรมหลักสูตร Service mind ให้แก่พนักงานและลูกจ้างมาโดยตลอด และมีการประกาศเกียรติคุณให้แก่พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานในแต่ละไตรมาส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเครือวัลย์ ทัพวันวัชร (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา

ในด้านการจัดแสดงสัตว์ อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา ในด้านการจัดอาคารสถานที่นอกเหนือคอกสัตว์ อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา ในด้านการประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้สาเหตุที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ในระดับมาก อาจมีสาเหตุมาจากสวนสัตว์เปิดเขาเขียวได้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ ทั้งด้านบริการ พนักงาน สถานที่ และกิจกรรมภายในสวนสัตว์เขาเขียวอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมพนักงาน การปรับปรุงสถานที่ การเพิ่มกิจกรรมที่น่าสนใจ เช่น เปิดสวนแสดงช้าง 3 มิติ ในสระว่ายน้ำใหญ่ที่สุดในโลกกว่า 20 ไร่ ลิเมอร์และกิจกรรมแสดงสัตว์อื่น ๆ อีกหลายชนิด สวนสัตว์มีนโยบายในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ และการเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนที่มุ่งเน้นการจัดการรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ เป็นการท่องเที่ยวทางเลือกใหม่ที่ก่อให้เกิดความสมดุลแห่งกระแสการพัฒนาการท่องเที่ยวและกระแสการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวควบคู่กันไป จึงสมควรอย่างยิ่งที่จะต้องช่วยกันสนับสนุนส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศนี้ก่อประโยชน์สูงสุดแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความต้องการการปรับปรุงการเดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียว โดยการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในเอกสารการท่องเที่ยว และต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จุดพักผ่อนหย่อนใจ/ นั่งพัก จุดบริการอินเทอร์เน็ต/ Wifi ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนาก่อเส็ง และคณะ (2555) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหน้าตกทรายขาวการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหน้าตกทรายขาวโดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน ลักษณะการเดินทาง รูปแบบการมาเที่ยวชม ช่วงวันที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ผลการศึกษาพบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ ประยูรหงษ์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์คูสิต ผลการวิจัยพบว่า (1) นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์คูสิต

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์คูสิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาริน อัสวหะโรจน์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในประเทศของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดชลบุรี พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับลักษณะของกลุ่ม ขนาดของกลุ่ม ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจมาเที่ยว ในด้านของอายุไม่มีผลต่อการตัดสินใจมาเที่ยวจังหวัดชลบุรี ทั้งนี้สาเหตุที่นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เพราะสวนสัตว์เปิดเขาเขียวเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับทุกวัย มีกิจกรรมที่สามารถทำร่วมกันทั้งครอบครัว อีกทั้งค่าใช้จ่ายที่เข้ามาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวไม่สูง นักเรียนหรือผู้มีรายได้น้อยถึงผู้ที่มีรายได้สูง ไม่ว่าจะอาชีพใด สามารถมาเที่ยวและได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน และลักษณะภูมิภานา ชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จึงมีผู้คนจากทุกภาคมาทำงาน เป็นผลให้นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวมีกลุ่มอายุหลากหลาย ดังนั้น อายุของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันจึงมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาริน อัสวหะโรจน์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในประเทศของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดชลบุรี พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับลักษณะของกลุ่ม ขนาดของกลุ่ม ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจมาเที่ยว ทั้งนี้สาเหตุที่นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสวนสัตว์เปิดเขาเขียวเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับทุกวัย มีกิจกรรมที่สามารถทำร่วมกันทั้งครอบครัว นอกจากนี้ เนื่องจากค่าใช้จ่ายที่เข้ามาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวไม่สูง นักเรียนหรือผู้มีรายได้น้อยถึงผู้ที่มีรายได้สูง ไม่ว่าจะอาชีพใด สามารถมาเที่ยวและได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาต่างกัน จึงมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาริน อัสวหะโรจน์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัย

ที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในประเทศของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดชลบุรี พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับลักษณะของกลุ่ม ขนาดของกลุ่ม สาเหตุที่กลุ่มอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียว ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากสวนสัตว์เปิดเขาเขียวเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับทุกวัย มีกิจกรรมที่สามารถทำร่วมกันทั้งครอบครัว นอกจากนี้ เนื่องจากค่าใช้จ่ายที่เข้ามาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวไม่สูง ไม่ว่าจะอาชีพใด สามารถมาเที่ยวและได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน จึงมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากสวนสัตว์เปิดเขาเขียวเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับทุกวัย มีกิจกรรมที่สามารถทำร่วมกันทั้งครอบครัว นอกจากนี้ เนื่องจากค่าใช้จ่ายที่เข้ามาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวไม่สูง ผู้มีรายได้มากหรือน้อยก็สามารถมาเที่ยวและได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จึงมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 ที่อยู่อาศัยในปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากสวนสัตว์เปิดเขาเขียวมีเส้นทางหรือการเดินทางที่สะดวก มีเส้นทางที่จะสามารถเดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เขาเขียวได้หลายทาง ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่อยู่อาศัยในปัจจุบันต่างกัน จึงมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 ลักษณะการเดินทางที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าสวนสัตว์เปิดเขาเขียวมีขนาดพื้นที่ 5,000 ไร่ มีการวางโครงสร้างขนาดใหญ่ การที่จะท่องเที่ยวสวนสัตว์ฯ ได้อย่างสนุกสนานนั้น ต้องเดินทางโดยรถพ่วง ซึ่งให้บริการฟรีและมีความจุที่นั่ง 35-50 คน ต่อ 1 ขบวน ซึ่งการมาเป็นหมู่คณะนั้น จะทำให้นักท่องเที่ยวได้ถ่ายรูปร่วมกันตามสถานีบริการที่รถพ่วงได้จอดในแต่ส่วนแสดง และสวนสัตว์เปิดเขาเขียวได้จัดพื้นที่ถ่ายรูปในแต่ละส่วนแสดง ไว้อย่างเด่นชัด โดยมีการจัดภูมิทัศน์และสวนดอกไม้ปรับเปลี่ยนตามฤดูและช่วงเทศกาลต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ ประยูรหงษ์ (2549) ได้ศึกษา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์คูสิต ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะการเดินทาง

มาท่องเที่ยวสวนสัตว์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์คู่ติด โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 รูปแบบการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรม การท่องเที่ยวที่ต่างกัน เช่น วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว รูปแบบการมาท่องเที่ยว พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ระยะเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยว ต่อครั้ง และแหล่งข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวที่ต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจ ในด้านโบราณสถานและสิ่งแวดล้อม ราคาสินค้าและบริการ การคมนาคม ความปลอดภัย การบริการ ของที่ระลึก และบทบาทของภาครัฐ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 9 จำนวนครั้งการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากในการเที่ยวชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ นั้น การเที่ยวชมในแต่ละครั้งไม่สามารถเที่ยวชมทั้งหมดภายใน 1 ครั้ง และสวนสัตว์เปิดเขาเขียวได้มีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมภายในสวนสัตว์อย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องมีการกลับมาเที่ยวชมอีกใน 2-3 ครั้ง เพื่อให้ครบทุกกิจกรรมและทุกส่วนแสดง ในส่วนของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมมากกว่า 4-5 ครั้ง นั้น อาจทำให้ชมครบทุกส่วนแสดงแล้วและในการมาเที่ยวซ้ำ อาจเนื่องจากมีความจำเป็นต้องมากับครอบครัวอีก ซึ่งการเที่ยวชมสิ่งที่ตนเองได้เที่ยวมาแล้ว ในครั้งที่ผ่าน ๆ มา ทำให้ความพึงพอใจอาจลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 10 ช่วงวันที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของญาณิศา ดันศิรินาถกุล

(2551) ได้ศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่า ช่วงวันที่นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากสรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก แต่ก็เป็นระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น ทางสวนสัตว์เปิดเขาเขียวควรมีนโยบายในการปรับปรุงแก้ไขสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นที่ไปตามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

2. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเดินทางมากับครอบครัว ดังนั้น สวนสัตว์เปิดเขาเขียวจะมีการเพิ่มกิจกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบของครอบครัวเพิ่มมากขึ้น

3. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการปรับปรุงเส้นทางการเดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียว โดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์และป้ายบอกเส้นทางให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

4. ผลการศึกษาพบว่า ในเรื่องราคาบัตรรถกอล์ฟที่สูงเกินไปนั้น ทางผู้บริหารสวนสัตว์เปิดเขาเขียวได้ดำเนินการประสานงานกับเจ้าของกิจการเพื่อปรับลดอัตราค่าบริการให้เหมาะสมต่อไป

5. ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่าวันอื่น ๆ เนื่องจากวันหยุดนักขัตฤกษ์ ทางสวนสัตว์เปิดเขาเขียวจะมีการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ดังนั้น สวนสัตว์เปิดเขาเขียวจะมีการเพิ่มกิจกรรมการท่องเที่ยวในวันจันทร์-ศุกร์ เพิ่มมากขึ้น

6. ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาครั้งแรกมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มากกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาครั้งที่ 2-3, 4-5 และมากกว่า 5 ครั้ง ดังนั้น สวนสัตว์เปิดเขาเขียวจะมีการเพิ่มกิจกรรมการท่องเที่ยวและเพิ่มจำนวนสัตว์ให้มากกว่าเดิม พัฒนาในส่วนต่าง ๆ ให้มีกิจกรรมที่หลากหลาย ทำให้นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวซ้ำมีความสุข สนุกสนาน ตื่นเต้นทุกครั้งที่มาท่องเที่ยวในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องของร้านอาหาร รสชาติอาหาร มีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงร้านอาหารและรสชาติอาหารภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
2. ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะที่นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามแนะนำมา ทางสวนสัตว์เขาเขียวจะนำมาปรับปรุงแก้ไข เช่นเรื่อง การเพิ่มพัดลมหรือแอร์ และที่นั่งบริเวณชมช้างเล่นน้ำ
3. ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะควรเพื่อเรื่องศาลาพักผ่อนและที่นั่งพักสำหรับคนพิการ และเพื่อร่มเงาต้นไม้ภายในสวนสัตว์ และการควบคุมประชากรลิงป่าไม่ให้รบกวนนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการการปรับปรุงด้านราคา ด้านโปรโมชั่น ดังนั้น ควรมีการศึกษาระบบการตลาดของสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เช่น ด้านโปรโมชั่น การเข้าถึงนักท่องเที่ยวทั้งเชิงสำรวจและเชิงคุณภาพ เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบว่า สวนสัตว์มีบริการในด้านใดบ้าง นอกจากมาเที่ยวชมสัตว์ อีกทั้งเป็นการพัฒนาและเพิ่มยอดนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น กลุ่มพนักงานตามบริษัทรวมถึงห้างร้านต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นการโฆษณาให้รู้จักสวนสัตว์เปิดเขาเขียวมากขึ้นว่ามีบริการในส่วนใดบ้าง
3. ควรมีการศึกษายปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสวนสัตว์เปิดเขาเขียว และใช้พื้นที่ที่มีอย่างมากมายให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น หน่วยงานบริหารท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ มีส่วนในการช่วยพัฒนาสวนสัตว์เปิดเขาเขียวอย่างไร เพื่อเป็นการพัฒนาต่อไป
4. ควรมีการศึกษายปัจจัยด้านเทคโนโลยีภายในสวนสัตว์ เช่น การใช้ Application และ Wifi ฟรีทั่วสวนสัตว์

บรรณานุกรม

- กวี วรกวิน, พิพัฒน์ นวลอนันต์ และพิเศษ เสนาวงษ์. (2546). *ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวประเทศไทย*.
กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2539). *นโยบายและแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ พ.ศ. 2539-2540*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557). *สถิติการท่องเที่ยวไทย*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). *สภาพทั่วไปของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กุลชน ชนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2548). *หลักการมักคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- ขวัญเรือน ดวงสะอาด. (2556). สวนสัตว์ยุคใหม่. *วารสารสวนสัตว์เชียงใหม่*, 1(1), 2-3.
- เครือวัลย์ ทัพนวัชร. (2548). *ความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาไทยคดีศึกษา, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- จริญญา เจริญสุขใส. (2545). *สรุปสถานการณ์และวิเคราะห์โอกาสทางการท่องเที่ยวของไทย*. *จตุสารการท่องเที่ยว*, 2(1), 4.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2546). *การวางแผนและพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจลีศว บุรีภักดี. (2545). *ชุดวิชาการวิจัยชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ.
- ญาณิสา ตันศิรินาถกุล. (2551). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในสวนสัตว์เชียงใหม่ ในที่ซาฟารี*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณิรนุช จงอารี. (2544). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการใช้บริการการศึกษา*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดรรรชนี เอมพันธุ์, สุทัศน์ วรรณะ และเรณูภา รัชโน. (2547). *คู่มือการจำแนกเขตท่องเที่ยวเชิงนิเวศ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ทัศนาศรี เกื้อแสง, เยาวดี ศรีราม และวิฑิต บัวปรอท. (2555). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว*. ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ □ พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลแสนสุข จังหวัดชลบุรี. (2558). *สถิติการท่องเที่ยวบางแสนปี 2556-2558*. เข้าถึงได้จาก. <http://www.saensukcity.go.th/images/doc/stat-tourism-2556-2558.pdf>
- นปภา พิธิฐุมุกดา. (2551). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) และธนาคารซีทีแบงก์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ □ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2541). *กฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญฝรั่งเศส: ข้อคิดเพื่อการปรับปรุงกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันนโยบายศึกษา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริหารราชการแผ่นดิน*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นันทวัน อินทชาติ. (2559). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- เบญจมาศ ประยูรหงษ์. (2549). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์คูสิต*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปกรณ์ ปรียากร. (2547). *การวางแผนกลยุทธ์: แนวคิดและแนวทางเชิงประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2523). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. ม.ป.ท.
- ประเวศ วะสี. (2541). *ประชาคมตำบลยุทธศาสตร์ เพื่อเศรษฐกิจพอเพียง ศิลธรรมและสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: มติชน.

- ปรัชญา จันทราภักย์. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร. (2552). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- ปวีณา โทณแก้ว. (2542). *ปัจจัยที่กำหนดรูปแบบการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- ปาลี คล้ายเพชร. (2553). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- ฝ่ายการตลาด สวนสัตว์เปิดเขาเขียว. (2558). *ข้อมูลนักท่องเที่ยว. ชลบุรี: ฝ่ายการตลาด สวนสัตว์เปิดเขาเขียว.*
- ฝ่ายวิจัยและพัฒนา สวนสัตว์เปิดเขาเขียว. (2559). *สถิติรายงานสรุปสภาพแวดล้อมของสวนสัตว์. รายงานสรุปนำเสนอผู้บริหาร. ชลบุรี: ฝ่ายวิจัยและพัฒนา สวนสัตว์เปิดเขาเขียว.*
- พยอม ธรรมบุตร. (2549). *องค์ประกอบของการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการท่องเที่ยว เชียงอนุรักษ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- พิสิฐ มหามงคล. (2546). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด. (2536). *เส้นทางอุตสาหกรรมไทย. วารสารเศรษฐศาสตร์ธรรมศาสตร์, 11(4), 32.*
- รักชนก โสภพิศ. (2542). *การมีส่วนร่วมและความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการ อาชีวศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์.*

- ลดาวัลย์ ทรัพย์อยู่. (2543). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรรณภา วงษ์วานิช. (2546). *ความหมายของนักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาสนา อ่องเอี่ยม. (2548). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. ขอนแก่น: คลังนานาวิทยา.
- วินิจ วีรยางกูร. (2532). *การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศรัณญา วารกุลวิทย์. (2546). *ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าปรินต์ติ้ง.
- ศุภลักษณ์ อัครางกูร. (2548). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. ขอนแก่น: คลังนานาวิทยา.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2542). *รายงานขั้นสุดท้ายการดำเนินการกำหนดนโยบายเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.
- สนธยา พลศรี. (2547). *ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สมชาติ อุ่อ้น. (2551). *การท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับการพัฒนาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). *นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. นนทบุรี: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ วัฒนากมลชัย. (2546). *ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สวนสัตว์เปิดเขาเขียว. (2559). *ข้อมูลสวนสัตว์เปิดเขาเขียว*. เข้าถึงได้จาก <http://www.kkopenzoo.com>
- สังเวียน อ่อนแก้ว. (2536). *การบริหารงานลูกเสือตามความคาดหวังและการปฏิบัติจริงของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา เขตการศึกษา 5*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2540). *ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาริน อัสวหะโรจน์. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในประเทศไทยที่มาเที่ยวในจังหวัดชลบุรี*. ม.ป.ท.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). *การท่องเที่ยว*. เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries23.html>
- สำนักยุทธศาสตร์และแผน องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2559). *แผนยุทธศาสตร์องค์การสวนสัตว์ พ.ศ. 2559-2564*. กรุงเทพฯ: องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ
ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สชช.).
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2545). การวิเคราะห์เชิงปริมาณ: ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลิฟวิ่ง.
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2551). การบริหารการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลิฟวิ่ง.
- สุภัทัญณี สุขสำราญ. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมและความคาดหวังของผู้บริหาร
และครูผู้สอนสถานศึกษาเอกชน เขตการศึกษา 5 ในการปฏิรูปการศึกษา ตาม
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.
- สุรีย์ กาญจนวงศ์. (2542). จิตวิทยาสังคม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2550). สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ สำหรับนักศึกษา MBA. และ Ph.D.
พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อรรวรรณ เมฆทัศน์. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย
รามคำแหง. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัญพร มาจำ. (2543). ความพึงพอใจในงานของตำรวจสายตรวจจรจัดจักรยานยนต์ ในสังกัด
กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุดม เขยทิววงศ์, วิมล จิโรจพันธ์ และประชิด สกุนะพัฒน์. (2548). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. กรุงเทพฯ:
แสงดาว.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ
โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชา สังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
□.
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of
Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Brown, J. (1999). The ribonuclease p database. *Nucleic Acids Res*, 27, 314.
- Clay, R. (1988). *Chambers English dictionary*. Great Britain: Bunay Suffolk.
- Dann, G. (1977). Anomie, ego-enhancement and tourism. *Annals of Tourism Research*, 4(4),
184-194.

- Eugenio-Martin, J. L., & Avila-Foucat, S. V. (2005). Quantifying the effects of tourism crises: An application to Scotland. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 19(2-3), 21-34.
- Gee, C. Y., Dexter, J. L., Choy, J., & Makens, C. (1984). *The travel industry westport*. Connecticut: AVI Publishi.
- Holloway, J. C. (1983). *The business of tourism*. Plymouth: Macdonald and Evans.
- Lennon, R., Weber, J., & Henson, J. (2001). A test of a theoretical model of consumer travel behaviour: German consumers' perception of Northern Ireland as a tourist destination. *Journal of Vacation Marketing*, 7(1), 51-62.
- McIntosh R. W., & Goeldner C. R. (1986). *Tourism principles, practices, philosophies*. New York: John Wiley & Son.
- Oxford University. (1989). *The oxford English dictionary* (2nd ed.). Oxford: Oxford University.
- Pender, N. J. (1996). *Health promotion in nursing practice*. Norwalk: Appleton & Lange.
- Richardson, J. (1993). *Ecotourism & nature based holidays*. Sydney: Australian Print Group.
- Son, W. (1988). *Essential English dictionary*. Great Britain: GlasGow.
- Tian, W. (1999). *Sickness behavior and the sick-role*. Massachusetts: Schenkman.
- Tourism Western Australia. (2008). *5A's of Tourism*. Retrieved from www.tourism.wa.gov.au/jumpstartguide/totb_5Asoftourism.html
- Uysal, M., & Hagan, L. A. (1993). *Motivations of pleasure travel and tourism*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Vroom, V. H. (1970). *Work and motivation*. New York: John Willey & Son.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องหน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบสภาพความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21-30 ปี
 3. 31-40 ปี 4. 41-50 ปี
 5. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย 4. ปวส./อนุปริญญา
 5.ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงานเอกชน 4. ธุรกิจส่วนตัว
 5. เกษตรกรรม 6. ค้าขาย
 7. รับจ้างทั่วไป

5. รายได้ต่อเดือน

1. ไม่มีรายได้ 2. 1-15,000 บาท
 3. 15,001-20,000 บาท 4. 21,001-25,000 บาท
 5. 25,001 บาทขึ้นไป

6. ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

1. ชลบุรี 2. กรุงเทพมหานคร

3. อื่น ๆ โปรดระบุ

7. ท่านนิยมท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวแบบใดเป็นพิเศษ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. การท่องเที่ยวแบบศิลปะและวัฒนธรรม

2. การท่องเที่ยวแบบธรรมชาติ

3. การท่องเที่ยวแบบผจญภัย

4. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

5. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา

6. อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องหน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบสภาพความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

1. จำนวนครั้งที่ท่านมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (นับรวมครั้งนี้)

1. มาครั้งแรก

2. มาครั้งที่ 2-3

3. มาครั้งที่ 4-5

4. มากกว่า 5 ครั้ง

2. ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวของท่านในครั้งนี้เป็นแบบใด

1. เดินทางมาคนเดียว

2. เดินทางมากับครอบครัว

3. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ

4. เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน

5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. การเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้ท่านเดินทางมาด้วยพาหนะใด

1. มอเตอร์ไซค์ส่วนตัว

2. รถยนต์ส่วนตัว

3. รถรับจ้าง/ รถเช่า

4. รถโดยสารประจำทาง

5. รถทัวร์นำเที่ยว

6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. การเดินทางมาสวนสัตว์เปิดเขาเขียวครั้งนี้ ท่านเดินทางมาด้วยเส้นทางใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บางนาตราด

2. ทางหลวงแผ่นดิน สาย 331 (ศรีราชา ระยอง)

3. มอเตอร์เวย์/ หมายเลข 7

4. สุขุมวิท

5. ไม่แน่ใจ

6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ครั้งนี้ท่านมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในวันใด

1. วันจันทร์-ศุกร์ 2. วันหยุดนักขัตฤกษ์
 3. วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์)
6. รูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ในครั้งนี้
1. เที่ยวแบบไปกลับในวันเดียว
 2. เที่ยวและค้างคืนที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว
 3. เที่ยวและค้างคืนในบริเวณใกล้เคียง
 4. เที่ยวและค้างคืนในสถานที่ท่องเที่ยวอื่น
7. ท่านคิดว่าที่พักภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียวเป็นอย่างไร
1. ไม่ได้เข้าพัก 2. ได้เข้าพัก ที่พักเหมาะสม
 3. ได้เข้าพัก ควรปรับปรุง คือ.....
8. ท่านมีวัตถุประสงค์ใดในการเดินทางไปท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในครั้งนี้
(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ 2. เพื่อชื่นชมธรรมชาติ
 3. เพื่อการศึกษา 4. สร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อน
 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
9. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับสวนสัตว์เปิดเขาเขียวจากแหล่งใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. หนังสือพิมพ์ 2. เว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว
 3. โทรทัศน์ 4. สุขุมวิท
 5. นิตยสาร 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
10. การเยี่ยมชมสวนสัตว์ในครั้งนี้ ท่านชมจุดแสดงใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. บริเวณแสดงโลกไดโนเสาร์ 2. บริเวณโชว์ความสามารถของสัตว์ (นก, เสือ)
 3. บริเวณแสดงช้าง 4. บริเวณแสดงสัตว์แอฟริกา
 5. บริเวณแสดงเสือ 6. บริเวณแสดงนก (กรงนกใหญ่)
 7. ไนท์ ซาฟารี 8. บริเวณแสดงนกเพนกวิน
11. ท่านประทับใจการแสดงใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. การป้อนอาหารสัตว์ 2. การแสดงชุดช้างเล่นน้ำ
 3. พาเหรदनกเพนกวิน 4. พาเหรदनกกาบบัว
 5. ไนท์ ซาฟารี 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด
เขาเขียว จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และพิจารณาประเมินตามความทัศนคติของผู้ประเมินแบบสอบถาม
โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ ใช้ บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. ด้านระบบการให้บริการ						
1. จำนวนช่องจำหน่ายตั๋วและความรวดเร็ว ในการจำหน่ายตั๋ว						
2. จำนวนรอบการแสดงของกิจกรรมต่าง ๆ มีความเหมาะสม						
3. พื้นที่แสดงสัตว์ มีโครงสร้าง (กรง) ปลอดภัย แน่นหนา						
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการและแก้ปัญหาด้วยความรวดเร็ว						
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับสัตว์ สามารถแนะนำ ให้ความรู้ได้						
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
7. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสาร สามารถเข้าใจได้ง่าย						
8. เจ้าหน้าที่บริเวณจุดชมสัตว์ดูแลความปลอดภัย ในสวนสัตว์อย่างเหมาะสม						
3. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว						
9. ความสะดวกของเส้นทางที่เดินทางมายังสวนสัตว์						
10. เส้นทางที่เดินทางมายังสวนสัตว์ ๆ มีป้ายบอกทาง ชัดเจน						
11. ความปลอดภัยของรถบริการภายในสวนสัตว์						
12. เส้นทางภายในสวนสัตว์มีความสะดวก						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ ใช้ บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
13. เส้นทางชมสัตว์ภายในสวนสัตว์มีป้ายบอก อย่างชัดเจน						
4. การมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว						
14. ที่นั่งพักผ่อนภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว						
15. จุดพักผ่อนหย่อนใจภายในสวนสัตว์ออกแบบได้ สอดคล้องกับบรรยากาศและความเป็นธรรมชาติ						
5. แหล่งท่องเที่ยว						
16. สถานที่ภายในสวนสัตว์มีความสะอาด						
17. สถานที่ภายในสวนสัตว์มีความสวยงาม ของธรรมชาติ						
18. สวนสัตว์มีชนิดของสัตว์ที่หลากหลาย						
19. ภายในสวนสัตว์จัดแบ่งโซนแสดงสัตว์ อย่างเหมาะสม						
6. กิจกรรมการท่องเที่ยว						
20. กิจกรรมการแสดงความสามารถของสัตว์						
21. กิจกรรมการส่งเสริมพฤติกรรมสัตว์						
22. กิจกรรมการป้อนอาหารสัตว์						
23. กิจกรรมพิเศษในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์						
24. กิจกรรมไนท์ ซาฟารี						
25. กิจกรรมการแสดงชุดช้างเล่นน้ำ						
26. กิจกรรมพาเหรดคนกเพนกวิน						
27. กิจกรรมพาเหรดคนกبابัว						
28. กิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่า						
7. สิ่งอำนวยความสะดวก						
29. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม						
30. ป้าย แผนที่ และสัญลักษณ์บอกทาง ชัดเจน						
31. ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อความต้องการ						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ได้ ใช้ บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
32. ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าที่จำหน่าย						
33. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคคล ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือผู้สูงอายุ						
34. บริการของร้านอาหารน่าประทับใจ รสชาติอาหาร ถูกปาก						
35. มีห้องพยาบาล ห้องสมุด จุดบริการอินเทอร์เน็ต/ Wifi สถานที่สำหรับสูบบุหรี่ ให้บริการนักท่องเที่ยว						

ตอนที่ 4 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

1. เพื่อให้การเดินทางมายังสวนสัตว์เปิดเขาเขียวมีความสะดวก ท่านคิดว่าควรปรับปรุงอะไรบ้าง
(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. เพิ่มป้ายบอกทางในเส้นทางหลัก
- 2. ขยายความกว้างของถนน
- 3. เพิ่มป้ายบอกทางในเส้นทางย่อย
- 4. การประชาสัมพันธ์ในเอกสารการท่องเที่ยว
- 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. กิจกรรมที่ควรเพิ่มในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. จำนวนและความหลากหลายของสัตว์ เช่น.....
- 2. กิจกรรมและการแสดงโชว์ เช่น.....
- 3. จุดพักผ่อนหย่อนใจ/ นั่งพัก
- 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียวที่ท่านต้องการให้สวนสัตว์จัดบริการ
(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. รถบริการฟรี
- 2. จุดให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์ที่ใช้เทคโนโลยีเสมือนจริง

3. จุดบริการอินเทอร์เน็ต/ Wifi
4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. โปรแกรมที่ท่านคิดว่าควรมี

1. แพลกเจ มา 5 จ่าย 4
2. มา 5 คนบริการรถกอล์ฟฟรี
3. มาพักที่พักรายในสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เข้าชมฟรี
4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ราคาค่าบริการเข้าชมสวนสัตว์เปิดเขาเขียวในปัจจุบันเหมาะสมหรือไม่

ราคาบัตรปัจจุบัน

- 1) ราคาบัตรของผู้ใหญ่ 100 บาท 1. เหมาะสม 2. ไม่เหมาะสม
- 2) ราคาบัตรของเด็ก 20 บาท 1. เหมาะสม 2. ไม่เหมาะสม

ราคาค่าเช่ารถกอล์ฟ

- 3) รถกอล์ฟ 4 ที่นั่ง 350 บาท/ชั่วโมง 1. เหมาะสม 2. ไม่เหมาะสม

6. หากสวนสัตว์เปิดเขาเขียวต้องการปรับปรุงชนิดของสัตว์ให้มีความหลากหลาย และปรับสภาพแวดล้อมภายในสวนสัตว์ให้ดียิ่งขึ้น ท่านคิดว่าราคาบัตรเข้าชมสวนสัตว์ ที่อาจจะปรับเพิ่มขึ้นในอีก 2 ปี ข้างหน้า ควรมีอัตราเท่าใด

1) ราคาบัตรของผู้ใหญ่

1. 200 บาท/ คน 2. 250 บาท/ คน
3. 300 บาท/ คน 4. ปรับตามต้นทุนของสวนสัตว์
5. ไม่ควรปรับราคา

2) ราคาบัตรของเด็ก

1. 120 บาท/ คน 2. 250 บาท/ คน
3. 300 บาท/ คน 4. ปรับตามต้นทุนของสวนสัตว์

ตอนที่ 5 การกลับมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

1. ท่านจะกลับมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี อีกหรือไม่

1. กลับมาแน่นอน
2. ไม่แน่ใจ
3. ไม่มา เหตุผลโปรดระบุ.....

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง