

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ขอนแก่น อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น TOURISTS SATISFACTION OF KHON KAEN ZOO, KHAO SUAN KWANG DISTRICT, KHON KAEN PROVINCE

นภลัย พงษ์จันทร์¹

ช่อ วายุภักตร์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ขอนแก่น และเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ประชากร คือ ผู้มาท่องเที่ยวสวนสัตว์ขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 20 ข้อ ตามแนวคิด SERVQUAL ใช้สถิติ t-test สมมติฐานทางสถิติ คือ ความคาดหวังในการให้บริการเท่ากับการรับรู้ในการรับบริการทำให้พึงพอใจ ความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้ทำให้พึงพอใจมาก และความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ทำให้ไม่พึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาท่องเที่ยวเป็นเพศหญิง มีอายุ 15 ปีขึ้นไปถึง 24 ปี เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ซึ่งมีพฤติกรรมตัดสินใจมาเที่ยวด้วยตนเองโดยมีครอบครัวเป็นส่วนร่วมมาชมสัตว์หรือกิจกรรม ขึ้นชอบสวนน้ำหรือน้ำพุร้อนมากที่สุด และสนใจการแสดงโชว์หรือกิจกรรม การทดสอบสมมติฐานพบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการรับรู้ในการรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มาก และปานกลาง ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการ เดินทางมาสวนสัตว์สะดวกและเวลาเปิด - ปิดเหมาะสมทำให้พึงพอใจมาก ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจ ผู้ศึกษาจึงเสนอแนะโครงการปรับปรุงคุณภาพการบริการ 5 ด้าน 1) ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการ 2) ด้านรูปธรรมของการให้บริการ 3) ด้านการให้ความมั่นใจ 4) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ 5) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความคาดหวัง การรับรู้

Abstract

This study aimed to study satisfaction of tourists on service quality of the zoo and offer suggestions to improve service quality. Sample size was 400 tourists who traveled to the zoo. Questionnaires were used as a tool of rating scales by based of SERVQUAL 20 items. The statistics used paired sample t-test. Statistics hypothesis, expectation of service quality equal perception of service quality would satisfaction, expectation is less than perception would delight and expectation is high than perception would not satisfaction. The study found that most of tourists were female, age 15 years up to 24 years old, with student. They decided to travel by themselves and had family involvement to see animals or join the zoo activity. Their most favorite was fun water park and interested in shows or activity. The hypothesis found that overall expectations of service quality were at the most level and perceptions of service quality were at the most and medium level. The convenient traveling and suitable opening – closing time would delight tourists. The majority were not satisfied with almost all. The study suggested five projects in empathy, tangibility, assurance, responsibility and reliability to improve services quality.

Keywords: Satisfaction, Expectation, Perception

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

สวนสัตว์เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงนันทนาการที่สร้างขึ้นเพื่อให้การศึกษาวัย อนุรักษ ขยายพันธุ์และเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของบุคคลโดยทั่วไป สวนสัตว์ขอนแก่นหรือชื่อเดิมสวนสัตว์เขาสวนกวาง ประวัติของพื้นที่แห่งนี้เดิมเคยมีกวางหลายสายพันธุ์ ปัจจุบันจึงอยู่ภายใต้เอกลักษณ์ดินแดนแห่งทุ่งแสนกวาง (Land of The Deers) [1] เป็นแหล่งท่องเที่ยวในการเยี่ยมชมสัตว์ป่า ชมธรรมชาติ ผู้มาท่องเที่ยวสามารถเชื่อมสัมพันธ์กับคนในครอบครัวได้ทั้งยังเป็นสถานที่ศึกษาและเรียนรู้ให้กับนักเรียน นักศึกษาและบุคคลโดยทั่วไปหรือการท่องเที่ยวในรูปแบบการผจญภัย นอกจากนี้ยังมีการแสดงของสัตว์น้ำและมีสวนน้ำธรรมชาติไว้ให้ผู้มาท่องเที่ยวเล่นน้ำในการผ่อนคลายความ ร้อน ซึ่งคนในสังคมสมัยใหม่เริ่มให้ความสำคัญหันมาใส่ใจกับธรรมชาติ มีความต้องการการท่องเที่ยวที่ได้ใกล้ชิดกับ ธรรมชาติ สามารถใช้วันหยุดร่วมกับคนในครอบครัวในช่วงระยะเวลาไม่มากได้และแหล่งท่องเที่ยวอยู่ไม่ไกลจากตัว เมือง สวนสัตว์จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการมาท่องเที่ยวเนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ส่งผลให้ผู้มาท่องเที่ยวสามารถศึกษาแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายและสะดวกทำให้ปัจจุบันคนนิยมออกมาท่องเที่ยวเพิ่ม มากขึ้นจะเห็นได้จากสถิติจำนวนผู้มาท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทยที่เพิ่มจำนวนขึ้นทุกปี สถิติ ตั้งแต่ปี 2556 มี 36 ล้านคน ปี 2557 มี 37 ล้านคน และปี 2558 มีจำนวนผู้มาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นถึง 41 ล้าน คน [2] ซึ่งสวนสัตว์เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับการให้บริการแก่ผู้มาท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้อง ทำความเข้าใจความต้องการของผู้มาท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการหรือมาท่องเที่ยว เนื่องจากผู้ศึกษาพบว่าสภาพ ภูมิทัศน์ของสวนสัตว์ค่อนข้างแห้งแล้งประกอบกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ยังไม่ครบครัน กิจกรรมการแสดงสัตว์ที่ มีรายการการแสดงไม่หลากหลาย เครื่องแบบการแต่งกายของพนักงานที่ยังไม่ในรูปแบบเดียวกัน ราคาของสินค้า หรือบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ค่อนข้างราคาแพง การบริการของพนักงานที่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจ ซึ่งเป็นข้อ บกพร่องที่พบเห็นในการให้บริการของสวนสัตว์ขอนแก่นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ขอนแก่น อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น โดยหาความแตกต่างในคุณภาพของการให้บริการของสวนสัตว์อาศัยแนวคิด SERVQUAL ซึ่งช่วยวัดความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังในการให้บริการและการรับรู้ในการรับบริการ ผลที่วัดได้จะสามารถเป็นแนวทางให้กับองค์กรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ใช้ในการพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา สวนสัตว์ขอนแก่น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ขอนแก่น อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ขอนแก่น อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

วิธีการดำเนินการศึกษา

1. วิธีการดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ขอนแก่น อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้ศึกษาดำเนินการศึกษิตตามขั้นตอนต่อไปนี้
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้มาท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยี่ยมชมสวน

สัตว์ขอนแก่น ประชากรที่มาท่องเที่ยวมีความไม่แน่นอนคงที่ในแต่ละเดือน ผู้ศึกษาจึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณการค่าสัดส่วนประชากร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็นได้จำนวน 400 คน [3] ใช้วิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวกในการเก็บข้อมูลแบบพบเจอโดยบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ คือ แบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้มาท่องเที่ยว แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มาท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ขอนแก่น ใช้ทฤษฎีแนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค 6Ws และ 1H ในการตั้งคำถาม ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 3 นั้นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ขอนแก่น ซึ่งใช้ทฤษฎีแนวคิด SERVQUAL มีคำถาม 20 ข้อ และแบบสอบถามส่วนที่ 4 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการเก็บแบบสอบถาม และข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากการขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากสวนสัตว์ขอนแก่น ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร บทความ งานวิจัยต่าง ๆ ทั้งไทยและต่างประเทศ และในระบบอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปคำนวณทางสถิติ SPSS Version 19

สถิติที่ใช้ในการศึกษา ใช้วิธีการหาค่าความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย (X), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.), Paired Sample t-test และการวิเคราะห์เนื้อหา

2. **วิธีการดำเนินการศึกษาเสนอแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ขอนแก่น**
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น วิเคราะห์ผลการศึกษาร่วมกับเสนอต่อผู้อำนวยการสวนสัตว์ขอนแก่น แล้วค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคาม (SWOT Analysis) พร้อมกับวางแผนกลยุทธ์ (TOWS Matrix) และเปรียบเทียบสมรรถนะด้วย (Benchmarking) ระหว่างสวนสัตว์ขอนแก่นกับสวนสัตว์นครราชสีมา และสวนสัตว์เชียงใหม่ จากนั้นได้เสนอแนะโครงการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ขอนแก่นในระยะสั้นและระยะยาว จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้มาท่องเที่ยว ด้านรูปธรรมของการให้บริการของสวนสัตว์ขอนแก่น ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มาท่องเที่ยว ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาท่องเที่ยว ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ของสวนสัตว์ขอนแก่น และมีกลยุทธ์ควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ผลการศึกษา

1. **สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ขอนแก่น อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาท่องเที่ยว ผู้มาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.00 อายุ 15 ปีขึ้นไปถึง 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.80 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.00 ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.30 อาชีพพนักงานหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.50 รายได้บุคคลเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.00 และมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 98.50

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้มาท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ขอนแก่น ส่วนใหญ่ตัดสินใจมาเที่ยวด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 48.30 โดยมีครอบครัวเป็นส่วนร่วม คิดเป็นร้อยละ 62.30 เหตุผลในการมาเที่ยวจะคำนึงถึงชนิดสัตว์หรือกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 32.20 จุดประสงค์มาพักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นร้อยละ 52.50 มาช่วง 10.31 น. - 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 68.00 ชื่นชอบสวนน้ำธรรมชาติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.80 และในครั้งต่อไป จะให้ความสำคัญกับความน่าสนใจของการแสดงโชว์หรือกิจกรรมภายในสวนสัตว์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.80

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มาท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ขอนแก่น ในทุกด้าน

มีความคาดหวังในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการรับรู้ในการรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มาก และปานกลาง ผู้มาท่องเที่ยวพึงพอใจในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ของสวนสัตว์ขอนแก่น สวนสัตว์มีการจัดแสดงสัตว์ตรงตามเวลาที่ได้กำหนด และพนักงานให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้มาท่องเที่ยว พนักงานพร้อมและเต็มใจให้บริการทันที และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร และในด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้มาท่องเที่ยว พึงพอใจมากหรือประทับใจการเดินทางมาสวนสัตว์สะดวกและเวลาเปิด - ปิดเหมาะสม และพึงพอใจพนักงานรับฟังข้อซักถามด้วยความตั้งใจ ดังนั้นผู้มาท่องเที่ยวพึงพอใจมาก 1 ข้อ พึงพอใจ 5 ข้อ แต่ไม่พึงพอใจ 14 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าอัตราค่าบริการไม่เหมาะสมราคาสูงเกินไป เช่น ค่าเช่ารถกอล์ฟ ค่าอาหาร คิดเป็นร้อยละ 19.30 รองลงมา ควรเพิ่มที่นั่งพักหรือให้เช่าเสื้อ คิดเป็นร้อยละ 13.60 และสภาพแวดล้อมไม่ร่มรื่น คิดเป็นร้อยละ 10.20

2. สรุปผลการวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ขอนแก่น อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

ส่วนใหญ่ผู้มาท่องเที่ยวไม่พึงพอใจเกือบทุกด้าน เนื่องจากคาดหวังในการให้บริการสูงกว่าการรับรู้ในการรับบริการ ซึ่งควรปรับปรุงและแก้ไขจำนวน 14 ข้อ เมื่อมีการเสนอต่อผู้อำนวยการสวนสัตว์ขอนแก่นแล้วนำมาวิเคราะห์ด้วย SWOT พร้อมกับมีการวางแผนกลยุทธ์ (TOWS Matrix) (ดังตารางที่ 1) และเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking) ระหว่างสวนสัตว์ขอนแก่นกับสวนสัตว์นครราชสีมาและสวนสัตว์เชียงใหม่ในด้านภูมิทัศน์ สัตว์และกิจกรรม พบว่า สวนสัตว์ขอนแก่นยังอยู่ในระดับน้อยเมื่อเทียบกับสวนสัตว์อื่น การที่จะไปถึงเป้าหมายในระดับมากจึงควรปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีพื้นที่สีเขียว ตกแต่งต้นไม้เป็นรูปสัตว์ มีสวนหรือทุ่งดอกไม้ ต้นไม้ที่ร่มรื่น สร้างจุดเด่นให้กับสัตว์ หาสัตว์ที่หาได้ยากมาจัดแสดงและมีที่เดียว การฝึกการแสดงสัตว์ที่แปลกใหม่ให้มีความน่าสนใจ พร้อมกับมีกิจกรรมที่หลากหลาย จากนั้นผู้ศึกษาจึงได้เสนอแนะโครงการในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ขอนแก่นจำนวน 5 ด้าน เรียงลำดับความสำคัญตามงบประมาณความเป็นได้และวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร และมีกลยุทธ์ควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยมีรายละเอียดของแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้มาท่องเที่ยว

ระยะสั้น มีการลดราคาพร้อมกับจัดกิจกรรมโปรโมชันในวันหยุดเทศกาลอย่างสม่ำเสมอ

ระยะยาว เพิ่มการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวโดยติดป้ายตามมุมเมือง ติดป้ายจอ LED การส่งเสริมไปทำการตลาดที่ประเทศลาว และทำความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เพื่อการส่งเสริมประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว พร้อมทั้งจัดวิทยากรในการต้อนรับผู้มาท่องเที่ยว และการใช้แรงงานจากภายนอกที่มีความชำนาญเข้ามาทำงานแทน เช่น แม่บ้าน พนักงานรักษาความปลอดภัย พนักงานเก็บกวาดขยะ

ด้านรูปธรรมของการให้บริการของสวนสัตว์ขอนแก่น

ระยะสั้น การปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เกิดความร่มรื่นโดยนำเข้าพันธุ์ไม้นอกพื้นที่เข้ามาปลูกเสริม สร้างสีสันให้กับพื้นที่โดยปลูกทุ่งปอเทืองไว้เป็นจุดถ่ายรูป ออกแบบเครื่องแบบการแต่งกายของพนักงานในจุดจำหน่ายบัตร

ระยะยาว สิ่งอำนวยความสะดวกจะมีการปรับปรุงขยายผิวจราจรทำถนนให้กว้างขึ้นสะดวกต่อการเดินทางเข้าถึงสวนสัตว์ และขยายเส้นทางเฟส 2 การเที่ยวชมสัตว์ให้ยาวขึ้น และสัตว์ที่ฝึกสำเร็จแล้วจะมีนกแก้วมาคอรี ฝึกให้มาเกาะตามแขน ซึ่งสามารถไปชมได้ที่สวนแสดงกรงนกใหญ่ จะเพิ่มการแสดงสัตว์ชนิดใหม่ที่ฝึกเตรียมไว้ออกมาแสดง อาทิ เพิ่มการแสดงแมวน้ำอีก 1 คู่ การแสดงลิงอุรังอุตัง ทานุกีสัตว์ตระกูลสุนัข คาบีบาลาสัตว์

ตระกูลหนูที่ใหญ่ที่สุดมาเดินพาเหรด การแสดงหมီးซอและสิงโตขาว และมีการนำสัตว์ชนิดใหม่เข้ามา เช่น ช้างเอเชีย

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มาท่องเที่ยว

ระยะสั้น สวนสัตว์ตรวจเช็คครุรงนำเที่ยวก่อนนำออกมาให้บริการทุกครั้ง เมื่อได้รับการรับรองผ่านระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ผ่านการรับรองของสมาคมสวนสัตว์แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (SEAZA) ทำให้สร้างความมั่นใจเกี่ยวกับความปลอดภัยให้กับผู้มาท่องเที่ยวมากขึ้น และจัดฝึกอบรมให้พนักงานฝึกซ้อมการป้องกันความปลอดภัย ปรับปรุงทักษะการแสดงโชว์ สามารถตอบคำถามข้อสงสัยของผู้มาท่องเที่ยวได้ และฝึกฝนพนักงานในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาท่องเที่ยว

ระยะสั้น จัดฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะการรับมือกับปัญหา และพร้อมแสดงความรับผิดชอบ
ระยะยาว วางระบบซื้อขายตั๋วออนไลน์เพื่อปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ของสวนสัตว์ขอนแก่น

ระยะสั้น จัดฝึกอบรมพนักงานให้ทำงานเป็นขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง
ระยะยาว เพิ่มจำนวนร้านอาหาร และปรับปรุงอัตราค่าบริการให้เหมาะสม

สรุปและอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้มาท่องเที่ยวสวนสัตว์ขอนแก่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ [4] ที่ทำการศึกษารื่องการพัฒนาการจัดการสวนสัตว์อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ส่วนใหญ่พบว่าผู้มาเที่ยวเป็นเพศหญิง อายุ 21 – 30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท เนื่องจากสวนสัตว์ขอนแก่นเป็นแหล่งเรียนรู้ธรรมชาตินอกห้องเรียนจึงเป็นที่ชื่นชอบและสนใจของนักเรียนหรือนักศึกษาในการมาเยี่ยมชมและเพลิดเพลินกับการเรียนรู้สัตว์และกิจกรรมการแสดงโชว์

2. พฤติกรรมของผู้มาท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยี่ยมชมสวนสัตว์ขอนแก่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ [5] ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาท่องเที่ยวมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ตัดสินใจมาท่องเที่ยวด้วยตัวเองและชอบการจัดแสดงโชว์ภายในสวนสัตว์ เนื่องจากสวนสัตว์ขอนแก่นเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ผสมผสานการเรียนรู้จึงเป็นที่นิยมของกลุ่มเด็กเยาวชน ครอบครัว อีกทั้งสถานที่ตั้งอยู่ไม่ไกลจากตัวเมืองจึงเดินทางมาได้สะดวก ผู้มาท่องเที่ยวสามารถใช้เวลาพักผ่อนร่วมกับคนในครอบครัวได้ในเวลาสั้น ๆ

3. ความพึงพอใจของผู้มาท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ขอนแก่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [6] ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อส่วนประสมตลาดบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาท่องเที่ยวมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ที่ตั้งสวนสัตว์อยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการเดินทาง ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การซื้อบัตรและชำระเงินมีความสะดวกรวดเร็ว แต่ไม่พึงพอใจการให้ส่วนลดการเข้าชมสัตว์ในเทศกาลต่าง ๆ และการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจ

เนื่องจากสวนสัตว์ขอนแก่นมีแหล่งท่องเที่ยวที่สะดวกต่อการเข้าถึงทำให้ผู้มาท่องเที่ยวพึงพอใจมากถ้ามีการเพิ่มชนิดสัตว์และกิจกรรมการแสดงที่หลากหลาย การให้บริการอย่างรวดเร็วจะยิ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ แต่การไม่มีส่วนลดโปรโมชั่น ชนิดสัตว์ไม่หลากหลาย การไม่มีความน่าเชื่อถือจะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ

4. โครงการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้เสนอ

แนะโครงการในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ขอนแก่นจำนวน 5 ด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ [7] ที่ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวสวนสัตว์ขอนแก่น อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น พบว่าด้านการคมนาคมควรปรับปรุงถนนที่แคบและมีความขรุขระ ด้านความสะดวกสบายได้รับสาธารณูปโภคที่เหมาะสม ควรปรับปรุงร้านค้าที่มีจำนวนน้อยและขายสินค้าราคาแพงและความสะอาดของห้องน้ำ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ด้านที่พักอาศัยควรปรับปรุงภูมิทัศน์ที่ค่อนข้างแห้งแล้ง และด้านการจัดกิจกรรมของสวนสัตว์ควรปรับปรุงความสะอาดของสวนน้ำและราคาค่าเช่ารถกอล์ฟ

เนื่องจากแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสวนสัตว์ควรจะไปด้วยด้านการเข้าใจ และรับรู้ความต้องการของผู้มาท่องเที่ยวควรจัดกิจกรรมโปรโมชันอย่างสม่ำเสมอในการดึงดูดผู้มาท่องเที่ยว จัดอบรมให้พนักงานดูแลเอาใจใส่รักษาความสะอาด ด้านรูปธรรมของการให้บริการควรปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เกิดความสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน มีความหลากหลายของสัตว์และกิจกรรมการแสดง การแต่งกายของพนักงานที่เป็นเอกลักษณ์ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มาท่องเที่ยวควรปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานและฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาท่องเที่ยวควรจัดฝึกอบรมให้พนักงานบริการอย่างรวดเร็ว มีการแสดงความรับผิดชอบเมื่อทำผิดพลาด และด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรจะปรับปรุงอัตราค่าบริการต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม เพิ่มจำนวนร้านค้าที่หลากหลาย และอบรมการให้บริการของพนักงานอย่างถูกต้องเพื่อให้สวนสัตว์เป็นที่นิยมขึ้นชอบของผู้มาท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบก่อนและหลังการทำการส่งเสริมการขาย เช่น สวนสัตว์จัดกิจกรรมพิเศษในวันหยุดผู้มาท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมอย่างไร และศึกษาความคาดหวังกับการรับรู้ในสื่อประชาสัมพันธ์
2. ศึกษากลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบให้กับสวนสัตว์ขอนแก่น เช่น การสร้างจุดเด่นในเรื่องสัตว์และกิจกรรมการแสดงสัตว์ เพื่อดึงดูดผู้มาท่องเที่ยวทั้งคนไทยและชาวต่างชาติที่มาจากประเทศเพื่อนบ้านในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษานี้เสร็จสมบูรณ์ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากความช่วยเหลือจากการให้คำปรึกษาจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ช่อ วายุกัณฑ์ที่ได้ให้คำแนะนำและแก้ไขเกี่ยวกับการศึกษาและกรุณาช่วยตรวจสอบความถูกต้องรวมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สุดท้ายนี้ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการทำรายงานการศึกษานี้ ขอมอบแต่คุณพ่อ คุณแม่ที่เคารพ ยิ่ง และน้องสาวที่เป็นกำลังใจในการศึกษาตลอดมาจนทำให้รายงานการศึกษานี้เสร็จสิ้นไปด้วยดี และหากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ด้วยความขอบคุณยิ่ง

เอกสารอ้างอิง

- [1] สวนสัตว์ขอนแก่น. (2559). **ทุ่งแสนกวาง**. ค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <http://www.khonkaenzoo.com/index.php/site/Article/74>
- [2] กรมการท่องเที่ยว. (2559). **สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2558**. ค้นเมื่อ 6 เมษายน 2559, จาก <http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/25767>

- [3] Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2011). **Basic Statistics for Business & Economics**. 7th ed. New York: McGraw-Hill.
- [4] วรรณทิพย์ แซ่จิ่ง. (2558). **การพัฒนาการจัดการสวนสัตว์อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี**. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [5] ชาลุมวิทย์ ฐิติเจริญศักดิ์. (2553). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสวนสัตว์นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา**. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [6] ปรมมาภรณ์ รัตน์สืบ. (2554). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อส่วนประสมตลาดบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่**. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [7] ศุภชาติ สุริยสุภาพงศ์. (2558). **แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวสวนสัตว์ขอนแก่น อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น**. การประชุมการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 7 หัวข้อบัณฑิตศึกษากับการวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น. (หน้า 2-32). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ (TOWS Matrix)

ปัจจัยภายใน	<p>จุดแข็ง (Strengths)</p> <p>S1 มีทำเลที่ตั้งที่ติดอยู่ไม่ไกลจากตัวเมืองสามารถเดินทางมาได้สะดวก</p> <p>S2 เครือข่ายความร่วมมือระหว่างสวนสัตว์ในการฝึกแสดงสัตว์</p> <p>S3 ผู้บริหารสนับสนุนพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง</p> <p>S4 สถานที่พักผ่อนหย่อนใจและให้การศึกษาร่วมด้วย</p>	<p>จุดอ่อน (Weaknesses)</p> <p>W1 พนักงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างจึงขาดทักษะความชำนาญ</p> <p>W2 พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน</p> <p>W3 งบประมาณที่ได้รับจัดสรรยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนา</p> <p>W4 สัตว์และกิจกรรมยังไม่มีความหลากหลาย และภูมิทัศน์แห้งแล้ง</p>
ปัจจัยภายนอก	<p>กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy)</p> <p>1. จัดกิจกรรมโปรโมชั่นทุกเทศกาล (S4 O1)</p>	<p>กลยุทธ์เชิงรับ (WO Strategy)</p> <p>1. ฝึกอบรมพนักงาน (W1O1)</p> <p>2. ใช้แรงงานจากภายนอก (W2O1)</p> <p>3. ซื้อขายตัวออนไลน์ (W2O1)</p>
	<p>โอกาส (Opportunities)</p> <p>O1 การทำความร่วมมือกับองค์กรการบริหารส่วนท้องถิ่น หน่วยงานการศึกษา ภาครัฐ เอกชน บริษัททัวร์</p> <p>O2 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</p>	<p>กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy)</p> <p>1. เครื่องแบบการแต่งกายเฉพาะของพนักงานจำหน่ายบัตร (S4T2)</p> <p>2. ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน (S4T2)</p> <p>3. การประชาสัมพันธ์ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก (S4T1)</p>
	<p>ภาวะคุกคาม (Threats)</p> <p>T1 สวนสัตว์ยังไม่เป็นที่รู้จัก</p> <p>T2 ภาพลักษณ์ด้านลบของข่าวลือในเรื่องความปลอดภัย</p> <p>T3 ภาวะเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อการใช้จ่ายเงินในการท่องเที่ยว</p>	<p>กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy)</p> <p>1. การปรับปรุงภูมิทัศน์ (W4T1)</p> <p>2. ขยายผิวจราจรและเพิ่มเส้นทางการเที่ยวชมสัตว์ (W4T1)</p> <p>3. เพิ่มชนิดสัตว์และกิจกรรมการแสดงสัตว์ชนิดใหม่ (W4T1)</p>