

การวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่อส่วนแสดงในสวนสัตว์นครราชสีมา

Tourist behavior evaluation on animal exhibition at Nakhon Ratchasima Zoo

(Received: July 28,2024 ; Revised: August 8,2024 ; Accepted: August 11,2024)

วิชิต กองคำ¹ วนิดา แผลงปัญญา²

Wichit Kongkham¹ Wanida Plangpanya²

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เข้าชมส่วนแสดงต่างๆ ภายในสวนสัตว์นครราชสีมา เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการพัฒนาองค์การสวนสัตว์ให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยทำการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เข้าชมสวนสัตว์นครราชสีมา จำนวน 1,318 กลุ่ม

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรูปแบบครอบครัวมากที่สุด (ร้อยละ 71) มีสมาชิกแบบกลุ่มในสัดส่วน 2-3 คน และ มากกว่า 4 คนขึ้นไป โดยคิดเป็นร้อยละ 49 เท่ากัน นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางเข้าชมส่วนแสดงโดยใช้รถจักรยาน (ร้อยละ 43) จากผลการสำรวจระยะเวลาและจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าชมส่วนแสดงพบว่ามีเพียง 5 ส่วนแสดงเท่านั้นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจเต็ม 12 คะแนน ได้แก่ โชว์แมวน้ำ เต่าและสัตว์เลื้อยคลาน บ่อจระเข้ ลิงชิมแปนซี และช้างแอฟริกา ในขณะที่ส่วนแสดงที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดเพียง 4 คะแนน มี 3 ส่วนแสดง ได้แก่ ลิงไทย ชิมิตาร์-ฮอร์นออริกซ์ และวิลเดอร์บีส์

คำสำคัญ: สวนสัตว์, นักท่องเที่ยว, สัตว์, ความพึงพอใจ, นครราชสีมา

Abstract

This survey research by cross sectional study aimed to study tourist behavior in Nakhon Ratchasima Zoo to evaluate their satisfaction in order to develop zoo organization. The data of 1,318 tourist groups were collected.

The results show that the most tourists were in a relationship of family (71%) including members between 2-3 and more than 4 (49%). Cycling is the most popular vehicle to visit the exhibit with a ratio of 43%. Interestingly, there are 5 exhibits receiving the most satisfying (12 scores) including, seal show building, tortoise and reptile, crocodile, chimpanzee, and African elephant. In contrast, 3 exhibits got the lowest score (4) including, Thai monkey, scimitar-horned oryx, and wildebeest.

Keywords: zoo, tourist, animal, satisfaction, Nakhon Ratchasima

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินงานขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยจะต้องเผชิญกับสถานะที่ไม่แน่นอน ทั้งจากปัจจัยภายนอกและภายใน ซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยง และโอกาสที่มีผลกระทบเชิงลบ เช่น ความเสี่ยงด้านโครงสร้างพื้นฐาน พนักงานและลูกจ้าง เทคโนโลยี ภัยธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภาวะเศรษฐกิจ และภาวะการเมือง เป็นต้น ดังนั้นในช่วงที่ผ่านมาองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยจึงได้มีการระบุความเสี่ยง 4 ด้าน เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถลดสาเหตุของแต่ละโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสียหายได้ ซึ่งหนึ่งในด้านที่

สำคัญก็คือ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ที่มีความเสี่ยงจากจำนวนผู้เข้าชมและความพึงพอใจไม่ได้ตามเป้าหมาย ยุทธศาสตร์¹ การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของสวนสัตว์ที่มีความสำคัญ เนื่องจากผลการประเมินดังกล่าวจะทำให้ทราบถึงจุดเด่น และจุดด้อยขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของคุณภาพที่จะสามารถนำข้อมูลไปสู่การพัฒนาสวนสัตว์ได้ เช่น การตกแต่งภูมิทัศน์ ความสวยงามของสถานที่ สถาปัตยกรรม การจัดการสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่จอดรถ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

¹ สวนสัตว์อุบลราชธานี

² สวนสัตว์นครราชสีมา

บริการร้านอาหาร-เครื่องดื่ม บริการอินเทอร์เน็ต บริการห้องสุขา สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ-ทุพพลภาพ ป้ายบอกทาง หรือรอบเวลาการแสดง เป็นต้น ซึ่งหนึ่งในการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นสามารถทำได้โดยการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวว่ามีการใช้พื้นที่สวนสัตว์อย่างไร²³

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในสวนสัตว์จะมีความเชื่อมโยงกับ 3 ปัจจัย คือ 1. องค์ประกอบทางกายภาพของสวนแสดง เช่น ตั้งบนเส้นทางหลักหรือเส้นทางรอง เป็นตัวอาคารหรือลานจัดแสดงกลางแจ้ง 2. ตัวนักท่องเที่ยวเอง เช่น ความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นจากการเดินทาง ความเบื่อหน่ายที่เกิดจากการชมสัตว์ในกลุ่มเดียวกันที่มีลักษณะร่างกายคล้ายกันอย่างต่อเนื่อง 3. สัตว์ในสวนแสดง เช่น การเคลื่อนที่ ขนาดของตัวสัตว์ การเห็นตัวสัตว์ได้อย่างชัดเจนหรือไม่⁴ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการเก็บข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้เวลาในสวนแสดงต่างๆ เพื่อนำไปวิเคราะห์ความพึงพอใจว่าอาจมีปัจจัยใดบ้างที่สนับสนุนให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนแสดงสัตว์ อีกทั้งปัจจัยใดที่ควรปรับปรุงและแก้ไขเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวได้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลนำไปประกอบการพัฒนาศักยภาพขององค์การสวนสัตว์ให้ดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เข้าชมสวนแสดงต่างๆ เพื่อประเมินความพึงพอใจในการพัฒนาองค์การสวนสัตว์ให้มีคุณภาพมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (survey research by cross sectional study) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากร และการเก็บข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เข้าชมสวนสัตว์นครราชสีมาช่วงเวลา 09.00-16.00 น. ในวันที่ 7, 14 และ 21 กุมภาพันธ์ 2564 จำนวน 1,318 กลุ่ม โดยใช้

วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane⁵ (1973) โดย N คือ จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าชมสวนสัตว์นครราชสีมาในปี 2563 จำนวน 750,000 คน ส่วน e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน 5 % ดังนั้นจำนวนกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เก็บข้อมูลในการศึกษานี้ต้องไม่น้อยกว่า 400 กลุ่ม โดยผู้เก็บข้อมูลจะอยู่ในจุดที่สามารถเห็นพฤติกรรมในขณะที่กลุ่มนักท่องเที่ยวเข้าและออกจากพื้นที่ชมสัตว์ทั้ง 35 สวนแสดง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบบันทึกข้อมูล เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว โดยแบบฟอร์มที่เก็บข้อมูลประกอบไปด้วย

1. พาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทาง ได้แก่ จักรยาน รถกอล์ฟ และรถพ่วง
2. ความสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพื่อน และครอบครัว
3. จำนวนสมาชิกในกลุ่มนักท่องเที่ยว ได้แก่ 1 คน, 2 ถึง 3 คน และ 4 คนขึ้นไป
4. เวลาที่กลุ่มนักท่องเที่ยวเข้า และออกจากพื้นที่ชมสัตว์ (บันทึกเวลา ณ ขณะนั้นเป็น ชั่วโมง : นาที : วินาที) เพื่อนำไปใช้ในการคำนวณเวลาที่กลุ่มนักท่องเที่ยวอยู่ในพื้นที่ชมสัตว์ของกลุ่มนักท่องเที่ยวด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์ เอกซ์เซล
5. จำนวนกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้าชมแต่ละสวนแสดง

ตารางที่ 1 แบบบันทึกการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวในสวนสัตว์นครราชสีมา

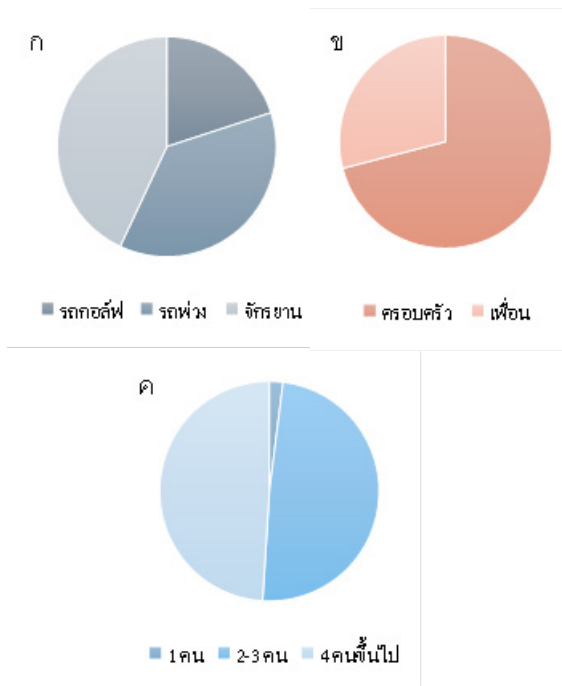
ส่วนแสดง.....วันที่.....		ผู้เก็บข้อมูล.....					
กลุ่มที่	การเดินทาง	จำนวนสมาชิก (คน)	ความสัมพันธ์	เวลาเข้า (ชั่วโมง: นาที:วินาที)	เวลาออก (ชั่วโมง: นาที:วินาที)		
1	รถพ่วง จักรยาน รถกอล์ฟ	1 2-3 > 4	ครอบครัว เพื่อน				
2	รถพ่วง จักรยาน รถกอล์ฟ	1 2-3 > 4	ครอบครัว เพื่อน				
.....	รถพ่วง จักรยาน รถกอล์ฟ	1 2-3 > 4	ครอบครัว เพื่อน				

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลทำการสรุปข้อมูลต่างๆ แล้วคำนวณหาค่าเฉลี่ยของเวลาที่กลุ่มนักท่องเที่ยวใช้ในพื้นที่ชมสัตว์ในส่วนแสดงแต่ละแห่ง ค่าร้อยละของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาที่ส่วนแสดงแห่งนั้นโดยเปรียบเทียบกับกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งหมดในวันนั้น และเวลารวมที่กลุ่มนักท่องเที่ยวอยู่ในพื้นที่ชมสัตว์ของส่วนแสดงแห่งนั้น จากนั้นให้คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีต่อส่วนแสดงทั้ง 35 แห่ง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีต่อส่วนแสดง

คะแนน	ร้อยละ นักท่องเที่ยว (กลุ่ม)	ค่าเฉลี่ย ของเวลา เข้าชม (นาท)	เวลาเข้าชม รวม (ชั่วโมง)
1	ร้อยละ 0.00 ถึง 5.00	0.00 ถึง 1.30	0.00 ถึง 4.00
2	ร้อยละ 5.01 ถึง 10.00	1.31 ถึง 3.00	4.01 ถึง 8.00
3	ร้อยละ 10.01 ถึง 15.00	3.01 ถึง 4.30	8.01 ถึง 12.00
4	มากกว่าร้อยละ 15.00	มากกว่า 4.30	มากกว่า 12

ผลการวิจัย



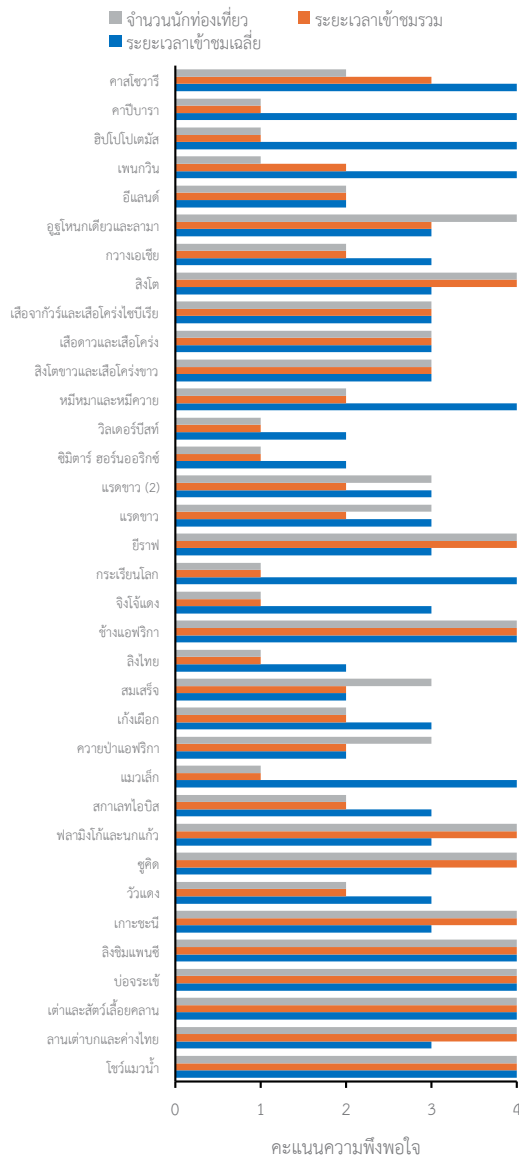
ภาพที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางเข้ามาชมส่วนแสดงโดยใช้รถจักรยาน ร้อยละ 43 ใช้รถพ่วง ร้อยละ 37 และใช้รถกอล์ฟ ร้อยละ 20 ในขณะที่นักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชมส่วนใหญ่มากในแบบครอบครัวมากที่สุด (ร้อยละ 71) ตามมาด้วยแบบเพื่อน (ร้อยละ 29) และนักท่องเที่ยวนิยมเข้าชมสวนสัตว์แบบกลุ่มในสัดส่วน 2-3 คน และ มากกว่า 4 คนขึ้นไป โดยคิดเป็นร้อยละ 49 เท่ากันทั้ง 2 กลุ่ม ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มาคนเดียวคิดเป็นร้อยละ 2 เท่านั้น (ภาพที่ 1)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

จากผลการสำรวจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจำนวน 1,318 กลุ่ม (ภาพที่ 2) ที่เข้าชมสวนสัตว์นครราชสีมาพบว่าส่วนแสดงที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าชมมากที่สุดมีทั้งหมด 12 ส่วนแสดง ได้แก่ ชูคิด ฟลามิงโกและนกแก้ว ยีราฟ เต่าและสัตว์เลื้อยคลาน ลานเต่าบกและค่างไทย ไชว์แมวน้ำ เกาะชะนี บ่อจระเข้ ชิมแพนซี ช้างแอฟริกา สิงโต อุฐโพนกเดียว และลามะ โดยคิดเป็นร้อยละ 35, 32, 28, 26, 25, 24, 24, 20, 19, 17, 17 และ 16 ตามลำดับ ในขณะที่ส่วนแสดงที่นักท่องเที่ยวใช้เวลาเข้าชมเฉลี่ยมากที่สุดมีทั้งหมด 12 ส่วนแสดง ได้แก่ ไชว์แมวน้ำ กระเรียนโลก เพนกวิน อีโปโปเตมัส แมวเล็ก คาปิบาร์รา บ่อจระเข้ ช้างแอฟริกา คาสโซวารี เต่าและสัตว์เลื้อยคลาน ชิมแพนซี หมีหมาและหมี่ควาย โดยช่วงเวลาเฉลี่ยที่กลุ่มนักท่องเที่ยวเข้าชมส่วนแสดงดังกล่าวเป็นเวลา 20.53, 12.21, 8.18, 8.02, 5.53, 5.29, 5.28, 5.24, 5.17, 5.01, 4.39 และ 4.35 นาที ตามลำดับ และส่วนแสดงที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดจากช่วงเวลารวมที่กลุ่มนักท่องเที่ยวใช้ในส่วนแสดงมีทั้งหมด 11 ส่วนแสดง ได้แก่ ไชว์แมวน้ำ เต่าและสัตว์เลื้อยคลาน ฟลามิงโกและนกแก้ว ชูคิด บ่อจระเข้ ชิมแพนซี เกาะชะนี ช้างแอฟริกา ลานเต่าบกและค่างไทย ยีราฟ และสิงโต โดยมีช่วงเวลารวมที่กลุ่มนักท่องเที่ยวใช้ในแต่ละส่วนแสดงทั้งหมด 79.24.18, 24.36.21, 23.28.26, 20.55.58, 20.07.34, 18.21.09, 18.11.29, 18.09.30, 17.33.24, 16.02.45 และ 12.29.55 ชั่วโมง ตามลำดับ



ภาพที่ 2 คะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจาก
พฤติกรรมกรเข้าชมส่วนแสดง (ลำดับส่วนแสดง
เริ่มต้นจากด้านล่างขึ้นด้านบน)

เมื่อนำคะแนนความพึงพอใจทั้ง 3 ส่วน
ดังกล่าวมารวมกันแล้วพบว่ามีเพียง 5 ส่วนแสดง
เท่านั้นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจเต็ม 12 คะแนน
ได้แก่ โซว์แมวน้ำ เต่าและสัตว์เลื้อยคลาน บ่อจระเข้
ชิมแพนซี และช้างแอฟริกา ส่วนแสดงที่ได้รับคะแนน
ความพึงพอใจ 11 คะแนน มี 6 ส่วนแสดง ได้แก่ ลาน
เต่าบกและค่างไทย เกาะชะนี ซูคิด ฟลามิงโกและ
นกแก้ว ยีราฟ สิงโต ส่วนแสดงที่ได้รับคะแนนความ

พึงพอใจ 10 คะแนน มีเพียง 1 ส่วนแสดง คือ อุธโหนด
เดียวและลามะ ส่วนแสดงที่ได้รับคะแนนความพึง
พอใจ 9 คะแนน มี 4 ส่วนแสดง ได้แก่ สิงโตขาวและ
เสือโคร่งขาว เสือดาวและเสือโคร่ง จากัวร์และเสือ
โคร่งไซปรี ศาลเจ้าอาวาส ส่วนแสดงที่ได้รับคะแนน
ความพึงพอใจ 8 คะแนน มี 3 ส่วนแสดง ได้แก่ แรด
ขาว แรดขาว(2) หมีหมาและหมีควาย ส่วนแสดงที่
ได้รับคะแนนความพึงพอใจ 7 คะแนน มี 7 ส่วนแสดง
ได้แก่ วัวแดง สกาเลทไอบิส ควายป่าแอฟริกา แก้ง
เผือก สมเสร็จ กวางเอเชีย เพนกวิน ส่วนแสดงที่ได้รับ
คะแนนความพึงพอใจ 6 คะแนน มี 5 ส่วนแสดง ได้แก่
แมวเล็ก กระเรียนโลก อีแลนด์ ฮิปโปโปเตมัส คาบิ
บาร ส่วนแสดงที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจ 5 คะแนน
มีเพียง 1 ส่วนแสดง คือ จิ้งจอกแดง และส่วนแสดงที่
ได้รับคะแนนความพึงพอใจ 4 คะแนน มี 3 ส่วนแสดง
ได้แก่ สิงโตไทย ซิมิตาร์-ฮอร์นออริกซ์ วิลเดอร์บีสท์

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่าข้อมูลพื้นฐานของ
นักท่องเที่ยวที่เข้าชมสวนสัตว์นครราชสีมาสอดคล้อง
กับรายงานของสรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมของ
ผู้ใช้บริการที่มีต่อสวนสัตว์ 6 แห่ง ประจำปี 2564⁶ ที่
พบว่าผู้เข้าชมส่วนแสดงมักนิยมเดินทางด้วยรถพ่วง
นำชม ซึ่งมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกับการเดินทางแบบ
ส่วนตัว เช่น รถกอล์ฟ ขณะเดียวกันการเดินทางเพื่อ
ชมสัตว์ด้วยรถจักรยานเป็นหนึ่งในกิจกรรมที่เด็กชื่นชอบ
จึงส่งผลให้มีอัตราการใช้งานที่สูง นอกจากนี้
นักท่องเที่ยวนิยมเข้าชมสวนสัตว์เป็นกลุ่มใหญ่โดยมี
สมาชิกมากกว่า 2 คนขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ใน
รูปแบบครอบครัว กลุ่มเพื่อน และหมู่คณะ⁷

ปัจจัยที่มีผลต่อคะแนนความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์ประกอบไปด้วยหลายปัจจัย
เช่น ตัวนักท่องเที่ยว ชนิดสัตว์ และลักษณะทาง
กายภาพของส่วนแสดง เป็นต้น⁸ จากคะแนนความพึง
พอใจของการศึกษาในครั้งนี้พบว่าส่วนแสดงที่มีระดับ
ความพึงพอใจสูงมักจะตั้งอยู่ช่วงแรกของเส้นทางการ
เที่ยวชมสวนสัตว์ เช่น โซว์แมวน้ำ ลานเต่าบกและค่าง
ไทย เต่าและสัตว์เลื้อยคลาน บ่อจระเข้ ชิมแพนซี และ
เกาะชะนี เป็นต้น เนื่องจากในช่วงแรกของเส้นทาง

ร่างกายของนักท่องเที่ยวยังไม่เกิดอาการเหนื่อยล้าทำให้มีพลังและความสนใจที่จะชมสัตว์ในส่วนแสดง แต่เมื่อระยะเวลาผ่านไปนักท่องเที่ยวจะเริ่มเหนื่อยล้า โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวเด็กจึงส่งผลให้การเข้าชมส่วนแสดงช่วงท้ายลดน้อยลง เช่น ส่วนแสดงฮิปโปโปแตมัส คาปิบาร์รา และคาสโซวารี เป็นต้น⁴

ปัจจัยจากลักษณะทางกายภาพของส่วนแสดงก็เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เช่น ส่วนแสดงตั้งอยู่บนเส้นทางหลักหรือเส้นทางรอง จุดดึงดูดหรือความสวยงามของส่วนแสดง ป้ายบอกเส้นทางหรือป้ายบอกส่วนแสดง การตกแต่งภูมิทัศน์ ความสวยงามของสถานที่ สถาปัตยกรรม การจัดการสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่จอดรถ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริการร้านอาหาร-เครื่องดื่ม บริการอินเทอร์เน็ต บริการห้องสุขา สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ-ทุพพลภาพ ป้ายบอกทาง เป็นต้น ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าส่วนแสดงที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจรวมมากที่สุด 12 อันดับแรก มี 10 ส่วนแสดงที่ตั้งอยู่ในเส้นทางหลักจึงส่งผลให้กลุ่มนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าชมสัตว์ได้สะดวกโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มที่เดินทางด้วยรถพ่วงนำเที่ยวที่ไม่สามารถกำหนดเส้นทางการเข้าชมได้ด้วยตนเอง ซึ่งมีกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงถึง ร้อยละ 37 ที่เดินทางด้วยวิธีนี้ ในขณะที่เดียวกันส่วนแสดงที่มีคะแนนความพึงพอใจรวมน้อยที่สุด 9 อันดับสุดท้าย พบว่ามี 4 ส่วนแสดงที่ตั้งอยู่ในเส้นทางรองซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวไม่เดินทางเข้าชมส่วนแสดงดังกล่าว^{2,3}

ปัจจัยสุดท้ายได้แก่ปัจจัยจากตัวสัตว์ เช่น ระยะห่างระหว่างตัวสัตว์และจุดชมสัตว์ พฤติกรรมธรรมชาติของสัตว์ ชนิดสัตว์ยอดนิยม ความสามารถของสัตว์ ขนาดของสัตว์ เป็นต้น หนึ่งในลักษณะสำคัญของสัตว์ที่สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ คือ ความสามารถในการควบคุมสิ่งของไม่ว่าจะเป็นจากพฤติกรรมธรรมชาติ หรือการฝึกฝน จึงส่งผลให้ส่วนแสดงโชว์แมวน้ำ ชิมแพนซี ค่างไทย และชะนี ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา แสงพงศ์⁷ ที่พบว่า

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ นิยมเข้าชมสัตว์ที่มีความสามารถพิเศษ เช่น การโชว์ความสามารถของสัตว์ การแสดงสัตว์แอฟริกา การแสดงช้าง การแสดงนกเพนกวิน เป็นต้น หรือ การเข้าชมสัตว์ที่สามารถป้อนอาหารสัตว์ได้ นอกจากนี้ขนาดของสัตว์ยังเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความตื่นเต้น เช่น ช้างแอฟริกาที่มีน้ำหนักเฉลี่ยมากกว่า 2,500 กิโลกรัม และยีราฟที่มีน้ำหนักเฉลี่ยประมาณ 1,000 กิโลกรัม โดยทั้ง 2 ชนิดเป็นสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมกลุ่มเท้ากีบขนาดใหญ่ ซึ่งช้างแอฟริกาจัดแสดงแห่งเดียวในประเทศไทยเฉพาะที่สวนสัตว์นครราชสีมาเท่านั้น และเป็นสัตว์ที่มีน้ำหนักมากที่สุดของสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมที่อาศัยอยู่บนบก ส่วนยีราฟเป็นสัตว์ดาวเด่นประจำสวนสัตว์ และที่สวนสัตว์นครราชสีมา นักท่องเที่ยวสามารถให้อาหารแก่ยีราฟได้จึงส่งผลให้ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Knezevic et al.⁹ ที่รายงานว่าช้าง และยีราฟเป็นสัตว์ที่นักท่องเที่ยวต้องการเข้าชมมากที่สุด นอกจากนี้สัตว์ที่เป็นนกล่า และมีพฤติกรรมที่ดุร้ายก็ยังเป็นหนึ่งในกลุ่มสัตว์ที่นักท่องเที่ยวต้องการชม เช่น จระเข้ สิงโต สิงโตขาว เสือโคร่งขาว เสือดาว เสือโคร่งจากัวร์ เสือโคร่งไซบีเรีย เป็นต้น ในทางตรงกันข้ามกลุ่มสัตว์ที่มีลักษณะรูปร่างหรือพฤติกรรมใกล้เคียงกันจะได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวน้อย เช่น เก้งเผือก กวางเอเชีย อีแลนด์ ซิมิตาร์-ฮอร์นออริกซ์ วิลเดอร์บีสท์ เป็นต้น

จากการจัดลำดับคะแนนความพึงพอใจทั้งหมด พบว่ามี 9 ส่วนแสดงที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจ 3 ลำดับสุดท้ายโดยส่วนแสดงแมวเล็ก กระเรียนโลก อีแลนด์ ฮิปโปโปแตมัส และคาปิบาร์รา ได้รับ 6 คะแนน ส่วนแสดงจิงโจ้แดง ได้รับ 5 คะแนน ส่วนแสดงลิงไทย ซิมิตาร์-ฮอร์นออริกซ์ และวิลเดอร์บีสท์ ได้รับ 4 คะแนน จากการวิเคราะห์สาเหตุที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่น้อยพบว่าหลายส่วนแสดงที่ตั้งอยู่ในเส้นทางการเที่ยวชมสายรอง และมีระยะห่างระหว่างตัวสัตว์และนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีสัตว์หลายชนิดที่มีลักษณะทางกายภาพที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นสวนสัตว์จึงควรมีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อให้มี

จำนวนนักท่องเที่ยวในส่วนแสดงดังกล่าวเพิ่มขึ้น เช่น ป้ายบอกทางที่ชัดเจนโดยเฉพาะเส้นทางย่อย หรือป้ายเชิญชวนนักท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว นอกจากนี้การจัดกิจกรรม หรืออีเวนต์ก็สามารถเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถดึงดูดกลุ่มนักท่องเที่ยวได้ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมให้ความรู้ทางด้านภูมิศาสตร์ สังคม หรือสัตว์วิทยาที่เกี่ยวข้องกับชนิดสัตว์ในบริเวณส่วนแสดงนั้นๆ รวมทั้งการจัดกิจกรรมแจกรางวัล หรือกิจกรรมที่ให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมเป็นส่วนแสดง ขณะเดียวกันสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ก็มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมส่วนแสดงเช่นเดียวกัน เช่น ร้านค้า ห้องน้ำ พื้นที่พักผ่อน รวมถึงความสวยงามของทัศนียภาพที่สามารถถ่ายภาพได้

7,10,11

จากการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เข้าชมสวนสัตว์นครราชสีมา จำนวน 1,318 กลุ่ม พบว่ากลุ่ม

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรูปแบบครอบครัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71 โดยมีสมาชิกแบบกลุ่มในสัดส่วน 2-3 คน และ มากกว่า 4 คนขึ้นไป โดยคิดเป็นร้อยละ 49 เท่ากัน นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางเข้าชมส่วนแสดงโดยใช้รถจักรยาน (ร้อยละ 43) จากผลการสำรวจระยะเวลาและจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าชมส่วนแสดงพบว่า มีเพียง 5 ส่วนแสดงเท่านั้นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจเต็ม 12 คะแนน ได้แก่ โชว์แมวน้ำ จัดแสดงเต่าและสัตว์เลื้อยคลาน บ่อจระเข้ ชิมแพนซี และช้างแอฟริกา

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อส่วนแสดงต่างๆ เพื่อให้ได้ความพึงพอใจ หรือความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์การสวนสัตว์

เอกสารอ้างอิง

1. องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. คู่มือการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ 2565. 2565. [สืบค้นเมื่อ 2 มี.ค. 67]. เข้าถึงจาก: <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER6/DRAWER015/GENERAL/DATA0000/00000034.PDF>
2. ภัทรศิต ทังทอง. การพัฒนาสวนสัตว์ตามมาตรฐานสมาคมสวนสัตว์และสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำโลก : บทเรียนเพื่อสวนสัตว์แห่งชาติของประเทศไทย. [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2563.
3. ภัทรศิต ทังทอง และกมลทิพย์ พานิชภักดิ์. การวางแผนกลยุทธ์ ผังแม่บทและผลตอบแทนจากการบริหารโครงการสวนสัตว์กรณีศึกษา: สวนสัตว์ที่ได้รับมาตรฐานสากลในสหรัฐอเมริกา. สารคดี. 2564; 3/2564: 612-623.
4. Davey G. Visitor behavior in zoos: A review. *Anthrozoös*. 2006;19(2):143-157.
5. Yamane T. Statistics, an introductory analysis. New York: Harper and Row; 1967.
6. องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อสวนสัตว์ทั้ง 6 แห่ง ประจำปี 2564. 2564. [สืบค้นเมื่อ 2 มี.ค. 67]. เข้าถึงจาก: https://www.zoothailand.org/download/article/article_20220420152554.pdf
7. สุริยา แสงพงศ์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี. วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง. 2560;6(2):99-133.
8. East D, Osborne P, Kemp S. and Woodfine T. Combining GPS & survey data improves understanding of visitor behaviour. *Tourism Management*. 2017;61:307-320.
9. Knezevic M, Zucko I and Ljustina M. Who is visiting the zagreb zoo: Visitors' characteristics and motivation. *Sociologija i prostor*. 2016;54(2):169-184.
10. Fernandez EJ, Tamborski MA, Pickens SR and Timberlake W. Animal–visitor interactions in the modern zoo: Conflicts and interventions. *Applied Animal Behaviour Science*. 2009; 120(1-2):1-8.
11. วันวิสาข์ ศรีกลั. ปัจจัยความสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์. [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต]. นครปฐม: วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล; 2561.