



พฤติกรรมและความพึงพอใจของ  
นักท่องเที่ยว กรณีศึกษาสวนสัตว์  
นครราชสีมา

Behavior and satisfaction of tourists  
a case study of Nakhonratchasima Zoo





Nakhon Ratchasima

ZOO

สวนสัตว์นครราชสีมา

สวนสัตว์นครราชสีมา







## สถานที่ตั้ง

เลขที่ 111 หมู่ 1

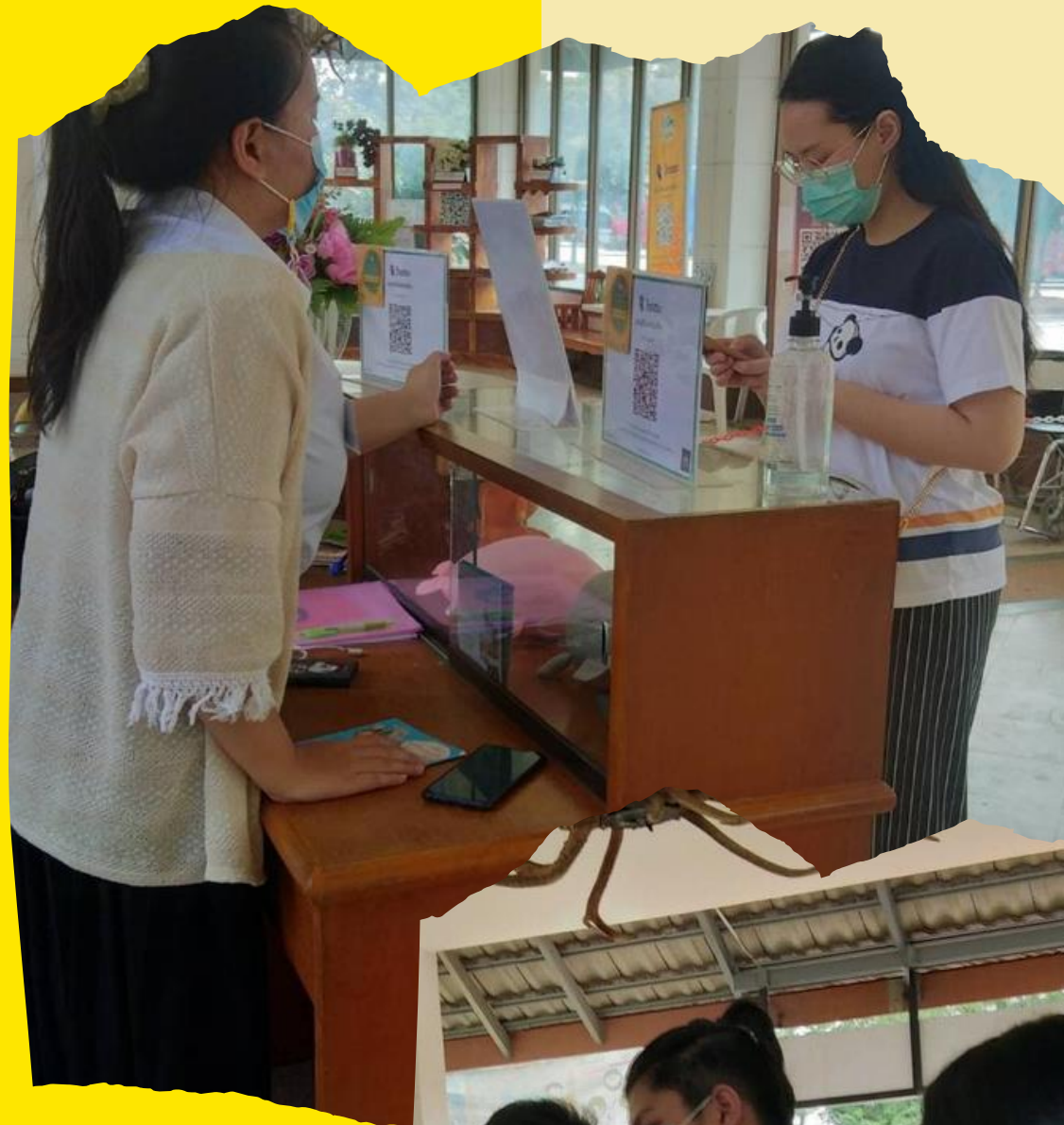
ถนนราชสีมา - ปักธงชัย

ตำบลไชยมงคล อำเภอเมือง

จังหวัดนครราชสีมา 30000



# หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย



1. ให้คำแนะนำนักท่องเที่ยว  
ที่มาติดต่อ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ  
การเที่ยวชมสวนสัตว์นครราชสีมา



# หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย



2.สำรวจความพึงพอใจของ  
นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์  
ทุกโครงการ ทุกกิจกรรม



# หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย



3. ให้การสนับสนุน ส่งเสริม  
การจัดกิจกรรมของสวนสัตว์  
ทุกโครงการตามแผนงาน  
ประจำปีงบประมาณ 2564



# หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

4.สำรวจความพึงพอใจของ  
นักท่องเที่ยว และนำมาสรุป  
ประเมินผล นำเสนอผู้บริหาร  
เพื่อให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข  
พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น





# หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

5. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับ  
มอบหมายของผู้บังคับบัญชา





# ที่มาของปัญหา

---

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมีความหลากหลาย เช่น ด้านวัฒนธรรม เชิงอนุรักษ์ธรรมชาติและอื่นๆ อีกมากมาย






# โอกาส




เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเปลี่ยนไปจากเดิม ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยมองเห็นโอกาสที่จะศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการสวนสัตว์นครราชสีมา เพื่อนำไปแก้ไข ปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ





# วัตถุประสงค์

เพื่อต้องการทราบพฤติกรรม ความพึงพอใจ และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวว่ามีความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ หรือข้อควรปรับปรุง ที่จะให้แหล่งท่องเที่ยว มีการพัฒนาสินค้า รูปแบบ และการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ทำให้มีการบอกต่อ และเดินทางกลับมาใช้บริการซ้ำ



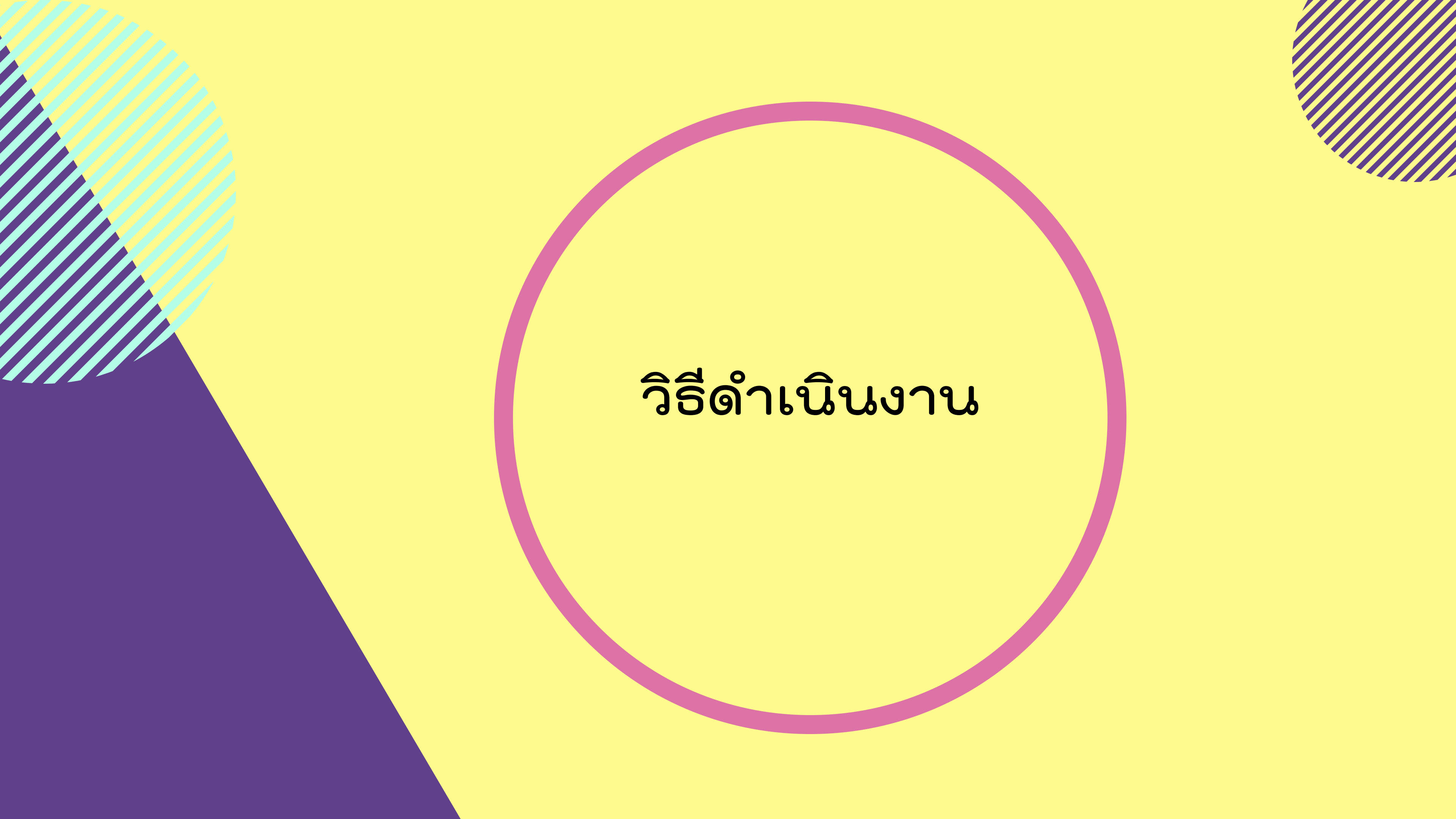




1. ทราบถึงพฤติกรรม และความพึงพอใจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อสวนสัตว์นครราชสีมา

2. นำความคาดหวัง ความต้องการของนักท่องเที่ยวมาแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ





วิธีดำเนินงาน



# 1.เลือกหัวข้อปัญหาที่จะทำ

---

ปรึกษากับหัวหน้างาน  
เกี่ยวกับการทำหัวข้อวิจัย





## 2.ศึกษาค้นคว้าข้อมูล

---

ศึกษาปัญหา และข้อมูลต่างๆ  
ที่จะนำมาทำวิจัย เช่น  
สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน,  
พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว,เอกสาร  
งานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นต้น

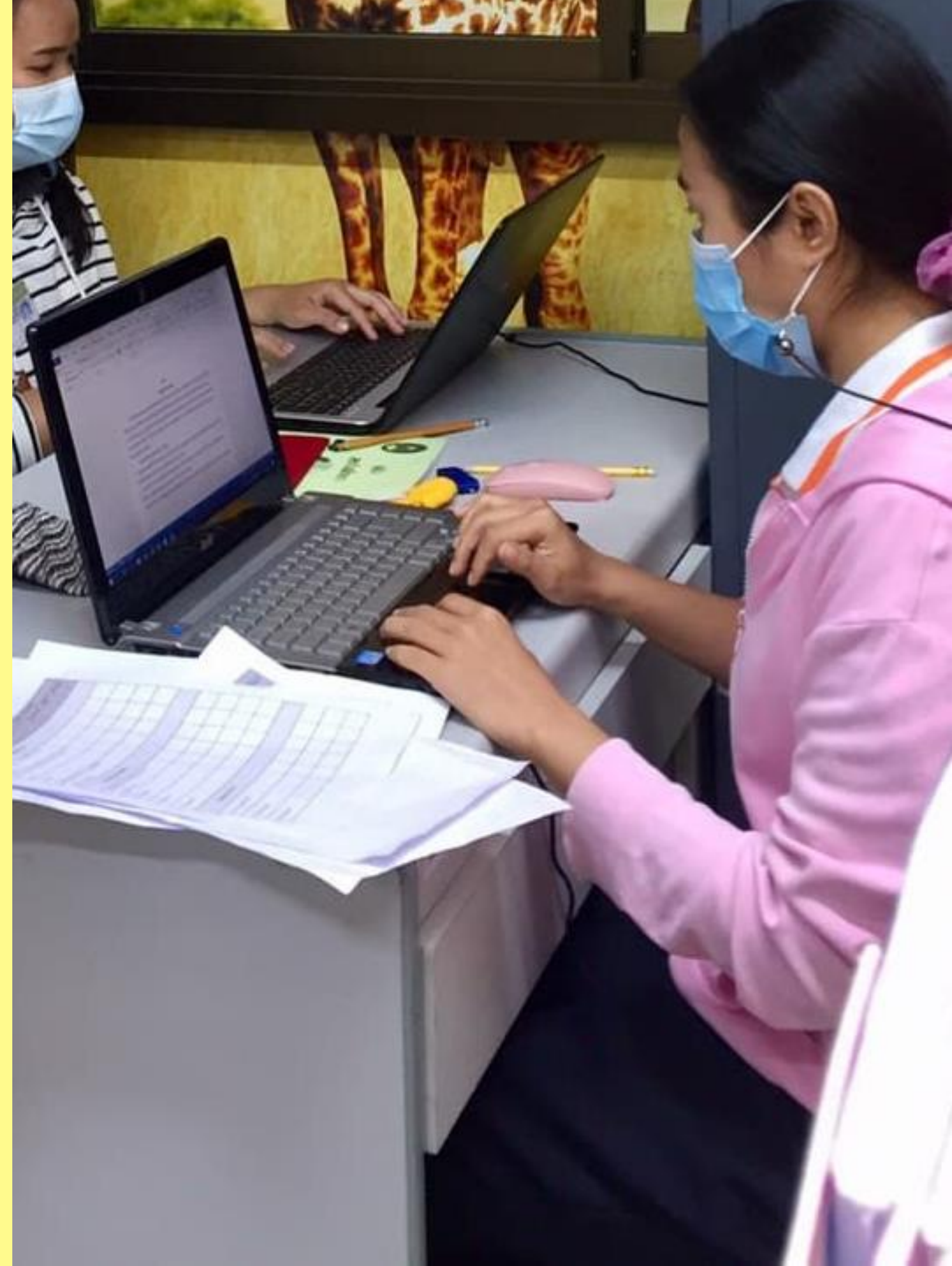




### 3. จำกัดความหัวข้อของปัญหาที่ จะทำการวิจัย

---

เขียนถึงหัวข้อวิจัย ความเป็นมา  
ของปัญหา ความสำคัญ ขอบเขต  
ศัพท์เฉพาะ วิธีดำเนินการ  
กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย  
เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล  
รวมถึงเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง





## 4. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้

คือ แบบสอบถาม

โดยร่างแบบสอบถามที่ต้องการศึกษา

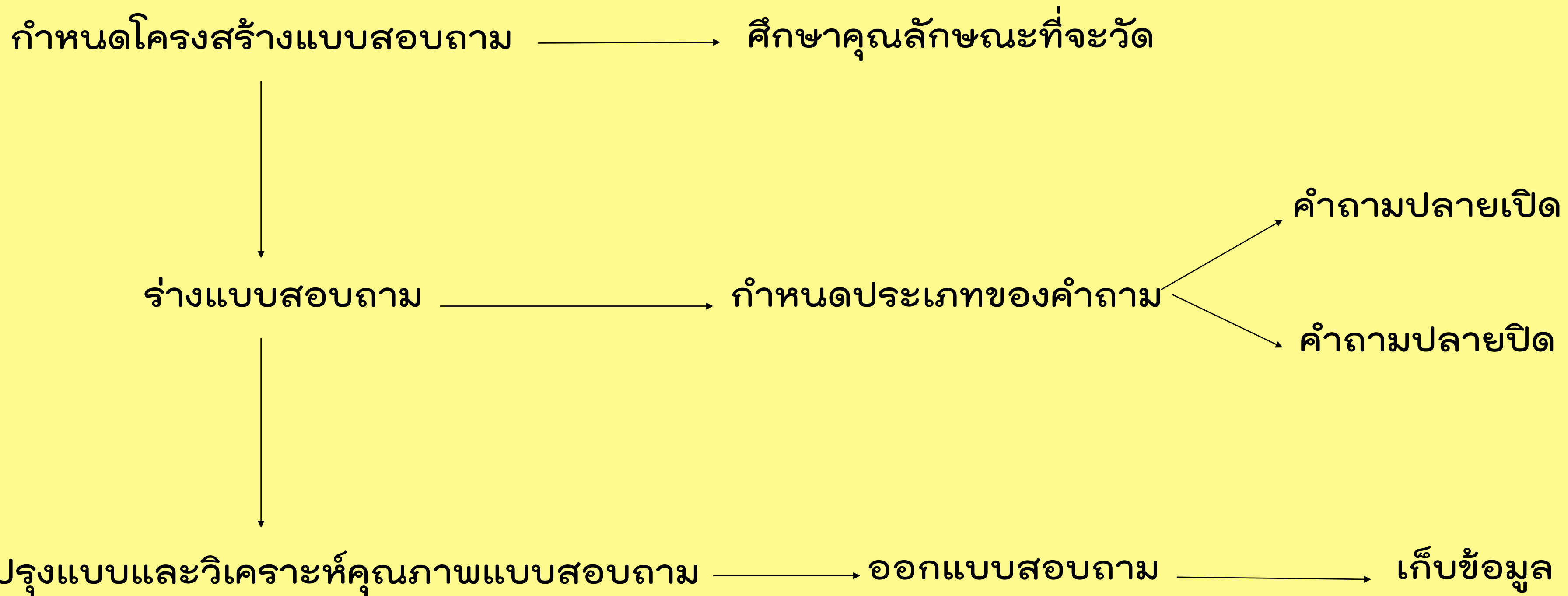
ประกอบด้วยข้อมูล 4 ส่วน

1. ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว
2. ข้อมูลการท่องเที่ยว
3. ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวภายในสวนสัตว์นครราชสีมา
4. แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ





# กระบวนการสร้างแบบสอบถาม











ผลการดำเนินงาน



# ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว

---

ชาย

หญิง

จำนวน 92 คน

จำนวน 108 คน

คิดเป็นร้อยละ 46.00

คิดเป็นร้อยละ 54.00



# อายุ



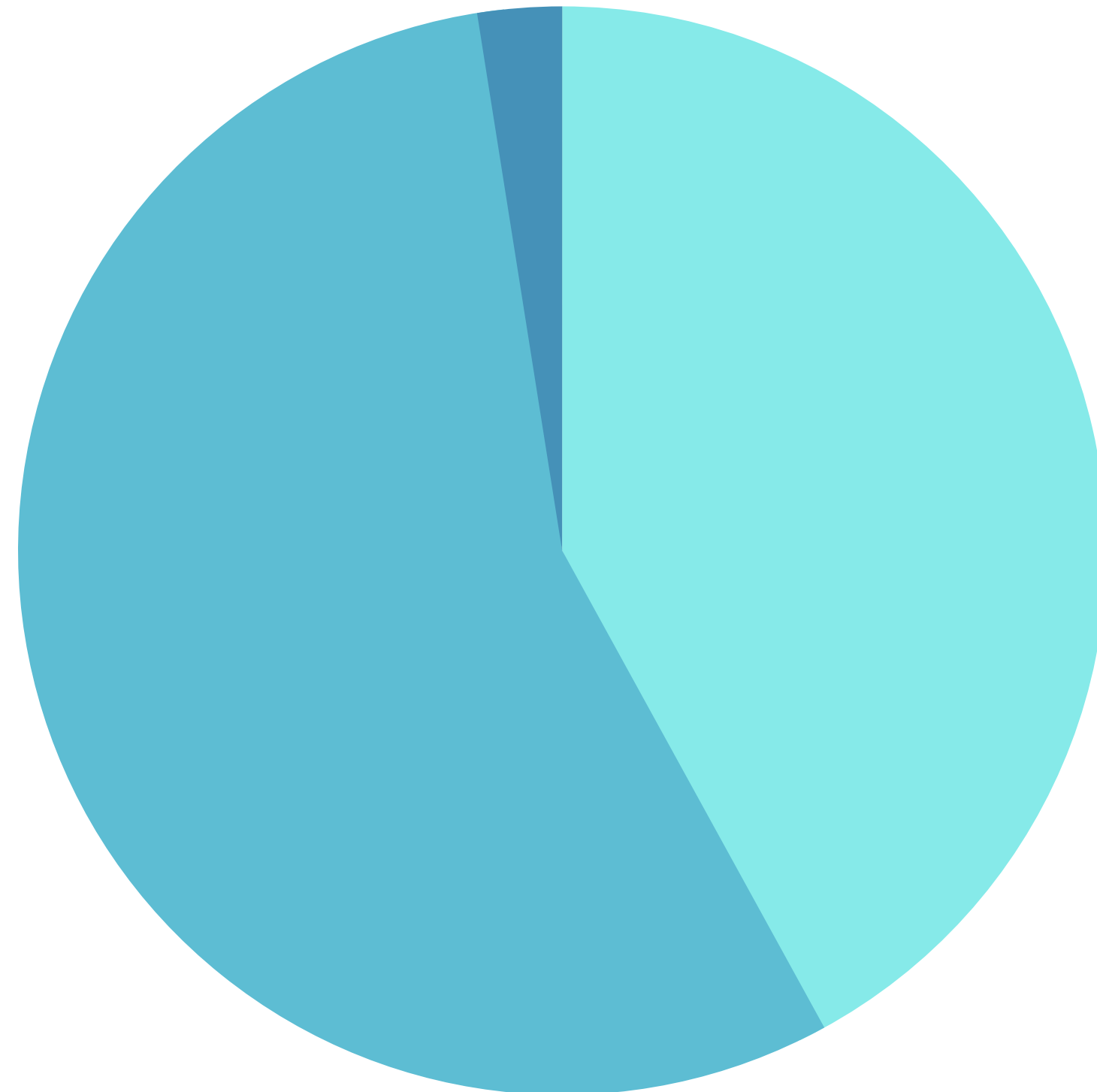
ร้อยละ (%)



# การศึกษา

สูงกว่าปริญญาตรี

จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50%



ต่ำกว่าปริญญาตรี

จำนวน 84 คน  
คิดเป็นร้อยละ 42.00%

ปริญญาตรี

จำนวน 111 คน  
คิดเป็นร้อยละ 55.50%



# อาชีพ

จำนวน 97 คน  
คิดเป็นร้อยละ  
48.50

นักเรียน / นักศึกษา

จำนวน 26 คน  
คิดเป็นร้อยละ  
13.00

รับจ้างทั่วไป

จำนวน 17 คน  
คิดเป็นร้อยละ  
8.50

ข้าราชการ /  
พนักงานรัฐวิสาหกิจ

จำนวน 44 คน  
คิดเป็นร้อยละ  
20.00

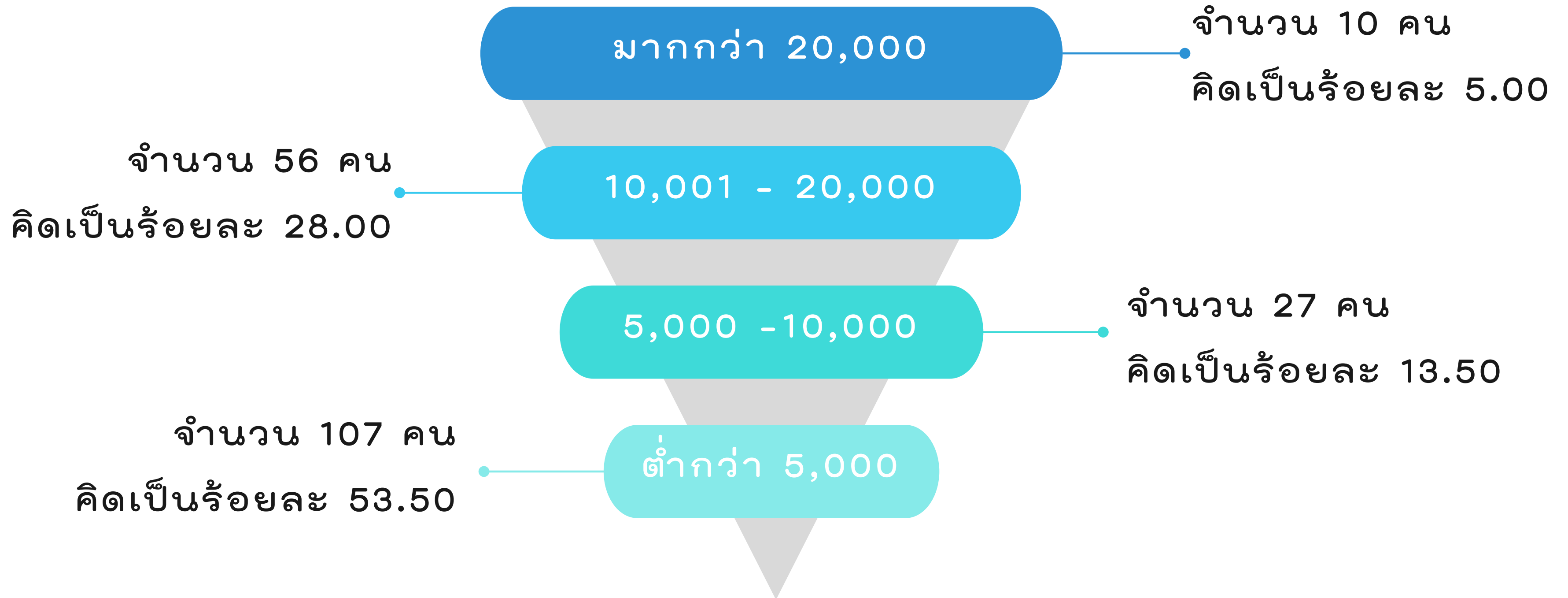
พนักงานบริษัทเอกชน

จำนวน 16 คน  
คิดเป็นร้อยละ  
8.00

อื่นๆ



# รายได้

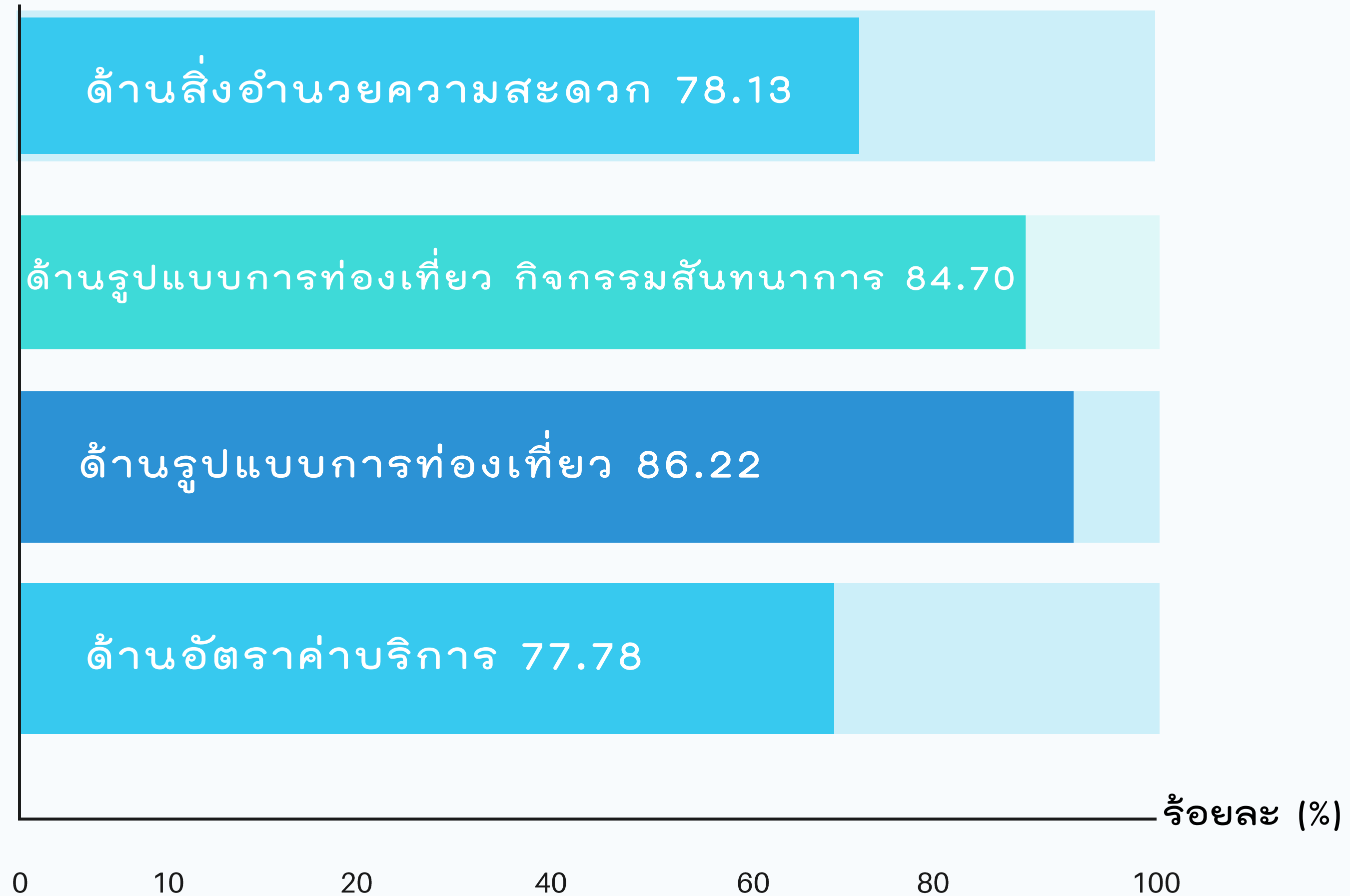


# ข้อมูลการท่องเที่ยว

จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่  
เคยมาใช้บริการสวนสัตว์นครราชสีมา จำนวน 183 คน คิด  
เป็นร้อยละ 91.50 มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวคือ พา  
ครอบครัวมาเที่ยว จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 88.50  
โดยส่วนใหญ่การมาใช้บริการสวนสัตว์นครราชสีมา  
นักท่องเที่ยวเลือกมากับครอบครัว จำนวน 102 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 51.00 และสิ่งที่ดึงดูดใจในการมาท่องเที่ยว คือ การ  
ชมสัตว์ที่สวนแสดงต่างๆ จำนวน 102 คิดเป็นร้อยละ 51.00



ระดับคุณภาพการบริหารจัดการ  
การท่องเที่ยวสวนสัตว์นครราชสีมา



# ด้านสิ่งแวดล้อม

รายการประเมิน	ดีมาก (จำนวนคน)	ดี (จำนวนคน)	ปานกลาง (จำนวนคน)	พอใช้ (จำนวนคน)	ปรับปรุง (จำนวนคน)
1. ร้านอาหาร เครื่องดื่ม มีความเพียงพอและเหมาะสม	68	<b>91 (45.50%)</b>	35	6	0
2. ร้านขายของที่ระลึก มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	35	<b>90 (45%)</b>	52	22	1
3. ห้องน้ำ ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	<b>95 (47.50%)</b>	75	28	2	0
4. เส้นทางท่องเที่ยว ป้ายบอกทางภายในสวนสัตว์ มีความชัดเจนและเหมาะสม	67	<b>144 (72%)</b>	17	2	0
5. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีรูปแบบ และการบริการนักท่องเที่ยวที่ครบถ้วน เช่น แผนที่ การประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลข่าวสาร	77	<b>98 (49%)</b>	23	2	0
6. สื่อการเรียนรู้ เช่น ป้ายข้อมูลสัตว์ นิทรรศการ ป้ายอักษรเบลล์ รูปปั้นสัตว์ เป็นต้น	76	<b>92 (46%)</b>	31	1	0
7. ตู้ ATM	6	34	28	54	<b>78 (39%)</b>
8. มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)	80	<b>95 (47.50%)</b>	24	1	0



## ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว กิจกรรมสันทนาการ

รายการประเมิน	ดีมาก (จำนวนคน)	ดี (จำนวนคน)	ปานกลาง (จำนวนคน)	พอใช้ (จำนวนคน)	ปรับปรุง (จำนวนคน)
1. กิจกรรมแสดงโชว์ความสามารถสัตว์ เช่น แมวน้ำ หมีขอ นาก	<b>108</b> <b>(54%)</b>	77	13	2	0
2. กิจกรรมการให้อาหารสัตว์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสือ ยีราฟ	<b>93</b> <b>(46.50%)</b>	78	27	2	0
3. สวนน้ำ	<b>101</b> <b>(50.50%)</b>	72	24	3	0
4. เครื่องเล่นต่างๆ เช่น ATV มอเตอร์ไซค์จิ๋ว, เจ็ตโบ๊ท, บ้านบอล	45	<b>95</b> <b>(47.50%)</b>	41	17	2

## ด้านรูปแบบการท่องเที่ยว

รายการประเมิน	ดีมาก (จำนวนคน)	ดี (จำนวนคน)	ปานกลาง (จำนวนคน)	พอใช้ (จำนวนคน)	ปรับปรุง (จำนวนคน)
1. การนั่งรถไฟ (รถแถม) ชมสัตว์พร้อมวิทยากรบรรยายให้ความรู้	104 (52%)	76	18	2	0
2. เดินท่องเที่ยว	76	88 (44%)	35	1	0
3. ปั่นจักรยาน	92 (46%)	83	23	2	0
4. ขับรถกอล์ฟ	92 (46%)	80	27	1	0



## ด้านอัตราค่าบริการ

รายการประเมิน	ดีมาก (จำนวนคน)	ดี (จำนวนคน)	ปานกลาง (จำนวนคน)	พอใช้ (จำนวนคน)	ปรับปรุง (จำนวนคน)
1. ค่าอาหารและเครื่องดื่ม	34	78 (39%)	74	14	0
2. ค่าบัตรผ่านประตู	48	77 (38.50%)	67	8	1
3. ค่าบัตรจอดรถ	51	78 (39%)	64	7	0
4. ค่าเช่ารถจักรยาน รถกอล์ฟ	50	85 (42.50%)	58	7	0
5. ค่าบริการรถไฟ (รถแทรม)	61	77 (38.50%)	61	1	0
6. ค่าเข้าใช้บริการสวนน้ำ	68	78 (39%)	53	1	0
7. ค่าบริการเครื่องเล่นต่าง ๆ	56	82 (41%)	56	6	0

## แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

นักท่องเที่ยวนส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการสวนสัตว์นครราชสีมา  
จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 97.50

มีข้อที่สังเกตเห็น ข้อควรปรับปรุง เพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว คือเรื่องของ  
ตู้ ATM จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50

และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นั่นก็คือเรื่องของตู้ ATM เช่นเดียวกัน



# การประยุกต์ใช้รายวิชาในโครงการ

โดยนำรายวิชาการวิจัยใช้ในการศึกษาหาข้อมูล หรือการเก็บข้อมูลจากพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ โดยกำหนดวัตถุประสงค์หรือปัญหาที่ต้องการทราบออกมาเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้นักท่องเที่ยวทำการประเมิน เมื่อประเมินผลเสร็จก็นำมาวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรม Excel



เป็นโครงการที่ดี ซึ่งสวนสัตว์นครราชสีมาสามารถนำมาต่อยอด  
เพื่อพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขรูปแบบการบริการ ตลอดจนการบริหาร  
บุคลากร และสถานที่ให้เกิดความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยว และมีการบอกต่อ  
ทำให้เดินทางกลับมาเที่ยวซ้ำ เป็นการประชาสัมพันธ์สวนสัตว์นครราชสีมา  
ทั้งทางตรงและทางอ้อม

จิราภรณ์ ทองดล

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน 6

รักษาการหัวหน้างานวางแผนและประเมินผล



อาจารย์นิเทศ

ผศ.ดวงพร กิจอาทร

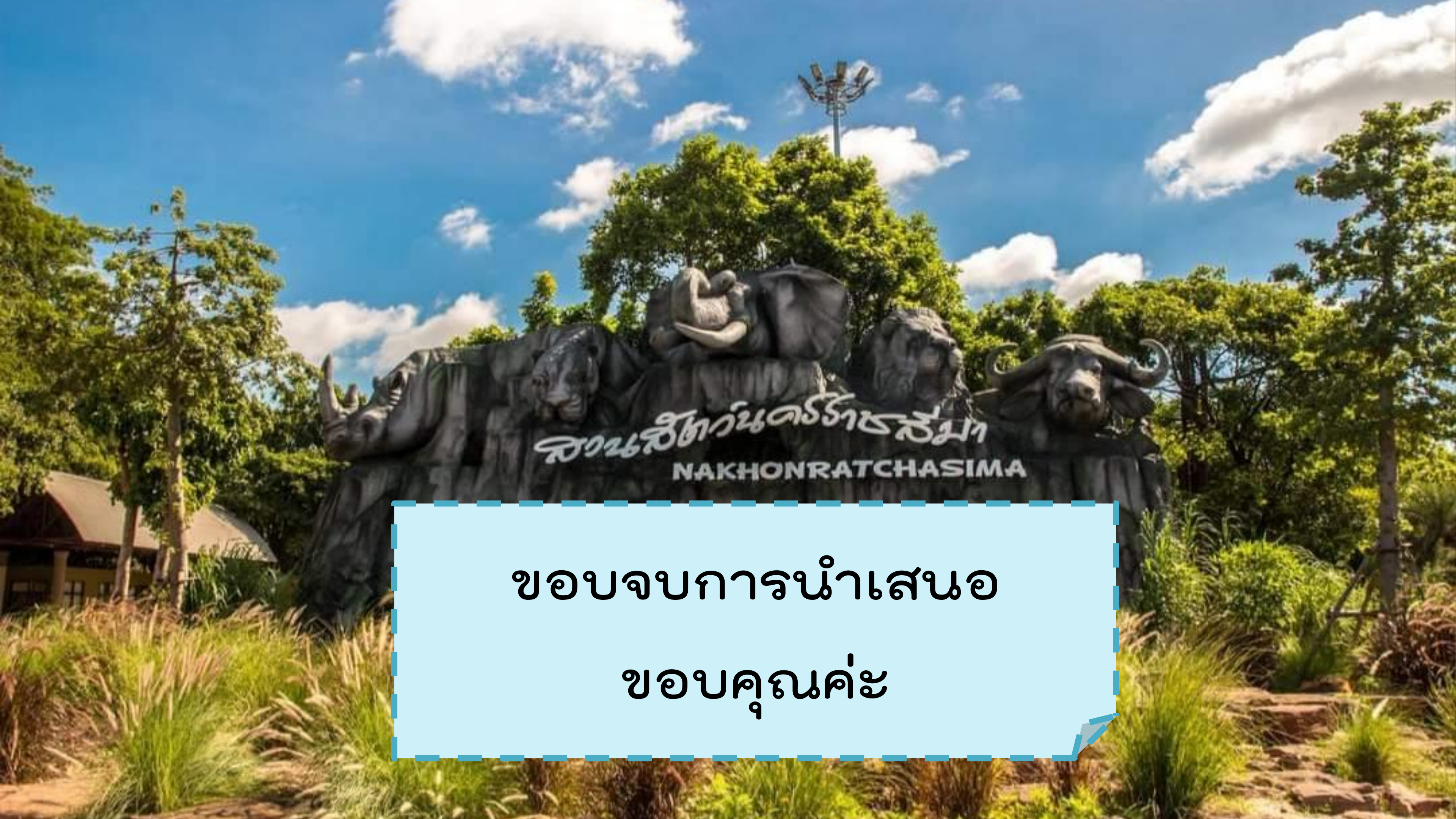


พี่เลี้ยงที่ปรึกษา

นางจิราภรณ์ ทองดล  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน 6  
รักษาการหัวหน้างานวางแผนและ  
ประเมินผล







ขอจบการนำเสนอ

ขอบคุณค่ะ



นางสาวกิตติยาภรณ์ ปัสสาวะภา

รหัสนักศึกษา 6040502403

สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา





นางสาวชนิษฐ์ชา เอกตาแสง

รหัสนักศึกษา 6040502406

สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

