

การวิเคราะห์รูปแบบการจัดทำสวนสัตว์เปรียบเทียบ Top 5 World Zoo  
เพื่อค้นหาปัจจัยสู่ความสำเร็จของสวนสัตว์ระดับโลก



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การวิเคราะห์รูปแบบการจัดทำสวนสัตว์เปรียบเทียบ Top 5 World Zoo  
เพื่อค้นหาปัจจัยสู่ความสำเร็จของสวนสัตว์ระดับโลก

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่



นางสาวบุญทิรา บุญจันทร์  
ผู้วิจัย

บุญยิ่ง คงอาชาภัทร,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วินัย วงศ์สุรวัฒน์,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดวงพร อาภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

ธีรพงษ์ ปิณิจเสกิกุล,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์รูปแบบการจัดทำสวนสัตว์เปรียบเทียบ Top 5 World Zoo เพื่อค้นหาปัจจัยสู่ความสำเร็จของสวนสัตว์ระดับโลก ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลือจากอาจารย์บุญยิ่ง คงอาชภัทร อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งชี้แนะประเด็นการศึกษาที่สำคัญ แนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ที่ช่วยในการศึกษาครั้งนี้มีความสมบูรณ์

งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงมาได้ ไม่อาจเกิดจากการทำงานของผู้วิจัยแต่เพียงผู้เดียว แต่เกิดจากความร่วมมือและช่วยเหลือจากหลายๆ ฝ่าย ได้แก่ คณะอาจารย์และเจ้าหน้าที่สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ตลอดจนถึงเพื่อนนักศึกษาที่คอยให้คำปรึกษาและให้กำลังใจ ผู้วิจัยขอกล่าวแสดงความขอบคุณอย่างสุดซึ้ง สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่นำไปศึกษาต่อ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้

บุญจิรา บุญจันทร์

การวิเคราะห์รูปแบบการจัดทำสวนสัตว์เปรียบเทียบ Top 5 World Zoo เพื่อค้นหาปัจจัยสู่ความสำเร็จ  
ของสวนสัตว์ระดับโลก

THE ANALYSIS WILL USE COMPARISON OF THE TOP 5 WORLD ZOO IN ORDER TO  
DISCOVER THE DIFFERENT FACTORS THAT LEAD TO A SUCCESSFUL WORLD CLASS ZOO

บุญทิรา บุญจันทร์ 6050302

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: บุญยิ่ง กงอาจภัทร, Ph.D., ชีรพงษ์ ปิณิจเสถิกุล, Ph.D., ผู้ช่วย  
ศาสตราจารย์วินัย วงศ์สุรวัฒน์, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

เนื่องจากประเทศไทยมีโครงการจัดทำสวนสัตว์แห่งใหม่องค์กรสวนสัตว์ในพระบรม  
ราชูปถัมภ์มีแผนในการพัฒนาสวนสัตว์เพื่อสากล ยกกระดับสวนสัตว์สู่ระดับโลกให้เทียบเท่ากับสวนสัตว์ที่  
ได้รับการยอมรับในระดับอาเซียนและในระดับโลก การศึกษาครั้งนี้จะเป็นการศึกษาเพื่อค้นหาปัจจัย  
สู่ความสำเร็จของสวนสัตว์ระดับโลก ด้วยวิธีการศึกษามานุษยวิทยาบนอินเทอร์เน็ต (Netnography)  
เป็นเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการรวบรวมความคิดเห็นข้อมูลความประทับใจของ  
นักท่องเที่ยวสวนสัตว์ระดับโลกผ่านทางเว็บไซต์ [www.TripAdvisor.com](http://www.TripAdvisor.com) และวิเคราะห์เนื้อหา โดย  
ดูจากคำสำคัญและจัดกลุ่มคำสำคัญ อ้างอิงตามการทบทวนวรรณกรรม

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของผู้เข้าชมจนเกิดเป็นการแสดง  
ความคิดเห็นบนเว็บไซต์ของสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง มีปัจจัยที่แตกต่างกันออกไป โดยปัจจัย  
รวมที่ส่งผลต่อความประทับใจของผู้เข้าชมนั้นคือ ความหลากหลายของสัตว์ภายในสวนสัตว์ กิจกรรม  
และการแสดงภายในสวนสัตว์ สุขภาพของสัตว์ที่มีความแข็งแรงสมบูรณ์ ขนาดของสวนสัตว์ที่มี  
ขนาดใหญ่ สุดท้ายนั้นเป็นเรื่องของสวนสัตว์ที่มีความสวยงาม

คำสำคัญ: สวนสัตว์/ การจัดทำสวนสัตว์/ ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1</b> บทนำ	<b>1</b>
1.1 ความสำคัญของการวิจัยและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
<b>บทที่ 2</b> ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	<b>6</b>
2.1 ความเป็นมาของสวนสัตว์ระดับโลก	6
2.1.1 Loro Parque	6
2.1.2 San Diego Zoo	7
2.1.3 Singapore Zoo	7
2.1.4 Zoo Parc de Beauval	8
2.1.5 Prague Zoo	9
2.2 แนวคิดทฤษฎีทรัพยากรท่องเที่ยว	10
2.3 แนวคิดทฤษฎีการบริการ	11
2.3.1 ความหมายของการบริการ	11
2.3.2 คุณภาพของการบริการ	11
2.4 แนวคิดทฤษฎีความต้องการของนักท่องเที่ยว	12
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินงานวิจัย	<b>15</b>
3.1 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	15
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	16
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	20

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
3.4.1 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ	20
3.4.2 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ	20
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>21</b>
4.1 ผลวิจัยเชิงปริมาณ	21
4.2 ผลวิจัยเชิงคุณภาพ	26
4.2.1 ส่วนของการจัดแสดงสัตว์	26
4.2.2 ลักษณะของสวนสัตว์	27
4.2.3 ลักษณะของสัตว์ภายในสวนสัตว์	28
4.2.4 สุขภาพความเป็นอยู่ของสัตว์	29
4.2.5 การให้ข้อมูลภายในสวนสัตว์	29
4.2.6 สวนสัตว์มีกิจกรรมและการแสดงภายในสวนสัตว์	30
4.2.7 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสวนสัตว์	31
4.2.8 ราคาค่าใช้จ่ายภายในสวนสัตว์	32
<b>บทที่ 5 สรุปอภิปราย และข้อเสนอแนะ</b>	<b>33</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	33
5.1.1 ปัจจัยที่สร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวในสวนสัตว์ระดับโลก	33
5.1.2 ปัจจัยร่วมที่ส่งผลต่อความนิยม	36
5.2 การอภิปรายผล	36
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย	37
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง	37
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>38</b>
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>40</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	แสดงผลคะแนนความคิดเห็นของสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง โดยการจัดกลุ่ม คำสำคัญ	18
4.1	แสดงรายชื่อ Top 5 World Zoo และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	21
4.2	แสดงผลคะแนนความคิดเห็นของสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง โดยการจัดกลุ่ม คำสำคัญ	22
4.3	แสดงรายชื่อสัตว์สามอันดับแรกที่ถูกเข้าชมแสดงความคิดเห็นความประทับใจ ผ่าน TripAdvisor	25

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญของการวิจัยและที่มาของปัญหา

การท่องเที่ยวนับเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เป็นการพักผ่อนหย่อนใจ รูปแบบหนึ่ง ที่สามารถสร้างประสบการณ์, การเรียนรู้, ความสนุกสนานและเปลี่ยนบรรยากาศให้กับมนุษย์ ทำให้มนุษย์สามารถกลับมาทำงานหรือใช้ชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีผลดีในด้านของเศรษฐกิจเนื่องจากการท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศส่งเสริมให้เกิดการเติบโตของเศรษฐกิจและก่อให้เกิดการจ้างแรงงานเป็นการกระจายรายได้ให้กับประชาชน โดยองค์การการท่องเที่ยวของสหประชาชาติ (World Tourism Organization) ได้มีการกำหนดไว้ว่าการท่องเที่ยวหมายถึงการเดินทาง โดยระยะทางมากกว่า 40 กิโลเมตร จากที่พักอาศัย เพื่อจุดประสงค์ในการพักผ่อนหย่อนใจ โดยมีเงื่อนไข 3 ประการ เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นชั่วคราว เดินทางด้วยความสมัครใจ เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ได้ แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ฉลองศรี พิมิลสมพงษ์ (2554) ได้กล่าวไว้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism Suppliers) นิยมแบ่งวัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆคือ

1. การพักผ่อนเมื่อมีเวลาว่าง (Leisure) อันได้แก่ กิจกรรมนันทนาการ (Recreation) วันหยุด (Holiday) เพื่อสุขภาพ (Health) การศึกษา (Study) ศาสนา (Religion) และกีฬา (Sport)
2. การติดต่อทางธุรกิจ (Business) อันได้แก่ การประชุม (meeting) การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (Mission) รสนิยมและความต้องการส่วนตัวของนักท่องเที่ยว เช่น การเดินทาง การพักผ่อน การรับประทานอาหาร การดูชมการซื้อของที่ระลึก และอื่น ๆ ขึ้นอยู่กับอำนาจการซื้อของนักท่องเที่ยวมีความพร้อมและเต็มใจที่จะจ่ายเงินตราค่าสินค้าในขณะนั้น

ประมาณ เทพสงเคราะห์ (2558) กล่าวว่าปัจจัยหลักที่สำคัญและดึงดูดใจในการกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวคือ แหล่งท่องเที่ยว จะมีองค์ประกอบดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อันเกิดจาก ลักษณะทางธรรมชาติที่สวยงามของพื้นที่นั้น ๆ เป็นสิ่งดึงดูดให้มนุษย์เดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ดังกล่าว



2. แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เป็นวิถีชีวิตของประชาชนในรูปแบบหนึ่ง มีความแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ ตามประเพณีของสถานที่ดังกล่าว รวมทั้งเป็นแหล่งท่องเที่ยวด้านความบันเทิง เป็นสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับพักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สนามกีฬา เป็นต้น

สวนสัตว์ดินแดนแห่งการเรียนรู้ถือเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจรูปแบบหนึ่งที่ทำให้เด็กและผู้ใหญ่เพลิดเพลินกับสัตว์นานาชนิด ปัจจุบันสวนสัตว์ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากทั่วโลก มีความแตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาค อดีตสวนสัตว์จะเป็นส่วนหนึ่งของสวนของคหบดีหรือคนชั้นสูง ในการสะสมหรือรวบรวมสัตว์ที่หายากเพื่ออวดโชว์กันในแวดวงสังคมชั้นสูง ในยุโรปสวนสัตว์มักเป็นส่วนหนึ่งของพระราชอุทยานและตั้งอยู่ในเขตพระราชวัง ปัจจุบันในทางความหมายนั้น สวนสัตว์คือสถานที่จัดแสดงสัตว์ป่านอกถิ่นอาศัย ให้สัตว์นั้นอยู่ในบริเวณที่ควบคุมดูแล ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อการอนุรักษ์สัตว์ป่า สัตว์ป่าใกล้สูญพันธุ์ การวิจัยเกี่ยวกับสัตว์และเป็นศูนย์การเรียนรู้ และมีการจัดแต่งให้มีความเหมาะสมเพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจแก่ประชาชน

โดย อภิชาติ สิงหนณี (2548) กล่าวว่า สวนสัตว์สามารถจำแนกได้ 6 ประเภทดังนี้

1. สวนสัตว์ (Zoo) คือสถานที่และกิจกรรมที่เกี่ยวกับสัตว์ป่า มีการจัดแสดงสัตว์สู่สาธารณะ โดยที่สัตว์ป่าเหล่านั้นจะถูกจำกัดบริเวณให้อยู่ในสถานที่เลี้ยง เช่น กรง คอก เป็นต้น

2. สวนสัตว์เปิด (Open Zoo) คือ บริเวณที่ประกอบกิจการเกี่ยวกับสัตว์ โดยสัตว์ป่าเหล่านั้นจะถูกจำกัดบริเวณให้อยู่ในที่เลี้ยงที่มีลักษณะเหมือนกับธรรมชาติ โดยมีขอบเขตของพื้นที่ที่กว้างและมีการจำแนกสัตว์ออกเป็นหมวดหมู่

3. ซาฟารี (Safari) คือ บริเวณและสถานที่ประกอบกิจการสัตว์ โดยสัตว์เหล่านั้นจะถูกจำกัดบริเวณที่เป็นธรรมชาติมากที่สุด มีขอบเขตที่กว้างขวางจนไม่เห็นเขตรั้วผู้ชมสามารถเข้าชมบริเวณดังกล่าวได้ด้วยยานพาหนะ

4. สวนธรรมชาติและสวนสัตว์ (Wild Animal Park) คือ บริเวณและสถานที่ประกอบกิจการสัตว์ โดยมีทั้งส่วนที่จัดแต่งให้เป็นธรรมชาติ เช่น พันธุ์พืช หิน และสวนที่เป็นสวนสัตว์ถูกแบ่งออกเป็นสัดส่วนไม่รวมกัน โดยผู้เข้าชมสามารถได้รับประโยชน์ทั้งในการพักผ่อนหย่อนใจและการชมสัตว์

5. สวนสัตว์ที่จัดแสดงสัตว์เฉพาะประเภท คือการจัดแสดงสัตว์ป่าหรือสัตว์เลี้ยงเพื่อแสดงต่อสาธารณะ โดยไม่เรียกโดยตรงว่าสวนสัตว์แต่นิยมเรียกเป็นชื่อเฉพาะ เช่น การจัดแสดงพันธุ์ปลาและสัตว์น้ำ เรียกว่า อควาเรียม สัตว์เลื้อยคลาน เรียกว่า เทอรัราเรียม การจัดแสดงแมลง เรียกว่า อินเซกต์ตาเรียม เป็นต้น

6. สวนสัตว์เลี้ยง คือ สถานที่และกิจการที่นำสัตว์เลี้ยงมาแสดงต่อสาธารณะ สัตว์ทั้งหมดไม่ใช่สัตว์ป่าโดยแท้ เป็นสัตว์เลี้ยงหรือสัตว์ป่าที่ถูกนำมาเลี้ยงขยายพันธุ์

ปัจจุบันสวนสัตว์ระดับโลกที่ประสบความสำเร็จและถูกจัดอันดับบนหน้าเว็บไซต์ ล้วนมีลักษณะพิเศษหลายด้านที่สำคัญ เช่น มาตรฐานระดับสากล มีสิ่งน่าสนใจที่ดึงดูดใจผู้บริโภคมาร่วมชมยกตัวอย่าง เช่น สวนสัตว์ใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ประมาณ 20 แห่ง พบว่าทุกแห่งจะเน้นหนักในการใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อพื้นที่สวนสัตว์เป็นปายังคงรักษาสภาพเหล่านั้นไว้ เพื่อให้มีผลกระทบต่อสภาพที่มีอยู่น้อยที่สุด หรือสวนสัตว์ในออสเตรเลียที่มีการนำเอาศิลปวัฒนธรรมเข้ามาผสมผสานที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของกลุ่มชนพื้นเมืองเมารีกับธรรมชาติและสัตว์ป่า เป็นต้น (อภิเดช, 2548) โดยลักษณะเฉพาะของแต่ละสวนสัตว์เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

ประเทศไทยนับเป็นประเทศหนึ่งที่มีสวนสัตว์หลากหลายแห่ง ส่วนหนึ่งอยู่ภายใต้การดูแลขององค์กรสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการให้การศึกษารองรับการอนุรักษ์และขยายพันธุ์ และการจัดสวนสัตว์ให้เป็นสถานที่ที่เหมาะสมต่อความเป็นอยู่ของสัตว์ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ประสานงานและดำเนินการด้านต่างๆ ให้สวนสัตว์ สวนสัตว์ที่อยู่ในความดูแลขององค์กรสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีด้วยกันทั้งสิ้น 8 แห่ง หนึ่งในนั้นคือสวนสัตว์ดุสิตสวนสัตว์แห่งแรกของประเทศไทย และเป็นหนึ่งในสวนสัตว์ของไทยรับการรับรองมาตรฐานระดับสากลว่าซ่า (World Association for Zoo and Aquariums : WAZA) ซึ่งเป็นองค์กรระดับโลกที่มีสมาชิกเป็นสวนสัตว์และอควาเรียมชั้นนำของโลกกว่า 300 แห่ง โดยการได้รับมาตรฐานว่าซ่านั้น สวนสัตว์ต้องมีการบริหารที่ได้คุณภาพมาตรฐาน มีความเป็นสากล จดทะเบียนถูกต้องภายใต้เงื่อนไขจริยธรรม แต่เดิมสวนสัตว์ดุสิตมีชื่อว่าสวนดุสิตหรือเขาดินวนา พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างขึ้นตั้งแต่ปีพ.ศ.2438 ต่อมา ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริที่จะทำนุบำรุงสวนแห่งนี้ให้กว้างขวาง และดีกว่าที่เป็นอยู่ และเปิดให้ประชาชนมาเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจด้วย ต่อมาในปี พ.ศ. 2475 ในเวลานั้นพระองค์เจ้าทิพอาภาเป็นผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ได้พระราชทานอนุมัติในนามของ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดลรัชกาลที่ 8 ให้เทศบาลนครกรุงเทพรับบริเวณสวนดุสิตหรือ เขาดินวนา สนามเสือป่า และสวนอัมพร มาจัดเป็นสวนสาธารณะได้ จากนั้นจึงได้มีการนำสัตว์ชนิดต่าง ๆ เข้ามาอยู่ที่เขาดินวนาและเปิดให้บริการในวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2481 นับเป็นสวนสัตว์ที่อยู่คู่กับประเทศไทยมานานกว่า 120 ปี โดยสวนสัตว์ดุสิตได้ทำการปิดตัวลงในเดือนสิงหาคม 2561 และทำการย้ายสวนสัตว์ดุสิตไปยังพื้นที่คลอง 6 อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี ขนาด 300 ไร่ ซึ่งมีขนาดใหญ่กว่าสวนสัตว์ดุสิตเดิมถึง 3 เท่า สวนสัตว์แห่งใหม่จะทำให้สัตว์มีพื้นที่อาศัยเพิ่มมากขึ้นไม่แออัดเหมือนสถานที่เดิม มีอากาศและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น องค์กรสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์เองก็มีแผนในการพัฒนาสวนสัตว์เพื่อยกระดับสวนสัตว์สู่ระดับสากล ให้

เทียบเท่ากับสวนสัตว์ที่ได้รับการยอมรับในระดับอาเซียนและในระดับโลก ตามวิสัยทัศน์ในแผนยุทธศาสตร์ องค์การสวนสัตว์ พ.ศ.2559 -2564 กล่าวคือ “การเป็นสวนสัตว์สีเขียวที่มีมาตรฐานสากล และเป็นผู้นำด้านการอนุรักษ์ วิจัยและ เรียนรู้สัตว์ป่า ภายใต้การบริหารจัดการ การบริการที่เป็นเลิศ”

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการศึกษาวិเคราะห์รูปแบบการจัดทำสวนสัตว์ระดับโลก เพื่อค้นหาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการจัดทำสวนสัตว์ของสวนสัตว์ระดับโลก ทั้ง 5 แห่งที่ได้รับการจัดอันดับผ่านทางเว็บไซต์ TripAdvisor ว่าปัจจัยใดบ้างที่ผู้บริโภครู้สึกชื่นชอบ ในการเข้าชมสวนสัตว์ จนเกิดเป็นความประทับใจ เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในการศึกษาและพัฒนาสวนสัตว์แห่งใหม่และสวนสัตว์อื่น ๆ ที่มีอยู่ในประเทศไทย ณ ปัจจุบันเพื่อก้าวสู่การเป็นสวนสัตว์ที่มีมาตรฐานระดับโลกสืบต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวในสวนสัตว์ระดับโลก
2. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบสวนสัตว์ระดับโลก ที่ได้รับความนิยมสูงสุดและปัจจัยร่วมที่ส่งผลต่อความนิยม

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติ ความต้องการของผู้บริโภค และปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ผู้เข้าชมมีความประทับใจจนเกิดเป็นการแสดงความคิดเห็นบนโลกออนไลน์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสวนสัตว์ของประเทศไทยที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้กับสวนสัตว์ที่มีอยู่ในประเทศไทยปัจจุบันและสวนสัตว์แห่งใหม่

## 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การจัดแสดงสัตว์ หมายถึง การปฏิบัติเกี่ยวกับการนำสัตว์มาให้ผู้เข้าชมได้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ยกตัวอย่างเช่น จำนวนของสัตว์ การแสดงความสามารถของสัตว์ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแสดงสัตว์ คอกสัตว์ เป็นต้น

2. ส่วนแสดงสัตว์ หมายถึง บริเวณต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัตว์โดยตรง โดยส่งผลกับสัตว์ชีวิตความเป็นอยู่ พฤติกรรมของสัตว์ รวมทั้งสภาพอากาศภายในความเป็นธรรมชาติที่เหมาะสมต่อสัตว์ก็เป็นส่วนหนึ่งเช่นกัน
3. ผู้เข้าชม หมายถึง ผู้ที่มาท่องเที่ยวภายในสวนสัตว์และได้รับการบริการจากสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง
4. การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้เข้าชมภายในสวนสัตว์ระดับโลก ให้ผู้เข้าชมได้รับความสะดวกสบาย
5. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เครื่องมืออุปกรณ์การให้บริการที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกสบายในการเที่ยวชมสวนสัตว์ เช่น กระจะเช่า รถทัวร์นำเที่ยว รถเช่า เป็นต้น
6. ความรู้พนักงาน หมายถึง ความรอบรู้ในเรื่องของสัตว์แต่ละชนิด นิสัยความเป็นอยู่ที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ มีความรู้ในด้านของความปลอดภัย



## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการวิเคราะห์รูปแบบการจัดทำสวนสัตว์เปรียบเทียบกับ Top 5 World Zoo เพื่อค้นหาปัจจัยสู่ความสำเร็จของสวนสัตว์ระดับโลก ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวได้ดังนี้

- 2.1 ความเป็นมาของสวนสัตว์ระดับโลก
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีทรัพยากรการท่องเที่ยว
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีการบริการ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีความต้องการของนักท่องเที่ยว
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความเป็นมาของสวนสัตว์ระดับโลก

##### 2.1.1 Loro Parque

สวนสัตว์อันดับ 1 ที่ได้รับการจัดอันดับสวนสัตว์ระดับโลกผ่านทางเว็บไซต์ TripAdvisor สวนสัตว์ Loro Parque ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 1972 โดย Wolfgang Kiessling ตั้งอยู่ในพื้นที่ชายฝั่งของหุบเขา La Orotava ประเทศสเปน เปิดบริการบนพื้นที่ 33 เฮคเตอร์เป็นสถานที่รวบรวมสัตว์ป่า และเป็นที่อยู่อาศัยของนกแก้วกว่า 4,000 ตัว ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของนกแก้วที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก และเป็นหนึ่งในสถานที่อ้างอิงเพื่อเป็นแหล่งศึกษาและอนุรักษ์สัตว์ทั่วโลก นอกจากนี้สวนสัตว์ Loro Parque ยังมีกิจกรรมอื่น ๆ ที่น่าสนใจ ที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั่วโลกมาชื่นชม เช่น การแสดงปลาโลมาและปลาวาฬเพชรฆาต การจัดแบ่งโซนการแสดงสัตว์ และส่วนการจัดแสดงให้มีความหลากหลายประกอบไปด้วย

- พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำแมงกะพรุน AquaViva
- โซนจัดแสดงสวนไดโนเสาร์ Zen Garden
- โซนจัดแสดงสิงโต Lion's Kingdom
- พิพิธภัณฑ์นกแก้ว Porcelain Parrot Museum



- โชนจัดแสดงดอกกล้วยไม้ Orquidario
- โรงภาพยนตร์โดมแก้ว Naturavisión
- สวนสนุกสำหรับเด็ก Kinderlandia
- โชนจัดแสดงพันธุ์นกและนกแก้ว Katandra Treetops
- โชนจัดแสดงเพนกวิน Planet Penguin
- พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำและระบบนิเวศ Aquarium
- ศูนย์ดูแลสัตว์อ่อนและคลินิก Baby Station
- โชนจัดแสดงพืชพันธุ์ป่า Jungle Ara
- โชนจัดแสดงหมู่บ้านไทย Pueblo Thai

นับตั้งแต่เปิดตัวในปี 1972 สวนสัตว์ Loro Parque มีผู้เยี่ยมชมมากกว่า 19 ล้านคนที่เข้าชมสวนสัตว์แห่งนี้

### 2.1.2 San Diego Zoo

สวนสัตว์อันดับ 2 ที่ได้รับการจัดอันดับสวนสัตว์ระดับโลกผ่านทางเว็บไซต์ TripAdvisor สวนสัตว์ San Diego Zoo เป็นสวนสัตว์ในซานดิเอโก แคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา เป็นสถานที่รวบรวมสัตว์ป่ากว่า 3,700 ตัว 650 สายพันธุ์ สวนสัตว์ซานดิเอโกได้รับความสนใจจากนานาชาติเมื่อปี 1925 จากเหตุการณ์ที่ออสเตรเลียบริจาคสัตว์รวมถึงโคอาล่าสองตัวชื่อ Snugglepote และ Cuddlepie ซึ่งเป็นโคอาล่าตัวแรกที่มาถึงสหรัฐฯ นอกจากนี้สวนสัตว์แห่งนี้ยังมีกิจกรรมพิเศษที่ทำให้ผู้เข้าชมได้สัมผัสประสบการณ์ที่แปลกใหม่ในการเข้าชม อาทิเช่น รถทัวร์สองชั้นสำหรับการเที่ยวชมรอบสวนสัตว์ Guided Bus Tour, รถทัวร์ชมสวนพฤกษศาสตร์, กระจกอลอยฟ้าชมทัศนียภาพอันงดงามของสวนสัตว์ สวนสัตว์ พืชและสวน Balboa ที่อยู่โดยรอบ, โรงละคร 4 มิติภายในสวนสัตว์, รถไฟขนาดเล็ก Balboa Park สำหรับเด็ก

ปัจจุบันสวนสัตว์ซานดิเอโกมีจำนวนโคอาล่าที่มากที่สุดนอกออสเตรเลีย เป็นที่รู้จักในระดับโลกสำหรับพัฒนาโครงการโปรแกรมการปรับปรุงพันธุ์สัตว์ใกล้สูญพันธุ์รวมถึงสวนสัตว์ซาฟารี นอกจากนี้สวนสัตว์ซานดิเอโกยังเป็นสถาบันสวนสัตว์ที่ทำการวิจัยเพื่อการอนุรักษ์สัตว์ป่าระดับโลกอีกด้วย

### 2.1.3 Singapore Zoo

สวนสัตว์อันดับ 3 ที่ได้รับการจัดอันดับสวนสัตว์ระดับโลกผ่านทางเว็บไซต์ TripAdvisor สวนสัตว์ Singapore Zoo เปิดให้บริการมาตั้งแต่ปี 1973 ตั้งอยู่บนพื้นที่ 160 ไร่ ในประเทศสิงคโปร์

เป็นแหล่งรวบรวมสัตว์ป่ามากกว่า 2,500 ตัว 315 สายพันธุ์ 16% เป็นสายพันธุ์หายากและใกล้สูญพันธุ์แล้ว ตัวอย่างสัตว์ที่น่าสนใจ เช่น หมีขั้วโลก, เสือเบงกอลสีขาว, หมูป่าสีแดง, นาก, ฮิปโป, จระเข้, ตุ่น และ ฟูลิงอูรงูตั้งในสวนสัตว์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก ภายสวนสัตว์สิงคโปร์จะแบ่งออกเป็น 11 โซน แต่ละโซนจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันดังนี้

- โซนจัดแสดงหมีขั้วโลก Frozen Tundra
- โซนป่าแอฟริกา Wild Africa
- โซนโดมป่าเปิดโล่ง Fragile Forest
- โซนจัดแสดงสัตว์จากทวีปออสเตรเลีย Australian Zone
- โซนจัดแสดงหุบเขาแอฟริกา Great Rift Valley of Ethiopia
- โซนป่าดิบชื้น Treetops Trail
- โซนจัดแสดงสัตว์ตระกูลลิง Gibbon Island
- โซนจัดแสดงสัตว์ตระกูลลิงขนาดใหญ่ Primate Kingdom
- โซนจัดแสดงสัตว์ครึ่งบกครึ่งน้ำ Reptile Garden
- โซนจัดแสดงสัตว์เลื้อยคลานด้วยนมขนาดเล็ก Critters-longhouse
- โซนจัดแสดงพืชพันธุ์ป่าร้อนชื้นกล้วยไม้ Tropical Crops & Orchid

Garden

#### 2.1.4 Zoo Parc de Beauval

สวนสัตว์อันดับ 4 ที่ได้รับการจัดอันดับสวนสัตว์ระดับโลกผ่านทางเว็บไซต์ TripAdvisor สวนสัตว์ Zoo Parc de Beauval ก่อตั้งขึ้นในปี 1980 โดย Françoise Delord ปัจจุบันดำเนินงานโดย Rodolphe Delord เป็นสวนสัตว์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในฝรั่งเศสและทวีปยุโรป มีสัตว์ป่าในการดูแลมากกว่า 3,000 ตัว 600 สายพันธุ์ ภายใสวนสัตว์ยังมีกิจกรรมสำหรับเด็กและผู้ใหญ่อีกมากมาย เช่น โปรแกรมการเรียนรู้การอนุรักษ์สัตว์ป่า (Junior Healer), กิจกรรมการให้อาหารลิงสำหรับเด็ก, การเข้าค่ายเป็นเวลา 5 วัน (Zoo Camp), กิจกรรมเปิดประสบการณ์ทัวร์ระดับไวโอพีเรียนรู้ชีวิตของสัตว์เลื้อยคลานด้วยนม เป็นต้น

สวนสัตว์ Zoo Parc de Beauval มีผู้เข้าชมมากกว่า 900,000 คนต่อปีตั้งแต่ปี 2012 เป็นหนึ่งในห้าของสถาบันสัตววิทยาที่เข้าชมมากที่สุดในฝรั่งเศสและเป็นสวนสัตว์ส่วนตัวที่เข้าชมมากที่สุดของประเทศในปี 2014 มีรายได้ 30.1 ล้านยูโรและมีรายได้สุทธิ 1.8 ล้านยูโร

### 2.1.5 Prague Zoo

สวนสัตว์อันดับ 5 ที่ได้รับการจัดอันดับสวนสัตว์ระดับโลกผ่านทางเว็บไซต์ TripAdvisor สวนสัตว์ Prague Zoo เป็นสวนสัตว์ในกรุงปราก , สาธารณรัฐเช็ก บนพื้นที่ 140 เอเคอร์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 1881 และเปิดให้บริการในปี 1931 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ "เพื่อการศึกษาสัตววิทยาปกป้องสัตว์ป่าและให้ความรู้แก่ประชาชน" สวนสัตว์ Prague Zoo เป็นสถานที่รวบรวมสัตว์นานาชนิด มากกว่า 5,000 ตัว 684 สายพันธุ์ ภายในสวนสัตว์ยังประกอบไปด้วยโซนสำหรับการท่องเที่ยวและการเรียนรู้มากมายถึง 26 โซน แต่ละโซนจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันดังนี้

- โซนสวนสนุกสำหรับครอบครัวและกิจกรรมสำหรับเด็ก Bororo Reserve
- โซนจัดแสดงซาลาแมนเดอร์ยักษ์ Giant Salamander House
- โซนจัดแสดงช้างอินเดีย Elephant Valley
- โซนจัดแสดงฮิปโป Hippo House
- โซนจัดแสดงกอริลล่า Gorilla Pavilion
- โซนจัดแสดงป่าอินโดนีเซีย Indonesian Jungle
- โซนจัดแสดงป่าแอฟริกา African House
- โซนจัดแสดงสัตว์แอฟริกาแบบใกล้ชิด Africa Up Close
- โซนจัดแสดงความสามารถแมวน้ำ Fur Seal Exhibit
- โซนจัดแสดงเพนกวิน Pavilion of Penguins
- โซนจัดแสดงจระเข้และเต่าใกล้สูญพันธุ์ Chambal – Pavilion of Gharials
- โซนจัดแสดงเต่ายักษ์ Pavilion of Big Tortoises
- โซนจัดแสดงป่ามณฑลเสฉวน Sichuan
- โซนจัดแสดงลามัวร์ Lemur Island
- โซนเกาะได้น้ำและลิงขนาดเล็ก Water World and Monkey Island
- โซนสวนสัตว์สำหรับเด็กเพื่อการเรียนรู้ Children' Zoo
- โซนจัดแสดงสัตว์เลื้อยคลาน Feline and Reptile Pavilion
- โซนจัดแสดงสัตว์กินพืช Plains
- โซนกรงนกขนาดใหญ่ Birds World
- โซนจัดแสดงนกป่าชุ่มน้ำ Birds Wetland
- โซนจัดแสดงนกแก้ว Parrot Trail
- โซนจัดแสดงเหยี่ยว Birds of Prey
- โซนจัดแสดงป่าตอนเหนือ Northern Forests



- โชนจัดแสดงสัตว์อาศัยบนภูเขา Rocky Outcrop
- โชนจัดแสดงพืชพันธุ์ Terrarium
- โชนจัดแสดงป่าแอฟริกาทุ่งหญ้าสะวันนา African Savana

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีทรัพยากรท่องเที่ยว

ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism resource) หมายถึง สิ่งต้นตาดึงดูดใจที่สามารถสร้างความประทับใจ มีความงดงามแปลกตาและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมายังสถานที่ดังกล่าวเพื่อชมความงามหรือแม้กระทั่งศึกษาหาความรู้ สิ่งเหล่านี้เป็น ได้ตั้งแต่สิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น ไปจนถึงสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ไปจนถึงระดับภูมิภาคหรือระดับโลก โดยประเทศไทยเองมีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 2,860 แห่ง และมีความได้เปรียบเชิงภูมิศาสตร์ ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติเองก็เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวเช่นกัน (ชนกฤต, 2550) โดยลักษณะของทรัพยากรท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยวโดยทั่วไป ควรมีลักษณะดังนี้

1. ความดึงดูดใจ (Attraction) แหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวควรมีสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว โดยสิ่งเหล่านี้มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของสถานที่และทรัพยากร เช่น ความสวยงามจากธรรมชาติ ความสวยงามของแนวปะการังในท้องทะเล หินงอกหินย้อย นอกจากนี้ยังรวมไปถึงสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น สถาปัตยกรรม โบราณ พระพุทธรูปที่มีความโดดเด่นของงานสถาปัตยกรรม หรือลักษณะของเหตุการณ์สำคัญ เช่น การจัดงานเทศกาลประเพณีของแต่ละท้องถิ่นที่หาชมได้ยาก เช่น ประเพณีบุญบั้งไฟ เป็นต้น

2. ความสามารถในการเข้า (Accessibility) เส้นทางการเดินทางที่สามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ง่ายสะดวกสบายก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวในสถานที่ดังกล่าวได้มากขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ที่จอดรถที่มากเพียงพอ ถนนที่ตัดผ่านแหล่งท่องเที่ยว สะพาน ท่าเรือ เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว

3. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (Legislation) กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ เปรียบเสมือนข้อบังคับที่ถูกระบุขึ้นเพื่อดูแลความเรียบร้อยและความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ โดยมีหน่วยงานจากภาครัฐเป็นผู้กำหนดข้อกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ หน่วยงานที่ดูแลจะต้องนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัดไม่ละเลย ซึ่งเป็นการช่วยให้การจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้มีความเป็นระเบียบง่ายต่อการจัดการและยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่เหมาะสมให้กับแหล่งท่องเที่ยวด้วย

## 2.3 แนวคิดทฤษฎีการบริการ

### 2.3.1 ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้มีการให้ความหมายของคำว่าบริการไว้หลายลักษณะซึ่งสามารถประมวลผลได้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้ให้บริการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนให้กับผู้รับบริการ โดยที่สินค้าดังกล่าวข้างต้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค จนเกิดเป็นความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ (ชัยสมพล, 2547)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ โดยที่กิจกรรมดังกล่าวจะต้องมี ต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าหรือไม่นั้น นับเป็นการบริการเช่นกัน (Gronroos, 1984)

การบริการตามหลักทฤษฎีของมิลเลท (John D. Millett) กล่าวว่า สิ่งสำคัญที่สุดของการบริการนั้น คือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยมีหลักการที่สำคัญดังต่อไปนี้

- การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการทุกคน มีสิทธิเท่าเทียมกัน ดังนั้นควรที่จะได้รับการบริการที่มีมาตรฐานเท่าเทียมกันเช่นกัน ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือการกีดกันในด้านการบริการ
- การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการที่เกิดขึ้นในรูปแบบสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา หากไม่ตรงต่อเวลาแล้วจะส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของประชาชน
- การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการในรูปแบบสาธารณะต้องมีจำนวนและสถานที่การให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอ
- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้การบริการอย่างเที่ยงตรงสม่ำเสมอ ยึดผลประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดเพียงความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการเท่านั้น

### 2.3.2 คุณภาพของการบริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพ ให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต

จากการพูด ปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจโดยทั่วไป ไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามคุณภาพของการให้บริการ (สาวิตรี, 2555)

Parasuraman et al. (1990) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

- ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการตามพันธะสัญญาอย่างถูกต้องไว้วางใจได้
- การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการ โดยฉับพลัน
- การสร้างความเชื่อมั่น (Assurance) พนักงานมีความรู้ ทัศนคติ และความสามารถในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์และความเชื่อมั่น
- ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การให้ความเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้า เป็นรายบุคคล
- สิ่งจับต้องได้ (Tangible) คุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารที่ปรากฏให้เห็น

## 2.4 แนวคิดทฤษฎีความต้องการของนักท่องเที่ยว

ชนกฤต สังข์เนย (2550) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่กำหนดความต้องการของนักท่องเที่ยวในการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ นั้น มีหลายประการ ได้แก่

1. สถานะเศรษฐกิจของประเทศและประชาชน สถานะทางเศรษฐกิจที่ดี การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ส่งผลให้ประชาชนมีงานทำมีความสามารถในการใช้จ่ายมีอำนาจในการซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้น ทั้งสินค้าอุปโภคและบริโภค รวมไปถึงการบริการ ในทางกลับกันหากสถานะเศรษฐกิจภายในประเทศมีสถานการณ์ที่ถดถอย ย่อมส่งผลให้ความสามารถในการใช้จ่ายของประชาชนลดลง ส่งผลกระทบต่อความต้องการเดินทางไปท่องเที่ยว งบประมาณที่จะนำมาใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวก็จะลดน้อยลงตามความสำคัญ

2. สถานะทางสังคม สถานะทางเศรษฐกิจภายในประเทศ ส่งผลต่อสภาพสังคมความเป็นอยู่ของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป ผู้คนส่วนใหญ่ใช้เวลาไปกับการทำงานและสถานะความกดดันเร่งรีบในชีวิตประจำวัน หรือแม้กระทั่งการติดต่อสื่อสารการเดินทางระหว่างประเทศทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะวัฒนธรรมตะวันตกที่ให้ความสำคัญกับการหยุดพักผ่อนมองว่าการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งในชีวิต แรงจูงใจที่มาจากสถานะสังคมจึงมีความหลากหลายเช่น ความต้องการอยากเรียนรู้

วัฒนธรรมของชาวต่างชาติ การท่องเที่ยวเพียงเพราะต้องการพักผ่อนอย่างแท้จริง การไปเยี่ยมญาติ หรือแม้กระทั่งการติดต่อทางธุรกิจ

3. สภาพทางภูมิศาสตร์ สภาวะดังกล่าวมีผลต่อการเลือกจุดหมายปลายทางในการเดินทางไปท่องเที่ยว เช่น สภาพอากาศที่หนาวมีหิมะ หรือสภาพอากาศอบอุ่นเช่นแหล่งท่องเที่ยวประเภทภูเขาหรือทะเล นอกจากนี้หากสถานที่ท่องเที่ยวที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการก็สามารถเพิ่มแรงจูงใจในการเดินทางไปยังสถานที่นั้น ๆ ได้มากขึ้น

4. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความก้าวหน้าทั้งในด้านของการขนส่งและการสื่อสารช่วยให้การเดินทางมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นจากอดีต อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารที่มีความทันสมัยมากขึ้น ทำให้การจองโรงแรมที่พักสะดวกขึ้น ระยะเวลาการเตรียมตัวในการท่องเที่ยวสั้นลง สามารถเดินทางได้บ่อยมากขึ้น

5. ความพร้อมของอุปทานการท่องเที่ยว ได้แก่ การคมนาคมขนส่ง สนามบิน โรงแรมภัตตาคาร ร้านอาหาร หากสถานที่แหล่งท่องเที่ยวมีความพร้อมเพียงพอปัจจัยเหล่านี้ทำให้การตัดสินใจในการเดินทางนั้นง่ายมากขึ้น

6. นโยบายรัฐบาลและกฎระเบียบของประเทศ นอกเหนือจากปัจจัยทั้ง 5 ที่กล่าวมาข้างต้น การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐหรือการปกครองส่วนท้องถิ่น ในเรื่องของกฎระเบียบการผ่อนผันการเข้าออกประเทศ มุ่งเน้นการส่งเสริมอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางเข้าออกประเทศก็เป็นส่วนหนึ่งในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดความต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศนั้น ๆ เพิ่มมากขึ้น (ชนกฤต, 2550: 81)

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครือวัลย์ ทัพนวัชร (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการมาเที่ยวสวนสัตว์สงขลาโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก ซึ่งหากพิจารณาปัจจัยรายด้านพบว่านักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือปัจจัยเรื่องของ คอกสัตว์ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการจัดแสดงการจัดอาคารที่นอกเหนือไปจากคอกสัตว์ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล อายุ อาชีพ และการศึกษาเองก็ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าชมสวนสัตว์สงขลาที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน

เอกลักษณ์ อริยวัจน์ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเที่ยว สวนสัตว์เชียงใหม่ในทศวรรษฟารีของนักท่องเที่ยวไทย พบกว่า การเดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์นั้นเป็นการเดินทางในลักษณะเป็นกลุ่มหรือมาพร้อมกับครอบครัว โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการท่องเที่ยว

ได้แก่ ราคาค่าเข้าชมสวนสัตว์เชียงใหม่ที่มีความเหมาะสม ลักษณะการเดินทางที่สามารถใช้รถส่วนตัวให้การเดินได้

สาวตรี กระทุ้มทอง (2555) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการกับการตัดสินใจมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ในด้านของการตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวที่ผู้บริโภครู้สึกให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือเรื่องของสภาพบรรยากาศภายในและความสวยงาม รองลงมาคือปัจจัยด้านสิ่งปลูกสร้างที่น่าสนใจ อันดับสามคือการจัดที่อยู่ของสัตว์แต่ละชนิดได้อย่างลงตัว อันดับสี่คือภายในสวนสัตว์ไม่มีสิ่งปฏิกูลอันไม่พึงประสงค์ อันดับห้าคือพนักงานต้อนรับดีให้บริการในทุกส่วน อันดับหกคือ มีการแสดงโชว์ที่น่าประทับใจ อันดับเจ็ดร้านอาหารเป็นที่น่าประทับใจมีรสชาติถูกปาก และปัจจัยอันดับสุดท้ายคือ มีมัคคุเทศก์และการนำเที่ยวที่น่าประทับใจ

จากงานวิจัยที่กล่าวมานั้นเป็นการศึกษาพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ รวมทั้งปัจจัยที่เป็นอิทธิพลให้เกิดการเข้าชมสวนสัตว์ ซึ่งเป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นภายในประเทศไทยเพียงเท่านั้น เนื่องด้วยการจัดทำสวนสัตว์แห่งใหม่แม้จะเป็นการจัดทำภายในประเทศไทย แต่องค์กรสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์นั้นมีแผนในการพัฒนาสวนสัตว์เพื่อยกระดับสวนสัตว์สู่ระดับสากล งานวิจัยครั้งนี้จึงควรทำการศึกษปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมที่เกิดขึ้นในสวนสัตว์ระดับโลก มุ่งเน้นการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลทำให้สวนสัตว์ที่มีชื่อเสียงระดับโลกประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาพัฒนาสวนสัตว์แห่งใหม่ต่อไป



### บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์รูปแบบการจัดทำสวนสัตว์ เปรียบเทียบ Top 5 World Zoo เพื่อค้นหาปัจจัยสู่ความสำเร็จของสวนสัตว์ระดับโลกนั้นมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวในสวนสัตว์ระดับโลกและเปรียบเทียบสวนสัตว์ระดับโลกที่ได้รับความนิยมสูงสุดและปัจจัยร่วมที่ส่งผลต่อความนิยม โดยใช้วิธีการศึกษา มานุษยวิทยา บนอินเทอร์เน็ต (Netnography) เป็นเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการรวบรวมความคิดเห็น ข้อมูลความประทับใจของนักท่องเที่ยวสวนสัตว์ระดับโลกผ่านทางเว็บไซต์ [www.TripAdvisor.com](http://www.TripAdvisor.com) และวิเคราะห์เนื้อหา โดยดูจากคำสำคัญและจัดกลุ่มคำสำคัญ อ้างอิงตามการทบทวนวรรณกรรมโดยมีรายละเอียดของวิธีการศึกษาดังนี้

#### 3.1 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริโภครที่มีประสบการณ์การใช้บริการสวนสัตว์ระดับโลก 5 อันดับแรก ที่ได้รับการจัดอันดับบน [www.TripAdvisor.com](http://www.TripAdvisor.com) ได้แก่

1. Loro Parque,
2. San Diego Zoo
3. Singapore Zoo
4. ZooParc de Beauval
5. Prague Zoo

สถานที่ละ 100 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ การสุ่มเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มที่ผู้วิจัยใช้เหตุผลในการเลือกเองเพื่อความเหมาะสมในการวิจัย กลุ่มประชากรต้องเป็นผู้ที่ให้คะแนนในระดับสูงสุดจากการเข้าชมสวนสัตว์และเป็นผู้แสดงความคิดเห็นในช่วงวันที่ 01 พฤศจิกายน 2561 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2561 รวมถึงเป็นผู้ที่สามารถให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Key Informants)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการศึกษามานุษยวิทยาบนอินเทอร์เน็ต (Netnography) ในการวิจัยครั้งนี้ โดยเป็นกระบวนการศึกษาเกี่ยวกับมานุษยวิทยาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ของผู้บริโภคนบนอินเทอร์เน็ต เพื่อทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสังคม และวัฒนธรรมของผู้บริโภค (Kozinets, 2002)

การศึกษามานุษยวิทยาบนอินเทอร์เน็ต (Netnography) เป็นรูปแบบการวิจัยที่ถูกพัฒนา มาจากการวิจัยชาติพันธุ์วรรณา (ethnography หรือ ethnographic research) โดยทำการศึกษาในชุมชนเสมือน (Virtual Communities) เช่น ฟอรัม แชนท หรือชุมชนแบรนด์ (Brand Communities) โดยชุมชนเสมือนดังกล่าวต้องมีลักษณะขอบเขตที่สอดคล้องกับงานวิจัย มีจำนวนการโพสต์ภายในชุมชนที่มากเพียงพอ มีจำนวนของคนเข้าร่วมปฏิสัมพันธ์ที่มากเพียงพอและเนื้อหาของการปฏิสัมพันธ์มีความสอดคล้องไปกับงานวิจัย จากวิธีการศึกษานี้จะช่วยให้ข้อมูล ความหมาย และยังสามารถอธิบายรูปแบบพฤติกรรม การบริโภคของกลุ่มผู้ใช้ได้ (Kozinets, 2002)

โดยมีรายละเอียดขั้นตอนในการศึกษาดังนี้ (Kozinets, 2010)

1. การมุ่งประเด็นการวิจัย โดยการตั้งคำถามงานวิจัยที่ค้ำนึ่งถึงสิ่งแวดล้อมทางสังคม ที่ จะสามารถหาคำตอบได้ด้วยวิธีการศึกษามานุษยวิทยาบนอินเทอร์เน็ต
2. การเลือกชุมชนที่เกี่ยวข้อง เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะนำไปสู่การหาความหมายและตอบคำถามงานวิจัย โดยผู้วิจัยต้องกำหนดปัญหางานวิจัย กำหนดฟอรัมและแพลตฟอร์มที่เหมาะสม สำหรับงานวิจัย โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก 5 ข้อ ดังนี้ (Kozinets, 2002)
  - Segment ที่เหมาะสมกับงานวิจัย
  - ปริมาณการเข้าถึงความเห็น
  - ปริมาณสมาชิกของชุมชนนั้น
  - ความมีเนื้อหาสาระของข้อมูล
  - ความมีปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่มหรือชุมชนนั้น
3. การเข้าไปฝังตัวและเก็บข้อมูลแบบมีส่วนร่วม โดยการเข้าไปดู อ่าน และศึกษาการพูดคุย การมีปฏิสัมพันธ์กันของคนในกลุ่มและวัฒนธรรมของ Community นั้น แล้วบันทึกข้อมูลที่มี สาระสำคัญเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และตีความ

โดยการเปิดเผยตัวตนของผู้วิจัยหรือไม่นั้น ไม่มีรูปแบบที่ตายตัว นักวิจัยจำเป็นต้อง พิจารณาลักษณะต่าง ๆ ของเครือข่ายออนไลน์ที่ตนเองกำลังศึกษา อาทิ การเปิดเป็นพื้นที่สาธารณะ (public/private) ของชุมชน ออนไลน์ ความต่อเนื่องของกิจกรรมจากพื้นที่ออนไลน์สู่ออฟไลน์ การเปิดเผย ข้อมูลและความเป็นส่วนตัว ของสมาชิกในเครือข่ายออนไลน์นั้น ๆ รวมถึงประเด็นการศึกษา วิธีการ

เก็บข้อมูล และลักษณะของข้อมูล ที่นักวิจัยต้องการ การพิจารณาเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ให้นักวิจัยสามารถตัดสินใจ เลือกรูปแบบที่เหมาะสมในการเข้าสู่สนามออนไลน์ได้ (วิลาลีนี, 2560)

4. การวิเคราะห์และตีความ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บบันทึก แล้ว ตีความความหมายที่เกิดขึ้นเข้าไปเข้ามาเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงจากการค้นพบ

5. การนำเสนอผลการวิจัย เป็นการนำผลการวิจัยจากกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องมานำเสนอ โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเลือกเว็บไซต์ TripAdvisor ซึ่งเป็นเว็บพอร์ทัลท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดมีผู้ใช้งานไม่ซ้ำกันต่อเดือนประมาณ 456 ล้านคน มีรีวิวและความคิดเห็นมากกว่า 661 ล้านรายการที่ครอบคลุมการท่องเที่ยวทั่วโลก (TripAdvisor, 2018) จากนั้นทำการวิเคราะห์เนื้อหา โดยดูจากคำสำคัญและจัดกลุ่มคำสำคัญ อ้างอิงตามการทบทวนวรรณกรรม

ตัวอย่างคำสำคัญจากการทบทวนวรรณกรรมมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ส่วนของการจัดแสดงสัตว์

- ผู้เข้าชมสามารถเข้าถึงสัตว์ได้ง่าย มีความใกล้ชิด
- สวนสัตว์มีโซนพิเศษสำหรับเด็ก
- สวนสัตว์มีการจัดแสดงที่สวยงาม

#### 2. ลักษณะของสวนสัตว์

- ขนาดของสวนสัตว์
- สวนสัตว์มีความสวยงามใกล้เคียงธรรมชาติ
- ความสะอาดโดยรวมของสวนสัตว์

#### 3. ลักษณะของสัตว์ภายในสวนสัตว์

- ชนิดของสัตว์มีความหลากหลาย
- สัตว์มีลักษณะนิสัยที่ดึงดูดความสนใจ
- มีสัตว์เฉพาะประจำสวนสัตว์

#### 4. สุขภาพความเป็นอยู่ของสัตว์

- สัตว์มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์
- กรงขังมีความใกล้เคียงกับธรรมชาติความเป็นอยู่ของสัตว์
- กรงขังมีความกว้างเหมาะสมกับสัตว์

#### 5. การให้ข้อมูลภายในสวนสัตว์

- พนักงานภายในมีความรู้ ให้ข้อมูลได้
- สวนสัตว์มีการแสดงข้อมูลของสัตว์ภายในสวนสัตว์
- สวนสัตว์มีป้ายอธิบายเป็นภาษาอังกฤษ



6. กิจกรรมและการแสดงภายในสวนสัตว์
7. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสวนสัตว์
  - การเดินทางสู่สวนสัตว์มีความสะดวกสบาย
  - สวนสัตว์มีห้องน้ำ ร้านอาหาร ร้านของฝากที่มากเพียงพอ
  - สวนสัตว์มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในสวนสัตว์
  - สวนสัตว์มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ
  - สวนสัตว์มีทางเดินภายในสวนสัตว์เป็นระเบียบเดินง่าย
  - สวนสัตว์มีกระเช้าลอยฟ้า รถทัวร์ รถเช่าอำนวยความสะดวก
8. ราคาค่าใช้จ่ายภายในสวนสัตว์
  - ราคาผ่านประตูมีความเหมาะสม
  - ราคาอาหารภายในสวนสัตว์มีความเหมาะสม

ผู้วิจัยสร้างกรอบเนื้อหาที่ใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหาของสมาชิกที่เขียนข้อความและแสดงความคิดเห็นใน [www.TripAdvisor.com](http://www.TripAdvisor.com) โดยใช้แผ่นลงรหัส (Coding Sheet) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ตารางที่ 3.1 แสดงผลคะแนนความคิดเห็นของสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง โดยการจัดกลุ่มคำสำคัญ

กลุ่มคำสำคัญตามการทบทวนวรรณกรรม	สวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง				
	Loro Parque (n = 100)	San Diego Zoo (n = 100)	Singapore Zoo (n = 100)	ZooPrac de Beauval (n = 100)	Prague Zoo (n = 100)
1. ส่วนของการจัดแสดงสัตว์					
1.1 ผู้เข้าชมเข้าถึงสัตว์ได้ง่ายมีความใกล้ชิด					
1.2 สวนสัตว์มีโซนพิเศษสำหรับเด็ก					
1.3 สวนสัตว์มีการจัดแสดงที่สวยงาม					
2. ลักษณะของสวนสัตว์					
2.1 ขนาดของสวนสัตว์					
2.2 สวนสัตว์มีความสวยงามใกล้เคียงธรรมชาติ					
2.3 ความสะอาดโดยรวมของสวนสัตว์					
3. ลักษณะของสัตว์ภายในสวนสัตว์					
3.1 ชนิดของสัตว์มีความหลากหลาย					
3.2 สัตว์มีลักษณะนิสัยที่ดึงดูดความสนใจ					
3.3 มีสัตว์เฉพาะประจำสวนสัตว์					

ตารางที่ 3.1 แสดงผลคะแนนความคิดเห็นของสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง โดยการจัดกลุ่มคำสำคัญ (ต่อ)

กลุ่มคำสำคัญตามการทบทวนวรรณกรรม	สวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง				
	Loro Parque (n = 100)	San Diego Zoo (n = 100)	Singapore Zoo (n = 100)	ZooPrac de Beauval (n = 100)	Prague Zoo (n = 100)
4. สุขภาพความเป็นอยู่ของสัตว์					
4.1 สัตว์มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์					
4.2 กรงขังมีความใกล้เคียงความเป็นอยู่ธรรมชาติ					
4.3 กรงขังมีความกว้างขวางเหมาะสมกับสัตว์					
5. การให้ข้อมูลภายในสวนสัตว์					
5.1 พนักงานภายในมีความรู้ให้ข้อมูลได้					
5.2 สวนสัตว์การแสดงผลภายในสวนสัตว์					
5.3 สวนสัตว์มีป้ายอธิบายเป็นภาษาอังกฤษ					
6. กิจกรรมการแสดงผลภายในสวนสัตว์					
7. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสวนสัตว์					
7.1 การเดินทางสู่สวนสัตว์มีความสะดวกสบาย					
7.2 สวนสัตว์มีห้องน้ำ ร้านอาหาร ร้านของฝากมากพอ					
7.3 สวนสัตว์มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในสวนสัตว์					
7.4 สวนสัตว์มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
7.5 สวนสัตว์มีทางเดินภายในเป็นระเบียบเดินง่าย					
7.6 สวนสัตว์มีกระเช้าลอยฟ้า รถทัวร์ รถเช่าภายใน					
8. ราคาค่าใช้จ่ายภายในสวนสัตว์					
8.1 ราคาผ่านประตูมีความเหมาะสม					
8.2 ราคาอาหารภายในสวนสัตว์มีความเหมาะสม					

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยด้วยวิธีมานุษยวิทยาบนอินเทอร์เน็ต (Netnography) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจาก [www.TripAdvisor.com](http://www.TripAdvisor.com) เป็นเวลา 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 01 พฤศจิกายน 2561 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2561 ผู้วิจัยได้ทำการอ่านความคิดเห็นของผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นในแต่ละสวนสัตว์ทั้ง 5 สวนสัตว์ระดับโลกที่ได้รับการจัดอันดับผ่านทางเว็บไซต์ TripAdvisor จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวโดยดูจากคำสำคัญและจัดกลุ่มคำสำคัญ อ้างอิงตามการทบทวนวรรณกรรม

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากงานวิจัยนี้ เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ผู้วิจัยจึงทำการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

#### 3.4.1 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้จัดทำแผ่นลงรหัส (Coding sheet) เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ จำนวนและรูปแบบของหัวข้อเนื้อหา ซึ่งแบ่งการเก็บข้อมูลได้ดังนี้

1. จำนวนกลุ่มคำสำคัญตามการทบทวนวรรณกรรม
2. หน่วยที่ใช้ในการระบุจำนวน (Unit of enumeration) ผู้วิจัยจะใช้จำนวน ความถี่ (Frequency) ในการระบุจำนวน นับกลุ่มคำสำคัญที่ปรากฏอยู่ในความคิดเห็นว่าจัดอยู่ในกลุ่มใดตามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

ซึ่งข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากการเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณนั้น จะนำมาหาค่าจำนวนร้อยละเพื่อคำนวณหาสัดส่วนของกลุ่มคำสำคัญ เพื่อเปรียบเทียบสวนสัตว์ระดับโลกว่ามีด้านใดบ้างที่ได้รับความนิยมสูงสุดรวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยร่วมที่ส่งผลต่อความนิยม รวมทั้งคำนวณสัดส่วนยอดนิยม 3 อันดับแรกของแต่ละสวนสัตว์ด้วย

#### 3.4.2 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยจะใช้การบรรยายให้เห็นภาพผ่านการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างใน TripAdvisor ตามกลุ่มคำสำคัญให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงทัศนคติและปัจจัยที่สร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวสวนสัตว์ระดับโลก

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์รูปแบบการจัดทำสวนสัตว์ เปรียบเทียบ Top 5 World Zoo เพื่อค้นหาปัจจัยสู่ความสำเร็จของสวนสัตว์ระดับโลก ด้วยวิธีการศึกษามานุษยวิทยา บนอินเทอร์เน็ต (Netnography) ในการรวบรวมปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจในการเที่ยวสวนสัตว์ จนเกิดเป็นการบอกเล่าประสบการณ์ในเว็บไซต์ TripAdvisor ในช่วงวันที่ 01 พฤศจิกายน 2561 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2561 โดยการรวบรวมความคิดเห็นมีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 4.1** แสดงรายชื่อ Top 5 World Zoo และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

รายชื่อสวนสัตว์	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. Loro Parque	100
2. San Diego Zoo	100
3. Singapore Zoo	100
4. ZooParc de Beauval	100
5. Prague Zoo	100
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>500</b>

### 4.1 ผลวิจัยเชิงปริมาณ

จากการลงรหัสบนแผ่นลงรหัส (Coding Sheet) ตามกลุ่มคำสำคัญของสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่งมีรายละเอียดคะแนนที่ผู้เข้าชมแสดงความคิดเห็นหลังการเข้าชมจัดกลุ่มตามคำสำคัญได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงผลคะแนนความคิดเห็นของสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง โดยการจัดกลุ่มคำสำคัญ

กลุ่มคำสำคัญตามการทบทวน วรรณกรรม	สวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง					สัดส่วน ปัจจัยร่วมที่ ส่งผลต่อ ความนิยม
	Loro Parque (n = 100)	San Diego Zoo (n = 100)	Singapore Zoo (n = 100)	ZooPrac de Beauval (n = 100)	Prague Zoo (n = 100)	
1. ส่วนของการจัดแสดงสัตว์						
1.1 ผู้เข้าชมเข้าถึงสัตว์ได้ง่ายมี ความใกล้ชิด	2	15	11	6	4	7.6%
1.2 สวนสัตว์มีโซนพิเศษสำหรับเด็ก	-	1	4	3	3	2.2%
1.3 สวนสัตว์มีการจัดแสดงที่ สวยงาม	-	-	-	1	1	0.4%
2. ลักษณะของสวนสัตว์						
2.1 ขนาดของสวนสัตว์	4	10	10	19	26	13.8%
2.2 สวนสัตว์มีความสวยงาม ใกล้เคียงธรรมชาติ	10	13	12	9	11	11%
2.3 ความสะอาดโดยรวมของ สวนสัตว์	11	6	8	12	9	9.2%
3. ลักษณะของสัตว์ภายในสวนสัตว์						
3.1 ชนิดของสัตว์มีความ หลากหลาย	33	33	26	40	30	32.4%
3.2 สัตว์มีลักษณะนิสัยที่ดึงดูด ความสนใจ	-	5	1	1	1	1.6%
3.3 มีสัตว์เฉพาะประจำสวนสัตว์	-	-	-	1	5	1.2%
4. สุขภาพความเป็นอยู่ของสัตว์						
4.1 สัตว์มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์	28	12	12	25	28	21%
4.2 กรงขังมีความใกล้เคียงความ เป็นอยู่ธรรมชาติ	3	9	6	9	15	8.4%
4.3 กรงขังมีความกว้างขวาง เหมาะสมกับสัตว์	1	6	3	10	5	5%

ตารางที่ 4.2 แสดงผลคะแนนความคิดเห็นของสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง โดยการจัดกลุ่มคำสำคัญ (ต่อ)

กลุ่มคำสำคัญตามการทบทวน วรรณกรรม	สวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง					สัดส่วน ปัจจัยร่วมที่ ส่งผลต่อ ความนิยม
	Loro Parque (n = 100)	San Diego Zoo (n = 100)	Singapore Zoo (n = 100)	ZooPrac de Beauval (n = 100)	Prague Zoo (n = 100)	
5. การให้ข้อมูลภายในสวนสัตว์						
5.1 พนักงานภายในมีความรู้ให้ ข้อมูลได้	6	23	11	4	7	10.2%
5.2 สวนสัตว์การแสดงของมูล ภายในสวนสัตว์	2	1	2	2		1.4%
5.3 สวนสัตว์มีป้ายอธิบายเป็น ภาษาอังกฤษ	1	-	-	5	2	1.6%
6. กิจกรรมการแสดงภายในสวนสัตว์	54	6	34	30	8	26.4%
7. สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน สวนสัตว์						
7.1 การเดินทางสู่สวนสัตว์มีความ สะดวกสบาย	1	-	2	-	7	2%
7.2 สวนสัตว์มีห้องน้ำ ร้านอาหาร ร้านของฝากมากพอ	5	11	10	16	10	10.4%
7.3 สวนสัตว์มีสถานที่พักผ่อน หย่อนใจภายในสวนสัตว์	-	1	1	6	6	2.8%
7.4 สวนสัตว์มีสถานที่จอดรถ เพียงพอ	-	1	-	7	-	1.8%
7.5 สวนสัตว์มีทางเดินภายในเป็น ระเบียบเดินง่าย	1	5	4	1	3	2.8%
7.6 สวนสัตว์มีกระเช้าลอยฟ้า รถ ทัวร์ รถ เช่นภายใน	3	17	4		3	5.4%
8. ราคาค่าใช้จ่ายภายในสวนสัตว์						
8.1 ราคาผ่านประตูมีความ เหมาะสม	3	1	2	1	14	4.2%
8.2 ราคาอาหารภายในสวน สัตว์มีความเหมาะสม	1	2	2	4	10	3.8%



จากตาราง 4.2 ตารางแสดงผลคะแนนความคิดเห็นของสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง โดยการจัดกลุ่มคำสำคัญ พบว่าสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง มีสิ่งที่คุณเข้าชมประทับใจและแสดงความคิดเห็นตามกลุ่มคำสำคัญที่แตกต่างกันออกไป โดยสวนสัตว์ลำดับที่ 1 Loro Prague ผู้เข้าชมมีการพูดถึงกิจกรรมการแสดงภายในสวนสัตว์มากที่สุดเป็นอันดับแรกถึง 54% อันดับที่สองคือเรื่องของชนิดของสัตว์ที่มีความหลากหลายที่ 33% อันดับสามเป็นการพูดถึงเรื่องของสัตว์ที่มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ดีที่ 28% ตามด้วยเรื่องของ ความสะอาดโดยรวมของสวนสัตว์ที่ 11% และความสวยงามของสวนสัตว์ที่ใกล้เคียงกับธรรมชาติที่ 10% ตามลำดับ

สวนสัตว์แห่งที่ 2 San Diego Zoo สิ่งที่คุณเข้าชมพูดถึงอันดับแรกนั้นเป็นเรื่องของสัตว์ที่มีความหลากหลายถึง 33% โดยสวนสัตว์ San Diego Zoo มีสายพันธุ์สัตว์มากถึง 650 สายพันธุ์ อันดับที่สองคือพนักงานภายในสวนสัตว์มีข้อมูลให้ข้อมูลที่อยู่ที่ 23% อันดับสามที่ผู้ชมประทับใจคือสวนสัตว์มีกระเช้าลอยฟ้า รถทัวร์ รถเช่าภายในที่ 17% อันดับสี่ที่ผู้เข้าชมประทับใจในสวนสัตว์ผู้เข้าชมสามารถเข้าถึงสัตว์ได้ง่ายที่ 15% และลำดับสุดท้ายคือความสวยงามของสวนสัตว์ที่มีความใกล้เคียงกับธรรมชาติที่ 13%

สวนสัตว์แห่งที่ 3 Singapore Zoo สวนสัตว์แห่งนี้เป็นสวนสัตว์แห่งเดียวจาก 5 ลำดับที่อยู่ในทวีปเอเชียโดยผู้เข้าชมมีการบอกเล่าถึงสิ่งที่ประจําใจมากที่สุดนั้นเป็นเรื่องของกิจกรรมการแสดงภายในสวนสัตว์ที่ 34% กิจกรรมที่มีการพูดถึงอย่างมากที่สุดคือการได้ร่วมรับประทานอาหารเข้าอย่างใกล้ชิดไปกับอูรังอุตัง รองลงมาคือสัตว์ภายในสวนสัตว์มีความหลากหลายที่ 26% อันดับสามคือความสวยงามของสวนสัตว์ที่มีความใกล้เคียงกับธรรมชาติและสุขภาพของสัตว์ที่แข็งแรงสมบูรณ์ที่ 12% อันดับสี่ที่ผู้เข้าชมประทับใจในสวนสัตว์แห่งนี้คือพนักงานมีความรู้สามารถให้ข้อมูลได้และการที่ผู้ชมสามารถเข้าถึงสัตว์ได้ง่ายมีความใกล้ชิดกับสัตว์ที่ 11% อันดับสุดท้ายคือขนาดของสวนสัตว์ที่มีความกว้างขวางและสวนสัตว์มีร้านอาหาร ห้องน้ำ ร้านของฝากมากเพียงพอที่ 10%

สวนสัตว์แห่งที่ 4 ZooParc de Beauval สิ่งที่คุณเข้าให้ความประทับใจอันดับแรกนั้นเป็นเรื่องของสัตว์ภายในสวนสัตว์ที่มีความหลากหลายที่ 40% มีการพูดถึงว่าสถานที่แห่งนี้มีสัตว์หลากหลายสายพันธุ์ให้เลือกชม อันดับสองเป็นเรื่องของกิจกรรมการแสดงภายในสวนสัตว์ที่ 30% อันดับสามเป็นเรื่องของสุขภาพของสัตว์ที่มีความแข็งแรงสมบูรณ์ที่ 25% อันดับสี่เป็นเรื่องของขนาดของสวนสัตว์ที่มีขนาดใหญ่ที่ 19% และอันดับสุดท้ายคือภายในสวนสัตว์มีร้านอาหาร ห้องน้ำ และร้านขายของฝากที่มากเพียงพอที่ 16% ตามลำดับ

สวนสัตว์แห่งที่ 5 Prague Zoo สวนสัตว์แห่งนี้มีสิ่งที่คุณเข้าชมให้ความประทับใจ 5 อันดับแรกได้แก่ อันดับหนึ่งคือเลือกของความหลากหลายของสัตว์ภายในสวนสัตว์ที่ 30% เช่นเดียวกับสวนสัตว์ San Diego Zoo และ สวนสัตว์ Zoo Parc de Beauval ที่เรื่องของความหลากหลายของสัตว์เป็นสิ่งที่

ผู้บริโภคระดับใจมากที่สุด อันดับที่สองนั้นเป็นเรื่องของสุขภาพสัตว์ที่มีความแข็งแรงสมบูรณ์ที่ 28% อันดับสามเป็นเรื่องของสวนสัตว์ที่มีขนาดใหญ่ที่ 26% อันดับสี่เป็นเรื่องของกรงขังสัตว์ที่มีความใกล้เคียงกับธรรมชาติที่ 15% และอันดับสุดท้ายเป็นเรื่องของร้านอาหาร ห้องน้ำ ร้านของฝาก ที่มีมากเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้าชมที่ 16%

จากตาราง 4.2 ตารางแสดงผลคะแนนความคิดเห็นของสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง โดยการจัดกลุ่มคำสำคัญ พบว่าสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่งนั้นมี ปัจจัยร่วมที่ผู้เข้าชมให้ความประทับใจ ในการเข้าชมสวนสัตว์ 5 อันดับแรกดังต่อไปนี้ ปัจจัยร่วมที่ส่งผลกระทบต่อความประทับใจต่อการเข้าชมสูงสุด คือ สวนสัตว์มีความหลากหลายของสัตว์ที่ 32.4% รองลงมาอันดับที่สองเป็นเรื่องของกิจกรรมและการแสดงภายในสวนสัตว์ที่ 26.4% อันดับสามเป็นเรื่องของสุขภาพของสัตว์ภายในที่มีความแข็งแรงสมบูรณ์ที่ 21% อันดับสี่คือเรื่องขนาดของสวนสัตว์ที่มีขนาดใหญ่ 13.8% และอันดับสุดท้ายนั้นเป็นเรื่องของสวนสัตว์ที่มีความสวยงามที่ 11%

**ตารางที่ 4.3** แสดงรายชื่อสัตว์สามอันดับแรกที่ผู้เข้าชมแสดงความคิดเห็นความประทับใจผ่าน TripAdvisor

ลำดับ	สวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง				
	Loro Parque	San Diego Zoo	Singapore Zoo	ZooPrac de Beauval	Prague Zoo
1	โลมา	แพนด้า	อูรังอุตัง	แพนด้า	หมีขั้วโลก ช้าง
2	วาฬเพชรฆาต	หมีขั้วโลก	แพนด้า ลิง ช้าง	อิปโปโปแตมัส	ชาลาแมนเดอร์ กอริล่า
3	สิงโตทะเล	อูรังอุตัง	เพนกวิน	อูรังอุตัง	ยีราฟ

จากตาราง 4.3 ตารางแสดงรายชื่อสัตว์สามอันดับแรกที่ผู้เข้าชมแสดงความคิดเห็นความประทับใจผ่าน TripAdvisor พบว่าผู้เข้าชมสวนสัตว์ทั้ง 5 แห่ง มีสัตว์ที่ผู้เข้าชมให้ความประทับใจแตกต่างกันสวนสัตว์แห่งแรก Loro Parque ผู้เข้าชมประทับใจกับปลาโลมามากที่สุดรองลงมาคือวาฬเพชรฆาตและสิงโตทะเลตามลำดับ สวนสัตว์แห่งที่ 2 San Diego Zoo สัตว์ที่ผู้เข้าชมประทับใจเป็นอันดับแรกคือแพนด้า รองลงมาคือหมีขั้วโลกและอูรังอุตัง สวนสัตว์แห่งที่ 3 Singapore Zoo สัตว์ที่ผู้เข้าชมประทับใจสูงสุดเป็นอันดับแรกได้แก่อูรังอุตัง อันดับที่สองได้แก่แพนด้า ลิง และช้าง และ



อันดับสุดท้ายได้แก่เพนกวิน สวนสัตว์ลำดับที่ 4 ZooParc de Beauval สัตว์ที่ผู้เข้าชมประทับใจมากที่สุดเป็นอันดับแรกได้แก่แพนด้า อันดับที่สองคือฮิปโปโปเตมัส และอันดับสุดท้ายคืออูรังอุตัง สวนสัตว์ลำดับที่ 5 Prague Zoo สัตว์ที่ผู้เข้าชมประทับใจมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ หมีขั้วโลกและช้าง อันดับที่สองคือซาลาแมนเดอร์และกอริลล่า และลำดับสุดท้ายคือ ยีราฟ ตามลำดับ

## 4.2 ผลวิจัยเชิงคุณภาพ

### 4.2.1 ส่วนของการจัดแสดงสัตว์

4.2.1.1 ผู้เข้าชมสามารถเข้าถึงสัตว์ได้ง่าย มีความใกล้ชิด จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความคิดเห็นในเรื่องของความใกล้ชิดความใกล้ชิดกับสัตว์ว่าการเข้าชมสวนสัตว์ระดับโลกทำให้ผู้เข้าชมได้สัมผัสได้เข้าไปใกล้และใกล้ชิดกับสัตว์จริงๆ และสถานที่ยังมีลักษณะที่โล่งทำให้ง่ายต่อการเฝ้าดูสัตว์รู้สึกได้ถึงความใกล้ชิดเป็นส่วนตัว และเป็นประสบการณ์ที่พิเศษที่ได้เฝ้ามองสัตว์อย่างใกล้ชิด

“We spent around an hour watching them eat but it’s was amazing to see them so close.” (WWooB)

“The display are clear and easy to navigate.” (David J.)

4.2.1.2 สวนสัตว์มีโซนพิเศษสำหรับเด็ก สวนสัตว์เปรียบเสมือนแหล่งการเรียนรู้ที่ทำให้เด็ก ๆ ได้สัมผัสประสบการณ์และความรู้ใหม่ๆ โดยผู้เข้าชมได้มีการแนะนำเกี่ยวกับสวนสัตว์ระดับโลกว่ามีโซนกิจกรรมสำหรับเด็กที่คุ้มค่า หรือมีกิจกรรมอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับเด็กภายในสวนสัตว์

“This zoo was also brilliant for kids, it has an amazing water play area. Highly recommend this place to all animal lovers.” (Explore08920456667)

“Would recommend children take swimming costumes for the water park area ‘splash zone’. Couldn’t recommend this highly enough. Worth every dollar.” (lil138)

4.2.1.3 สวนสัตว์มีส่วนการจัดแสดงที่สวยงาม สวนจัดแสดงคือสถานที่สำหรับแสดงสัตว์นอกจากนี้ยังรวมไปถึงองค์ประกอบโดยรอบที่ถูกจัดขึ้นเป็นธีมต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้เข้าชมรู้สึกเพลิดเพลินไปกับการชมสัตว์ต่าง ๆ โดยผู้เข้าชมสวนสัตว์ระดับโลกมีการพูดถึงความสวยงามของสวนจัดแสดงไว้ว่าสวนสัตว์ระดับโลกนั้นมีส่วนจัดแสดงสำหรับนกที่สวยงาม มีที่อยู่อาศัยสัตว์ที่แสนวิเศษ

“A lovely zoo, a wonderful array of animals.” (SfromL1974)

“The birds display is amazing.” (63Gillian)

#### 4.2.2 ลักษณะของสวนสัตว์

4.2.2.1 ขนาดของสวนสัตว์ สวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่งนั้น มีขนาดที่แตกต่างกันออกไป โดยผู้เข้าชมนั้นมีการพูดถึงขนาดของสวนสัตว์ระดับโลกไว้ว่า ชอบในสวนสัตว์ที่มีขนาดใหญ่มากกว่าที่คาดหวังไว้ สถานที่ที่มีขนาดใหญ่แต่คุ้มค่าที่จะเดินชมไปรอบ ๆ สวนสัตว์

“A large area to cover but worth all the walking.” (Mikael D)

“Such an expansive space and huge areas to really get up close to the animals.” (Trustytraveller 2000)

4.2.2.2 สวนสัตว์มีความสวยงามใกล้เคียงธรรมชาติ ผู้เข้าชมมีการพูดถึงความสวยงามของสวนสัตว์ระดับโลกไว้ว่า มีความประทับใจในความสวยงามของสวนสัตว์ ถึงแม้ว่าผู้เข้าชมจะชอบสัตว์แต่ว่าสถานที่ที่ทัศนียภาพของสวนสัตว์ก็สวยงามสร้างความประทับใจให้เช่นกัน สถานที่ทั้งสวนสัตว์ยังคงรวมทั้งสวนภายในก็มีการตกแต่งที่สวยงาม สามารถมองเห็นวิวของเมืองได้จากสะพานภายในสวนสัตว์ทำให้เกิดความประทับใจ

“We love animals, but the landscaping is gorgeous!” (Yadira T.)

“I appreciate the beauty of the San Diego Zoo. Peaceful place to spend an afternoon.” (paf-ad)

Loro Parque is by far the most beautiful zoo I’ve ever been.” (Kathleen D.)

4.2.2.3 ความสะอาดโดยรวมของสวนสัตว์ ความสะอาดภายในสวนสัตว์ โดยปกติแล้วเป็นเรื่องที่ผู้บริโภครู้สึกให้ความสำคัญเนื่องจากการเข้าชมที่อยู่อาศัยของสัตว์ โดยผู้เข้าชมมีการกล่าวถึงความประทับใจในสวนสัตว์ระดับโลกนั้นมีการดูแลสภาพแวดล้อมให้สะอาด ซึ่งโดยปกติแล้วผู้เข้าชมจะมีความกังวลเกี่ยวกับสภาพอากาศภายใน แต่สวนสัตว์ระดับโลกนั้นมีสภาพแวดล้อมที่สะอาดมาก

“Normally zoos scare me a bit due to condition but this one is very clean.” (sabrinalajtos)

“The zoo immaculately clean with all exhibit well presented.” (Heather P.)

### 4.2.3 ลักษณะของสัตว์ภายในสวนสัตว์

4.2.3.1 ชนิดของสัตว์มีความหลากหลาย สวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง มีสายพันธุ์สัตว์แต่ 300 ไปจนถึง 700 สายพันธุ์ โดยการที่สวนสัตว์ระดับโลกมีความหลากหลายของสายพันธุ์ ผู้เข้าชมมีการแสดงความคิดเห็นว่า สวนสัตว์ระดับโลกมีสัตว์หลากหลายให้เลือกชมซึ่งเป็นเรื่องที่ดี มีสายพันธุ์มากมายให้ได้เรียนรู้เกี่ยวกับสัตว์ ได้เห็นการใช้ชีวิตของสัตว์เหล่านี้ที่เหมือนตอนที่สัตว์อยู่ในป่า โดยการมีสัตว์หลากหลายชนิดเป็นสิ่งวิเศษมากสำหรับการเข้าชม

“It wonderful to see a real life, many other species of animal to see and learn about. (Lisa H.)

“I have never seen such a large selection of animals and more importantly they are all doing what you would expect them to do in the wild.” (Keeley R.)

4.2.3.2 ลักษณะนิสัยที่ดึงดูดความสนใจ สัตว์แต่ละชนิดจะมีลักษณะนิสัยที่ต่างกันไป โดยสัตว์ที่มีลักษณะนิสัยน่ารักดูอ่อนโยนมักได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในการเข้าชม โดยผู้เข้าชมสวนสัตว์ระดับโลกมีการแสดงความคิดเห็นไว้ว่า สัตว์ภายในสวนสัตว์ระดับโลกมีความสุขสนุกสนานและกระตือรือร้นตลอดเวลา

“All animals were out active and close to us, don't miss attraction in San Diego”(deanf646)

“Our favorites the Panda and Polar Bears and Koalas. The Panda were active this time. Very lucky this time, very nice zoo.” (Chuck F)

4.2.3.3 มีสัตว์เฉพาะประจำสวนสัตว์ นอกจากเรื่องของความหลากหลายของสายพันธุ์สัตว์แล้ว การที่สวนสัตว์มีสัตว์เฉพาะประจำสวนสัตว์นั้น ๆ ก็สามารถสร้างแรงดึงดูดให้กับผู้เข้าชมได้ โดยผู้เข้าชมมีการแสดงความคิดเห็นถึงความพิเศษของสวนสัตว์ระดับโลกว่ามีสัตว์ที่มีพิเศษแตกต่างให้เข้าชมทำให้ผู้เข้าชมรู้สึกว่ สวนสัตว์แห่งนั้นคือสวนสัตว์ที่ยอดเยี่ยม

“Great exhibits of, a large collection of many different kinds of animals, including really unique animals such as the Chinese giant salamander!” (Allison T.)

“They have unique animals such as Polar bears and Red Panda” (Ageofi)

“Lot of different animals to see liked the unique enclosure with the bats flying around you!” (JohnDobson\_UK)

#### 4.2.4 สุขภาพความเป็นอยู่ของสัตว์

4.2.4.1 สัตว์มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ สัตว์ที่ได้รับการดูแลภายในสวนสัตว์ ผู้เข้าชมมักให้ความสำคัญในเรื่องสุขภาพของสัตว์เป็นอย่างมากเช่นกัน หากสุขภาพของสัตว์ที่แสดงออกมาไม่ดีก็จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสวนสัตว์นั้น ๆ ด้วย โดยผู้เข้าชมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสุขภาพของสัตว์ในสวนสัตว์ระดับโลกว่า สัตว์ภายในสวนสัตว์ได้รับการดูแลเป็นอย่างดี คุณมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ แสดงถึงความเอาใจใส่สัตว์ภายในสวนสัตว์

“All of the animals seemed to be very well looked after with great enclosures to live in” (Humblebee89)

“The animals seemed like they had the best care of the world” (nilslyseng)

4.2.4.2 กรงขังมีความใกล้เคียงกับธรรมชาติความเป็นอยู่ของสัตว์ การจัดสถานที่อาศัยสำหรับสัตว์นั้นควรมีความเป็นธรรมชาติใกล้เคียงกับสภาพแวดล้อมที่สัตว์ควรอยู่ โดยผู้เข้าชมต่างแสดงความคิดเห็นถึงความประทับใจว่าสวนสัตว์ระดับโลกนั้นมีการจัดแต่งที่อยู่อาศัยสัตว์ได้ใกล้เคียงกับธรรมชาติแบบที่ไม่เคยเห็นในสวนสัตว์ที่อื่น ๆ สัตว์มีที่อยู่อาศัยที่เหมือนกับสถานที่ปกติที่ควรเป็นในธรรมชาติของสัตว์เหล่านั้น ทุกอย่างถูกสร้างขึ้นมาจากที่สัตว์ต้องการ

“There are various environments created according to every animals’s needs. If you visiting Prague, this is a must-see place” (Emilia G.)

“I love how they really made the enclosures as “normal” as they could for the animals. (BuggeisCool)

4.2.4.3 กรงขังมีความกว้างเหมาะสมกับสัตว์ ผู้เข้าชมสวนสัตว์ระดับโลก มีการแสดงความคิดเห็นในเรื่องของกว้างของที่อยู่อาศัยสัตว์ไว้ว่า สวนสัตว์ระดับโลกนั้นมีที่อยู่อาศัยสำหรับสัตว์ที่กว้างได้มาตรฐาน สัตว์คู่มืออิสระในการใช้ชีวิต

“The enclosures are large and animals has enough space to roam around freely.” (marjus77)

“Huge catwalks for animals” (Tomasz B.)

“The enclosures were all of a decent size and standard” (Lisa H.)

#### 4.2.5 การให้ข้อมูลภายในสวนสัตว์

4.2.5.1 พนักงานภายในมีความรู้ให้ข้อมูลได้ พนักงานที่มีความรู้มากเพียงพอ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้เข้าชมได้ย่อมสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าชมที่ต้องการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับสัตว์ โดยสวนสัตว์ระดับโลกนั้นผู้เข้าชมแสดงความคิดเห็นเรื่องของพนักงานไว้ว่า สวนสัตว์

ระดับโลกพนักงานที่อยู่ในทุกจุดของสวนสัตว์มีอัตราสัปดาห์ที่สามารถช่วยเหลือและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้เป็นอย่างดี พนักงานคู่มือมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองกำลังทำงานอยู่

“ John a volunteer outside the gate was there, and when we walk up I asked a few question. He was amazing, gave me great answer some excellent. He was so nice.” (peaceoutpeeps)

“Zoo staff are everywhere and provide useful information”

(ELLOR2013)

“Staff & volunteer all seem to love what they do” (tripii)

4.2.5.2 สวนสัตว์มีการแสดงข้อมูลภายในสวนสัตว์ ผู้เข้าชมสวนสัตว์ระดับโลกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับป้ายแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสัตว์ไว้ว่า สวนสัตว์ระดับโลกนั้นมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์ที่ดี เช่น มีวิดีโอให้รับชมเกี่ยวกับเรื่องราวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในสวนสัตว์

“ A Great video presentation of the event and afterwards.” (saladboy)

“The video and information about the new baby was an absolute bonus.”

(Stuart)

4.2.5.3 สวนสัตว์มีป้ายอธิบายเป็นภาษาอังกฤษ ด้วยสวนสัตว์ทั้ง 5 นั้นเป็นสวนสัตว์ระดับโลกที่มีผู้เข้าชมหลายชนชาติ ผู้เข้าชมได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ว่าการที่สวนสัตว์มีป้ายอธิบายเป็นภาษาอังกฤษนั้นเป็นสถานที่ดีมาก ๆ ช่วยให้มีมีความสุขจากข้อมูลในการเข้าชมมากขึ้น

“Although most areas have English translation. Great place.” (EJL2012)

“Minimal translation to English but enough info provided to enjoy”

(Alberto W.)

#### 4.2.6 สวนสัตว์มีกิจกรรมและการแสดงภายในสวนสัตว์

กิจกรรมหรือการแสดงโชว์ต่าง ๆ เป็นสวนหนึ่งที่ถูกจัดเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับผู้เข้าชม โดยผู้เข้าชมเองต่างแสดงความคิดเห็นถึงความประทับใจกิจกรรมภายในสวนสัตว์ไว้มากมาย โดยให้ความเห็นว่ากิจกรรมนั้นสนุกและพิเศษมาก ๆ มีหลายกิจกรรมให้ทำภายในสวนสัตว์ โชว์ของสัตว์ก็สร้างความสนุกสนานให้เป็นอย่างมาก

“The sea lion show was fantastic as we found great chemistry between the trainers and the one sea lion” (BSK\_tarveller)

“The zoo is one of the best in world, all the live shows will give you lively felling similar to a jurrasic world movie.” (Arpraveen)



“The elephant’s show was wonderful & quite funny” (sevo99)

#### 4.2.7 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสวนสัตว์

4.2.7.1 การเดินทางสู่สวนสัตว์มีความสะดวกสบาย การเดินทางที่สามารถเข้าถึงสวนสัตว์ได้ง่ายมีหลายเส้นทางเช่นการขับรถ การใช้บริการขนส่งสาธารณะได้เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เข้าชมเดินทางมาที่สวนสัตว์มากขึ้น ซึ่งเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้เข้าชมแสดงความคิดเห็นถึงความประทับใจเช่นกัน โดยผู้เข้าชมกล่าวว่า สวนสัตว์ระดับโลกนั้นสามารถเดินทางเข้าสู่สวนสัตว์ด้วยรถสาธารณะได้ง่าย เดินทางจากตัวเมืองง่าย สามารถเลือกได้ว่าจะเดินทางด้วยรถประจำทางหรือรถไฟใต้ดิน

“Very the worth trip easy to get to with public transportation” (RoAd1984)

“Easy to get to from the city using the metro and a bus” (JohnDobson\_UK)

4.2.7.2 สวนสัตว์มีร้านอาหาร ห้องน้ำ และร้านของฝากที่มากเพียงพอ ผู้เข้าชมแสดงความคิดเห็นถึงความประทับใจเรื่องดังกล่าวไว้ว่าสวนสัตว์ระดับโลกนั้นเต็มไปด้วยสถานที่รับประทานอาหาร คาเฟ่ มีห้องน้ำภายในสวนสัตว์มากเพียงพอกับขนาดสวนสัตว์ที่ใหญ่และห้องน้ำภายในสะอาด

“Around the zoo there are many places to eat and enough toilet facilities which solve those pressing issue especially in such a large zoo” (Yaron M.)

“Plenty of places to sit and drink or eat.” (EJL2012)

4.2.7.3 สวนสัตว์มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในสวนสัตว์ ผู้เข้าชมแสดงความคิดเห็นถึงความประทับใจในสวนสัตว์ระดับโลกเรื่องดังกล่าวไว้ว่า สวนสัตว์ระดับโลกนั้นมีการดูแลสวนสาธารณะภายในสวนสัตว์ได้อย่างดีมีที่นั่งพักผ่อนมากมาย มีสวนเล็ก ๆ ที่ให้เด็กสามารถวิ่งเล่นได้ อากาศภายในก็สดชื่น

“There were a few little parks to let the kids run around whilst we had a breather.”(Katie\_blackmore)

“Plenty of places to sit and rest and refreshment places.” (dave-the-wath)

4.2.7.4 สวนสัตว์มีสถานที่จอดรถที่มากเพียงพอ สถานที่จอดรถนับเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งในทุกสถานที่ท่องเที่ยวเพราะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าชมทำให้มีทางเลือกในการเดินทางมากขึ้น โดยผู้เข้าชมได้กล่าวว่า การเดินทางมานั้นไม่ต้องกังวลเรื่องที่จะจอดรถแต่อย่างได้เพราะสวนสัตว์ระดับโลกนั้นมีที่จอดรถมากเพียงพอ

“It get busy later in the day so arrive earlier – but don’t worry, car park in huge there” (Eugene S.)

4.2.7.5 สวนสัตว์มีทางเดินภายในที่เป็นระเบียบเดินง่าย ผู้เข้าชมมีการแสดงความคิดเห็นถึงความประทับใจในเองดังกล่าวไว้ว่า สวนสัตว์ระดับโลกมีทางเดินที่เยอะ และมีทางเดินใหญ่เดินง่าย

“I love this place. Lots to see. Lots of walking.” (harleybella908)

4.2.7.6 สวนสัตว์มีกระเช้าลอยฟ้า รถทัวร์ รถเช่าภายใน ผู้เข้าชมมีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความประทับใจในสวนสัตว์ระดับโลกเรื่องดังกล่าวไว้ว่า สวนสัตว์ระดับโลกนั้นมีรถทัวร์สวนสัตว์ที่ดีมาก ทำให้ได้ดูสิ่งที่น่าสนใจทั้งหมดในสวนสัตว์ได้

“The bus tour was great it gave me a good overview of all the attractions there.” (Karin F.)

“We enjoyed San Diego Zoo, especially, The bus tour which is already included entrance fee.” (ejm697)

#### 4.2.8 ราคาค่าใช้จ่ายภายในสวนสัตว์

4.2.8.1 สวนสัตว์มีค่าผ่านประตูที่มีความเหมาะสม ผู้เข้าชมมีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความความประทับใจในสวนสัตว์ระดับโลกเรื่องดังกล่าวไว้ว่า สวนสัตว์ระดับโลกนั้นมีราคาค่าเข้าที่คุ้มค่า เป็นราคาที่สมเหตุสมผลเมื่อเปรียบเทียบกับสวนสัตว์อื่น ๆ

“The entry fee was very reasonable (base on other zoos we’ve been too)” (Michael W.)

“This Zoo is by far the best zoo we have ever visited, it is worth the price of the ticket.” (Vivienne C.)

4.2.8.2 สวนสัตว์มีราคาอาหารภายในที่มีความเหมาะสม ผู้เข้าชมมีการแสดงความคิดเห็นเรื่องราคาอาหารภายในสวนสัตว์ระดับโลกเอาไว้ว่า สวนสัตว์ระดับโลกนี้มีอาหารที่มีรสชาติอร่อยและมีราคาที่เหมาะสมกับผู้เข้าชม ไม่แพงเกินไป

“Food in the Gulab restaurant was also delicious and good value for money” (Andrew H.)

“It’s also worth nothing food and drink inside the zoo were fairly priced and cheap.” (Michael W.)

## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์รูปแบบการจัดทำสวนสัตว์ เปรียบเทียบ Top 5 World Zoo เพื่อค้นหาปัจจัยสู่ความสำเร็จของสวนสัตว์ระดับโลกมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่สร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวในสวนสัตว์ระดับโลก
2. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบสวนสัตว์ระดับโลก ที่ได้รับความนิยมสูงสุดและปัจจัยร่วมที่ส่งผลต่อความนิยม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือวิธีการศึกษา มานุษยวิทยาบนอินเทอร์เน็ต (Netnography) เป็นเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการรวบรวมความคิดเห็นข้อมูลความประทับใจของนักท่องเที่ยวสวนสัตว์ระดับโลกผ่านทางเว็บไซต์ [www.TripAdvisor.com](http://www.TripAdvisor.com) และวิเคราะห์เนื้อหา โดยดูจากคำสำคัญและจัดกลุ่มคำสำคัญ อ้างอิงตามการทบทวนวรรณกรรม โดยในบทนี้จะกล่าวถึงประเด็นที่ได้จากการศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาสวนสัตว์

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิเคราะห์เนื้อหา โดยดูจากคำสำคัญและจัดกลุ่มคำสำคัญ อ้างอิงตามการทบทวนวรรณกรรมของผู้เข้าชมสวนสัตว์ระดับโลกผ่านความคิดเห็นทางเว็บไซต์ [www.TripAdvisor.com](http://www.TripAdvisor.com) สามารถสรุปแบ่งตามจุดประสงค์ได้ดังนี้

##### 5.1.1 ปัจจัยที่สร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวในสวนสัตว์ระดับโลก

สวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง มีปัจจัยที่สร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันออกไปโดยสรุปจาก 5 อันดับแรกที่มีผู้เข้าชมประทับใจมากที่สุดจากสวนสัตว์แต่ละแห่งได้ดังนี้

สัตว์ลำดับที่ 1 Loro Prague ผู้เข้าชมมีการพูดถึงกิจกรรมการแสดงภายในสวนสัตว์มากที่สุดเป็นอันดับแรกที่ 54% โดยผู้เข้าชมต่างแสดงความเห็นว่าการแสดงและกิจกรรมภายในสวนสัตว์นั้นสร้างความสนุกตื่นเต้นให้กับตนและยังให้ความรู้ด้วย นอกจากนี้ยังมีการแนะนำสัตว์ต่าง ๆ ที่อยู่ใน



การแสดงที่ตนเองประทับใจผ่านความคิดเห็นในเว็บไซต์ด้วย อันดับที่สองคือเรื่องของชนิดของสัตว์ที่มีความหลากหลายที่ 33% โดยผู้เข้าชมแสดงความคิดเห็นว่าสวนสัตว์ดังกล่าวมีสายพันธุ์สัตว์ที่หลากหลายมีสัตว์เล็กใหญ่ให้เลือกชมมากมาย อันดับที่สามเป็นการพูดถึงเรื่องของสัตว์ที่มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ดี สัตว์ในสวนสัตว์ได้รับการดูแลสัตว์คู่ก่อนคลายและมีความสุขที่ 28% ตามด้วยเรื่องของความสะอาดโดยรวมของสวนสัตว์ที่ 11% โดยผู้ชมกล่าวว่าสวนสัตว์แห่งนี้เป็นส่วนสัตว์ที่สะอาดมากและความสวยงามของสวนสัตว์ที่ใกล้เคียงกับธรรมชาติที่ 10% ตามลำดับ

สวนสัตว์แห่งที่ 2 San Diego Zoo สิ่งที่ผู้เข้าชมพูดถึงอันดับแรกนั้นเป็นเรื่องของสัตว์ที่มีความหลากหลายถึง 33% โดยสวนสัตว์ San Diego Zoo มีสายพันธุ์สัตว์มากถึง 650 สายพันธุ์ ผู้เข้าชมกล่าวว่าสวนสัตว์แห่งนี้มีสัตว์มากมายให้เลือกชมมีการกล่าวถึงชนิดสัตว์ที่ตนเองชอบ เช่น แพนด้า อันดับที่สองคือพนักงานภายในสวนสัตว์มีความรู้ให้ข้อมูลได้อยู่ที่ 23% โดยผู้เข้าชมแสดงความคิดเห็นว่าพนักงานในสวนสัตว์แห่งนี้ความรู้ที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ตน ได้นอกจากนี้ยังมีอรรถาธิบายที่ดีอีกด้วย อันดับที่สามที่ผู้ชมประทับใจคือสวนสัตว์มีกระเช้าลอยฟ้า รถทัวร์ รถเช่าภายในที่ 17% โดยมีการแสดงความคิดเห็นว่าสวนสัตว์แห่งนี้มีการเสนอรถทัวร์ให้กับผู้เข้าชมทำให้สามารถเข้าชมสวนสัตว์โดยรอบได้อย่างทั่วถึง อันดับสี่ที่ผู้เข้าชมประทับใจในสวนสัตว์ ผู้เข้าชมสามารถเข้าถึงสัตว์ได้ง่ายมีการจัดสถานที่ได้โล่งทำให้สามารถเฝ้าดูสัตว์ได้ง่ายที่ 15% และลำดับสุดท้ายคือความสวยงามของสวนสัตว์ที่มีความใกล้เคียงกับธรรมชาติที่ 13% ตามลำดับ

สวนสัตว์แห่งที่ 3 Singapore Zoo สวนสัตว์แห่งนี้เป็นส่วนสัตว์แห่งเดียวจาก 5 ลำดับที่อยู่ในทวีปเอเชียโดยผู้เข้าชมมีการบอกเล่าถึงสิ่งที่ประทับใจมากที่สุดนั้นเป็นเรื่องของกิจกรรมการแสดงภายในสวนสัตว์ที่ 34% กิจกรรมที่มีการพูดถึงอย่างมากที่สุดนั้นคือการได้ร่วมรับประทานอาหารเข้าอย่างใกล้ชิดกับอูรังอุตัง รองลงมาคือสัตว์ภายในสวนสัตว์มีความหลากหลายที่ 26% โดยผู้เข้าชมกล่าวว่าสวนสัตว์แห่งนี้มีสายพันธุ์สัตว์มากมายมีการพูดถึงสัตว์ที่ตนเองชอบแนะนำผ่านความคิดเห็น เช่น แพนด้า หมีขี้อ้วน อันดับที่สามคือความสวยงามของสวนสัตว์ที่มีความใกล้เคียงกับธรรมชาติมีความสวยงามและสุขภาพของสัตว์ที่แข็งแรงสมบูรณ์มีความสุขภายในสวนสัตว์ที่ 12% อันดับสี่ที่ผู้เข้าชมประทับใจในสวนสัตว์แห่งนี้คือพนักงานมีความรู้สามารถให้ข้อมูลได้และการที่ผู้ชมสามารถเข้าถึงสัตว์ได้ง่ายมีความใกล้ชิดกับสัตว์ที่ 11% อันดับสุดท้ายคือขนาดของสวนสัตว์ที่มีความกว้างขวางและสวนสัตว์มีร้านอาหาร ห้องน้ำ ร้านของฝากมากเพียงพอที่ 10% ตามลำดับ

สวนสัตว์แห่งที่ 4 ZooParc de Beauval สิ่งที่ผู้เข้าชมให้ความประทับใจอันดับแรกนั้นเป็นเรื่องของสัตว์ภายในสวนสัตว์ที่มีความหลากหลายที่ 40% มีการพูดถึงว่าสถานที่แห่งนี้มีสัตว์หลากหลายสายพันธุ์ให้เลือกชม อันดับที่สองเป็นเรื่องของกิจกรรมการแสดงภายในสวนสัตว์ที่ 30% โดยผู้ชมมีการแสดงความคิดเห็นว่าการแสดงภายในสวนสัตว์นั้นเป็นสิ่งที่ต้องชมเมื่อมาถึงรู้สึกมีความสุขใน

การดูการแสดงของสัตว์ โดยการแสดงที่มีการพูดถึงมากในสวนสัตว์แห่งนี้คือ การแสดงนก อันดับที่สามเป็นเรื่องของสุขภาพของสัตว์ที่มีความแข็งแรงสมบูรณ์ที่ 25% โดยผู้เข้าชมมีการแสดงความคิดเห็นไว้ใกล้เคียงกับสวนสัตว์แห่งอื่นว่าสัตว์มีความเป็นอยู่ที่ดีและมีความสุขในสวนสัตว์ อันดับที่ดีเป็นเรื่องของขนาดของสวนสัตว์ที่มีขนาดใหญ่ที่ 19% และอันดับสุดท้ายคือภายในสวนสัตว์มีร้านอาหาร ห้องน้ำ และร้านขายของฝากที่มากเพียงพอ โดยมีการกล่าวว่าสวนสัตว์แห่งนี้มีสถานที่มากมายให้นั่งพักหรือรับประทานอาหาร มีร้านขายอาหารอยู่โดยรอบของสวนสัตว์ โดยคะแนนที่ได้จะอยู่ที่ 16% ตามลำดับ

สวนสัตว์แห่งที่ 5 Prague Zoo สวนสัตว์แห่งนี้มีสิ่ง que ผู้เข้าชมให้ความประทับใจ 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับหนึ่งคือเลือกของความหลากหลายของสัตว์ภายในสวนสัตว์ที่ 30% เช่นเดียวกับสวนสัตว์ San Diego Zoo และ สวนสัตว์ Zoo Parc de Beauval ที่เรื่องของความหลากหลายของสัตว์ เป็นสิ่งที่ผู้บริโภครู้ประทับใจมากที่สุด โดยสวนสัตว์ Prague Zoo นั้นมีความหลากหลายทางสายพันธุ์สัตว์ถึง 700 สายพันธุ์ อันดับที่สองนั้นเป็นเรื่องของสุขภาพสัตว์ที่มีความแข็งแรงสมบูรณ์ที่ 28% โดยผู้เข้าชมมีการแสดงความคิดเห็นไว้เหมือนกับสวนสัตว์แห่งอื่นคือ สัตว์นั้นได้รับการดูแลเป็นอย่างดี และมีความสุข อันดับที่สามเป็นเรื่องของสวนสัตว์ที่มีขนาดใหญ่ที่ 26% อันดับที่ดีเป็นเรื่องของกรงขังสัตว์ที่มีความใกล้เคียงกับธรรมชาติที่ 15% และอันดับสุดท้ายเป็นเรื่องของร้านอาหาร ห้องน้ำ ร้านของฝากที่มีมากเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้าชมที่ 16% ตามลำดับ

นอกจากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นจากสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 สวนสัตว์นั้น งานวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าผู้บริโภครู้ที่มีความประทับใจในความหลากหลายของสัตว์ภายในสวนสัตว์นั้น มีการแสดงความคิดเห็นถึงสัตว์ที่ตนเองมีความชื่นชอบ โดยสัตว์เหล่านี้ที่มีการกล่าวถึงนั้นเป็นสัตว์ที่มีลักษณะรูปลักษณะที่น่ารักและมีนิสัยที่น่ารัก เข้าถึงผู้คน มีความกระตือรือร้นตลอดเวลา โดยสัตว์ที่ถูกพูดถึง 3 อันดับแรกของสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 สวนสัตว์นั้นมีความแตกต่างกันไป สวนสัตว์แห่งแรก Loro Parque ผู้เข้าชมประทับใจกับโลมามากที่สุดรองลงมาคือวาฬเพชฌฆาตและสิงโตทะเลตามลำดับ สวนสัตว์แห่งที่ 2 San Diego Zoo สัตว์ที่ผู้เข้าชมประทับใจเป็นอันดับแรกคือแพนด้า รองลงมาคือหมีขั้วโลกและอูรังอุตัง สวนสัตว์แห่งที่ 3 Singapore Zoo สัตว์ที่ผู้เข้าชมประทับใจสูงสุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ อูรังอุตัง อันดับที่สอง ได้แก่ แพนด้า ลิง และช้าง และอันดับสุดท้าย ได้แก่ เพนกวิน สวนสัตว์ลำดับที่ 4 Zoo Parc de Beauval สัตว์ที่ผู้เข้าชมประทับใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ แพนด้า อันดับที่สองคือฮิปโปโปเตมัส และอันดับสุดท้ายคืออูรังอุตัง สวนสัตว์ลำดับที่ 5 Prague Zoo สัตว์ที่ผู้เข้าชมประทับใจมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ หมีขั้วโลกและช้าง อันดับที่สองคือชาลาแมนเดอร์และกอริล่า และลำดับสุดท้ายคือ ยีราฟ ตามลำดับ

### 5.1.2 ปัจจัยร่วมที่ส่งผลต่อความนิยม

สวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่งนั้นเมื่อนำมาวิเคราะห์ปัจจัยร่วมที่ส่งให้ให้ผู้เข้าชมเกิดความประทับใจมากที่สุด 5 อันดับแรก สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ ปัจจัยร่วมที่ผู้เข้าชมให้ความประทับใจในการเข้าชมสวนสัตว์ 5 อันดับแรก ดังต่อไปนี้ ปัจจัยร่วมที่ส่งผลต่อความประทับใจต่อการเข้าชมสูงสุดคือสวนสัตว์มีความหลากหลายของสัตว์ที่ 32.4% รองลงมาอันดับที่สองเป็นเรื่องของกิจกรรมและการแสดงภายในสวนสัตว์ที่ 26.4% อันดับที่สามเป็นเรื่องของสุขภาพของสัตว์ภายในที่มีความแข็งแรงสมบูรณ์ที่ 21% อันดับทีสี่คือเรื่องขนาดของสวนสัตว์ที่มีขนาดใหญ่ 13.8% และอันดับสุดท้ายนั้นเป็นเรื่องของสวนสัตว์ที่มีความสวยงามที่ 11%

## 5.2 การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์รูปแบบการจัดทำสวนสัตว์ เปรียบเทียบ Top 5 World Zoo เพื่อค้นหาปัจจัยสู่ความสำเร็จของสวนสัตว์ระดับโลก สามารถสรุปได้ว่าสวนสัตว์แต่ละที่จะมีลักษณะเฉพาะที่ทำให้ผู้เข้าชมรู้สึกประทับใจในการเข้าชมที่แตกต่างกันออกไป แต่จะมีปัจจัยร่วมที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าชมที่มาเยี่ยมชมสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง มีดังนี้ 1) ความหลากหลายของสัตว์ 2) กิจกรรมและการแสดงในสวนสัตว์ 3) สุขภาพของสัตว์ภายในที่แข็งแรงสมบูรณ์ 4) ขนาดของสวนสัตว์ที่มีขนาดใหญ่ 5) สวนสัตว์มีความสวยงาม ตามลำดับ โดยทั้ง 5 ปัจจัยที่กล่าวข้างต้นนั้น สอดคล้องกับการวิจัยของ เครือวัลย์ ทัพนวัชร (2548) และ สาวิตรี กระทุ่มทอง (2555) ที่ให้ความสำคัญกับคอกสัตว์การจัดที่อยู่ของสัตว์และสถานที่การจัดแสดงเป็นปัจจัยหลักในการเข้าชมเช่นกัน

โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า การจัดทำสวนสัตว์แห่งใหม่ควรมีการพิจารณาปัจจัยร่วมที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าชมที่มาเยี่ยมชมสวนสัตว์ระดับโลกทั้ง 5 แห่ง เป็นสิ่งสำคัญเพื่อเป็นกลยุทธ์หรือแนวทางสู่ความสำเร็จเช่นเดียวกับสวนสัตว์ระดับโลก กล่าวคือ ในการจัดทำสวนสัตว์นั้นผู้พัฒนาสวนสัตว์ต้องคำนึงถึงความหลากหลายของชนิดสัตว์ที่จะนำมาไว้ภายในสวนสัตว์ เพราะการมีสายพันธุ์สายที่เยอะหรือหายากทำให้ผู้เข้าชมนั้นได้รับประสบการณ์ที่ใหม่และตื่นเต้นต่างจากสวนสัตว์แบบเดิม ๆ นอกจากนี้ยังมีเรื่องของการเลือกสัตว์สัตว์ที่มีลักษณะและนิสัยที่น่ารักเป็นมิตรมาเป็นสัตว์ประจำสวนสัตว์ เนื่องจากสัตว์เหล่านี้เป็นส่วนสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้เข้าชมและยังทำให้เกิดการบอกเล่าถึงลักษณะความน่ารักของสัตว์เหล่านั้นสู่สาธารณะทำให้สวนสัตว์นั้นเป็นที่จดจำ เช่น เดียวกันกับกิจกรรมหรือการแสดงโชว์ที่เกิดขึ้นภายในสวนสัตว์ การเลือกสัตว์ที่มีลักษณะนิสัยน่ารัก อ่อนโยน ในการแสดงหรือมีกิจกรรมให้ผู้เข้าชมได้ใกล้ชิดกับสัตว์เหล่านั้นย่อมทำให้ผู้เข้าชมเกิดความสนุก ผูกพันกับสัตว์และเกิดความประทับใจในการชมสวนสัตว์ได้เช่นกัน

นอกจากนี้สิ่งที่คุณพัฒนายังต้องให้ความสำคัญนั้นเป็นเรื่องสุขภาพของสัตว์ เพราะเป็นสิ่งที่สามารถสื่อไปถึงผู้บริโภคได้โดยตรงเพราะหากสุขภาพของสัตว์ไม่ดี ได้รับการดูแลไม่เหมาะสมสิ่งเหล่านี้จะแสดงออกมาผ่านร่างกายของสัตว์ที่ผู้เข้าชมสามารถรับรู้ได้ นอกจากนี้จะส่งผลกับความประทับใจแล้วยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสวนสัตว์ด้วยเช่นกัน

### 5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยในครั้งนี้คือขอบเขตของการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเนื่องด้วยการเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ TripAdvisor นั้นไม่สามารถระบุเพศหรือภูมิภาคที่ชัดเจนของผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นได้ด้วยข้อจำกัดการเปิดเผยตัวตนของเว็บไซต์จึงทำให้การวิจัยนั้นไม่สามารถแสดงข้อมูลส่วนของกลุ่มประชากรได้

### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

จากการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์รูปแบบการจัดทำสวนสัตว์ เปรียบเทียบ Top 5 World Zoo เพื่อค้นหาปัจจัยสู่ความสำเร็จของสวนสัตว์ระดับโลก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นไปได้ที่จะมีการศึกษาต่อในอนาคตนี้ ผู้วิจัยได้คาดหวังว่าจะเป็นประโยชน์ที่จะนำไปช่วยในการศึกษาพัฒนาสวนสัตว์ต่อไป โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามานุษยวิทยาบนอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผลการศึกษาในขอบเขตของการศึกษางานวิจัยนี้ แต่อาจจะยังไม่ใช่ข้อสรุปสุดท้ายที่ครบถ้วนสมบูรณ์สำหรับการร่วมมือที่เกิดขึ้น ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัยโดยโดยวิธีการอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการวิจัยเชิงปริมาณ เพิ่มเติม ว่ามีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสวนสัตว์ระดับโลกนอกเหนือจากนี้อีกหรือไม่ ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่าผลการศึกษานี้จะเป็น ประโยชน์ต่อการศึกษาในอนาคตสำหรับการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของการจัดทำสวนสัตว์ต่อไป



## บรรณานุกรม

- เครือวัลย์ ทัพวันวัชร. (2548). ความพึงพอใจของผู้เข้าชมต่อการบริการของสวนสัตว์สงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, วิชาเอกไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ฉลองศรี พิมิลสมพงศ์. (2554). การวางแผนและการพัฒนาตลาดท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส
- ชนกฤต สังข์เฉย. (2550). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
- ประมาณ เทพประสงค์. (2558). ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: นำศิลป์โฆษณา.
- ปรัชวณี กรอิสรานุกูล. (2544). แนวทางการจัดสภาพที่อยู่อาศัยของสัตว์ในสวนสัตว์คูสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปรัดถกร ทรัพย์ประภา. (2559). การวิเคราะห์เนื้อหาที่ผู้บริโภคร่างสร้างขึ้นในห้องกันครัว ของเว็บไซต์ Pantip.com. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิลาสินี พนานครทรัพย์. (2560). วิธีการวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณาในชุมชนออนไลน์. วารสารธรรมศาสตร์, 36(2).
- ศรันยา วรากุลวิทย์. (2558). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดแคววาว พรินด์ิง
- สาวิตรี กระจ่มทอง. (2555). คุณภาพบริการกับการตัดสินใจมาเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียวจังหวัดชลบุรี. นิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์กรสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). แผนยุทธศาสตร์องค์กรสวนสัตว์ พ.ศ. 2559-2564. สืบค้นจาก [www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER6/DRAWER015/GENERAL/DATA0000/00000033.PDF](http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER6/DRAWER015/GENERAL/DATA0000/00000033.PDF)
- องค์กรสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2561). องค์กรสวนสัตว์ (อสส.) ประสบความสำเร็จงานด้านบริหารจัดการสัตว์ มุ่งพัฒนางานด้านอนุรักษ์วิจัย จนได้รับความไว้วางใจจากสมาคมสวนสัตว์โลก (WAZA). สืบค้นจาก [www.zoothailand.org/ewt\\_news.php?n\\_id=2093](http://www.zoothailand.org/ewt_news.php?n_id=2093).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อภิษฐ์ สิงหเสนี. (2548). การจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตสวนสัตว์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- เอกลักษณ์ อริยวัจน์ (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ในท  
ชาฟารีนักนักท่องเที่ยวไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์,  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Jerry F. et al. (2013). An Exploratory Study of Zoo Visitors' Exhibit Experiences and Reactions.  
*Zoo Biology* 32 (2013), 407–416
- Kozinets, R. (2002). The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in  
Online Communities. *Journal of Marketing Research*
- Kozinets, R. (2009). *Netnography: Doing ethnographic research online*. London: Sage.
- Parasuraman et al, (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions*. New  
York: The Free Press.
- Sook Lee, H. (2014). Measurement of visitors' satisfaction with public zoos in Korea using.  
*Tourism Management* 47 (2015), 251-260.
- TripAdvisor. (2018). *About TripAdvisor*. สืบค้นจาก [www.tripadvisor.mediaroom.com/th-about-us](http://www.tripadvisor.mediaroom.com/th-about-us)