

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อส่วนประสมตลาดบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด ซึ่งสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษาซึ่งสามารถแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลจากข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ภูมิภาค เป็นต้น (ตารางที่ 1-8)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ (ตารางที่ 9-18)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังกับการรับรู้จริงจากการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ โดยผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดส่วนประสมตลาดบริการ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ตารางที่ 19-45)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนออื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของสวนสัตว์เชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	185	46.25
หญิง	215	53.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.75 และที่เหลือเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 46.25

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	245	61.25
สมรส	136	34.00
แยกกันอยู่	12	3.00
หม้าย/หย่าร้าง	7	1.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมาได้แก่ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 34.00 สถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 3.00 และสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนบุตรที่ต้องดูแล

จำนวนบุตรที่ต้องดูแล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มี	282	70.50
มีลูกคนเล็กอายุน้อยกว่า 14 ปี	73	18.25
มีลูกคนเล็กอายุมากกว่า 14 ปี	45	11.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีบุตรที่ต้องดูแล คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมาได้แก่ มีบุตรที่ต้องดูแลและลูกคนเล็กอายุน้อยกว่า 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.25 และมีบุตรที่ต้องดูแลและลูกคนเล็กอายุมากกว่า 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ 14 ปีขึ้นไป ถึง 18 ปี	100	25.00
อายุ 18 ปีขึ้นไป ถึง 25 ปี	100	25.00
อายุ 25 ปีขึ้นไป ถึง 35 ปี	100	25.00
อายุ 35 ปีขึ้นไป	100	25.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ในช่วง 14 ปีขึ้นไป ถึง 18 ปี อายุ 18 ปีขึ้นไป ถึง 25 ปี อายุ 25 ปีขึ้นไป ถึง 35 ปี และอายุ 35 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.00 เท่ากัน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	7	1.75
มัธยมศึกษา	83	20.75
ปวช.	59	14.75
ปวส.	54	13.50
ปริญญาตรี	145	36.25
ปริญญาโท	45	11.25
ปริญญาเอก	7	1.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.75 ระดับปวช. คิดเป็นร้อยละ 14.75 ระดับปวส. คิดเป็นร้อยละ 13.50 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 11.25 และระดับปริญญาเอกและประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

ภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จังหวัดเชียงใหม่	200	50.00
จังหวัดอื่นๆ ในภาคเหนือ	33	8.25
ภาคกลาง	80	20.00
ภาคตะวันออก	33	8.25
ภาคตะวันตก	28	7.00
ภาคใต้	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาได้แก่ ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.00 จังหวัดอื่นๆ ในภาคเหนือและภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 8.25 ภาคตะวันตก คิดเป็นร้อยละ 7.00 และภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	163	40.75
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	48	12.00
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	81	20.25
พนักงานบริษัท	70	17.50
รับจ้าง/ใช้แรงงาน	38	9.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 40.75 รองลงมาได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 20.25 พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 17.50 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.00 และรับจ้าง/ใช้แรงงาน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	193	48.25
10,000-15,000 บาท	85	21.25
15,001-20,000 บาท	51	12.75
20,001-25,000 บาท	35	8.75
25,001-30,000 บาท	13	3.25
มากกว่า 30,000 บาท	23	5.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาได้แก่ รายได้ระหว่าง 10,000-15,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 21.25 รายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.75 รายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.75 รายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.75 และรายได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของการมาใช้บริการ

ลักษณะของการมาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มาคนเดียว	26	6.50
มากับครอบครัว	181	45.25
มากับเพื่อน	161	40.25
มากับคณะทัศนศึกษา/ทัศนจร	32	8.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองลงมา ได้แก่ มากับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 40.25 มากับคณะทัศนศึกษา/ทัศนจร คิดเป็นร้อยละ 8.00 และมาคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนคนที่มาใช้บริการด้วย

จำนวนคนที่มาใช้บริการด้วย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มาคนเดียว	26	6.50
1 คน	39	9.75
2 คน	83	20.75
3 คน	61	15.25
4 คน	79	19.75
5 คน	64	16.00
มากกว่า 5 คน	48	12.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนคนที่มาใช้บริการด้วย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 รองลงมาได้แก่ จำนวนคนที่มาใช้บริการด้วย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 จำนวนคนที่มาใช้บริการด้วย 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 จำนวนคนที่มาใช้บริการด้วย 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 จำนวนคนที่มาใช้บริการด้วยมากกว่า 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 จำนวนคนที่มาใช้บริการด้วย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และมากคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 6.50

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาสวนสัตว์

พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาสวนสัตว์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถยนต์ส่วนตัว	222	55.50
รถจักรยานยนต์	91	22.75
รถรับจ้าง	53	13.25
รถประจำทาง	11	2.75
รถทัวร์ทัศนศึกษา/ทัศนจร	23	5.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาได้แก่ รถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 22.75 รถรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 13.25 รถทัวร์ทัศนศึกษา/ทัศนจร คิดเป็นร้อยละ 5.75 และรถประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 2.75

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมาเที่ยวสวนสัตว์ เชียงใหม่ (ภายใน 1 ปี)

การมาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	223	55.75
เคย	177	44.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ (ภายใน 1 ปี) คิดเป็นร้อยละ 55.75 และที่เหลือเคยมาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ (ภายใน 1 ปี) คิดเป็นร้อยละ 44.25 โดยมาใช้บริการ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.25 มาใช้บริการ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.25 มาใช้บริการ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.00 และ บริการ 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน* (คน)	ร้อยละ
พักผ่อนหย่อนใจ	263	65.75
ศึกษาหาความรู้	114	28.50
เปลี่ยนบรรยากาศ	151	37.75
ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสัตว์	135	33.75
พาเด็กไปชมสัตว์	108	27.00
ไปเดินเล่นชมสัตว์	139	34.75
ดูแพนด้า	251	62.75
ดูเชียงใหม่ ชู อควาเรียม	183	45.75
ดูสโนว์โดม	153	38.25
ดูธรรมชาติ	174	43.50

* หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมาได้แก่ ดูแพนด้า คิดเป็นร้อยละ 62.75 และดูเชียงใหม่ ชู อควาเรียม คิดเป็นร้อยละ 45.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูล	จำนวน* (คน)	ร้อยละ
บุคคลแนะนำ	213	53.25
โทรทัศน์	146	36.50
หนังสือแนะนำแหล่งท่องเที่ยว	143	35.75
อินเทอร์เน็ต	97	24.25
หนังสือพิมพ์	85	21.25
ป้ายโฆษณา	114	28.50
อื่นๆ (มาเอง)	1	0.25

*หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสวนสัตว์เชียงใหม่จากบุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมาได้แก่ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 36.50 และหนังสือแนะนำแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 35.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อการเข้าชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ค่าใช้จ่ายต่อการเข้าชม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 100 บาท	48	12.00
201-300 บาท	107	26.75
301-400 บาท	73	18.25
401-500 บาท	38	9.50
มากกว่า 500 บาทขึ้นไป	134	33.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการเข้าชมสวนสัตว์เชียงใหม่ มากกว่า 500 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 201-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.75 ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 301-400 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.25 ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ไม่เกิน 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.00 และค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 401-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจกับการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในครั้งนี้

ความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีความพึงพอใจมากที่สุด	123	30.75
มีความพึงพอใจมาก	167	41.75
มีความพึงพอใจปานกลาง	91	22.75
มีความพึงพอใจน้อย	16	4.00
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมาได้แก่ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.75 มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.75 มีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.00 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่หรือไม่

การกลับมาท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มา	384	96.00
ไม่มา	16	4.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่อีก คิดเป็นร้อยละ 96.00 ที่เหลือไม่กลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่อีก คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการบอกต่อให้บุคคลอื่น

การบอกต่อให้บุคคลอื่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บอก	361	90.25
ไม่บอก	39	9.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะบอกต่อให้บุคคลอื่นมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 90.25 ที่เหลือไม่บอกต่อให้บุคคลอื่นมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 4.00

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังกับการรับรู้จากการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่ใช้บริการ	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความหลากหลายและความแปลกใหม่ของสัตว์	0 (0)	100 (25.00)	168 (42.00)	110 (27.50)	22 (5.50)	0 (0)	400 (100)	3.87 (มาก)	0.85
การจัดแสดงโชว์ของสัตว์ที่หลากหลาย	0 (0)	68 (17.00)	173 (43.25)	128 (32.00)	31 (7.75)	0 (0)	400 (100)	3.70 (มาก)	0.84
สัตว์คู่สุขภาพดีแข็งแรง	0 (0)	80 (20.00)	167 (41.75)	123 (30.75)	30 (7.50)	0 (0)	400 (100)	3.74 (มาก)	0.86
ความหลากหลายของสัตว์ในชู อควอเรียม	30 (7.50)	86 (21.50)	152 (38.00)	97 (24.25)	31 (7.75)	4 (1.00)	400 (100)	3.78 (มาก)	0.94
การจัดแสดงสัตว์ใน ชู อควอเรียม มีความเหมาะสม	30 (7.50)	79 (19.75)	157 (39.25)	103 (25.75)	28 (7.00)	3 (0.75)	400 (100)	3.76 (มาก)	0.90
การชมแพนด้าสะกดก สามารถมองเห็น ได้ชัดเจน	26 (6.50)	85 (21.25)	154 (38.50)	98 (24.50)	33 (8.25)	4 (1.00)	400 (100)	3.76 (มาก)	0.94
ความหลากหลายของสัตว์ปีกในสวนชมนกนครพิงค์	6 (1.50)	94 (23.50)	164 (41.00)	104 (26.00)	29 (7.25)	3 (0.75)	400 (100)	3.80 (มาก)	0.91

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่ใช้บริการ	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
พื้นที่สวนนกนครพิงค์เหมาะสมเห็นได้ชัด	7 (1.75)	90 (22.50)	161 (40.25)	109 (27.25)	30 (7.50)	3 (0.75)	400 (100)	3.78 (มาก)	0.91
ความหลากหลายของสัตว์ในส่วนของสัตว์แอฟริกา	13 (3.25)	72 (18.00)	167 (41.75)	112 (28.00)	30 (7.50)	6 (1.50)	400 (100)	3.70 (มาก)	0.91
การชมสัตว์แอฟริกามองเห็นสัตว์ได้ชัดเจน	13 (3.25)	64 (16.00)	187 (46.75)	99 (24.75)	29 (7.25)	8 (2.00)	400 (100)	3.70 (มาก)	0.90
การจัดแสดงสัตว์แสนรู้มีความหลากหลายน่าสนใจ	14 (3.50)	71 (17.75)	157 (39.25)	118 (29.50)	34 (8.50)	6 (1.50)	400 (100)	3.66 (มาก)	0.93
การเข้าชมโคอาล่าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	11 (2.75)	72 (18.00)	167 (41.75)	113 (28.25)	33 (8.25)	4 (1.00)	400 (100)	3.70 (มาก)	0.90
การแสดงของแมวน้ำสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	18 (4.50)	68 (17.00)	169 (42.25)	104 (26.00)	33 (8.25)	8 (2.00)	400 (100)	3.68 (มาก)	0.94
การแสดงของเพนกวินสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	20 (5.00)	69 (17.25)	160 (40.00)	104 (26.00)	45 (11.25)	2 (0.50)	400 (100)	3.66 (มาก)	0.93

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่ใช้บริการ	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
พื้นที่ในการชมแรดอินเดียสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	19 (4.75)	63 (15.75)	159 (39.75)	108 (27.00)	50 (12.50)	1 (0.25)	400 (100)	3.61 (มาก)	0.92
พื้นที่ในการชมอุรังอุตังมีความเหมาะสม เห็นชัดเจน	15 (3.75)	73 (18.25)	133 (33.25)	140 (35.00)	39 (9.75)	0 (0)	400 (100)	3.62 (มาก)	0.90
ชุดสำหรับการเข้าชมสโนว์โดมสะอาดและปลอดภัย	39 (9.75)	71 (17.75)	140 (35.00)	115 (28.75)	33 (8.25)	2 (0.50)	400 (100)	3.68 (มาก)	0.91
ระยะเวลาในการเข้าชมสโนว์โดมมีความเหมาะสม	39 (9.75)	76 (19.00)	141 (35.25)	106 (26.50)	35 (8.75)	3 (0.75)	400 (100)	3.70 (มาก)	0.94
สวนผจญภัยแอดเวนเจอร์ปาร์ค เหมาะสม น่าสนใจ	66 (16.50)	55 (13.75)	135 (33.75)	111 (27.75)	31 (7.75)	2 (0.50)	400 (100)	3.63 (มาก)	0.89
รถนำชมสวนสัตว์เพียงพอต่อความต้องการ	2 (0.50)	88 (22.00)	160 (40.00)	117 (29.25)	30 (7.50)	3 (0.75)	400 (100)	3.75 (มาก)	0.91
รถไฟฟารางเดี่ยวนำเที่ยวสะดวกสบายปลอดภัย	71 (17.75)	52 (13.00)	131 (32.75)	119 (29.75)	23 (5.75)	4 (1.00)	400 (100)	3.62 (มาก)	0.88

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่ใช้บริการ	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์เหมาะสำหรับการศึกษาคหาความรู้	0 (0)	88 (22.00)	161 (40.25)	121 (30.25)	27 (6.75)	3 (0.75)	400 (100)	3.76 (มาก)	0.90
โบราณสถานวัดคู่ดินขาวมีความเหมาะสมสวยงาม	11 (2.75)	82 (20.50)	158 (39.50)	111 (27.75)	34 (8.50)	4 (1.00)	400 (100)	3.72 (มาก)	0.93
สวนดอกไม้มีพรรณไม้หลากหลายชนิด	0 (0)	102 (25.50)	155 (38.75)	106 (26.50)	34 (8.50)	3 (0.75)	400 (100)	3.80 (มาก)	0.94
สินค้าที่ระลึกมีคุณภาพและมีหลากหลาย	4 (1.00)	101 (25.25)	163 (40.75)	99 (24.75)	30 (7.50)	3 (0.75)	400 (100)	3.83 (มาก)	0.92
ร้านขายสินค้าที่ระลึกเพียงพอสะดวกต่อการซื้อ	2 (0.50)	101 (25.25)	157 (39.25)	101 (25.25)	36 (9.00)	3 (0.75)	400 (100)	3.80 (มาก)	0.95
จุดบริการอาหารเครื่องดื่มเพียงพอต่อความต้องการ	0 (0)	107 (26.75)	158 (39.50)	101 (25.25)	31 (7.75)	3 (0.75)	400 (100)	3.84 (มาก)	0.93
รวม								3.70 (มาก)	0.65

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบังคับด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ทั้งความหลากหลายและความแปลกใหม่ของสัตว์ ($\bar{X} = 3.87$) จุดบริการอาหาร เครื่องดื่มเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.84$) สินค้าที่ระลึกมีคุณภาพและมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 3.83$) ความหลากหลายของสัตว์ปีกในสวนชมนกนครพิงค์ ($\bar{X} = 3.80$) ร้านขายสินค้าที่ระลึกเพียงพอสะดวกต่อการซื้อ ($\bar{X} = 3.80$) สวนดอกไม้มีความสวยงาม มีพรรณไม้หลากหลายชนิด ($\bar{X} = 3.80$) ความหลากหลายของสัตว์ในเชียงใหม่ ชู อควอเรียม ($\bar{X} = 3.78$) พื้นที่สวนนกนครพิงค์เหมาะสม เห็นได้ชัด ($\bar{X} = 3.78$) การจัดแสดงสัตว์ในเชียงใหม่ ชู อควอเรียม มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.76$) การชมแพนด้าสะดวก สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.76$) ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์เหมาะสำหรับการศึกษาหาความรู้ ($\bar{X} = 3.76$) รถนำชมสวนสัตว์เพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.75$) สัตว์คู่สุขภาพดี แข็งแรง ($\bar{X} = 3.74$) โบราณสถาน วัดกู่ดินขาวมีความเหมาะสม สวยงาม ($\bar{X} = 3.72$) การจัดแสดงโชว์ของสัตว์ที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.70$) ความหลากหลายของสัตว์ในส่วนของสัตว์แอฟริกา ($\bar{X} = 3.70$) การชมสัตว์แอฟริกามองเห็นสัตว์ได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.70$) การเข้าชมโคอาล่าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.70$) ระยะเวลาในการเข้าชมสโนว์โดมมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.70$) การแสดงของแมวน้ำสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.68$) ชุดสำหรับการเข้าชมสโนว์โดมสะอาดและปลอดภัย ($\bar{X} = 3.68$) การจัดแสดงสัตว์แสนรู้มีความหลากหลาย น่าสนใจ ($\bar{X} = 3.66$) การแสดงของเพนกวินสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.66$) สวนพญากษัตริย์แอดเวนเจอร์ปาร์ค เหมาะสม น่าสนใจ ($\bar{X} = 3.63$) พื้นที่ในการชมอุรังอุตังมีความเหมาะสม เห็นชัดเจน ($\bar{X} = 3.62$) รถไฟฟ้ารางเดี่ยวนำเที่ยวสะดวกสบาย ปลอดภัย ($\bar{X} = 3.62$) และพื้นที่ในการชมเรดอินเดียสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่ใช้บริการ	การรับรู้จริง					รวม	ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความหลากหลาย / แปลกใหม่ของสัตว์	0 (0)	121 (30.25)	177 (44.25)	93 (23.25)	9 (2.25)	0 (0)	400 (100)	4.02 (มาก)	0.79
การจัดแสดงโชว์ของสัตว์ที่หลากหลาย	0 (0)	70 (17.50)	182 (45.50)	124 (31.00)	24 (6.00)	0 (0)	400 (100)	3.74 (มาก)	0.81
สัตว์ดูสุขภาพดีแข็งแรง	0 (0)	76 (19.00)	166 (41.50)	135 (33.75)	23 (5.75)	0 (0)	400 (100)	3.74 (มาก)	0.83
ควาหลากหลายของสัตว์ในเชียงใหม่ ชู อควอเรียม	30 (7.50)	94 (23.50)	146 (36.50)	114 (28.50)	16 (4.00)	0 (0)	400 (100)	3.85 (มาก)	0.85
การจัดแสดงสัตว์ในเชียงใหม่ ชู อควอเรียม มีความเหมาะสม	30 (7.50)	77 (19.25)	160 (40.00)	115 (28.75)	18 (4.50)	0 (0)	400 (100)	3.80 (มาก)	0.82
การชมแพนด้า สะดวก มองเห็นได้ชัดเจน	26 (6.50)	75 (18.75)	164 (41.00)	113 (28.25)	21 (5.25)	1 (0.25)	400 (100)	3.78 (มาก)	0.84
ความหลากหลายของสัตว์ปีกในสวนชมนกนครพิงค์	6 (1.50)	92 (23.00)	183 (45.75)	102 (25.50)	17 (4.25)	0 (0)	400 (100)	3.89 (มาก)	0.81

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ไม่ใช้ บริการ	การรับรู้จริง					รวม	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ จริง	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
สวนขมนก นครพิงค์ เห็นได้ชัด	7 (1.75)	100 (25.00)	161 (40.25)	115 (28.75)	17 (4.25)	0 (0)	400 (100)	3.88 (มาก)	0.84
ความหลากหลาย ของสัตว์แอฟริกา	13 (3.25)	62 (15.50)	151 (37.75)	133 (33.25)	38 (9.50)	3 (0.75)	400 (100)	3.60 (มาก)	0.90
การชมสัตว์ แอฟริกา มองเห็นสัตว์ได้ ชัดเจน	13 (3.25)	67 (16.75)	147 (36.75)	130 (32.50)	40 (10.00)	3 (0.75)	400 (100)	3.61 (มาก)	0.92
การจัดแสดงสัตว์ แสนรู้มีความ หลากหลาย น่าสนใจ	14 (3.50)	66 (16.50)	151 (37.75)	130 (32.50)	37 (9.25)	2 (0.50)	400 (100)	3.63 (มาก)	0.89
การเข้าชม โคอาล่า มองเห็นชัดเจน	11 (2.75)	72 (18.00)	146 (36.50)	130 (32.50)	36 (9.00)	5 (1.25)	400 (100)	3.63 (มาก)	0.93
การแสดงของ แมวน้ำสามารถ มองเห็นชัดเจน	18 (4.50)	73 (18.25)	139 (34.75)	118 (29.50)	44 (11.00)	8 (2.00)	400 (100)	3.60 (มาก)	0.99
การแสดงของ เพนกวินสามารถ มองเห็นชัดเจน	21 (5.25)	62 (15.50)	173 (43.25)	107 (26.75)	35 (8.75)	2 (0.50)	400 (100)	3.68 (มาก)	0.87
พื้นที่ในการชม แรดอินเดีย มองเห็นชัดเจน	19 (4.75)	70 (17.75)	152 (38.00)	131 (32.75)	28 (7.00)	0 (0)	400 (100)	3.69 (มาก)	0.85

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ไม่ใช้ บริการ	การรับรู้จริง					รวม	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ จริง	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
พื้นที่ในการชม อุรังอุตังซังคังเจิน	15 (3.75)	74 (18.50)	148 (37.00)	137 (34.25)	26 (6.50)	0 (0)	400 (100)	3.70 (มาก)	0.85
ชุดเข้าชมสโนว์ โคมสะอาด และปลอดภัย	39 (9.75)	53 (13.25)	142 (35.50)	123 (30.75)	41 (10.25)	2 (0.50)	400 (100)	3.56 (มาก)	0.90
ระยะเวลาเข้า ชมสโนว์โคมมี ความเหมาะสม	39 (9.75)	64 (16.00)	141 (35.25)	112 (28.00)	39 (9.75)	5 (1.25)	400 (100)	3.61 (มาก)	0.94
สวนผจญภัย แอ็คเวนเจอร์ ปาร์ค น่าสนใจ	66 (16.50)	55 (13.75)	133 (33.25)	104 (26.00)	32 (8.00)	10 (2.50)	400 (100)	3.57 (มาก)	0.97
รถนำชมสวน สัตว์เพียงพอต่อ ความต้องการ	2 (0.50)	100 (25.00)	160 (40.00)	119 (29.75)	19 (4.75)	0 (0)	400 (100)	3.86 (มาก)	0.85
รถไฟฟ้าราง เดี่ยวนำเที่ยว สะดวกสบาย ปลอดภัย	71 (17.75)	59 (14.75)	133 (33.25)	112 (28.00)	22 (5.50)	3 (0.75)	400 (100)	3.68 (มาก)	0.88
ข้อมูลเกี่ยวกับ สัตว์เหมาะ สำหรับการหา ความรู้	0 (0)	71 (17.75)	180 (45.00)	120 (30.00)	27 (6.75)	2 (0.50)	400 (100)	3.73 (มาก)	0.85
โบราณสถาน วัดคู์ดินขามมี ความเหมาะสม สวยงาม	11 (2.75)	80 (20.00)	164 (41.00)	121 (30.25)	21 (5.25)	3 (0.75)	400 (100)	3.76 (มาก)	0.86

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ไม่ใช้ บริการ	การรับรู้จริง					รวม	ค่าเฉลี่ย การ รับรู้ จริง	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
สวนดอกไม้มี ความสวยงาม มี พรรณไม้ หลากหลาย ชนิด	0 (0)	106 (26.50)	161 (40.25)	108 (27.00)	25 (6.25)	0 (0)	400 (100)	3.87 (มาก)	0.88
สินค้าที่ระลึกมี คุณภาพและมี ความหลากหลาย	4 (1.00)	105 (26.25)	153 (38.25)	116 (29.00)	22 (5.50)	0 (0)	400 (100)	3.86 (มาก)	0.87
ร้านขายสินค้าที่ ระลึกเพียงพอ สะดวกต่อการ ซื้อ	2 (0.50)	99 (24.75)	152 (38.00)	116 (29.00)	31 (7.75)	0 (0)	400 (100)	3.80 (มาก)	0.90
จุดบริการ อาหารเครื่องดื่ม เพียงพอต่อ ความต้องการ	0 (0)	123 (30.75)	133 (33.25)	119 (29.75)	24 (6.00)	1 (0.25)	400 (100)	3.88 (มาก)	0.92
รวม								3.75 (มาก)	0.55

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ทั้งความหลากหลายและความแปลกใหม่ของสัตว์ ($\bar{X} = 4.02$) ความหลากหลายของสัตว์ปีกในสวนชมนกนครพิงค์ ($\bar{X} = 3.89$) พื้นที่สวนนกนครพิงค์เหมาะสม เห็นได้ชัด ($\bar{X} = 3.88$) จุด

บริการอาหารเครื่องดื่มเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.88$) สวนดอกไม้มีความสวยงาม มีพรรณไม้หลากหลายชนิด ($\bar{X} = 3.87$) รถนำชมสวนสัตว์เพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.86$) สินค้าที่ระลึกมีคุณภาพและมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 3.86$) ความหลากหลายของสัตว์ในเชียงใหม่ ชู อควอเรียม ($\bar{X} = 3.85$) ร้านขายสินค้าที่ระลึกเพียงพอสะดวกต่อการซื้อ ($\bar{X} = 3.80$) การจัดแสดงสัตว์ในชู อควอเรียม มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.80$) การชมแพนด้าสะกดก สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.78$) โบราณสถาน วัดกู่ดินขาวมีความเหมาะสม สวยงาม ($\bar{X} = 3.76$) การจัดแสดงโชว์ของสัตว์ที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.74$) สัตว์คู่สุขภาพดี แข็งแรง ($\bar{X} = 3.74$) ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์เหมาะสำหรับการศึกษาหาความรู้ ($\bar{X} = 3.73$) พื้นที่ในการชมอุรังอุตังมีความเหมาะสม เห็นชัดเจน ($\bar{X} = 3.70$) พื้นที่ในการชมแรดอินเดียสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.69$) การแสดงของเพนกวินสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.68$) รถไฟฟ้ารางเดี่ยวนำเที่ยวสะดวกสบาย ปลอดภัย ($\bar{X} = 3.68$) การจัดแสดงสัตว์แสนรู้มีความหลากหลาย น่าสนใจ ($\bar{X} = 3.63$) การเข้าชมโคอาล่าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.63$) การชมสัตว์แอฟริกามองเห็นสัตว์ได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.61$) ระยะเวลาในการเข้าชมสโนว์โดมมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.61$) ความหลากหลายของสัตว์ในส่วนของสัตว์แอฟริกา ($\bar{X} = 3.60$) การแสดงของแมวน้ำสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.60$) สวนผจญภัยเอ็ดเวนเจอร์ ปาร์ค เหมาะสม น่าสนใจ ($\bar{X} = 3.57$) และชุดสำหรับการเข้าชมสโนว์โดมสะอาดและปลอดภัย ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลต่างค่าเฉลี่ย	t	P-Value	แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง				
ความหลากหลาย แปลกใหม่ของสัตว์	3.87	4.02	-0.15	-3.951	0.000*	พึงพอใจมาก
การจัดแสดงโชว์ของสัตว์ที่หลากหลาย	3.70	3.74	-0.04	-1.054	0.292	พึงพอใจมาก
สัตว์ดูสุขภาพดี แข็งแรง	3.74	3.74	0.00	0.099	0.921	พึงพอใจ
ความหลากหลายของเชียงใหม่ ซู อควอเรียม	3.78	3.85	-0.07	-1.686	0.093	พึงพอใจมาก
การจัดแสดงสัตว์ในเชียงใหม่ ซู อควอเรียม มีความเหมาะสม	3.76	3.80	-0.04	-0.720	0.472	พึงพอใจมาก
การชมแพนด้าสะดวก สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.76	3.78	-0.02	-0.363	0.717	พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของสัตว์ปีกในสวนชมนกนครพิงค์	3.80	3.89	-0.09	-1.668	0.096	พึงพอใจมาก
พื้นที่สวนนกนครพิงค์เหมาะสม เห็นได้ชัด	3.78	3.88	-0.10	-1.940	0.050*	พึงพอใจมาก
ความหลากหลายของสัตว์ในส่วนของสัตว์แอฟริกา	3.70	3.60	0.10	1.677	0.094	ไม่พึงพอใจ
การชมสัตว์แอฟริกา มองเห็นสัตว์ได้ชัดเจน	3.70	3.61	0.09	1.609	0.108	ไม่พึงพอใจ
การจัดแสดงสัตว์แสนรู้มีความหลากหลาย น่าสนใจ	3.66	3.63	0.03	0.502	0.616	ไม่พึงพอใจ
การเข้าชมโคอาล่าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.70	3.63	0.07	1.253	0.211	ไม่พึงพอใจ
การแสดงของแมวน้ำสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.68	3.60	0.08	1.378	0.169	ไม่พึงพอใจ
การแสดงของเพนกวินสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.66	3.68	-0.02	-0.472	0.637	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 21 (ต่อ) การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลต่างค่าเฉลี่ย	t	P-Value	แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง				
พื้นที่ชมแรดอินเดียสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.61	3.69	-0.08	-1.559	0.120	พึงพอใจมาก
การชมอุรังอุตังมีความเหมาะสม	3.62	3.70	-0.08	-1.506	0.133	พึงพอใจมาก
ชุดสำหรับการเข้าชมสโนว์โดม สะอาดและปลอดภัย	3.68	3.56	0.12	2.015	0.045*	ไม่พึงพอใจ
ระยะเวลาในการเข้าชมสโนว์โดมมีความเหมาะสม	3.70	3.61	0.09	1.511	0.132	ไม่พึงพอใจ
สวนผจญภัยเอ็ดเวนเจอร์ปาร์คเหมาะสม น่าสนใจ	3.63	3.57	0.06	0.981	0.327	ไม่พึงพอใจ
รถนำชมสวนสัตว์เพียงพอ	3.75	3.86	-0.11	-2.082	0.038*	พึงพอใจมาก
รถไฟฟ้ารางเดี่ยวนำเที่ยวสะดวกปลอดภัย	3.62	3.68	-0.06	-1.020	0.308	พึงพอใจมาก
ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์เหมาะสำหรับการศึกษาความรู้	3.76	3.73	0.03	0.627	0.531	ไม่พึงพอใจ
โบราณสถาน วัดคู์ดินขาวมีความเหมาะสม สวยงาม	3.72	3.76	-0.04	-0.849	0.397	พึงพอใจมาก
สวนดอกไม้มีสวยงาม มีพรรณไม้หลากหลายชนิด	3.80	3.87	-0.07	-1.422	0.156	พึงพอใจมาก
สินค้าที่ระลึกมีคุณภาพหลากหลาย	3.83	3.86	-0.03	-0.607	0.544	พึงพอใจมาก
ร้านขายสินค้าที่ระลึกเพียงพอสะดวกต่อการซื้อ	3.80	3.80	0.00	-0.100	0.920	พึงพอใจ
จุดบริการอาหารเครื่องดื่มเพียงพอต่อความต้องการ	3.84	3.88	-0.04	-0.898	0.370	พึงพอใจมาก
รวม	3.74	3.75	-0.01	-0.357	0.721	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจมากเรื่องความหลากหลายและความแปลกใหม่ของสัตว์ เรื่องร่นำชมสวนสัตว์เพียงพอต่อความต้องการ และพื้นที่สวนนกนคร พึ่งเหมาะสมควรเห็นได้ชัด เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความไม่พึงพอใจเรื่องชุดสำหรับการเข้าชมสโนว์โดมสะอาดและปลอดภัย เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้าน ราคา	ไม่ใช้ บริการ	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ราคาค่าบริการ อาคารจอดรถมี ความเหมาะสม	41 (10.25)	71 (17.75)	156 (39.00)	92 (23.00)	36 (9.00)	4 (1.00)	400 (100)	3.71 (มาก)	0.93
ราคาบัตรผ่าน ประตูเข้าชม สวนสัตว์มีความ เหมาะสม	0 (0)	70 (17.50)	177 (44.25)	110 (27.50)	41 (10.25)	2 (0.50)	400 (100)	3.68 (มาก)	0.90
ราคาบัตรแบบ เหมาดูได้ทุกที่มี ความเหมาะสม	78 (19.50)	50 (12.50)	147 (36.75)	86 (21.50)	37 (9.25)	2 (0.50)	400 (100)	3.64 (มาก)	0.90
ราคาบัตรเข้าชม แพนด้ามีความ เหมาะสม	29 (7.25)	65 (16.25)	160 (40.00)	102 (25.50)	40 (10.00)	4 (1.00)	400 (100)	3.65 (มาก)	0.93
ราคาบัตรเข้า ชมสโนว์โดมมี ความเหมาะสม	39 (9.75)	55 (13.75)	148 (37.00)	116 (29.00)	36 (9.00)	6 (1.50)	400 (100)	3.56 (มาก)	0.92

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านราคา	ไม่ใช้บริการ	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ราคาบัตรเข้าชมเชียงใหม่ ชวอควอเรียมมี ความเหมาะสม	33 (8.25)	65 (16.25)	148 (37.00)	107 (26.75)	41 (10.25)	6 (1.50)	400 (100)	3.61 (มาก)	0.96
ราคาค่าใช้ บริการเอ็ดเวนเจอร์ปาร์คมี ความเหมาะสม	66 (16.50)	64 (16.00)	134 (33.50)	96 (24.00)	36 (9.00)	4 (1.00)	400 (100)	3.65 (มาก)	0.95
ราคาค่าบริการ รถนำเที่ยวมี ความเหมาะสม	4 (1.00)	75 (18.75)	173 (43.25)	108 (27.00)	36 (9.00)	4 (1.00)	400 (100)	3.70 (มาก)	0.91
ราคาค่า รถไฟฟ้าราง เดียนาเที่ยวมี ความเหมาะสม	75 (18.75)	44 (11.00)	145 (36.25)	98 (24.50)	36 (9.00)	2 (0.50)	400 (100)	3.59 (มาก)	0.88
ราคาของสินค้า ที่ระลึกมีความ เหมาะสม	14 (3.50)	59 (14.75)	162 (40.50)	118 (29.50)	43 (10.75)	4 (1.00)	400 (100)	3.59 (มาก)	0.91
รวม								3.67 (มาก)	0.75

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก ทั้งราคาค่าบริการอาคารจอดรถมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.71$) ราคาค่าบริการรถนำเที่ยวมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.70$) ราคาบัตรผ่านประตูเข้าชมสวนสัตว์มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.68$) ราคา

บัตรเข้าชมแพนด้ามีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.65$) ราคาค่าบริการแอดเวนเจอร์ปาร์ค มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.65$) ราคาบัตรแบบเหมาดูได้ทุกที่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.64$) ราคาบัตรเข้าชมเชียงใหม่ ซู อควอเรียม มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.61$) ราคาตั๋วรถไฟฟ้ามหานครสายสีแดงเข้ม มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.59$) ราคาของสินค้าที่ระลึกมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.59$) ราคาบัตรเข้าชมสวนสัตว์มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านราคา	ไม่ใช้ บริการ	การรับรู้จริง					รวม	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ จริง	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ราคาค่าบริการ อาคารจอดรถมี ความเหมาะสม	41 (10.25)	65 (16.25)	179 (44.75)	94 (23.50)	18 (4.50)	3 (0.75)	400 (100)	3.79 (มาก)	0.82
ราคาบัตรผ่านประตู เข้าชมสวนสัตว์มี ความเหมาะสม	0 (0)	96 (24.00)	173 (43.25)	110 (27.50)	230 (5.00)	1 (0.25)	400 (100)	3.86 (มาก)	0.85
ราคาบัตรแบบ เหมาดูได้ทุกที่มี ความเหมาะสม	78 (19.50)	58 (14.50)	131 (32.75)	112 (28.00)	21 (5.25)	0 (0)	400 (100)	3.70 (มาก)	0.84
ราคาบัตรเข้าชม แพนด้ามีความ เหมาะสม	29 (7.25)	63 (15.75)	142 (35.50)	132 (33.00)	31 (7.75)	3 (0.75)	400 (100)	3.62 (มาก)	0.89
ราคาบัตรเข้าชม สวนสัตว์มีความ เหมาะสม	39 (9.75)	59 (14.75)	130 (32.50)	121 (30.25)	42 (10.50)	9 (2.25)	400 (100)	3.52 (มาก)	0.98
ราคาบัตรเข้าชม เชียงใหม่ ซู อควอเรียม มีความเหมาะสม	33 (8.25)	55 (13.75)	133 (33.25)	121 (30.25)	46 (11.50)	12 (3.00)	400 (100)	3.47 (มาก)	0.99

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านราคา	ไม่ใช้ บริการ	การรับรู้จริง					รวม	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ จริง	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ราคาค่าใช้บริการ แอ็ดเวนเจอร์ ปาร์ค มีความ เหมาะสม	67 (16.75)	52 (13.00)	133 (33.25)	116 (29.00)	28 (7.00)	4 (1.00)	400 (100)	3.60 (มาก)	0.89
ราคาค่าบริการรถ นำเที่ยว มีความ เหมาะสม	4 (1.00)	93 (23.25)	154 (38.50)	129 (32.25)	20 (5.00)	0 (0)	400 (100)	3.81 (มาก)	0.85
ราคาค่ารถไฟฟ้ รางเดี่ยวนำเที่ยว มีความเหมาะสม	75 (18.75)	55 (13.75)	134 (33.50)	111 (27.75)	24 (6.00)	1 (0.25)	400 (100)	3.67 (มาก)	0.85
ราคาของสินค้าที่ ระลึกมีความ เหมาะสม	14 (3.50)	58 (14.50)	140 (35.00)	157 (39.25)	29 (7.25)	2 (0.52)	400 (100)	3.58 (มาก)	0.85
รวม								3.69 (มาก)	0.64

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก ทั้งราคาบัตรผ่านประตูเข้าชมสวนสัตว์มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.86$) ราคาค่าบริการรถนำเที่ยว มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.81$) ราคาค่าบริการอาคารจอดรถมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.79$) ราคาบัตรแบบเหมาคู่ได้ทุกที่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.70$) ราคาค่ารถไฟฟ้รางเดี่ยวนำเที่ยว มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.67$) ราคาบัตรเข้าชมแพนด้ามีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.62$) ราคาค่าใช้บริการแอ็ดเวนเจอร์ปาร์ค มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.60$) ราคาของสินค้าที่ระลึกมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.58$)

ราคาบัตรเข้าชมสวนสัตว์โดมมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.52$) และราคาบัตรเข้าชมเชียงใหม่ ซู อควอเรียม มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลต่างค่าเฉลี่ย	t	P-Value	แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง				
ราคาค่าบริการอาคารจอดรถมีความเหมาะสม	3.71	3.79	-0.08	-1.897	0.059	พึงพอใจมาก
ราคาบัตรผ่านประตูเข้าชมสวนสัตว์มีความเหมาะสม	3.68	3.86	-0.18	-3.889	0.000*	พึงพอใจมาก
ราคาบัตรแบบเหมาดูได้ทุกที่มีความเหมาะสม	3.64	3.70	-0.06	-1.140	0.255	พึงพอใจมาก
ราคาบัตรเข้าชมแพนด้ามีความเหมาะสม	3.65	3.62	0.03	0.522	0.602	ไม่พึงพอใจ
ราคาบัตรเข้าชมสวนสัตว์โดมมีความเหมาะสม	3.56	3.52	0.04	1.051	0.294	ไม่พึงพอใจ
ราคาบัตรเข้าชมเชียงใหม่ ซู อควอเรียม มีความเหมาะสม	3.61	3.47	0.14	2.389	0.017*	ไม่พึงพอใจ
ราคาค่าใช้บริการแอดเวนเจอร์ปาร์คมีความเหมาะสม	3.65	3.60	0.05	0.902	0.368	ไม่พึงพอใจ
ราคาค่าบริการรถนำเที่ยว มีความเหมาะสม	3.70	3.81	-0.11	-2.016	0.045*	พึงพอใจมาก
ราคาค่ารถไฟฟ้ายานยนต์นำเที่ยว มีความเหมาะสม	3.59	3.67	-0.08	-1.364	0.174	พึงพอใจมาก
ราคาของสินค้าที่ระลึกมีความเหมาะสม	3.59	3.58	0.01	0.292	0.771	ไม่พึงพอใจ
รวม	3.67	3.69	-0.02	-0.370	0.711	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านราคา นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจมากเรื่องราคาบัตรผ่านประตูเข้าชมสวนสัตว์มีความเหมาะสม และเรื่องราคาค่าบริการรถนำเที่ยวมีความเหมาะสม เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความไม่พึงพอใจเรื่องราคาบัตรเข้าชมเชียงใหม่ ชู อควอเรียม มีความเหมาะสม เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้าน ช่องทางการจัด จำหน่าย	ไม่ใช้ บริการ	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ที่ตั้งสวนสัตว์ อยู่ในแหล่งที่ สะดวกต่อการ เดินทาง	0 (0)	102 (25.50)	154 (38.50)	108 (27.00)	34 (8.50)	2 (0.50)	400 (100)	3.80 (มาก)	0.93
สามารถซื้อ บัตรเข้าชม สวนสัตว์โดย ระบบ online ได้	54 (13.50)	65 (16.25)	146 (36.50)	99 (24.75)	34 (8.50)	2 (0.50)	400 (100)	3.69 (มาก)	0.91
เดินทาง สะดวก การจราจรไม่ ติดขัด	0 (0)	82 (20.50)	169 (42.25)	109 (27.25)	39 (9.75)	1 (0.25)	400 (100)	3.73 (มาก)	0.91
รวม								3.76 (มาก)	0.84

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ทั้งที่ตั้งสวนสัตว์อยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการเดินทาง ($\bar{X} = 3.80$) การเดินทางสะดวก การจราจรไม่ติดขัด ($\bar{X} = 3.73$) และสามารถซื้อบัตรเข้าชมสวนสัตว์โดยระบบ online ได้ ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้าน ช่องทาง การจัด จำหน่าย	ไม่ใช้ บริการ	การรับรู้จริง					รวม	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ จริง	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ที่ตั้งสวนสัตว์ อยู่ในแหล่งที่ สะดวกต่อการ เดินทาง	0 (0)	123 (30.75)	151 (37.75)	111 (27.75)	15 (3.75)	0 (0)	400 (100)	3.96 (มาก)	0.86
สามารถซื้อ บัตรเข้าชม สวนสัตว์โดย ระบบ online ได้	54 (13.50)	74 (18.50)	134 (33.50)	115 (28.75)	23 (5.75)	0 (0)	400 (100)	3.75 (มาก)	0.87
การเดินทาง สะดวก การจราจรไม่ ติดขัด	0 (0)	101 (25.25)	175 (43.75)	91 (22.75)	33 (8.25)	0 (0)	400 (100)	3.86 (มาก)	0.89
รวม								3.76 (มาก)	0.84

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ทั้งที่ตั้งสวนสัตว์อยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการเดินทาง ($\bar{X} = 3.96$) การเดินทางสะดวก การจราจรไม่ติดขัด ($\bar{X} = 3.86$) และสามารถซื้อบัตรเข้าชมสวนสัตว์โดยระบบ online ได้ ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลต่างค่าเฉลี่ย	t	P-Value	แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง				
	ที่ตั้งสวนสัตว์สะดวกต่อการเดินทาง	3.80	3.96	-0.16	-3.027	0.003*
ซื้อบัตรเข้าชมสวนสัตว์โดยระบบ online ได้	3.69	3.75	-0.06	-1.128	0.260	พึงพอใจมาก
การเดินทางสะดวก การจราจรไม่ติดขัด	3.73	3.86	-0.13	-2.593	0.010*	พึงพอใจมาก
รวม	3.76	3.88	-0.12	-2.680	0.008*	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดสวนสัตว์อยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการเดินทาง และการเดินทางสะดวก การจราจรไม่ติดขัด เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่ใช้บริการ	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การโฆษณาให้ข้อมูลที่เพียงพอมีความน่าสนใจ	0 (0)	81 (20.25)	163 (40.75)	118 (29.50)	31 (7.75)	7 (1.75)	400 (100)	3.70 (มาก)	0.94
มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องน่าสนใจ	0 (0)	70 (17.50)	155 (38.75)	136 (34.00)	35 (8.75)	4 (1.00)	400 (100)	3.63 (มาก)	0.91
การจัดกิจกรรมที่น่าสนใจและมีอย่างต่อเนื่อง	0 (0)	72 (18.00)	146 (36.50)	142 (35.50)	36 (9.00)	4 (1.00)	400 (100)	3.62 (มาก)	0.92
ให้ส่วนลดการเข้าชมสวนสัตว์ในเทศกาลต่างๆ	0 (0)	70 (17.50)	145 (36.25)	136 (34.00)	41 (10.25)	8 (2.00)	400 (100)	3.57 (มาก)	0.96
รวม								3.63 (มาก)	0.83

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบริการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก ทั้งการโฆษณาให้ข้อมูลที่เพียงพอ มีความน่าสนใจ ($\bar{X} = 3.70$) การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง น่าสนใจ ($\bar{X} = 3.63$) การจัดกิจกรรมที่น่าสนใจและมีอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.62$) และให้ส่วนลดการเข้าชมสวนสัตว์ในเทศกาลต่างๆ ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่ใช้บริการ	การรับรู้จริง					รวม	ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การโฆษณาให้ข้อมูลที่เพียงพอ มีความน่าสนใจ	0 (0)	63 (15.75)	195 (48.75)	120 (30.00)	21 (5.25)	1 (0.25)	400 (100)	3.74 (มาก)	0.79
การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง น่าสนใจ	0 (0)	63 (15.75)	178 (44.50)	128 (32.00)	31 (7.75)	0 (0)	400 (100)	3.68 (มาก)	0.83
การจัดกิจกรรมที่น่าสนใจและมีอย่างต่อเนื่อง	0 (0)	64 (16.00)	146 (36.50)	151 (37.75)	37 (9.25)	2 (0.50)	400 (100)	3.58 (มาก)	0.88
ให้ส่วนลดการเข้าชมสวนสัตว์ในเทศกาลต่างๆ	0 (0)	62 (15.50)	146 (36.50)	137 (34.25)	41 (10.25)	14 (3.50)	400 (100)	3.50 (มาก)	0.99
รวม								3.63 (มาก)	0.74

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก ทั้งการโฆษณาให้ข้อมูลที่เพียงพอ มีความน่าสนใจ ($\bar{X} = 3.74$) การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง น่าสนใจ ($\bar{X} = 3.68$) การจัดกิจกรรมที่น่าสนใจและมีอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.58$) และให้ส่วนลดการเข้าชมสวนสัตว์ในเทศกาลต่างๆ ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลต่างค่าเฉลี่ย	t	P-Value	แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง				
การโฆษณาให้ข้อมูลที่เพียงพอมีความน่าสนใจ	3.70	3.74	-0.04	-0.909	0.364	พึงพอใจมาก
การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องน่าสนใจ	3.63	3.68	-0.05	-1.033	0.302	พึงพอใจมาก
การจัดกิจกรรมที่น่าสนใจและมีส่วนร่วม	3.62	3.58	0.04	0.573	0.567	ไม่พึงพอใจ
ให้ส่วนลดการเข้าชมสวนสัตว์ในเทศกาลต่างๆ	3.57	3.50	0.07	1.132	0.258	ไม่พึงพอใจ
รวม	3.63	3.63	0.00	0.013	0.989	พึงพอใจ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 30 พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความรู้สึกพึงพอใจ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงเท่ากับ ความคาดหวัง โดยมีความพึงพอใจมากในเรื่องการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง น่าสนใจ และการโฆษณาให้ข้อมูลที่เพียงพอ มีความน่าสนใจ ไม่พึงพอใจในเรื่องให้ส่วนลดการเข้าชมสวนสัตว์ในเทศกาลต่างๆ และการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจและมีส่วนร่วม

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้าน พนักงาน ผู้ให้บริการ	ไม่ใช้ บริการ	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
พนักงานแต่ง กายสุภาพ มี บุคลิกภาพ แบบมืออาชีพ	0 (0)	71 (17.75)	164 (41.00)	135 (33.75)	29 (7.25)	1 (0.25)	400 (100)	3.67 (มาก)	0.86
พนักงาน บริการด้วย ความเต็มใจ สุภาพอ่อน น้อม	0 (0)	71 (17.75)	175 (43.75)	122 (30.50)	29 (7.25)	3 (0.75)	400 (100)	3.71 (มาก)	0.87
พนักงาน บริการรวดเร็ว มีความ กระตือรือร้น เอาใจใส่	0 (0)	67 (16.75)	176 (44.00)	113 (28.25)	41 (10.25)	3 (0.75)	400 (100)	3.66 (มาก)	0.90
พนักงานมี ความรู้เกี่ยวกับ งานที่บริการ เป็นอย่างดี	0 (0)	58 (14.50)	170 (42.50)	136 (34.00)	35 (8.75)	1 (0.25)	400 (100)	3.62 (มาก)	0.85
พนักงานมี ความพร้อม และมีความ ยินดีที่จะ ให้บริการ	0 (0)	69 (17.25)	166 (41.50)	122 (30.50)	40 (10.00)	3 (0.75)	400 (100)	3.65 (มาก)	0.91
รวม								3.66 (มาก)	0.78

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งพนักงานบริการด้วยความเต็มใจ สุภาพอ่อนน้อม ($\bar{X} = 3.71$) พนักงานแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ ($\bar{X} = 3.67$) พนักงานบริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.66$) พนักงานมีความพร้อมและมีความยินดีที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 3.65$) และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้าน พนักงานผู้ ให้บริการ	ไม่ใช้ บริการ	การรับรู้จริง					รวม	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ จริง	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
พนักงานแต่งกาย สุภาพ คลิภาพ แบบมืออาชีพ	0 (0)	99 (24.75)	171 (42.75)	120 (30.00)	10 (2.50)	0 (0)	400 (100)	3.90 (มาก)	0.80
พนักงานบริการ ด้วยความเต็มใจ สุภาพอ่อนน้อม	0 (0)	104 (26.00)	155 (38.75)	123 (30.75)	17 (4.25)	1 (0.25)	400 (100)	3.86 (มาก)	0.86
พนักงานบริการ รวดเร็ว มีความ กระตือรือร้น	0 (0)	102 (25.50)	159 (39.75)	115 (28.75)	23 (5.75)	1 (0.25)	400 (100)	3.84 (มาก)	0.88
พนักงานมีความรู้ เกี่ยวกับงานที่ บริการเป็นอย่างดี	0 (0)	93 (23.25)	164 (41.00)	121 (30.25)	21 (5.25)	1 (0.25)	400 (100)	3.82 (มาก)	0.86
พนักงานมีความ พร้อมและมี ความยินดีที่จะ ให้บริการ	0 (0)	95 (23.75)	170 (42.50)	112 (28.00)	22 (5.50)	1 (0.25)	400 (100)	3.84 (มาก)	0.86
รวม								3.85 (มาก)	0.73

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งพนักงานแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ ($\bar{X} = 3.90$) พนักงานบริการด้วยความเต็มใจ สุภาพอ่อนน้อม ($\bar{X} = 3.86$) พนักงานบริการรวดเร็ว ความสะดวกหรือร้อน เอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.84$) พนักงานมีความพร้อมและมีความยินดีที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$) และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลต่างค่าเฉลี่ย	t	P-Value	แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง				
พนักงานแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ	3.67	3.90	-0.23	-4.290	0.000*	พึงพอใจมาก
พนักงานบริการด้วยความเต็มใจ สุภาพอ่อนน้อม	3.71	3.86	-0.15	-2.964	0.003*	พึงพอใจมาก
พนักงานบริการรวดเร็ว ความสะดวกหรือร้อน	3.66	3.84	-0.18	-3.584	0.000*	พึงพอใจมาก
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่บริการเป็นอย่างดี	3.62	3.82	-0.20	-3.736	0.000*	พึงพอใจมาก
พนักงานมีความพร้อมและมีความยินดีที่จะให้บริการ	3.65	3.84	-0.19	-3.590	0.000*	พึงพอใจมาก
รวม	3.66	3.85	-0.19	-4.224	0.000*	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่บริการเป็นอย่างดี พนักงานมีความพร้อมและมีความยินดีที่จะให้บริการ พนักงานบริการรวดเร็ว ความสะดวกหรือร้อนเอาใจใส่ และพนักงานบริการด้วยความเต็มใจ สุภาพอ่อนน้อม เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	ไม่ใช้ บริการ	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การซื้อบัตรและ ชำระเงินมีความ สะดวกรวดเร็ว	0 (0)	69 (17.25)	143 (35.75)	137 (34.25)	45 (11.25)	6 (1.50)	400 (100)	3.56 (มาก)	0.95
การให้บริการที่ ถูกต้อง และ รวดเร็ว	0 (0)	66 (16.50)	166 (41.50)	124 (31.00)	39 (9.75)	5 (1.25)	400 (100)	3.62 (มาก)	0.91
ระยะเวลาในการ ชมสัตว์แต่ละ สถานี่มีความ เหมาะสม	0 (0)	72 (18.00)	161 (40.25)	126 (31.50)	36 (9.00)	5 (1.25)	400 (100)	3.65 (มาก)	0.92
การบรรยาย เพื่อให้ความรู้ เกี่ยวกับสัตว์ ทุกส่วน	0 (0)	79 (19.75)	154 (38.50)	123 (30.75)	37 (9.25)	7 (1.75)	400 (100)	3.65 (มาก)	0.96
รวม								3.62 (มาก)	0.85

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งระยะเวลาในการชมสัตว์แต่ละสถานี่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.65$) การบรรยายเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ทุกส่วน ($\bar{X} = 3.65$) การให้บริการที่ถูกต้อง และรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.62$) และการซื้อบัตรและชำระเงินมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ไม่ใช้บริการ	การรับรู้จริง					รวม	ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การซื้อบัตรและชำระเงินมีความสะดวกรวดเร็ว	0 (0)	77 (19.25)	170 (42.50)	127 (31.75)	25 (6.25)	1 (0.25)	400 (100)	3.74 (มาก)	0.85
การให้บริการที่ถูกต้อง และรวดเร็ว	0 (0)	73 (18.25)	179 (44.75)	121 (30.25)	27 (6.75)	0 (0)	400 (100)	3.74 (มาก)	0.83
ระยะเวลาในการชมสัตว์แต่ละสถานี่มีความเหมาะสม	0 (0)	83 (20.75)	154 (38.50)	131 (32.75)	31 (7.75)	1 (0.25)	400 (100)	3.72 (มาก)	0.89
การบรรยายเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ทุกส่วน	0 (0)	78 (19.50)	168 (42.00)	122 (30.50)	29 (7.25)	3 (0.75)	400 (100)	3.72 (มาก)	0.88
รวม								3.73 (มาก)	0.77

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งการซื้อบัตรและชำระเงินมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.74$) การให้บริการที่ถูกต้อง และรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.74$) ระยะเวลาในการชมสัตว์แต่ละสถานี่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.72$) และการบรรยายเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ทุกส่วน ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลต่างค่าเฉลี่ย	t	P-Value	แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง				
การซื้อบัตรและชำระเงินมีความสะดวกรวดเร็ว	3.56	3.74	-0.18	-3.302	0.001*	พึงพอใจมาก
การให้บริการที่ถูกต้อง และรวดเร็ว	3.62	3.74	-0.12	-2.304	0.022*	พึงพอใจมาก
ระยะเวลาในการชมสัตว์แต่ละสถานี่มีความเหมาะสม	3.65	3.72	-0.07	-1.274	0.204	พึงพอใจมาก
การบรรยายเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ทุกส่วน	3.65	3.72	-0.07	-1.268	0.205	พึงพอใจมาก
รวม	3.62	3.73	-0.11	-2.278	0.023	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 36 พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจมากเรื่องการซื้อบัตรและชำระเงินมีความสะดวกรวดเร็ว และเรื่องการให้บริการที่ถูกต้อง และรวดเร็ว เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ไม่ใช้บริการ	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานที่จอดรถปลอดภัย และมีแสงสว่างเพียงพอ	40 (10.00)	60 (15.00)	155 (38.75)	112 (28.00)	29 (7.25)	4 (1.00)	400 (100)	3.66 (มาก)	0.89
สถานที่จัดแสดงและคอกสัตว์สะอาด ไม่แออัด	0 (0)	64 (16.00)	170 (42.50)	130 (32.50)	34 (8.50)	2 (0.50)	400 (100)	3.65 (มาก)	0.87
จุดพักผ่อนนักท่องเที่ยวมีความสวยงาม ร่มรื่น	0 (0)	98 (24.50)	148 (37.00)	122 (30.50)	30 (7.50)	2 (0.50)	400 (100)	3.78 (มาก)	0.92
ทางเดินเท้ามีสภาพดี มีความปลอดภัย	0 (0)	87 (21.75)	151 (37.75)	128 (32.00)	29 (7.25)	5 (1.25)	400 (100)	3.72 (มาก)	0.93
ป้ายบอกทางมีความชัดเจน	0 (0)	73 (18.25)	160 (40.00)	128 (32.00)	36 (9.00)	3 (0.75)	400 (100)	3.66 (มาก)	0.90
ป้ายข้อมูลสัตว์อยู่ในสภาพดี มองเห็นได้ชัดเจน	0 (0)	74 (18.50)	148 (37.00)	137 (34.25)	40 (10.00)	1 (0.25)	400 (100)	3.63 (มาก)	0.90
ป้ายต่างๆ เพียงพอเหมาะสม มองเห็นได้ชัดเจน	0 (0)	71 (17.75)	149 (37.25)	132 (33.00)	46 (11.50)	2 (0.50)	400 (100)	3.60 (มาก)	0.93
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อาทิเช่น ATM	0 (0)	63 (15.75)	142 (35.50)	146 (36.50)	38 (9.50)	11 (2.75)	400 (100)	3.52 (มาก)	0.96
ห้องน้ำมีความสะอาด น่าใช้บริการ	0 (0)	63 (15.75)	149 (37.25)	137 (34.25)	42 (10.50)	9 (2.25)	400 (100)	3.54 (มาก)	0.95
การกระจายตัวของร้านอาหาร เครื่องดื่มเหมาะสม	0 (0)	70 (17.50)	161 (40.25)	134 (33.50)	30 (7.50)	5 (1.25)	400 (100)	3.65 (มาก)	0.90

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ไม่ใช้บริการ	ความคาดหวัง					รวม	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาด นำให้บริการ	0 (0)	65 (16.25)	160 (40.00)	137 (34.25)	33 (8.25)	5 (1.25)	400 (100)	3.62 (มาก)	0.90
การกระจายตัวของร้านค้าของที่ระลึกเหมาะสม	0 (0)	70 (17.50)	163 (40.75)	133 (33.25)	29 (7.25)	5 (1.25)	400 (100)	3.66 (มาก)	0.89
ที่รองรับขยะ เพียงพอ	0 (0)	77 (19.25)	163 (40.75)	130 (32.50)	28 (7.00)	2 (0.50)	400 (100)	3.71 (มาก)	0.87
ความสวยงาม และคงสภาพตามธรรมชาติ	0 (0)	91 (22.75)	167 (41.75)	114 (28.50)	25 (6.25)	3 (0.75)	400 (100)	3.80 (มาก)	0.89
ภายในบริเวณสวนสัตว์มีต้นไม้และดอกไม้สวยงาม	0 (0)	95 (23.75)	154 (38.50)	115 (28.75)	32 (8.00)	4 (1.00)	400 (100)	3.76 (มาก)	0.94
รวม								3.67 (มาก)	0.68

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งความสวยงาม และคงสภาพตามธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.80$) จุดพักนักท่องเที่ยวมีความสวยงาม บรรยากาศร่มรื่น ($\bar{X} = 3.78$) ภายในบริเวณสวนสัตว์มีต้นไม้และดอกไม้สวยงาม ($\bar{X} = 3.76$) ทางเดินเท้ามีสภาพดี มีความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.72$) ที่รองรับขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูล เพียงพอ ($\bar{X} = 3.71$) สถานที่จอดรถปลอดภัย และมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.66$) ป้ายบอกทางมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.66$) การกระจายตัวของร้านค้าของที่ระลึกเหมาะสม ($\bar{X} =$

3.66) สถานที่จัดแสดงและคอกสัตว์สะอาด ไม่แออัด ($\bar{X} = 3.65$) การกระจายตัวของร้านขายอาหาร เครื่องดื่มเหมาะสม ($\bar{X} = 3.65$) ป้ายข้อมูลสัตว์อยู่ในสภาพดี มองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.63$) ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาด น่าใช้บริการ ($\bar{X} = 3.62$) ป้ายต่างๆ เพียงพอเหมาะสม มองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.60$) ห้องน้ำมีความสะอาด น่าใช้บริการ ($\bar{X} = 3.54$) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อาทิเช่น ATM ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ไม่ใช้บริการ	การรับรู้จริง					รวม	ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานที่จอดรถปลอดภัย และมีแสงสว่างเพียงพอ	40 (10.00)	52 (13.00)	181 (45.25)	99 (24.75)	26 (6.50)	2 (0.50)	400 (100)	3.71 (มาก)	0.82
สถานที่จัดแสดงและคอกสัตว์สะอาด ไม่แออัด	0 (0)	66 (16.50)	172 (43.00)	133 (33.25)	27 (6.75)	2 (0.50)	400 (100)	3.68 (มาก)	0.84
จุดพักนักท่องเที่ยวมีความสวยงามบรรยากาศร่มรื่น	0 (0)	106 (26.50)	167 (41.75)	104 (26.00)	23 (5.75)	0 (0)	400 (100)	3.89 (มาก)	0.86
ทางเดินเท้ามีสภาพดี มีความปลอดภัย	0 (0)	80 (20.00)	163 (40.75)	134 (33.50)	23 (5.75)	0 (0)	400 (100)	3.75 (มาก)	0.84
ป้ายบอกทางมีความชัดเจน	0 (0)	76 (19.00)	144 (36.00)	143 (35.75)	36 (9.00)	1 (0.25)	400 (100)	3.64 (มาก)	0.90
ป้ายข้อมูลสัตว์อยู่ในสภาพดี มองเห็นได้ชัดเจน	0 (0)	73 (18.25)	148 (37.00)	138 (34.50)	39 (9.75)	2 (0.50)	400 (100)	3.63 (มาก)	0.91
ป้ายต่างๆ เพียงพอเหมาะสม มองเห็นได้ชัดเจน	0 (0)	78 (19.50)	152 (38.00)	133 (33.25)	36 (9.00)	1 (0.25)	400 (100)	3.68 (มาก)	0.90

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ไม่ใช้บริการ	การรับรู้จริง					รวม	ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อาทิ เช่น ATM	0 (0)	62 (15.50)	154 (38.50)	112 (28.00)	55 (13.75)	17 (4.25)	400 (100)	3.47 (มาก)	1.04
ห้องน้ำมีความสะอาด นำไปใช้บริการ	0 (0)	52 (13.00)	139 (34.75)	116 (29.00)	76 (19.00)	17 (4.25)	400 (100)	3.33 (มาก)	1.06
การกระจายตัวของร้านขายอาหาร เครื่องดื่มเหมาะสม	0 (0)	70 (17.50)	161 (40.25)	137 (34.25)	30 (7.50)	2 (0.50)	400 (100)	3.67 (มาก)	0.87
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาด นำไปใช้บริการ	0 (0)	70 (17.50)	175 (43.75)	125 (31.25)	29 (7.25)	1 (0.25)	400 (100)	3.71 (มาก)	0.85
การกระจายตัวของร้านขายของที่ระลึกเหมาะสม	0 (0)	80 (20.00)	170 (42.50)	129 (32.25)	21 (5.25)	0 (0)	400 (100)	3.77 (มาก)	0.83
ที่รองรับขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูลเพียงพอ	0 (0)	100 (25.00)	155 (38.75)	116 (29.00)	27 (6.75)	2 (0.50)	400 (100)	3.81 (มาก)	0.91
ความสวยงาม และคงสภาพตามธรรมชาติ	0 (0)	118 (29.50)	160 (40.00)	101 (25.25)	21 (5.25)	0 (0)	400 (100)	3.94 (มาก)	0.87
ภายในบริเวณสวนสัตว์มีต้นไม้และดอกไม้สวยงาม	0 (0)	122 (30.50)	145 (36.25)	108 (27.00)	24 (6.00)	1 (0.25)	400 (100)	3.91 (มาก)	0.91
รวม								3.71 (มาก)	0.60

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งความสวยงาม และคงสภาพตามธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.94$) ภายในบริเวณสวนสัตว์มีต้นไม้และดอกไม้สวยงาม ($\bar{X} = 3.91$) จุดพักนักท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม บรรยากาศร่มรื่น ($\bar{X} = 3.89$) ที่รองรับขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูล เพียงพอ ($\bar{X} = 3.81$) การกระจายตัวของร้านค้าของที่ระลึกเหมาะสม ($\bar{X} = 3.77$) ทางเดินเท้ามีสภาพดี มีความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.75$) สถานที่จอดรถปลอดภัย และมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.71$) ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาด น่าใช้บริการ ($\bar{X} = 3.71$) สถานที่จัดแสดงและคอกสัตว์สะอาด ไม่แออัด ($\bar{X} = 3.68$) ป้ายต่างๆ เพียงพอเหมาะสม มองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.68$) การกระจายตัวของร้านอาหาร เครื่องดื่มเหมาะสม ($\bar{X} = 3.67$) ป้ายบอกทางมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.64$) ป้ายข้อมูลสัตว์อยู่ในสภาพดี มองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.63$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อาทิเช่น ATM ($\bar{X} = 3.47$) และห้องน้ำมีความสะอาด น่าใช้บริการ ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลต่างค่าเฉลี่ย	t	P-Value	แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง				
สถานที่จอดรถปลอดภัย และมีแสงสว่างเพียงพอ	3.66	3.71	-0.05	-1.215	0.225	พึงพอใจมาก
สถานที่จัดแสดงและคอกสัตว์สะอาด ไม่แออัด	3.65	3.68	-0.03	-0.678	0.498	พึงพอใจมาก
จุดพักนักท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม บรรยากาศร่มรื่น	3.78	3.89	-0.11	-2.367	0.018*	พึงพอใจมาก
ทางเดินเท้ามีสภาพดี มีความปลอดภัย	3.72	3.75	-0.03	-0.648	0.517	พึงพอใจมาก
ป้ายบอกทางมีความชัดเจน	3.66	3.64	0.02	0.268	0.789	ไม่พึงพอใจ
ป้ายข้อมูลสัตว์อยู่ในสภาพดี มองเห็นได้ชัดเจน	3.63	3.63	0.00	0.136	0.892	พึงพอใจ

ตารางที่ 39 (ต่อ) การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลต่างค่าเฉลี่ย	t	P-Value	แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง				
ป้ายต่างๆ เพียงพอเหมาะสมมองเห็นได้ชัดเจน	3.60	3.68	-0.08	-1.267	0.206	พึงพอใจมาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อาทิ เช่น ATM	3.52	3.47	0.05	0.749	0.454	ไม่พึงพอใจ
ห้องน้ำมีความสะอาด นำใช้บริการ	3.54	3.33	0.21	3.286	0.001*	ไม่พึงพอใจ
การกระจายตัวของร้านขายอาหาร เครื่องดื่มเหมาะสม	3.65	3.67	-0.02	-0.274	0.784	พึงพอใจมาก
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาด นำใช้บริการ	3.62	3.71	-0.09	-1.808	0.071	พึงพอใจมาก
การกระจายตัวของร้านขายของที่ระลึกเหมาะสม	3.66	3.77	-0.11	-2.231	0.026*	พึงพอใจมาก
ที่รองรับขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูลเพียงพอ	3.71	3.81	-0.10	-1.959	0.051	พึงพอใจมาก
ความสวยงาม และคงสภาพตามธรรมชาติ	3.80	3.94	-0.14	-2.829	0.005*	พึงพอใจมาก
ภายในบริเวณสวนสัตว์มีต้นไม้และดอกไม้สวยงาม	3.76	3.91	-0.15	-2.821	0.005*	พึงพอใจมาก
รวม	3.67	3.71	-0.04	-1.119	0.264	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 39 พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจมากเรื่องภายในบริเวณสวนสัตว์มีต้นไม้และดอกไม้สวยงาม เรื่องจุดพักนักท่องเที่ยวมีความสวยงาม บรรยากาศร่มรื่น และเรื่องการกระจายตัวของร้านขายของที่ระลึกเหมาะสม เนื่องจากมีค่าเฉลี่ย

ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความไม่พึงพอใจเรื่องห้องน้ำมีความ สะอาด นำให้บริการ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 40 แสดงผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ บัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบ แบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์ เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการ	14 ปีขึ้นไป-18 ปี (n = 100)		18 ปีขึ้นไป-25 ปี (n = 100)		25 ปีขึ้นไป-35 ปี (n = 100)		35 ปีขึ้นไป (n = 100)	
	\bar{X} (แปลผล)	S.D	\bar{X} (แปลผล)	S.D	\bar{X} (แปลผล)	S.D	\bar{X} (แปลผล)	S.D
ด้านผลิตภัณฑ์	3.83 (มาก)	0.62	3.79 (มาก)	0.62	3.64 (มาก)	0.69	3.69 (มาก)	0.67
ด้านราคา	3.78 (มาก)	0.72	3.71 (มาก)	0.76	3.54 (มาก)	0.83	3.65 (มาก)	0.66
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	3.79 (มาก)	0.82	3.93 (มาก)	0.86	3.60 (มาก)	0.82	3.70 (มาก)	0.85
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.79 (มาก)	0.83	3.58 (มาก)	0.93	3.54 (มาก)	0.84	3.61 (มาก)	0.71
ด้านพนักงานผู้ ให้บริการ	3.74 (มาก)	0.77	3.71 (มาก)	0.82	3.63 (มาก)	0.79	3.57 (มาก)	0.74
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.66 (มาก)	0.99	3.71 (มาก)	0.87	3.54 (มาก)	0.84	3.58 (มาก)	0.71
ด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	3.79 (มาก)	0.67	3.72 (มาก)	0.63	3.56 (มาก)	0.76	3.59 (มาก)	0.62

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มอายุ มีระดับความคาดหวังต่อบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 41 แสดงผลการเปรียบเทียบ ระดับความคาดหวังของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์ เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2.23	3	0.74	1.76	0.15
	ภายในกลุ่ม	167.54	396	0.42		
	รวม	169.78	399			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	3.12	3	1.04	1.88	0.13
	ภายในกลุ่ม	218.78	396	0.55		
	รวม	221.90	399			
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	5.97	3	1.99	2.83	0.04*
	ภายในกลุ่ม	278.91	396	0.70		
	รวม	284.88	399			
ด้านส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3.70	3	1.23	1.79	0.15
	ภายในกลุ่ม	273.42	396	0.69		
	รวม	277.12	399			
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.78	3	0.59	0.98	0.40
	ภายในกลุ่ม	240.89	396	0.61		
	รวม	242.67	399			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.85	3	0.62	0.84	0.47
	ภายในกลุ่ม	289.64	396	0.73		
	รวม	291.49	399			
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.47	3	1.16	2.57	0.05
	ภายในกลุ่ม	178.50	396	0.45		
	รวม	181.97	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ แตกต่างคู่ใดบ้างผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ผลปรากฏดังตารางที่ 44

ตารางที่ 42 แสดงการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X} ปัจจัยด้าน ช่องทางการ จัดจำหน่าย	อายุ			
		14 ปีขึ้นไป-18 ปี (n = 100)	18 ปีขึ้นไป-25 ปี (n = 100)	25 ปีขึ้นไป-35 ปี (n = 100)	35 ปีขึ้นไป (n = 100)
		3.79	3.93	3.60	3.70
14 ปีขึ้นไป-18 ปี	3.79		-0.14	0.19	0.09
18 ปีขึ้นไป-25 ปี	3.93			0.33*	0.23
25 ปีขึ้นไป-35 ปี	3.60				-0.10
35 ปีขึ้นไป	3.70				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 42 เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 คู่ โดยกลุ่มอายุ 18 ปีขึ้นไปถึง 25 ปี ให้ความสำคัญมากกว่าอายุ 25 ปีขึ้นไปถึง 35 ปี

ตารางที่ 43 แสดงผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด บริการ	14 ปีขึ้นไป-18 ปี (n = 100)		18 ปีขึ้นไป-25 ปี (n = 100)		25 ปีขึ้นไป-35 ปี (n = 100)		35 ปีขึ้นไป (n = 100)	
	\bar{X} (แปลผล)	S.D	\bar{X} (แปลผล)	S.D	\bar{X} (แปลผล)	S.D	\bar{X} (แปลผล)	S.D
ด้านผลิตภัณฑ์	3.77 (มาก)	0.61	3.75 (มาก)	0.53	3.66 (มาก)	0.56	3.81 (มาก)	0.50
ด้านราคา	3.69 (มาก)	0.68	3.64 (มาก)	0.70	3.62 (มาก)	0.60	3.79 (มาก)	0.54
ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	3.91 (มาก)	0.83	3.94 (มาก)	0.77	3.77 (มาก)	0.79	3.87 (มาก)	0.72
ด้านส่งเสริม การตลาด	3.65 (มาก)	0.81	3.59 (มาก)	0.78	3.57 (มาก)	0.61	3.71 (มาก)	0.73
ด้านพนักงานผู้ ให้บริการ	3.94 (มาก)	0.83	3.92 (มาก)	0.74	3.73 (มาก)	0.62	3.81 (มาก)	0.72
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.67 (มาก)	0.86	3.83 (มาก)	0.76	3.62 (มาก)	0.71	3.82 (มาก)	0.74
ด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	3.70 (มาก)	0.68	3.76 (มาก)	0.55	3.60 (มาก)	0.60	3.75 (มาก)	0.54

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49=น้อยที่สุด 1.50-2.49=น้อย 2.50-3.49=ปานกลาง 3.50-4.49=มาก 4.50-5.00=มากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มอายุ มีระดับการรับรู้จริงต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 44 แสดงผลการเปรียบเทียบ ระดับการรับรู้จริงของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการที่มีผลต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์ เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	1.19	3	0.40	1.31	0.27
	ภายในกลุ่ม	120.10	396	0.30		
	รวม	121.29	399			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.83	3	0.61	1.52	0.21
	ภายในกลุ่ม	159.42	396	0.40		
	รวม	161.25	399			
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.69	3	0.56	0.93	0.43
	ภายในกลุ่ม	240.81	396	0.61		
	รวม	242.50	399			
ด้านส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.25	3	0.42	0.77	0.51
	ภายในกลุ่ม	215.37	396	0.54		
	รวม	216.62	399			
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.84	3	0.95	1.77	0.15
	ภายในกลุ่ม	212.24	396	0.54		
	รวม	215.08	399			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.43	3	1.14	1.94	0.12
	ภายในกลุ่ม	234.25	396	0.59		
	รวม	237.68	399			
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.63	3	0.54	1.54	0.20
	ภายในกลุ่ม	140.21	396	0.35		
	รวม	141.84	399			

จากตารางที่ 44 ผลการวิเคราะห์ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับการรับรู้จริงของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามา

เที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ พบว่า ทุกปีจ้ยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและการรับรู้จริงของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	14 ปีขึ้นไป-18 ปี (n = 100)				18 ปีขึ้นไป-25 ปี (n = 100)				25 ปีขึ้นไป-35 ปี (n = 100)				35 ปีขึ้นไป (n = 100)			
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปดผล)	(ไม่พึงพอใจ)	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปดผล)	(ไม่พึงพอใจ)	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปดผล)	(พึงพอใจมาก)	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปดผล)	(พึงพอใจมาก)
ด้านผลิตภัณฑ์	3.83	3.77	0.06	(ไม่พึงพอใจ)	3.79	3.75	0.04	(ไม่พึงพอใจ)	3.64	3.66	-0.02	(พึงพอใจมาก)	3.69	3.81	-0.12	(พึงพอใจมาก)
ด้านราคา	3.78	3.69	0.09	(ไม่พึงพอใจ)	3.71	3.64	0.07	(ไม่พึงพอใจ)	3.54	3.62	-0.08	(พึงพอใจมาก)	3.65	3.79	-0.14	(พึงพอใจมาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	3.79	3.91	-0.12	(พึงพอใจมาก)	3.93	3.94	-0.01	(พึงพอใจมาก)	3.60	3.77	-0.17	(พึงพอใจมาก)	3.70	3.87	-0.17	(พึงพอใจมาก)
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.79	3.65	0.14	(ไม่พึงพอใจ)	3.58	3.59	-0.01	(พึงพอใจมาก)	3.54	3.57	-0.03	(พึงพอใจมาก)	3.61	3.71	-0.1	(พึงพอใจมาก)
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.74	3.94	-0.2	(พึงพอใจมาก)	3.71	3.92	-0.21	(พึงพอใจมาก)	3.63	3.73	-0.1	(พึงพอใจมาก)	3.57	3.81	-0.24	(พึงพอใจมาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.66	3.67	-0.01	(พึงพอใจมาก)	3.71	3.83	-0.12	(พึงพอใจมาก)	3.54	3.62	-0.08	(พึงพอใจมาก)	3.58	3.82	-0.24	(พึงพอใจมาก)
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.79	3.70	0.09	(ไม่พึงพอใจ)	3.72	3.76	-0.04	(พึงพอใจมาก)	3.56	3.60	-0.04	(พึงพอใจมาก)	3.59	3.75	-0.16	(พึงพอใจมาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 45 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยอายุ 14 ปีขึ้นไปถึง 18 ปี ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจมากต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ โดยไม่มีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

นักท่องเที่ยวชาวไทยอายุ 18 ปีขึ้นไปถึง 25 ปี ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจมากต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยไม่มีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา

นักท่องเที่ยวชาวไทยอายุ 25 ปีขึ้นไปถึง 35 ปี ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจมากต่อบริการส่วนประสมทางการตลาดบริการในทุกปัจจัย

นักท่องเที่ยวชาวไทยอายุ 35 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจมากต่อบริการส่วนประสมทางการตลาดบริการในทุกปัจจัย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนออื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของสวนสัตว์เชียงใหม่

จากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะจากการเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่หลายประการด้วยกัน ซึ่งสามารถทำการสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะโดยแยกออกเป็น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยนำประเด็นดังกล่าวมาทำการสรุปเพื่อความเข้าใจ ดังต่อไปนี้

ปัญหาจากนักท่องเที่ยวที่พบในการเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์

1. รถบริการนำชมสวนสัตว์เชียงใหม่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ
2. รถไฟฟ้ารางเดี่ยวนำเที่ยวสวนสัตว์ไม่สามารถให้บริการได้
3. ส่วนจัดแสดงแมวน้ำมีกลิ่นแรง
4. ชุดที่สวมใส่ในสโนว์โดมสกปรก มีกลิ่นเหม็น

ด้านราคา

1. ราคาบัตรเข้าชมแพนด้ามีราคาแพง
2. ราคาบัตรเข้าชมเชียงใหม่ ซู อควอเรียม มีราคาแพง
3. ราคาบัตรเข้าชมสวนสัตว์โดมมีราคาแพง
4. อาหารมีราคาแพง

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขาด
เจ้าหน้าที่แนะนำ บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ในส่วนต่างๆ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

1. สถานที่จอดรถมีจำนวนจำกัด
2. สถานที่จัดแสดงและคอกสัตว์มีกลิ่นเหม็น
3. ห้องน้ำสกปรก ไม่กล้าใช้บริการ
4. บริเวณจุดพักผ่อนที่ขงเที่ยวมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ
5. ป้ายบอกทางไม่ชัดเจนและชำรุด
6. มีการขายแผงลอยมากเกินไป ไม่เป็นระเบียบ ทำให้บดบังทัศนียภาพ
7. ที่รองรับขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูล มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ

ข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยว เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงสวนสัตว์เชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์

1. ควรมีการจัดแสดงสัตว์ที่น่าสนใจและหลากหลายชนิด
2. ควรมีสัตว์แปลกใหม่ให้มากขึ้นกว่าเดิม
3. ควรปรับปรุงชุดที่นักท่องเที่ยวสวมใส่ในสวนสัตว์ ให้มีความ
สะอาด
4. ควรมีจักรยานให้เช่า เพื่อใช้ชมสวนสัตว์เชียงใหม่
5. สัตว์บางชนิดมีน้อยเกินไป ควรเพิ่มจำนวนให้มากขึ้น เช่น

นกระจอกเทศ

6. ควรเพิ่มรถบริการเที่ยวชมสวนสัตว์ให้เพียงพอต่อความต้องการ

7. ควรเตรียมความพร้อมในการให้บริการของรถไฟฟ้ารางเดี่ยว

ด้านราคา

1. ควรมีป้ายติดประกาศราคาบัตรชนิดทุกชนิดทุกส่วนจัดแสดงไว้ตรงทางเข้าก่อน การซื้อบัตรเข้าชมสวนสัตว์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบข้อมูลเกี่ยวกับราคาบัตรแต่ละชนิด และควรติดประกาศในพื้นที่ที่สามารถเห็นได้ชัดเจน ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะไม่ทราบว่าบัตรแบบไหนบ้าง และบัตรแบบไหนใช้ได้ทุกที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า
2. ควรมีการลดราคาบัตรให้ถูกลงในส่วนการแสดงต่างๆ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ควรมีการให้ส่วนลดสำหรับนักเรียน/นักศึกษา
2. ควรมีการจัด Promotion ลดราคาบัตรเข้าชมแพนด้า สโนว์โดม และ เชียงใหม่ ซู อควอเรียม
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์รอบระยะเวลาการจัดแสดงของสัตว์ มีรอบระยะเวลาการจัดแสดงเวลาไหน นับตั้งแต่ซื้อตั๋วเข้าชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

1. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่บริการให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว
2. จุดแสดงแต่ละจุด ควรมีเจ้าหน้าที่แนะนำและเชี่ยวชาญเรื่องสัตว์เป็นอย่างดี

ด้านกระบวนการให้บริการ

1. ควรเพิ่มรอบการจัดแสดงสัตว์ให้มากขึ้น
2. ควรมีกระบวนการแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับบัตรแต่ละประเภท และแนะนำสถานที่ที่น่าสนใจในสวนสัตว์ก่อน

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

1. ควรปรับปรุงในเรื่องการเพิ่มจำนวนที่รองรับขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูลให้เพียงพอต่อความต้องการ

2. ควรปรับปรุงสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นทางเข้าสวนสัตว์ และคอกสัตว์

3. ควรจัดร้านขายของให้เป็นสัดส่วน คุณเป็นระเบียบเรียบร้อย

4. ควรมีการให้ความรู้และแนะนำเกี่ยวกับบัตร ราคาบัตรชนิดต่างๆ เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามึบัตรแบบเหมาดูได้ทุกที่

5. ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ควรจัดให้ดูสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย

6. ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้เพียงพอกับความต้องการ

7. ควรซ่อมแซมปรับปรุงป้ายนำทางให้ชัดเจน

8. ควรปรับภูมิทัศน์ให้ร่มรื่น คุณเป็นธรรมชาติ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved