

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	13
ระยะเวลาในการดำเนินการ	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังกับการรับรู้จริงจากการใช้บริการของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	27
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนออื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของสวนสัตว์เชียงใหม่	69
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการศึกษา	73
อภิปรายผลการศึกษา	82
ข้อค้นพบ	85
ข้อเสนอแนะ	86
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	87
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	90
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการค้นคว้าแบบอิสระ	91
ภาคผนวก ข หนังสือตอบรับให้นักศึกษาทำการค้นคว้าแบบอิสระ	101
ภาคผนวก ค ข้อมูลสวนสัตว์เชียงใหม่	102
ประวัติผู้เขียน	106

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตรที่ต้องดูแล	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ภูมิฐานะที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของ การมาใช้บริการ	20
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนคน ที่มาใช้บริการด้วย	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพาหนะ ที่ใช้ในการเดินทางมาสวนสัตว์	21
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาเที่ยว สวนสัตว์เชียงใหม่ (ภายใน 1 ปี)	22
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ ที่มาใช้บริการ	23
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูล	24
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ในการเข้าชมสวนสัตว์เชียงใหม่	24
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ กับการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในครั้งนี้	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการกลับมา ท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่หรือไม่	26
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบอกต่อให้บุคคลอื่น	26
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	27
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	32
21	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	37
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	39
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	41
24	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านราคา ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	43
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความคาดหวังของ ผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการรับรู้จริงของ ผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	45
27	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	46
28	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	47
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	48
30	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	49
31	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	50
32	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	51
33	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
34	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	53
35	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	54
36	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	55
37	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ตอบแบบ สอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์ เชียงใหม่	56
38	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	58
39	การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่	60
40	แสดงผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	62
41	แสดงผลการเปรียบเทียบ ระดับความคาดหวังของปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
42	แสดงการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่	64
43	แสดงผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้จริงและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการรับรู้จริง ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	65
44	แสดงผลการเปรียบเทียบ ระดับการรับรู้จริงของปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	66
45	แสดงผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังกับการรับรู้จริง ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	68