

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อส่วนประสมตลาดบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อส่วนประสมตลาดบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ จำนวน 400 คน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะจากการศึกษาดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุอยู่ในช่วง 14 ปีขึ้นไปถึง 18 ปี 18 ปีขึ้นไปถึง 25 ปี 25 ปีขึ้นไปถึง 35 ปี และ 35 ปีขึ้นไปเท่ากัน ส่วนใหญ่ไม่มีบุตรที่ต้องดูแล มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขับรถ มีจำนวนคนที่มาใช้บริการด้วย 2 คน เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว ส่วนใหญ่ไม่เคยมาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ (ภายใน 1 ปี) มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสวนสัตว์เชียงใหม่จากบุคคลแนะนำ มีค่าใช้จ่ายต่อการเข้าชมสวนสัตว์เชียงใหม่ มากกว่า 500 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากกับการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่จะกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่อีก และบอกต่อให้บุคคลอื่นมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังกับการรับรู้จริงจากการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีผลการศึกษาดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ	ความคาดหวัง		ระดับความคาดหวัง	การรับรู้จริง		ระดับการรับรู้
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.70	0.65	มาก	3.75	0.55	มาก
ด้านราคา	3.67	0.75	มาก	3.69	0.64	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.76	0.84	มาก	3.76	0.84	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.63	0.83	มาก	3.63	0.74	มาก
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.66	0.78	มาก	3.85	0.73	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.62	0.85	มาก	3.73	0.77	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.67	0.68	มาก	3.71	0.60	มาก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ทั้งความหลากหลายและความแปลกใหม่ของสัตว์ จุดบริการอาหารเครื่องดื่มเพียงพอต่อความต้องการ และสินค้าที่ระลึกมีคุณภาพและมีความหลากหลาย ตามลำดับ

การรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ทั้งความหลากหลายและความแปลกใหม่ของสัตว์ ความหลากหลายของสัตว์ปีกในสวนชมนก นกฟีนิกซ์ และพื้นที่สวนนกนกรฟีนิกซ์เหมาะสม เห็นได้ชัด ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก ทั้งราคาค่าบริการอาคารจอร์จมีความเหมาะสม ราคาค่าบริการรถนำเที่ยวมีความเหมาะสม และราคาบัตรผ่านประตูเข้าชมสวนสัตว์มีความเหมาะสม ตามลำดับ

การรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก ทั้งราคาบัตรผ่านประตูเข้าชมสวนสัตว์มีความเหมาะสม ราคาค่าบริการรถนำเที่ยว มีความเหมาะสม และราคาค่าบริการอาคารจอร์จมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ทั้งที่ตั้งสวนสัตว์อยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการเดินทาง การเดินทางสะดวก การจราจรไม่ติดขัด และสามารถซื้อบัตรเข้าชมสวนสัตว์โดยระบบ online ได้ ตามลำดับ

การรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ทั้งที่ตั้งสวนสัตว์อยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการเดินทาง การเดินทางสะดวก การจราจรไม่ติดขัด และสามารถซื้อบัตรเข้าชมสวนสัตว์โดยระบบ online ได้ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก ทั้งการโฆษณาให้ข้อมูลที่เพียงพอ มีความน่าสนใจ การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง น่าสนใจ และการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจและมีอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

การรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก ทั้งการโฆษณาให้ข้อมูลที่เพียงพอ มีความน่าสนใจ การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง น่าสนใจ และการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจและมีอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งพนักงานบริการด้วยความเต็มใจ สุภาพอ่อนน้อม พนักงานแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ และพนักงานบริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ตามลำดับ

การรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งพนักงานแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ พนักงานบริการด้วยความเต็มใจ สุภาพอ่อนน้อม และพนักงานบริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งระยะเวลาในการชมสัตว์แต่ละสถานี่มีความเหมาะสม การบรรยายเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ทุกส่วน การให้บริการที่ถูกต้อง และรวดเร็ว ตามลำดับ

การรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งการซื้อบัตรและชำระเงินมีความสะดวกรวดเร็ว การให้บริการที่ถูกต้อง และรวดเร็ว และระยะเวลาในการชมสัตว์แต่ละสถานี่มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งความสวยงาม และคงสภาพตามธรรมชาติ จุดพักนักท่องเที่ยวมีความสวยงาม บรรยากาศร่มรื่น และภายในบริเวณสวนสัตว์มีต้นไม้และดอกไม้สวยงาม ตามลำดับ

การรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จริงต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง

กายภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งความสวยงาม และคงสภาพตามธรรมชาติ ภายในบริเวณสวนสัตว์มี ต้นไม้และดอกไม้ที่สวยงาม และจุดพักผ่อนที่ท่องเที่ยวมีความสวยงาม บรรยากาศร่มรื่น ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงจากการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีผลการศึกษาดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.74	3.75	พึงพอใจมาก
ด้านราคา	3.63	3.69	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.76	3.88	พึงพอใจมาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.63	3.63	พึงพอใจ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.66	3.85	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.62	3.73	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.67	3.71	พึงพอใจมาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเรื่องความหลากหลายและความแปลกใหม่ของสัตว์ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านราคา

การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านราคา พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านราคา นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มาก โดยมีความพึงพอใจเรื่องราคาบัตรผ่านประตูเข้าชมสวนสัตว์มีความเหมาะสม เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเรื่องที่ตั้งสวนสัตว์อยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการเดินทาง เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าภาพรวมของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงเท่ากับความคาดหวัง โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง น่าสนใจ และการโฆษณาให้ข้อมูลที่เพียงพอ มีความน่าสนใจ ไม่พึงพอใจในเรื่องให้ส่วนลดการเข้าชมสวนสัตว์ในเทศกาลต่างๆ และการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจและมีอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเรื่องการซื้อบัตรและชำระเงินมีความสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเรื่องภายในบริเวณสวนสัตว์มีต้นไม้และดอกไม้สวยงาม เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคาดหวังกับการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ เมื่อพิจารณา พบว่า ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอายุ 18 ปีขึ้นไปถึง 25 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า อายุ 25 ปีขึ้นไปถึง 35 ปี

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของอายุที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้จริงของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ เมื่อพิจารณา พบว่า ทุกปัจจัยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังกับการรับรู้จริงของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ เพื่อหาผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ มีผลการศึกษาดังนี้

ปัจจัยส่วนประสม	14 ปีขึ้นไปถึง 18 ปี (n = 100)	18 ปีขึ้นไปถึง 25 ปี (n = 100)	25 ปีขึ้นไปถึง 35 ปี (n = 100)	35 ปีขึ้นไป (n = 100)
ทางการตลาดบริการ	ผลต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	0.06 (ไม่พึงพอใจ)	0.04 (ไม่พึงพอใจ)	-0.02 (พึงพอใจมาก)	-0.12 (พึงพอใจมาก)
ด้านราคา	0.09 (ไม่พึงพอใจ)	0.07 (ไม่พึงพอใจ)	-0.08 (พึงพอใจมาก)	-0.14 (พึงพอใจมาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-0.12 (พึงพอใจมาก)	-0.01 (พึงพอใจมาก)	-0.17 (พึงพอใจมาก)	-0.17 (พึงพอใจมาก)
ด้านส่งเสริมการตลาด	0.14 (ไม่พึงพอใจ)	-0.01 (พึงพอใจมาก)	-0.03 (พึงพอใจมาก)	-0.1 (พึงพอใจมาก)
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	-0.2 (พึงพอใจมาก)	-0.21 (พึงพอใจมาก)	-0.1 (พึงพอใจมาก)	-0.24 (พึงพอใจมาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	-0.01 (พึงพอใจมาก)	-0.12 (พึงพอใจมาก)	-0.08 (พึงพอใจมาก)	-0.24 (พึงพอใจมาก)
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	0.09 (ไม่พึงพอใจ)	-0.04 (พึงพอใจมาก)	-0.04 (พึงพอใจมาก)	-0.16 (พึงพอใจมาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคาดหวังมากกว่ารับรู้=ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังเท่ากับรับรู้=พึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคาดหวังน้อยกว่ารับรู้=พึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยอายุ 25 ปีขึ้นไปถึง 35 ปี และอายุ 35 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

นักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยอายุ 14 ปีขึ้นไปถึง 18 ปี และอายุ 18 ปีขึ้นไปถึง 25 ปี ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านราคา

พบว่า นักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยอายุ 25 ปีขึ้นไปถึง 35 ปี และอายุ 35 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านราคา

นักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยอายุ 14 ปีขึ้นไปถึง 18 ปี และอายุ 18 ปีขึ้นไปถึง 25 ปี ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

พบว่า นักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยทุกช่วงอายุ ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่า นักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยอายุ 18 ปีขึ้นไปถึง 25 ปี อายุ 25 ปีขึ้นไปถึง 35 ปี และอายุ 35 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

นักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยอายุ 14 ปีขึ้นไปถึง 18 ปี ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

พบว่า นักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยทุกช่วงอายุ ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่า นักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยทุกช่วงอายุ ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยอายุ 18 ปีขึ้นไปถึง 25 ปี อายุ 25 ปีขึ้นไปถึง 35 ปี และอายุ 35 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

นักท่องเที่ยวชาวไทยอายุ 14 ปีขึ้นไปถึง 18 ปี ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อส่วนประสมตลาดบริการของสวนสัตว์เชียงใหม่ ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในส่วนของความพึงพอใจเกี่ยวกับ ภาพรวม โดยทั่วไปของการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยวัดจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของความคาดหวังเทียบกับการรับรู้เมื่อใช้บริการ แต่ในด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิรกร คุณใจดี (2551) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนสัตว์เชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึง 7 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการสร้างและแนะนำลักษณะทางกายภาพ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากก่อนการเที่ยวชมนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังตามเหตุผลของแต่ละคน แต่เมื่อได้เที่ยวชมแล้ว ความคาดหวังเหล่านั้นได้รับการตอบสนอง ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจเกิดขึ้น ตลอดจนองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวคือสิ่งที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้เต็มที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจลดลงจากจำนวนที่คาดหวังไว้

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ

หากพิจารณาตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ เกี่ยวกับภาพรวม โดยทั่วไปของการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเรื่องของชุดสำหรับการเข้าชมสโนว์โดม ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องความหลากหลายและความแปลกใหม่ของสัตว์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิรกร คุณใจดี (2551) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนสัตว์เชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องสัตว์ที่จัดแสดงมีความหลากหลาย และมีความแปลกใหม่ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรชูดา ศรีน่วม (2546) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องความหลากหลายของสัตว์เช่นกัน

ด้านราคา (Price)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นราคาบัตรเข้าชมเชียงใหม่ ซู อควอเรียม ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านราคาในเรื่องราคาบัตรผ่านประตูเข้าชมสวนสัตว์มีความเหมาะสม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place or Distribution)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่องที่ตั้งของสวนสัตว์เชียงใหม่อยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการเดินทาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง น่าสนใจ และมีการโฆษณาที่ให้ข้อมูลเพียงพอ มีความน่าสนใจ และไม่พึงพอใจในเรื่องของการให้ส่วนลดการเข้าชมสวนสัตว์ในเทศกาลต่างๆ การจัดกิจกรรมที่น่าสนใจและมีอย่างต่อเนื่อง

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (People)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านพนักงานผู้ให้บริการในเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิรกร คุณใจดี (2551) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนสัตว์เชียงใหม่ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ

ปัจจัยย่อยด้านพนักงานผู้ให้บริการในเรื่อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แต่งกายสุภาพ มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ให้บริการเป็นอย่างดีเช่นกัน

ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่องกระบวนการซื้อบัตรและชำระเงินมีความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิรกร คุณใจดี (2551) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนสัตว์เชียงใหม่จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องระบบการจำหน่ายบัตรเหมือนกัน

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในเรื่องบริเวณสวนสัตว์มีต้นไม้และดอกไม้สวยงามแต่ไม่พึงพอใจในเรื่องป้ายบอกทางมีความชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วชิรกร คุณใจดี (2551) ที่ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในเรื่องป้ายบอกทางชมสัตว์ภายในสวนสัตว์เชียงใหม่ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากระยะเวลาที่แตกต่างกันทำให้สวนสัตว์เชียงใหม่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในหลายด้าน ซึ่งอาจมีผลต่อการให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อส่วนประสมตลาดบริการสวนสัตว์เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มอายุ มีระดับความคาดหวังกับการรับรู้จริงต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย

ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอายุ 18 ปีขึ้นไปถึง 25 ปี ให้ความสำคัญมากกว่าอายุ 25 ปีขึ้นไปถึง 35 ปี ในด้านการรับรู้จริงเมื่อจำแนกตามอายุแล้ว จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้จริงต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการทุกปัจจัยไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุแล้ว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยอายุ 14 ปีขึ้นไปถึง 18 ปี ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านช่องทางการ

จัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ โดยไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

นักท่องเที่ยวชาวไทยอายุ 18 ปีขึ้นไปถึง 25 ปี ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา

นักท่องเที่ยวชาวไทยอายุ 25 ปีขึ้นไปถึง 35 ปี และ 35 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ มีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการในทุกปัจจัย

ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อส่วนประสมตลาดบริการสวนสัตว์เชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับภาพรวมโดยทั่วไปของการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการโดยมากับครอบครัวและใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่
3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ รองลงมาคือดูแพนด้า
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่างกัน โดยกลุ่มอายุ 18 ปีขึ้นไปถึง 25 ปีให้ความสำคัญมากกว่าอายุ 25 ปีขึ้นไปถึง 35 ปี
5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสวนสัตว์เชียงใหม่จากบุคคลแนะนำมากกว่าสื่อโทรทัศน์
6. ด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจเรื่องชุดสำหรับการใส่เข้าชมสวนสัตว์โดยยังไม่สะอาดและดูไม่ปลอดภัย
7. ด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจเรื่องราคาบัตรเข้าชมเชียงใหม่ ซู อควอเรียม

8. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจเรื่องห้องน้ำมี
ความสะอาด นำให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อส่วนประสมตลาดบริการ
สวนสัตว์เชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรูปแบบการมาเที่ยวชมสวนสัตว์
เชียงใหม่กับครอบครัว ดังนั้นทางสวนสัตว์เชียงใหม่จึงควรเน้นกิจกรรมที่เน้นการสร้างสาน
สัมพันธ์ในครอบครัว

2. จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่
โดยรถยนต์ส่วนตัว ดังนั้นทางสวนสัตว์เชียงใหม่ควรจัดสถานที่สำหรับจอดรถให้เพียงพอต่อความ
ต้องการ

3. จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสวนสัตว์
เชียงใหม่จากบุคคลแนะนำเป็นอันดับแรก และรองลงมาคือโทรทัศน์ ดังนั้นทางสวนสัตว์เชียงใหม่
จึงควรพยายามสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์
เชียงใหม่ และโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์

4. จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์ในการมาเที่ยวสวนสัตว์เพื่อมา
ชมแพนด้ามากเป็นอันดับสอง กล่าวคือแพนด้าเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวสวนสัตว์
เชียงใหม่ แต่หากในอนาคตต้องมีการส่งแพนด้ากลับคืนประเทศจีน ก็จะทำให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามา
ชมสวนสัตว์เชียงใหม่ลดลง ดังนั้นสวนสัตว์เชียงใหม่จึงควรมีการเตรียมแผนรองรับที่น่าสนใจใน
การดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ต่อไป

5. จากการศึกษาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ควรปรับปรุงพัฒนาใน
เรื่องที่นั่งพักให้สะอาด มีความร่มรื่นเหมาะกับการพักผ่อน และสามารถใช้เป็นที่พักผ่อนได้
เนื่องจากในช่วงฤดูฝนจะประสบปัญหาเรื่องขาดแคลนที่นั่งพักผ่อน เพราะจากการศึกษา พบว่า ทาง
สวนสัตว์ยังขาดที่นั่งพักผ่อนระหว่างเดินชมสัตว์ และเก้าอี้ที่มีอยู่ในบริเวณจุดนั่งพักต่างๆ มีสภาพไม่
พร้อมใช้งาน ดังนั้นควรมีการออกแบบเก้าอี้ที่นั่งพักให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และบำรุงรักษาให้
พร้อมใช้งานเสมอ มีความร่มรื่นเหมาะกับการพักผ่อน เนื่องจากสวนสัตว์มีเนื้อที่กว้างหากเดินชม
สัตว์นักท่องเที่ยวย่อมมีความต้องการที่นั่งพักระหว่างทาง

6. จากการศึกษาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามา
เที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความไม่พึงพอใจต่อบริการส่งเสริมการตลาด ดังนั้น ควรมีการ

จัดทำ Chiangmai Zoo Member สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าสวนสัตว์เชียงใหม่ เช่น สมาชิกจะได้รับส่วนลดการเข้าชมส่วนต่างๆ 10% และนอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจเรื่องราคาบัตรเข้าชมเชียงใหม่ ซู อควอเรียม ดังนั้นควรมีการจัดทำการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดในการเข้าชมเชียงใหม่ ซู อควอเรียม เมื่อแสดงบัตรนักเรียน นักศึกษา เป็นต้น เพราะจากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยอายุ 14 ปีขึ้นไปถึง 18 ปี และอายุ 18 ปีขึ้นไปถึง 25 ปี ที่เข้ามาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่มีความไม่พึงพอใจต่อบริการด้านราคา

7. จากการศึกษาด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจเรื่องชุดสำหรับการใส่เข้าชมสโนว์โดมยังไม่สะอาดและดูไม่ปลอดภัย ดังนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวรับทราบถึงระบบการทำความสะอาด ว่ามีการผ่านระบบการฆ่าเชื้อโรคทุกครั้งก่อนนำชุดมาให้บริการ

8. จากการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจเรื่องความสวยงามและคงสภาพตามธรรมชาติ บรรยากาศร่มรื่น มีต้นไม้ดอกไม้สวยงาม ดังนั้นสวนสัตว์เชียงใหม่ควรมีแผนการพัฒนาและปรับปรุงภูมิทัศน์ พื้นที่ภายในสวนสัตว์เชียงใหม่รวมถึงฟื้นฟูสภาพป่าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สมบูรณ์ในอนาคต อันจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในการเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์และการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ให้บริการ

2. ควรมีการศึกษากลุ่มประชากรที่เดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ในวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการในวันที่มีผู้มาใช้บริการสวนสัตว์เชียงใหม่จำนวนมาก ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน จากนั้นนำมาปรับกลยุทธ์ในด้านต่างๆ ให้เหมาะสม เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่