

การบริหารธุรกิจสวนสัตว์ กรณีศึกษาธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร
ZOO BUSINESS ADMINISTRATION: CASE STUDY OF A PRIVATE ZOO BUSINESS
IN BANGKOK

วนิดา ทองขาว¹, ดร.สุภา จิรวัดนานนท์²
Wanida thongkaw¹, Dr. Supa Jirawattananon²

^{1, 2} วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม Siam Technology Collage
ผู้รับผิดชอบ wanidaksn@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 8 กุมภาพันธ์ 2566

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 18 กุมภาพันธ์ 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 2 เมษายน 2566

บทคัดย่อ

ธุรกิจสวนสัตว์เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีประมาณ 10 แห่งที่ยังเปิดให้บริการอยู่ในปัจจุบันบางแห่งประสบความสำเร็จ เพราะมีการบริหารจัดการที่ดีและมีความทันสมัย สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ แต่บางแห่งก็มีรายได้ลดลง ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่า การบริหารทรัพยากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างไร จึงจัดทำงานวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาการบริหารธุรกิจสวนสัตว์ กรณีศึกษาธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสวนสัตว์ กรณีศึกษาธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นวิจัยแบบผสมผสาน เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป และพนักงานของสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่ง ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และใช้แบบสอบถามกับประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการในสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ จำนวน 400 คน

ผลการวิจัย พบว่า การบริหารสวนสัตว์เอกชนแห่งนี้ ประกอบด้วย 1) ด้านคน มีการวางแผน

อัตรากำลังเพื่อให้มีเพียงพอต่อการให้บริการโดยมีฝ่ายบุคคลคอยดูแล 2) ด้านงบประมาณ มีการวางแผนล่วงหน้าสำหรับการใช้จ่ายเงิน สามารถเบิกจ่ายได้อย่างรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ ทันสมัย และมีทีมช่างซ่อมบำรุงรักษาคอยดูแลตลอดเพื่อให้สามารถใช้งานได้ต่อเนื่องและปลอดภัย 4) ด้านการจัดการ มีการแบ่งฝ่ายการทำงานแยกออกไป เช่น ฝ่ายบริหาร ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชีการเงิน ฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์ และพนักงานทั่วไป เป็นต้น แนวทางในการแก้ปัญหาการบริหารจัดการ ดังนี้ 1) พนักงานไม่เพียงพอเนื่องจากช่วงโควิดพนักงานลากลับบ้านต่างจังหวัด เพราะสวนสัตว์ปิดชั่วคราว ตอนนี้ก็ยังไม่กลับมาทำงานไม่ครบ 2) หากพนักงานไม่เพียงพอ ฝ่ายบุคคลจะดำเนินการเปิดรับสมัครพนักงานใหม่ที่ทันที ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสวนสัตว์ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 77.10 ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 22.90 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 75.30 ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 24.70 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 74.40 ไม่พึง

พอใจ คิดเป็นร้อยละ 25.60 ผลการทดสอบสมมติฐาน ทั้ง 4 สมมติฐานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการบริหารธุรกิจสวนสัตว์เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

คำสำคัญ: การบริหาร ธุรกิจสวนสัตว์ ความพึงพอใจ

Abstract

The private zoo business in Bangkok is still open for business however they are facing smaller number of visitor resulting in reducing of income therefore the researcher will conduct this research. The objectives of this research are 1) to study zoo business administration-case study of a private zoo business in Bangkok; 2) to study the satisfaction of zoo service users-case study of a private zoo business in Bangkok. The method of conducting research is a mixed method, the qualitative method using in-depth interviews—the informants are general managers and employees of a private zoo, and quantitative reserve method using questionnaires with the general public who came to use the service in a private zoo in Bangkok, sample size 400 people.

The research found that 1) on the personnel management, the rate of manpower was planned to be sufficient to provide services

under the supervision of personnel; 2) on the budget, there was a plan in advance for budget spending, enabling quick disbursement; 3) Materials and equipment, using quality materials, modern equipment and have a team of maintenance technicians to take care of all the time to be able to use continuously and safely; 4) Management, there is a division of work, such as the management department, the personnel department, the financial department, marketing and public relations department and general staff, etc. The satisfaction of the zoo service, users found that the service process was satisfied 77.10% and 22.90% dissatisfied, followed by the service provider 75.30% satisfied and 24.70% dissatisfied. In terms of facilities, 74.40% were satisfied and 25.60% were dissatisfied. The test results showed that the statistical significance was at $p < .05$. The benefits of this research, zoo business management can use to improve the management of the business in order for the service user to be satisfied and come back to use the service again to generate more income for the business.

Keywords: Business Administration, Zoo Business, Satisfaction

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทย และในปัจจุบันการท่องเที่ยวกลายเป็นสิ่งสำคัญของคนในสังคมไทย เพราะการท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนที่ดี เป็นกิจกรรมนันทนาการในรูปแบบต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ให้กับนักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ถึงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต ของคนไทย ซึ่งมีส่วนช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของ

ประเทศไทยให้เจริญก้าวหน้าได้อีกด้วย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มที่จะเจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น จึงทำให้รัฐบาลหันมาส่งเสริมธุรกิจประเภทนี้มากขึ้น เนื่องจากเป็นการลงทุนที่มีผลตอบแทนคุ้มค่า อีกทั้งธรรมชาติและทรัพยากรก็มีอยู่แล้ว ไม่ต้องลงทุนนำเข้าเพียงแต่พัฒนาของที่มีอยู่ในประเทศให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวที่สนใจ จากเหตุผลนี้เองทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจสวนสัตว์ได้เล็งเห็นความเป็นไปได้ที่จะชักชวนให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาชมสวนสัตว์เพิ่มขึ้น และสามารถทำรายได้ให้เจ้าของธุรกิจเองและรัฐได้มากยิ่งขึ้นด้วย (อังคณา วิฑูรย์พันธ์, 2559, หน้า 1)

สวนสัตว์เป็นสถานที่ที่มีความผูกพันกับคนไทยมานานกว่า 60 ปีหากจะแตกต่างกันไปบ้างก็คือจำนวนของสวนสัตว์ที่มีเพิ่มขึ้นในภูมิภาคของประเทศและการนำเสนองานบริการที่มีการผสมผสานความรู้หลักวิชาการและศาสตร์ต่าง ๆ จนทำให้สวนสัตว์มีขีดความสามารถในการใช้ประโยชน์จากสังคมมากกว่าแต่ก่อน กิจกรรมสวนสัตว์ในประเทศไทยนั้นแบ่งแยกได้เป็นสองประเภท ได้แก่ สวนสัตว์สาธารณะ ซึ่งดำเนินกิจการโดยเอกชน อยู่ภายใต้การควบคุมของพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ.2535 มีการกำหนดถึงขั้นตอนการขออนุญาตประกอบกิจการสวนสัตว์ การควบคุมดูแลสัตว์ระหว่างดำเนินกิจการสวนสัตว์ ตลอดจนกระบวนการขออนุญาตเลิกกิจการสวนสัตว์ โดยได้บัญญัติหลักการในการดำเนินกิจการสวนสัตว์สาธารณะไว้ในหมวดที่ 5 และอีกประเภทหนึ่งคือ สวนสัตว์ที่ดำเนินกิจการโดยหน่วยงานของรัฐ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลขององค์การสวนสัตว์ จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การสวนสัตว์ พ.ศ. 2497 ซึ่งในส่วนของสวนสัตว์ตามกฎหมายฉบับนี้เป็นสวนสัตว์ที่ได้รับการดูแลจากหน่วยงานของราชการ โดยในมาตรา 4 ได้กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การสวนสัตว์ไว้ว่า ให้องค์การสวนสัตว์มีวัตถุประสงค์ในการจัดดำเนินการ

ส่งเสริม รวบรวมสัตว์นานาชนิดเพื่อการศึกษา และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ส่งเสริมและจัดให้มีการบำรุงและผสมพันธุ์สัตว์ จัดดำเนินการเกี่ยวกับสถานที่เลี้ยงสัตว์ จัดบริการสาธารณะเพื่อให้เป็นที่พักผ่อนของประชาชน อย่างไรก็ตาม การประกอบกิจการสวนสัตว์สาธารณะนั้น พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ.2535 ได้กำหนดให้อำนาจกิจการสวนสัตว์สาธารณะไว้ในมาตรา 26 กล่าวคือ บทบัญญัติมาตรา 16 ซึ่งบัญญัติเกี่ยวกับการห้ามล่าสัตว์ป่า มาตรา 18 ซึ่งบัญญัติเกี่ยวกับการห้ามเพาะพันธุ์สัตว์ป่า มาตรา 19 มาตรา 21 ซึ่งบัญญัติเกี่ยวกับการห้ามล่าสัตว์ป่า เก็บ ทำอันตราย หรือมีไว้ในครอบครอง และมาตรา 23 ซึ่งบัญญัติเกี่ยวกับการห้ามนำเข้าหรือส่งออกสัตว์ป่า มิให้ใช้บังคับแก่การกระทำเพื่อประโยชน์ในการสำรวจ การศึกษา และวิจัยทางวิชาการ การคุ้มครองสัตว์ป่า การเพาะพันธุ์ หรือเพื่อกิจการสวนสัตว์สาธารณะ ซึ่งกระทำโดยราชการ และโดยได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากอธิบดี และต้องปฏิบัติตามระเบียบที่รัฐมนตรีกำหนด โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกล่าวคือกิจการสวนสัตว์สาธารณะนั้นเป็นกิจการที่หากได้รับอนุญาตให้จัดตั้งแล้วจะสามารถที่จะเพาะพันธุ์ ครอบครอง นำเข้าหรือส่งออกสัตว์ป่าได้ตั้งนั้นกิจการสวนสัตว์สาธารณะจึงควรที่จะมีมาตรการที่รัดกุมทั้งในขั้นตอนของการขออนุญาต การควบคุมการดำเนินกิจการ และการเลิกกิจการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการลักลอบแสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบจากสัตว์ (สุรินทร์ มัจฉาชีพ, 2533, หน้า 14)

สำหรับในประเทศไทยมีการแบ่งชนิดของสวนสัตว์เป็น 2 ลักษณะ คือ สวนสัตว์ที่เป็นของรัฐ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การสวนสัตว์ทั้ง 5 แห่ง กระจายอยู่ทั่วทุกภาคของประเทศไทย ได้แก่ สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี, สวนสัตว์เชียงใหม่ สวนสัตว์นครราชสีมา สวนสัตว์สงขลา สวนสัตว์ดุสิต และสวนสัตว์ที่เป็นของเอกชน เช่น ซาฟารีเวิลด์ สวนเสือศรีราชา ฟาร์มจระเข้สามพราน

ฟาร์มจระเข้สมุทรปราการ ตลอดจนสวนสัตว์ที่อยู่บนห้างสรรพสินค้าพาต้าปิ่นเกล้า เป็นต้น

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า สวนสัตว์ที่ได้รับค่านิยมส่วนใหญ่ในขณะนี้จะเป็นของเอกชน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานแล้วของเจ้าหน้าที่แล้วล้วนมีความเชี่ยวชาญ ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าของรัฐมาก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่องการบริหารธุรกิจสวนสัตว์ กรณีศึกษาธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารธุรกิจสวนสัตว์ กรณีศึกษาธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสวนสัตว์ ต่อการบริหารธุรกิจสวนสัตว์ กรณีศึกษาธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 การบริหารทรัพยากรด้านคนสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- สมมติฐานที่ 2 การบริหารทรัพยากรด้านงบประมาณสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- สมมติฐานที่ 3 การบริหารทรัพยากรด้านวัสดุอุปกรณ์สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- สมมติฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรด้านการจัดการสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ด้านเนื้อหา
การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการบริหารธุรกิจสวนสัตว์ กรณีศึกษาธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ตามหลักการ 4M ประกอบด้วย กำลังคน (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุ (Materials) และการจัดการ (Management) เป็น

หลักการสำคัญของผู้บริหารในการบริหารจัดการทรัพยากรในธุรกิจ กรณีศึกษาให้การบริหารในธุรกิจมีความคล่องตัวสูงและจัดการทรัพยากรการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป และพนักงานของสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) และประชาชนทั่วไปที่ไม่ทราบจำนวนที่เข้ามาใช้บริการในสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ในเดือนพฤศจิกายน 2562 - เมษายน 2563 โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Taro Yamane (1967) มีค่าความคาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อแจกแบบสอบถาม

3. ด้านพื้นที่การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกพื้นที่ในการวิจัย ได้แก่ สวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

4. ด้านระยะเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2562 - เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร ประกอบด้วย คน (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) การจัดการ (Management) นำมาร่างเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview protocol) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการทั่วไป และพนักงานของสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้าง

ขึ้นเพื่อที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลโดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ โดยลักษณะข้อคำถามส่วนใหญ่เป็นคำถามปลายปิดที่มีคำตอบให้เลือกกรายข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสวนสัตว์ ทัศนศึกษาธุรกิจสวนสัตว์ เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านคน ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการจัดการ เป็นคำถามลักษณะให้เลือกตอบพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ แบบสอบถาม สำหรับผู้ใช้บริการธุรกิจสวนสัตว์ ทัศนศึกษาธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน มีขั้นตอนดังนี้ 1) ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย 2) สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3) นำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ 4) นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content validity) และพิจารณาความเหมาะสมของสำนวนภาษาที่ใช้สื่อความหมายให้ชัดเจน และใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence หรือ Index of Congruence) หรือเรียกว่า IOC โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาลงความเห็น โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ +1 ถ้าผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 0 ถ้าผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ -1 ถ้าผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นำความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ผลการตรวจสอบเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญพบว่าค่า IOC มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.92 แสดงว่าข้อคำถามมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสามารถนำไปใช้

เป็นเครื่องมือได้ 5) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) ตามวิธีของ Cronbach (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543, หน้า 199) ว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในระดับที่ยอมรับได้จะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จากการทดสอบการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .900 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความเชื่อมั่นที่ดี 6) นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ สร้างแบบสัมภาษณ์ใช้เป็นแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับสัมภาษณ์ผู้จัดการทั่วไป และพนักงานของสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนดังนี้ 1) ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) สร้างแบบการสัมภาษณ์ 3) ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมกับกรอบความคิด โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ปรับแก้ไขให้ถูกต้อง และปรับทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล 4) นำไปสัมภาษณ์ผู้จัดการทั่วไป และพนักงานของสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ 1) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นการค้นคว้าในระยะแรก โดยผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ เช่น เอกสาร ตำรา บทความ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ กับการให้บริการ เพื่อหาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่มีความน่าสนใจและชี้ให้เห็นถึงประเด็นที่ศึกษา 2) การสัมภาษณ์ เป็นการสนทนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนผู้วิจัยมุ่งความสนใจไปยังเรื่องที่เฉพาะเจาะจงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ขณะเดียวกันก็จะเปิดกว้างสำหรับข้อมูลข่าวสารทุก

ชนิดเกี่ยวกับเรื่องนั้นสิ่งที่ได้ยินได้ฟังมาทั้งหมดจะถูกนำมาเรียบเรียงใหม่เป็นเรื่องราวเชิงพรรณนาของผู้วิจัยเอง 3) การจัดบันทึกข้อมูล เป็นการจัดบันทึกข้อมูลจากภาคสนามให้เป็นข้อมูลเชิงพรรณนาที่นักวิจัยเขียนขึ้นอย่างเป็นระบบในระหว่างที่เก็บข้อมูลอยู่ในภาคสนามเพื่อเก็บเรื่องราวของสิ่งที่ตนได้สังเกตหรือได้เรียนรู้ไว้อย่างเป็นระเบียบ

3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 ชุดกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง และนำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจดูความเรียบร้อย และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

4.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องของธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ 1) ถอดข้อมูลจากเครื่องบันทึกเสียง ผู้วิจัยถอดข้อมูลจากเครื่องบันทึกเสียงที่ประกอบไปด้วยบทสัมภาษณ์ และนำข้อมูลที่อยู่ในเครื่องบันทึกเสียงถอดความออกมาใส่ไว้ในโปรแกรมสำเร็จรูป ผู้วิจัยคัดเลือกเอาข้อมูลต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ออก และนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องจัดเก็บจัดเก็บไว้เพื่อรอการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป 2) นำข้อมูลมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการให้รหัสมาวิเคราะห์ โดยนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์ โดยแบ่งกระบวนการวิเคราะห์เชิงวิจัยคุณภาพ 3) หาข้อสรุปข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เข้าสู่กระบวนการหาข้อสรุปโดยสรุปข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยใช้การเชื่อมโยงกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 4) แสดงเนื้อหาในเรื่องที่ศึกษาด้วยคำบรรยาย ผู้วิจัยต้องให้คำบรรยายแต่ละเรื่องโดยสรุปและเรียบเรียงเป็นข้อความมาจากประสบการณ์ของผู้ที่ให้ข้อมูลหลัก

4.2 การวิจัยเชิงปริมาณ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นสถิติที่ใช้เพื่อบรรยายให้คุณลักษณะของข้อมูล ด้วยการหาค่าความถี่ ร้อยละ เป็นต้น สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติเพื่อใช้ในการพิสูจน์สมมติฐาน ผู้วิจัยจึงใช้สถิติไร้พารามิเตอร์ (Non-parametric statistics) โดยใช้ Chi-square Test of Independent ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

สรุปผลการวิจัย

1. การบริหารธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า

1) ด้านคน พบว่า ธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งนี้มีการวางแผนอัตรากำลังเพื่อให้มีเพียงพอต่อการให้บริการโดยมีฝ่ายบุคคลคอยดูแลหากมีบุคลากรไม่เพียงพอก็จะดำเนินการสรรหาพนักงานใหม่ต่อไป

2) ด้านงบประมาณ พบว่า ธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งนี้มีการวางแผนล่วงหน้าสำหรับการใช้จ่ายเงิน สามารถเบิกจ่ายได้อย่างรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา เพื่อช่วยให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการรายงานผลการใช้งบประมาณ เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้

3) วัสดุอุปกรณ์ พบว่า ธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งนี้ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ ทันสมัย และมีทีมช่างซ่อมบำรุงรักษาคอยดูแลตลอดเพื่อให้สามารถใช้งานได้ต่อเนื่องและปลอดภัย

4) การจัดการ พบว่า การบริหารจัดการธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งนี้มีการแบ่งฝ่ายการทำงานแยกออกไป เช่น ฝ่ายบริหาร ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชีการเงิน ฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์ และพนักงานทั่วไป เป็นต้น

ธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งนี้ประสบความสำเร็จในแต่ละด้านดังนี้

1) ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น เนื่องจากการทำการตลาดและประชาสัมพันธ์ทางสื่อโซเชียล และ

สวนสัตว์มีการจัดโปรโมชั่นเพื่อดึงดูดให้คนมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2) รายได้เพิ่มขึ้น เนื่องจากมีจำนวนผู้มาใช้บริการภายในสวนสัตว์เพิ่มขึ้น ซึ่งรายได้หลักมาจากการเก็บค่าเช่า และมีรายได้จากร้านอาหาร เครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายของที่ระลึกภายในบริเวณสวนสัตว์

ปัญหาในการบริหารจัดการ และแนวทางในการแก้ปัญหา ดังนี้

1) ปัญหาในการบริหารจัดการสวนสัตว์ ในตอนนี้ ได้แก่ พนักงานไม่เพียงพอเนื่องจากช่วงโควิดพนักงานลากลับบ้านต่างจังหวัด เพราะสวนสัตว์ปิดชั่วคราว ตอนนี้ก็ยังไม่กลับมาทำงานไม่ครบ

2) แนวทางในการแก้ปัญหา เริ่มจากฝ่ายบุคคลเป็นผู้วางแผนอัตรากำลังคอยเช็คจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ หากมีพนักงานไม่พอที่จะดำเนินการเปิดรับสมัครพนักงานใหม่ทันที

2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสวนสัตว์ กรณีศึกษาธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 76.13 และไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 23.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านคน (Man) พึงพอใจ จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 75.30 ไม่พึงพอใจ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 ด้านงบประมาณ (Money) พึงพอใจ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 77.70 ไม่พึงพอใจ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) พึงพอใจ จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 74.40 ไม่พึงพอใจ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และด้านการจัดการ (Management) พึงพอใจ จำนวน

254 คน คิดเป็นร้อยละ 77.10 ไม่พึงพอใจ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสมมติฐานที่ 1 การบริหารทรัพยากรด้านคนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$ สมมติฐานที่ 2 การบริหารทรัพยากรด้านงบประมาณมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$ สมมติฐานที่ 3 การบริหารทรัพยากรด้านวัสดุอุปกรณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$ สมมติฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .05$

อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่องการบริหารธุรกิจสวนสัตว์กรณีศึกษาธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. การบริหารธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ คน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ส่งผลให้ธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งนี้ประสบความสำเร็จ คือ 1) ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการทำการตลาดและประชาสัมพันธ์ทางโซเชียล และสวนสัตว์มีการจัดโปรโมชั่นเพื่อดึงดูดให้คนมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น และ 2) รายได้เพิ่มขึ้น เนื่องจากมีจำนวนผู้มาใช้บริการภายในสวนสัตว์เพิ่มขึ้นซึ่งรายได้หลักมาจากการเก็บค่าเช่า และมีรายได้จากร้านอาหาร เครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายของที่ระลึกภายในบริเวณสวนสัตว์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตตานันท์ ติกุล และคณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดตั้งศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางมทส. ประกอบด้วย ปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านคน เงิน การบริหารจัดการ วัสดุ/ครุภัณฑ์ การ

ประสานงาน และการประเมินผลงาน สำหรับแนวทางการบริหารจัดการงบประมาณของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทาง มทส. ประกอบด้วย การบริหารจัดการงบประมาณ 6 ด้าน ได้แก่ การใช้จ่ายด้านบุคลากร สิ่งก่อสร้าง วัสดุ/ครุภัณฑ์การทำวิจัยและผลิตผลงานตีพิมพ์ การสร้างเครือข่าย และการจัดตั้งสถาบันวิจัยเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสวนสัตว์ กรณีศึกษาธุรกิจสวนสัตว์เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mekus D. Samuel (2018) ศึกษาเรื่อง Strategies Retailers Use to Build Brand Loyalty and Improve Customer Experience ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกได้มุ่งเน้นกลยุทธ์การสร้างความรักภักดีต่อตราสินค้า การจัดการประสบการณ์ของลูกค้า โดยมุ่งเน้นด้านการสร้างความแตกต่างของสินค้า คุณภาพการให้บริการและการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการ การซื้อซ้ำ การบอกต่อแบบปากต่อปาก ซึ่งส่งผลให้รายรับจากยอดขายสินค้า ส่วนแบ่งทางการตลาดและผลกำไรเพิ่มมากยิ่งขึ้น สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านดังนี้

2.1 ด้านคน (Man) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการเพราะมีความสุภาพเป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสกมนต์ สัมมาเพ็ชร (2559) ได้ศึกษาเรื่องทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาสถาบันบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ทรัพยากรการบริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริหารงานทั่วไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านวิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค และด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูล

ข่าวสารตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.2 ด้านงบประมาณ (Money) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากพึงพอใจเกี่ยวกับการที่มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น โอน บัตรเครดิต เงินสด และมีป้ายบอกอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตตานันท์ ติกุล และคณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดตั้งศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางของ มทส. และแนวทางการบริหารจัดการงบประมาณของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทาง มทส. ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดตั้งศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางมทส. ประกอบด้วย ปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านคน เงิน การบริหารจัดการ วัสดุ/ครุภัณฑ์ การประสานงาน และการประเมินผลงาน สำหรับแนวทางการบริหารจัดการงบประมาณของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทาง มทส. ประกอบด้วย การบริหารจัดการงบประมาณ 6 ด้าน ได้แก่ การใช้จ่ายด้านบุคลากร สิ่งก่อสร้าง วัสดุ/ครุภัณฑ์การทำวิจัยและผลิตผลงานตีพิมพ์ การสร้างเครือข่าย และการจัดตั้งสถาบันวิจัยเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากพึงพอใจเกี่ยวกับมีห้องน้ำ-ห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอต่อผู้ให้บริการ และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eric Christopher Cahil (2015) ศึกษาเรื่อง Distribution Strategy and Retail Performance in the U.S. Market for Plug-in Electric Vehicles: Implications for Product Innovation and Policy ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์ในรัฐแคลิฟอร์เนียสหรัฐอเมริกาซึ่งจำหน่ายรถยนต์ที่ใช้แบตเตอรี่ไฟฟ้า ซึ่งผลิตโดยบริษัท Tesla Motors ได้มุ่งเน้นการใช้กลยุทธ์การตลาดด้านความแตกต่าง การใช้นวัตกรรมที่ทันสมัยซึ่งขับเคลื่อนด้วยระบบไฟฟ้า

แบบอัตโนมัติ มีความแตกต่างจากรถยนต์ประเภทใช้ แก๊สโซลีนและน้ำมันดีเซล ทั้งนี้ โรงงานผู้ผลิตได้มีการลงทุนในด้านโครงสร้างพื้นฐาน สถานีชาร์ตแบตเตอรี่ไฟฟ้า สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์และการฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการรายย่อยมีความสามารถในการแข่งขันทางการตลาดได้เพิ่มมากขึ้น

2.4 ด้านการจัดการ (Management) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจในการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอนชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีคำแนะนำเป็นเอกสารหรือป้ายประกาศอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผู้บริหารส่วนสัตว์ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างเคร่งครัด และต้องมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้

ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆ อย่างพึงพอใจ

1.2 เจ้าหน้าที่ส่วนสัตว์มีหน้าที่อำนวยความสะดวกประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างสุภาพ โดยการพูดคุยอย่างสุภาพ ทักทาย และยิ้มแย้มแจ่มใสกับประชาชนที่มาใช้บริการ ให้ความเสมอภาคในการให้บริการให้คำปรึกษาคำแนะนำให้มากขึ้นเพราะบางอย่างยังไม่เข้าใจ ต้องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในกรณีที่ผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

1.3 ควรติดป้ายบอกทางที่ชัดเจนโดยเพิ่มขนาดตัวหนังสือให้ใหญ่ขึ้นให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และมีที่นั่งพักผ่อนที่เพียงพอ เน้นการรักษาความสะอาดของห้องน้ำเพื่อให้ถูกสุขลักษณะและควรเพิ่มที่จอดรถให้มีความเพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสวนสัตว์เอกชนโดยภาพรวมทั้งกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำไปเป็นพื้นฐานในการวางนโยบายการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการในแนวเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้วิเคราะห์ให้เห็นในเชิงกระบวนการ ในรายละเอียดอันจะนำไปสู่มาตรการในการแก้ไขการบริการที่เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- จิตตานันท์ ดิกุล และคณะ. (2559). รายงานวิจัย สถาบันเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.1-167.
บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สุรินทร์ มัจฉาชีพ. (2533). หนังสือชีวิตในสวนสัตว์.
กรุงเทพฯ: แพร่วิทยา.
- เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร. (2559). ทรัพยากรการบริหาร
กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร.
สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัย
เกริก
- อังคณา วิฑูรย์พันธ์. (2559). มาตรการทางกฎหมาย
ในการดำเนินกิจการสวนสัตว์สาธารณะศึกษา
เปรียบเทียบกฎหมายประเทศออสเตรเลีย.
วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สาว
สุวิมล นภาพ่องกุล.(2559). ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัด
สมุทรปราการ. ฝ่ายวิชาการ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- Eric Christopher Cahil. (2015). Distribution
Strategy and Retail Performance in the
U.S. Market for Plug-in Electric Vehicles:
Implications for Product Innovation and
Policy. (Doctor of Transportation
Technology). Retrieved from [http://
www.ala.org/ala/mgrps/divs.html](http://www.ala.org/ala/mgrps/divs.html)
- Mekus D. Samuel. (2018). Strategies Retailers
Use to Build Brand Loyalty and Improve
Customer Experience. (Doctor of
Business Administration). Retrieved from
<http://www.ala.org/aasl.html>
- Yamane, Taro. (1967). Statistics : An
Introductory Analysis. (2nd ed).
New York: Harper &Row.