

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ ประกอบด้วย ศักยภาพในการดึงดูดใจ ด้านการท่องเที่ยว ศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว และการบริหารจัดการ และคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการ ประกอบด้วย การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะและอื่นๆ

ตอนที่ 6 ปัญหาและการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 1 – 4

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	154	38.5
หญิง	246	61.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์ เชียงใหม่ เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 29 ปี	198	49.5
30 - 39 ปี	121	30.3
40 - 49 ปี	49	12.3
50 - 59 ปี	26	6.5
60 ปี ขึ้นไป	6	1.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20 - 29 ปี มากที่สุด

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	58	14.5
รัฐวิสาหกิจ	19	4.8
ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว	24	6.0
พนักงานบริษัทเอกชน	69	17.3
ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	91	22.8
รับจ้างทั่วไป	17	4.3
นักเรียน/นักศึกษา	113	28.3
อื่น ๆ	9	2.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์ เชียงใหม่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 รับราชการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 อาชีพลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,000 – 10,000	143	35.8
10,001-20,000	92	23.0
20,001-30,000	58	14.5
30,001-40,000	25	6.3
40,001-50,000	20	5.0
สูงกว่า 50,000	49	12.3
ไม่ตอบ	13	3.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือรายได้ และรายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รายได้เฉลี่ยระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และไม่ตอบ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ จำนวน 400 คน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลดังตารางที่ 5-18

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านระดับเทคโนโลยีในแหล่งท่องเที่ยว

ระดับเทคโนโลยีในแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เป็นสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำที่มีความสร้างสรรค์แปลกใหม่ มีความเป็นเอกลักษณ์	1 0.3%	6 1.5%	99 24.8%	203 50.8%	91 22.8%	3.94	.745	มาก

$$\bar{X} = 3.94 \quad S.D. = .745$$

จากตารางที่ 5 ความคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ที่มีต่อมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ ศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านระดับเทคโนโลยีในแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ เป็นสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำที่มีความสร้างสรรค์แปลกใหม่ มีความเป็นเอกลักษณ์ ในระดับมาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ เป็นสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำที่มีความสร้างสรรค์แปลกใหม่ มีความเป็นเอกลักษณ์ อยู่ในระดับมาก จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 ระดับปานกลาง จำนวน 99

คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ระดับน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว

การสร้างความประทับใจให้แก่ นักท่องเที่ยว	ระดับความสำคัญ					-	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. มีชนิดของพันธุ์ ปลาน้ำจืด-น้ำเค็ม ที่หลากหลาย	0 0.0%	11 2.8%	107 26.8%	177 44.3%	105 26.3%	3.94	.799	มาก

$$\bar{X} = 3.94 \quad S.D. = .799$$

จากตารางที่ 6 ความคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ ที่มีต่อ ศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีชนิดของพันธุ์ปลาน้ำจืด น้ำเค็ม ที่หลากหลาย สร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวในระดับมาก

จากตารางที่ 6 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การมีชนิดของพันธุ์ปลาน้ำจืด น้ำเค็ม ที่หลากหลาย มีผลต่อการสร้าง ความประทับใจแก่ นักท่องเที่ยว ในระดับมาก จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ระดับปานกลาง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และระดับน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. การให้บริการของ เจ้าหน้าที่	5 1.3%	22 5.5%	122 30.5%	195 48.8%	56 14.0%	3.69	.826	มาก
2. การให้ความ ช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว	5 1.3%	24 6.0%	126 31.5%	191 47.8%	54 13.5%	3.66	.831	มาก
3. การเอาใจใส่ดูแล นักท่องเที่ยว	8 2.0%	27 6.8%	161 40.3%	146 36.5%	58 14.5%	3.55	.891	มาก
4. การรักษาความ ปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยว	7 1.8%	21 5.3%	143 35.8%	195 48.8%	34 8.5%	3.57	.792	มาก

\bar{X} = 3.69, 3.66, 3.55, 3.57 S.D. = .826, .831, .891, .792

จากตารางที่ 7 ความคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ ที่มีต่อ ศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.69, 3.66, 3.55, 3.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.69 มีการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.66 มีการเอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.55 และการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ รายละเอียด ดังนี้

จากตารางที่ 7 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ ระดับปานกลาง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ระดับน้อย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 7 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ระดับปานกลาง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ระดับน้อย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 7 (ข้อ 3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การเอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 ระดับมาก จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ระดับน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 7 (ข้อ 4) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 ระดับปานกลาง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และระดับน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการจัดการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

การจัดการด้านกิจกรรม การท่องเที่ยว	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. มีการจัดกิจกรรม พิเศษที่ดึงดูดใจ เช่น การค้าผิวน้ำคูปลา สำรวจโลกใต้น้ำ ให้ อาหารปลากระเบน จมูกงู บริการ สตูดิโอถ่ายภาพ และ นิทรรศการ	2 0.5%	18 4.5%	105 26.3%	187 46.8%	88 22.0%	3.85	.829	มาก
2. กิจกรรมที่จัดขึ้นมี ความเหมาะสมกับ สถานที่ท่องเที่ยว	2 0.5%	7 1.8%	107 26.8%	203 50.8%	81 20.3%	3.89	.757	มาก
3. กิจกรรมแต่ละรอบมี ช่วงเวลาที่เหมาะสม	2 0.5%	22 5.5%	126 31.5%	212 53.0%	38 9.5%	3.66	.747	มาก

\bar{X} = 3.85, 3.89, 3.66 S.D. = .829, .757, .747

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ ด้านศักยภาพการจัดการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.85, 3.89, 3.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีกิจกรรมพิเศษที่ดึงดูดใจ เช่นการค้าผิวน้ำคูปลา สำรวจโลกใต้น้ำ ให้อาหารปลากระเบนจมูกงู บริการสตูดิโอถ่ายภาพ และนิทรรศการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 มีกิจกรรมที่จัดขึ้นมีความเหมาะสมกับสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.89 และมีกิจกรรมแต่ละรอบมีช่วงเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 8 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีการจัดกิจกรรมพิเศษที่ดึงดูดใจ เช่นการดำผิวน้ำดูปลา สักรวจโลก ได้นำ ให้อาหารปลากระเบนจุมูกว้ว บริการสตูดิโอถ่ายภาพ และนิทรรศการอยู่ในระดับมาก จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 ระดับปานกลาง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ระดับน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 8 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า กิจกรรมที่จัดขึ้นมีความเหมาะสมกับสถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 ระดับปานกลาง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และระดับน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 8 (ข้อ 3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า . กิจกรรมแต่ละรอบมีช่วงเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 ระดับปานกลาง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ระดับน้อย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. มีความสะดวกการจราจรไม่ติดขัด	2 0.5%	24 6.0%	126 31.5%	168 42.0%	80 20.0%	3.75	.860	มาก
2. เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ไกลจากตัวเมือง	2 0.5%	3 0.8%	58 14.5%	200 50.0%	137 34.3%	4.17	.732	มาก
3. มีบริการรถสาธารณะ(รถสี่ล้อแดง)	2 0.5%	8 2.0%	65 16.3%	231 57.8%	94 23.5%	4.02	.724	มาก
4. มีรถรางบริการภายในสวนสัตว์ที่เพียงพอ	2 0.5%	13 3.3%	82 20.5%	242 60.5%	61 15.3%	3.87	.718	มาก
5. มีรถไฟฟ้ารางเดี่ยวนบริการภายในสวนสัตว์ที่เพียงพอ	8 2.0%	24 6.0%	96 24.0%	229 57.3%	43 10.8%	3.69	.819	มาก
6. มีป้ายบอกทางชัดเจน	1 0.3%	21 5.3%	108 27.0%	206 51.5%	64 16.0%	3.78	.784	มาก

\bar{X} = 3.75, 4.17, 4.02, 3.87, 3.69, 3.78 S.D. = .860, .732, .724, .718, .819, .784

จากตารางที่ 9 ความคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ ศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.75, 4.17, 4.02, 3.87, 3.69, 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวในระดับมาก คือ มีความสะดวกการจราจรไม่ติดขัด มีค่าเฉลี่ย 3.75 เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ไกลจากตัวเมือง มีค่าเฉลี่ย 4.17 มีบริการรถสาธารณะ(รถสี่ล้อแดง) มีค่าเฉลี่ย 4.02 มีรถรางบริการด้านในสวนสัตว์ที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.87 มีรถไฟฟารางเดียวบริการภายในสวนสัตว์ที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.69 และมีป้ายบอกทางชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับรายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 9 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การเข้าถึงสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีความสะดวก การจราจรไม่ติดขัด ในระดับมาก จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระดับน้อย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 9 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ไกลจากตัวเมืองอยู่ในระดับมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ระดับมากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ระดับปานกลาง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 9 (ข้อ 3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า . มีบริการรถสาธารณะ(รถสี่ล้อแดง) อยู่ในระดับมาก จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ระดับปานกลาง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ระดับน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 9 (ข้อ 4) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า มีรถรางบริการภายในสวนสัตว์ที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ระดับปานกลาง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ระดับน้อย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็น

ร้อยละ 0.5 เท่ากัน ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 9 (ข้อ 5) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีรถไฟฟาราง
เดียวบริการภายในสวนสัตว์ที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3
ระดับปานกลาง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระดับมากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็น
ร้อยละ 10.8 ระดับน้อย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 8 คน
คิดเป็นร้อยละ 2.0 เท่ากัน ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 9 (ข้อ 6) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีป้ายบอกทาง
ชัดเจน อยู่ในระดับมาก จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 ระดับปานกลาง จำนวน 108 คน
คิดเป็นร้อยละ 27.0 ระดับมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ระดับน้อย จำนวน 21
คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 เท่ากัน ตามลำดับ
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของ
นักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว ด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว

ที่ตั้งของแหล่ง ท่องเที่ยว	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. สถานที่กว้างขวาง	1 0.3%	4 1.0%	27 6.8%	172 43.0%	196 49.0%	4.39	.682	มาก ที่สุด
2. มีความเป็น ธรรมชาติ	1 0.3%	7 1.8%	35 8.8%	168 42.0%	189 47.3%	4.34	.732	มาก ที่สุด

$\bar{X} = 4.39, 4.34$ S.D. = .682, .732

จากตารางที่ 10 ความคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์ เชียงใหม่ ศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว ด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39, 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่มีสถานที่กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.39 และมีความเป็นธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ย 4.34 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 10 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่มีสถานที่กว้างขวาง อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 อยู่ในระดับมาก จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 10 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่มีความเป็นธรรมชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ระดับมาก จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ระดับปานกลาง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ระดับน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1.มีบริการร้านค้า ร้านอาหารที่ เพียงพอ	5 1.3%	24 6.0%	142 35.5%	162 40.5%	67 16.8%	3.66	.871	มาก

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว (ต่อ)

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความสำคัญ					-	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
2. มีบริการร้านค้าร้านอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย	9 2.3%	28 7.0%	148 37.0%	171 42.8%	44 11.0%	3.53	.864	มาก
3. มีสถานที่เพื่อการนั่งพักผ่อนของนักท่องเที่ยว	3 0.8%	27 6.8%	88 22.0%	215 53.8%	67 16.8%	3.79	.826	มาก
4. ทางเดินอุโมงค์สัตว์น้ำมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	2 0.5%	24 6.0%	89 22.3%	187 46.8%	98 24.5%	3.89	.861	มาก
5. มีการจัดแสงสว่างภายในอาคารที่เพียงพอ	0 0.0%	20 5.0%	125 31.3%	188 47.0%	67 16.8%	3.76	.788	มาก
6. มีห้องน้ำที่สะอาดแยกหญิง-ชาย ที่เพียงพอ	6 1.5%	26 6.5%	142 35.5%	150 37.5%	76 19.0%	3.66	.909	มาก
7. มีพื้นที่จอดรถที่เพียงพอ	2 0.5%	29 7.3%	121 30.3%	200 50.0%	48 12.0%	3.66	.801	มาก

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว (ต่อ)

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความสำคัญ					-	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
8. มีห้องน้ำ รถเข็น และทางเดินสำหรับผู้พิการ	8 2.0%	22 5.5%	130 32.5%	181 45.3%	59 14.8%	3.65	.868	มาก

\bar{X} = 3.87, 3.82, 3.76, 3.53, 3.76, 3.66, 3.66, 3.65 S.D. = .830, .862, .830, .912, .788, .909, .801, .868

จากตารางที่ 11 ความคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ ศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว ในระดับมาก (\bar{X} = 3.87, 3.82, 3.76, 3.53, 3.76, 3.66, 3.66, 3.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีบริการร้านค้า ร้านอาหาร ที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.87 มีบริการร้านค้า ร้านอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย มีค่าเฉลี่ย 3.82 มีสถานที่เพื่อการนั่งพักผ่อนของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.76 มีทางเดินอุโมงค์สัตว์น้ำมีอุณหภูมิที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.53 มีการจัดแสงสว่างภายในอาคารที่เพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.76 มีพื้นที่จอดรถที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.66 มีห้องน้ำ รถเข็นและทางเดินสำหรับผู้พิการ ค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับรายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 11 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีบริการร้านค้า ร้านอาหาร ที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ระดับน้อย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 11 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีบริการร้านค้า ร้านอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย อยู่ในระดับมาก จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ระดับปานกลาง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37 ระดับมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ระดับน้อย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 11 (ข้อ 3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีสถานที่เพื่อการนั่งพักผ่อนของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 ระดับปานกลาง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ระดับมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ระดับน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 11 (ข้อ 4) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ทางเดินอุโมงค์สัตว์น้ำมีอุณหภูมิที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ระดับปานกลาง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 ระดับน้อย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 11 (ข้อ 5) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการจัดแสงสว่างภายในอาคารที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 ระดับปานกลาง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ระดับน้อย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และระดับน้อยที่สุด ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็นตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 11 (ข้อ 6) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีห้องน้ำที่สะอาด แยกหญิง-ชาย ที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ระดับปานกลาง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ระดับน้อย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 11 (ข้อ 7) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีพื้นที่จอดรถที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ระดับปานกลาง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ระดับน้อย จำนวน 29 คน คิด

เป็นร้อยละ 7.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

จากตารางที่ 11 (ข้อ 8) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีห้องน้ำ รถเข็น และทางเดิน สำหรับผู้พิการ อยู่ในระดับมาก จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 ระดับปานกลาง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ระดับน้อย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของ นักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการด้านความปลอดภัย

การจัดการด้านความปลอดภัย	ระดับความสำคัญ					-	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. มีพนักงานรักษาความปลอดภัย	9 2.3%	30 7.5%	130 32.5%	196 49.0%	35 8.8%	3.55	.842	มาก
2. มีเส้นทางหนีภัยกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น ไฟไหม้	5 1.3%	41 10.3%	150 37.5%	166 41.5%	38 9.5%	3.48	.849	มาก
3. มีสัญญาณเตือนภัยและดังดับเพลิง	3 0.8%	33 8.3%	147 36.8%	183 45.8%	34 8.5%	3.53	.794	มาก

\bar{X} = 3.55, 3.48, 3.53 S.D. = .842, .849, .794

จากตารางที่ 12 ความคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์ เชียงใหม่ ศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.55, 3.48, 3.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.55 มีเส้นทางหนีภัย กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น ไฟไหม้ มีค่าเฉลี่ย 3.48 และมีสัญญาณเตือนภัยและถังดับเพลิง มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 12 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 ระดับปานกลาง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ระดับน้อย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 12 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีเส้นทางหนีภัย กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น ไฟไหม้ อยู่ในระดับมาก จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 ระดับปานกลาง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ระดับน้อย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 12 (ข้อ 3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีสัญญาณเตือนภัย และถังดับเพลิง อยู่ในระดับมาก จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 ระดับปานกลาง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ระดับน้อย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เรื่องการจัดการของเสีย

การจัดการของเสีย	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. มีบริการถังขยะแบบแยกประเภทขยะที่เพียงพอ	14 3.5%	33 8.3%	143 35.8%	170 42.5%	40 10.0%	3.47	.909	มาก
2. มีการดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่	6 1.5%	20 5.0%	118 29.5%	201 50.3%	55 13.8%	3.70	.823	มาก

$$\bar{X} = 3.47, 3.70 \quad S.D. = .909, .823$$

จากตารางที่ 13 ความคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ ศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เรื่องการจัดการของเสีย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47, 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีบริการถังขยะแบบแยกประเภทขยะที่พอเพียง มีค่าเฉลี่ย 3.47 และมีการดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 13 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีบริการถังขยะแบบแยกประเภทขยะที่เพียงพออยู่ในระดับมาก จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ระดับปานกลาง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ระดับน้อย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 13 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ มีการดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่อยู่ในระดับมาก จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 ระดับปานกลาง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ระดับน้อย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เรื่องการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม

การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม	ระดับความสำคัญ					-	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. น้ำที่ใช้เลี้ยงพันธุ์ปลาที่มีความสะอาด	1 0.3%	25 6.3%	102 25.5%	176 44.0%	96 24.0%	3.85	.865	มาก
2. ภายในอาคารมีการใช้แสงที่เหมาะสม	2 0.5%	25 6.3%	103 25.8%	201 50.3%	69 17.3%	3.78	.822	มาก
3. ไม่มีกลิ่น หรือเสียงรบกวน	4 1.0%	33 8.3%	136 34.0%	172 43.0%	55 13.8%	3.60	.861	มาก

$$\bar{X} = 3.85, 3.78, 3.60 \quad S.D. = .865, .822, .861$$

จากตารางที่ 14 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การจัดการสิ่งแวดล้อม เรื่องการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85, 3.78, 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ น้ำที่ใช้เลี้ยงพันธุ์ปลาที่มีความสะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.85 ภายในอาคารมีการใช้แสงที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.78 และไม่มีกลิ่น หรือเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 14 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีน้ำที่ใช้เลี้ยงพันธุ์ปลาที่มีความสะอาดระดับมาก จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 ระดับปานกลาง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระดับน้อย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 14 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ ภายในอาคารมีการใช้แสงที่เหมาะสมระดับมาก จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 ระดับปานกลาง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ระดับน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 14 (ข้อ 3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ ไม่มีกลิ่น หรือเสียงรบกวนระดับมาก จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ระดับปานกลาง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ระดับมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ระดับน้อย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการการจัดการสิ่งแวดล้อม เรื่องการให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

การให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	ระดับความสำคัญ					-	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. มีนิทรรศการให้ความรู้สร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	5	20	104	185	86	3.82	.870	มาก
	1.3%	5.0%	26.0%	46.3%	21.5%			

$$\bar{X} = 3.82 \quad S.D. = .870$$

จากตารางที่ 15 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ สักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เรื่องการให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึก ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีการจัดนิทรรศการให้ความรู้สร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ รายละเอียด ดังนี้

จากตารางที่ 15 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีนิทรรศการให้ความรู้สร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในระดับมาก จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ระดับปานกลาง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ระดับมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ระดับน้อย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตาม สักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการด้านการให้ความรู้และบริการข้อมูล

การจัดการให้ความรู้ และการบริการ ข้อมูล	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. มีนิทรรศการให้ ความรู้อย่างชัดเจน	3 0.8%	21 5.3%	94 23.5%	219 54.8%	63 15.8%	3.80	.793	มาก
2. มีเจ้าหน้าที่ บรรยายให้ความรู้ และนำชม	7 1.8%	59 14.8%	105 26.3%	147 36.8%	82 20.5%	3.60	1.026	มาก
3. มีแผ่นพับ แผ่นที่ ป้ายแสดงข้อมูล (ภาษาไทย-อังกฤษ)	12 3.0%	34 8.5%	108 27.0%	181 45.3%	65 16.3%	3.63	.954	มาก

$\bar{X} = 3.80, 3.60, 3.63$ S.D. = .793, 1.026, .954

จากตารางที่ 16 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ ศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการด้านการให้ความรู้และการบริการข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80, 3.60, 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีนิทรรศการให้ความรู้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.80 มีเจ้าหน้าที่บรรยายให้ความรู้และนำชม มีค่าเฉลี่ย 3.60 และมีแผ่นพับ แผ่นที่ ป้ายแสดงข้อมูล (ภาษาไทย-อังกฤษ) มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 16 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีนิทรรศการให้ความรู้อย่างชัดเจนในระดับมาก จำนวน 219 คิดเป็นร้อยละ 54.8 ระดับปานกลาง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ระดับน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 16 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีเจ้าหน้าที่บรรยายให้ความรู้และนำชมในระดับมาก จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ระดับปานกลาง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระดับน้อย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 16 (ข้อ 3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีแผ่นพับ แผ่นที่ ป้ายแสดงข้อมูล (ภาษาไทย-อังกฤษ) ในระดับมาก จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 ระดับปานกลาง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ระดับมากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ระดับน้อย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการด้านเศรษฐกิจและสังคม

การจัดการด้านเศรษฐกิจและสังคม	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. มีร้านจำหน่ายอาหารพื้นเมืองผลไม้ท้องถิ่น	9 2.3%	66 16.5%	153 38.3%	146 36.5%	26 6.5%	3.29	.895	ปานกลาง
2. มีการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆในจังหวัดเชียงใหม่	8 2.0%	47 11.8%	170 42.5%	149 37.3%	26 6.5%	3.35	.844	ปานกลาง
3. มีกิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม อาทิเช่น นื่องๆนักเรียนเข้าชมฟรีเป็นหมู่คณะหรือลดราคาบัตรเพื่อนักเรียน	10 2.5%	26 6.5%	137 34.3%	191 47.8%	36 9.0%	3.54	.843	มาก

$\bar{X} = 3.29, 3.35, 3.54$ S.D. = .895, .844, .843

จากตารางที่ 17 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ ศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการด้านเศรษฐกิจและสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29, 3.35$) และระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ มีร้านจำหน่ายอาหารพื้นเมืองผลไม้ท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.29 มีการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ย 3.35 และในระดับมาก คือ

มีการจัดกิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม อาทิเช่น น้องๆนักเรียนเข้าชมฟรีเป็นหมู่คณะหรือลดราคาบัตรเพื่อนักเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 17 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีร้านจำหน่ายอาหารพื้นเมือง ผลไม้ตามท้องถิ่นในระดับปานกลาง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ระดับมาก จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ระดับน้อย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 17 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวอื่นในจังหวัดเชียงใหม่ในระดับปานกลาง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ระดับมาก จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 คน ระดับน้อย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 17 (ข้อ 3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีกิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม อาทิเช่น น้องๆนักเรียนเข้าชมฟรีเป็นหมู่คณะหรือลดราคาบัตรเพื่อนักเรียน ในระดับมาก จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ระดับปานกลาง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ระดับน้อย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการด้านเศรษฐกิจและสังคม เรื่องการเป็นที่ยอมรับและการลดผลกระทบจากการท่องเที่ยว

การเป็นที่ยอมรับและ การลดผลกระทบจาก การท่องเที่ยว	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. เป็นที่ยอมรับและไม่ รบกวนความสงบสุข ของคนส่วนใหญ่ใน ท้องถิ่น และไม่ขัด ต่อกฎหมาย ศีลธรรมอันดี หรือ วัฒนธรรมท้องถิ่น	4 1.0%	16 4.0%	85 21.3%	209 52.3%	86 21.5%	3.89	.817	มาก
2. ไม่ส่งผลกระทบต่อ สภาพแวดล้อมใน พื้นที่ และ ทรัพยากรธรรมชาติ	4 1.0%	16 4.0%	81 20.3%	221 55.3%	78 19.5%	3.88	.797	มาก

$$\bar{X} = 3.89, 3.88 \quad S.D. = .817, .797$$

จากตารางที่ 18 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ ศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการด้านเศรษฐกิจและสังคม เรื่องการเป็นที่ยอมรับและการลดผลกระทบจากการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89, 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ เป็นที่ยอมรับและไม่รบกวนความสงบสุขของคนส่วนใหญ่ในท้องถิ่น และไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรมอันดี หรือวัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.89 และไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับรายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 18 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่เป็นที่ยอมรับและไม่รบกวนความสงบสุขของคนส่วนใหญ่

ในท้องถิ่น และไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรมอันดี หรือวัฒนธรรมท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 คน ระดับปานกลาง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 คน ระดับน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 18 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 ระดับปานกลาง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ระดับน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด คุณลักษณะ 10 ประการ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ จำนวน 400 คน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลดังตารางที่ 19-28

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access)

การเข้าถึงลูกค้า (Access)	ระดับความสำคัญ					X	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ในการเข้าชมมีความสะดวกในด้านเวลาไม่ต้องคอยนาน	3 0.8%	11 2.8%	73 18.3%	218 54.5%	95 23.8%	3.98	.774	มาก
2. มีสถานที่ให้บริการที่มีทำเลที่ตั้งเหมาะสม	1 0.3%	10 2.5%	70 17.5%	198 49.5%	121 30.3%	4.07	.772	มาก

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) (ต่อ)

การเข้าถึงลูกค้า (Access)	ระดับความสำคัญ					– X	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
3. มีรถรางรับ-ส่ง ถึง สถานแสดงพันธุ์ สัตว์น้ำ	10 2.5%	18 4.5%	70 17.5%	203 50.8%	99 24.8%	3.91	.906	มาก
4. มีรถไฟฟ้ารางเดียว บริการที่เพียงพอ	13 3.3%	21 5.3%	103 25.8%	199 49.8%	64 16.0%	3.70	.912	มาก
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นพื้นฐาน อย่างเพียงพอและ เหมาะสม เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ ห้องน้ำ ร้านค้า	4 1.0%	22 5.5%	121 30.3%	191 47.8%	62 15.5%	3.71	.829	มาก

\bar{X} = 3.98, 4.07, 3.91, 3.70, 3.71 S.D. = .774, .772, .906, .912, .829

จากตารางที่ 19 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะประการแรก ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.98, 4.07, 3.91, 3.70, 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ในการเข้าชมมีความสะดวกในด้านเวลาไม่ต้องคอยนาน มีสถานที่ให้บริการที่มีทำเลที่ตั้งเหมาะสม มีรถรางรับ-ส่ง ถึงสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ มีรถไฟฟ้ารางเดียวบริการที่เพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ ห้องน้ำ ร้านค้า มีค่าเฉลี่ย 3.98, 4.07, 3.91, 3.70, 3.71 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 19 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ในการเข้าชมมีความสะดวกในด้านเวลาไม่ต้องคอยนาน อยู่ในระดับมาก จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 ระดับปานกลาง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ระดับน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 19 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีสถานที่ให้บริการที่มีทำเลที่ตั้งเหมาะสมอยู่ในระดับมาก จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ระดับปานกลาง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ระดับน้อย จำนวน 10 คน และระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 19 (ข้อ 3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีรถรางรับ-ส่ง ถึงสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำอยู่ในระดับมาก จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ระดับปานกลาง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ระดับน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 19 (ข้อ 4) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีรถไฟฟ้ารางเดี่ยวบริการที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 ระดับปานกลาง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ระดับน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 19 (ข้อ 5) พบว่า ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ ห้องน้ำ ร้านค้า อยู่ในระดับมาก จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ระดับปานกลาง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ระดับน้อย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)

การติดต่อสื่อสาร (Communication)	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. มีเจ้าหน้าที่บริการ ข้อมูล ติดต่อ สอบถาม ซึ่งอธิบาย ได้อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจ ง่าย	3 0.8%	30 7.5%	90 22.5%	199 49.8%	78 19.5%	3.80	.865	มาก
2. มีการแสดงป้าย ราคาอย่างชัดเจน	5 1.3%	18 4.5%	125 31.3%	201 50.3%	51 12.8%	3.69	.798	มาก
3. มีการโฆษณาอย่าง แพร่หลาย ผ่านสื่อ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ใบปลิว รถแห่ โฆษณาและ อินเทอร์เน็ต	4 1.0%	28 7.0%	129 32.3%	180 45.0%	59 14.8%	3.66	.850	มาก

$$\bar{X} = 3.80, 3.69, 3.66 \quad \text{S.D.} = .865, .798, .850$$

จากตารางที่ 20 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะประการที่ 2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80, 3.69, 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล ติดต่อสอบถาม ซึ่งอธิบายได้อย่าง

ถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีการแสดงป้ายราคาอย่างชัดเจน มีการโฆษณาอย่างแพร่หลาย ผ่านสื่อวิทยุ รถแห่โฆษณาและอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.80, 3.69, 3.66 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 20 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล ติดต่อ สอบถาม ซึ่งอธิบายได้อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 ระดับปานกลาง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ระดับน้อย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 20 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีการแสดงป้ายราคาอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 ระดับปานกลาง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ ระดับน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 20 (ข้อ 3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีการโฆษณาอย่างแพร่หลาย ผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ใบบปลิว รถแห่โฆษณา และอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ระดับปานกลาง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ระดับน้อย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามความสามารถ (Competence)

ความสามารถ (Competence)	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. มีเจ้าหน้าที่ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสัตว์น้ำ	8 2.0%	24 6.0%	115 28.8%	156 39.0%	97 24.3%	3.78	.950	มาก

$$\bar{X} = 3.78 \quad S.D. = .950$$

จากตารางที่ 21 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะประการที่ 3 ความสามารถ (Competence) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีเจ้าหน้าที่ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสัตว์น้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับรายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 21 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีเจ้าหน้าที่ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสัตว์น้ำอยู่ในระดับมาก จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ระดับปานกลาง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 ระดับน้อย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านความสุภาพ (Courtesy)

ความสุภาพ (Courtesy)	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ ให้บริการมีมนุษย สัมพันธ์ดี มีความ เป็นกันเอง	7 1.8%	11 2.8%	98 24.5%	205 51.3%	79 19.8%	3.85	.829	มาก

$$\bar{X} = 3.85 \quad S.D. = .829$$

จากตารางที่ 22 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะประการที่ 4 ความสุภาพ (Courtesy) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับรายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 22 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 ระดับปานกลาง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ระดับน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)

ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1 มีอิมโงค์ปลาน้ำจืด น้ำเค็ม ความยาว 133 เมตร ยาวที่สุดใน เอเชีย	1 0.3%	9 2.3%	68 17.0%	188 47.0%	134 33.5%	4.11	.779	มาก
2. มีสัตว์น้ำที่ หลากหลายและที่อื่น ไม่มี	3 0.8%	18 4.5%	107 26.8%	178 44.5%	94 23.5%	3.86	.855	มาก
3. มีบรรยากาศ สวยงาม แสงสีตื่นตา ตื่นใจ แตกต่างจากที่ อื่น	4 1.0%	16 4.0%	89 22.3%	181 45.3%	110 27.5%	3.94	.864	มาก
4. มีการจัดตำแหน่งที่ อยู่หรือประเภทของ สัตว์ที่เหมาะสม	3 0.8%	12 3.0%	97 24.3%	169 42.3%	119 29.8%	3.97	.854	มาก
5. มีการจัดกิจกรรมที่ เหมาะสม เช่น การ ให้อาหารปลาและ ระบำได้น้ำ	5 1.3%	21 5.3%	120 30.0%	190 47.5%	64 16.0%	3.72	.839	มาก

\bar{X} = 4.11, 3.86, 3.94, 3.97, 3.72 S.D. = .779, .855, .864, .854, .839

จากตารางที่ 23 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะประการที่ 5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11, 3.86, 3.94, 3.97, 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีอุโมงค์ปลาน้ำจืด น้ำเค็ม ความยาว 133 เมตร ยาวที่สุดในเอเชีย มีสัตว์น้ำที่หลากหลายและที่อื่นไม่มี มีบรรยากาศสวยงามแสงสีตื่นตาตื่นใจแตกต่างจากที่อื่น มีการจัดตำแหน่งที่อยู่หรือประเภทของสัตว์ที่เหมาะสม มีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม เช่น การให้อาหารปลาและระบำได้นำ มีค่าเฉลี่ย 4.11, 3.86, 3.94, 3.97, 3.72 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 23 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีอุโมงค์ปลาน้ำจืด น้ำเค็ม ความยาว 133 เมตร ยาวที่สุดในเอเชีย อยู่ในระดับมาก จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 ระดับมากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ระดับปานกลาง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 23 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีสัตว์น้ำที่หลากหลายและที่อื่นไม่มี อยู่ในระดับมาก จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 ระดับปานกลาง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ระดับน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 23 (ข้อ 3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีบรรยากาศ สวยงาม แสงสีตื่นตาตื่นใจ แตกต่างจากที่อื่น อยู่ในระดับมาก จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ระดับปานกลาง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 ระดับน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

จากตารางที่ 23 (ข้อ 4) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีการจัดตำแหน่งที่อยู่หรือประเภทของสัตว์ที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 ระดับปานกลาง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 ระดับน้อย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

และระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 23 (ข้อ 5) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม เช่น การให้อาหารปลาและระบำใต้น้ำ อยู่ในระดับมาก จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ระดับปานกลาง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ระดับน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านความไว้วางใจ (Trust)

ความไว้วางใจ (Reliability)	ระดับความสำคัญ					-	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. การให้บริการมีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่เข้าชม	4	19	113	195	69	3.77	.826	มาก
	1.0%	4.8%	28.3%	48.8%	17.3%			

$$\bar{X} = 3.77 \quad S.D. = .826$$

จากตารางที่ 24 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะประการที่ 6 ความไว้วางใจ (Reliability) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ การให้บริการมีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่เข้าชม มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 24 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีการให้บริการมีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่เข้าชม อยู่ในระดับมาก จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 ระดับปานกลาง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ระดับน้อย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และ

ระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. พนักงานมีความ กระตือรือร้นใน การให้บริการ	6 1.5%	34 8.5%	120 30.0%	155 38.8%	85 21.3%	3.70	.948	มาก
2. พนักงานมีการ ให้บริการที่ รวดเร็ว	6 1.5%	27 6.8%	102 25.5%	204 51.0%	61 15.3%	3.72	.857	มาก

\bar{X} = 3.70, 3.72 S.D. = .948, .857

จากตารางที่ 25 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะประการที่ 7 การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีการให้บริการที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.70, 3.72 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 25 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 ระดับปานกลาง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ระดับมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ระดับน้อย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 25 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ พนักงานมีการให้บริการที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 ระดับปานกลาง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ระดับน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านความปลอดภัย (Security)

ความปลอดภัย (Security)	ระดับความสำคัญ					-	S.D.	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. มีการจัดเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย	6 1.5%	37 9.3%	152 38.0%	157 39.3%	48 12.0%	3.51	.876	มาก
2. มีถังดับเพลิง และ ทางหนีไฟ	3 0.8%	31 7.8%	135 33.8%	177 44.3%	54 13.5%	3.62	.841	มาก
3. มีสถานที่ ให้บริการที่ ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และ ปัญหาต่างๆ	3 0.8%	18 4.5%	125 31.3%	190 47.5%	64 16.0%	3.74	.807	มาก

$$\bar{X} = 3.51, 3.62, 3.74 \quad S.D. = .876, .841, .807$$

จากตารางที่ 26 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะประการที่ 8 ด้านความปลอดภัย (Security) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51, 3.62, 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีถังดับเพลิง และทางหนีไฟ มีสถานที่ให้บริการที่

ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.51, 3.62, 3.74 ตามลำดับ รายละเอียด ดังนี้

จากตารางที่ 26 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ระดับปานกลาง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ระดับมากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ระดับน้อย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 26 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีถึงดับเพลิง และทางหนีไฟ อยู่ในระดับมาก จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ระดับปานกลาง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ระดับมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ระดับน้อยจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 26 (ข้อ 3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีสถานที่ให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ อยู่ในระดับมาก จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ระดับปานกลาง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ระดับน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)

การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	ระดับความสำคัญ					- X	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ราคาค่าเข้าชมเหมาะสมกับบริการที่มีอยู่	17 4.3%	31 7.8%	165 41.3%	146 36.5%	41 10.3%	3.41	.927	ปานกลาง

$$\bar{X} = 3.41 \quad S.D. = .927$$

จากตารางที่ 27 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ คุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดคุณลักษณะประการที่ 9 ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ราคาค่าเข้าชมเหมาะกับบริการที่มีอยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 27 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีราคาค่าเข้าชมเหมาะกับบริการที่มีอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ระดับมาก จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ระดับน้อย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understandings/knowning customer)

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understandings/ knowing customer)	ระดับความสำคัญ					-	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. พนักงานมีการให้บริการที่สุภาพเป็นมิตร	4 1.0%	24 6.0%	85 21.3%	194 48.5%	93 23.3%	3.87	.872	มาก
2. มีส่วนลด/ราคาพิเศษ โปรโมชั่นต่างๆ	20 5.0%	21 5.3%	125 31.3%	180 45.0%	54 13.5%	3.57	.961	มาก

$$\bar{X} = 3.87, 3.57 \quad S.D. = .872, .961$$

จากตารางที่ 28 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ คุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดคุณลักษณะประการที่ 10 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87, 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ พนักงานมีการให้บริการที่สุภาพ เป็นมิตร มีส่วนลด/ราคาพิเศษ โปรโมชันต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.87, 3.57 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 28 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ พนักงานมีการให้บริการที่สุภาพ เป็นมิตร อยู่ในระดับมาก จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ระดับมาก จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ระดับน้อย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 28 (ข้อ 2) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีส่วนลด/ราคาพิเศษ โปรโมชันต่างๆ อยู่ในระดับมาก จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ระดับปานกลาง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ระดับมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ระดับน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ จำนวน 400 คน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่

ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					-	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. การให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ ในภาพรวม	1 0.3%	3 0.8%	82 20.5%	248 62.0%	66 16.5%	3.94	.648	มาก

$$\bar{X} = 3.94 \quad S.D. = .648$$

จากตารางที่ 29 คิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ การให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 29 (ข้อ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ การให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 ระดับปานกลาง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระดับมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ระดับน้อย จำนวน 3 คน คิด

เป็นร้อยละ 0.8 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้เข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่

ปัญหาในการเข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ราคาบัตรเข้าชมสำหรับคนไทยน่าจะถูกกว่านี้	232	38.2
ควรซ่อมแซมและเปิดให้บริการทางเลื่อนชมปลาในอุโมงค์	163	26.9
ควรเพิ่มแสงสว่างบริเวณทางเดินชมสัตว์น้ำ	164	27.0
ราคาสินค้าที่จำหน่ายในส่วนแสดงสัตว์น้ำมีราคาแพงกว่าท้องตลาด	48	7.9

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน มีผู้ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด 607 คำตอบ โดยปัญหาในการเข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ราคาบัตรเข้าชมสำหรับคนไทยน่าจะถูกกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ ควรเพิ่มแสงสว่างบริเวณทางเดินชมสัตว์น้ำ คิดเป็นร้อยละ 27.0 ควรซ่อมแซมและเปิดให้บริการทางเลื่อนชมปลาในอุโมงค์ คิดเป็นร้อยละ 26.9 และราคาสินค้าที่จำหน่ายในส่วนแสดงสัตว์น้ำมีราคาแพงกว่าท้องตลาด คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ สรุปได้ว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะในการเข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ราคาบัตรเข้าชมสำหรับคนไทยน่าจะถูกกว่านี้

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้มีการตั้งสมมติฐานการวิจัยและทำการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) มีคุณภาพสูง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเปรียบเทียบข้อมูลโดยใช้ค่า (One sample T-Test) ในการทดสอบ โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 0.01

ในการพิสูจน์สมมติฐานเกี่ยวกับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ย (Test value) ไว้ที่ 3 ขึ้นไป ดังนั้นจึงได้กำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_0 ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) มีคุณภาพต่ำ หรือ $H_0: \mu \leq 3$

H_1 ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) มีคุณภาพสูง หรือ $H_1: \mu > 3$

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากการให้คะแนนของกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ยอมรับ หรือที่ตั้งไว้ คือ 3 ขึ้นไป โดยใช้ค่าสถิติ One Sample T-Test และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.01 กล่าวคือ นำค่าที่คำนวณได้เปรียบเทียบกับค่าในตารางที่ 31 ซึ่งหากคำนวณได้มีค่าน้อยกว่าตารางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้น จะถือว่ายอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 นั่นคือ ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) มีคุณภาพต่ำ

แต่ถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าในตารางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้น จะถือว่ายอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 นั่นคือ ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) มีคุณภาพสูง

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ดังนี้

ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	N	ค่าสถิติ t	ระดับนัยสำคัญ (Sig)
ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)	3.9375	0.6478	399	28.944	0.000
รวม	3.9375	0.6478	399	28.944	0.000

จากตารางที่ 31 พบว่า ระดับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) อยู่ในระดับสูงซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยภาพรวมพบว่าการทดสอบกับค่าที่กำหนดไว้แล้ว (3) พบว่าสถิติที่ (One Sample T-Test) มีค่าเท่ากับ 28.944 และมีระดับนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000

ดังนั้น จากสมมติฐานการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) มีคุณภาพสูงนั้น จากการคำนวณทางสถิติพบว่า ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) มีคุณภาพสูง

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ ประกอบด้วย ศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว และการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) โดยใช้ค่าตัวแปรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ในการพิสูจน์สมมติฐานเกี่ยวกับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_0 มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)

H_1 มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ มีความสัมพันธ์กับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ผู้วิจัยใช้สถิติ Pearson's Correlation Coefficient สำหรับทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ของสหสัมพันธ์ดังนี้

ตั้งแต่ 0.80	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.60 – 0.79	มีความสัมพันธ์กันสูง
0.40 – 0.59	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
0.20 – 0.39	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
0.01 – 0.19	มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก

ตารางที่ 32 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการและผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)

ตัวแปร		ผลการให้บริการ
มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ	Pearson Correlation	0.605**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	400

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 32 พบว่า มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ มากเท่าใดจะมีผลต่อผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) สูงมากขึ้นเท่านั้น

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการ ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความสัมพันธ์กับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ Pearson's Correlation Coefficient โดยมีตัวแปรตาม (ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)) และตัวแปรอิสระ 10 ตัวแปร (คุณลักษณะ 10 ประการ)

ในการพิสูจน์สมมติฐานเกี่ยวกับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_0 มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่

H_1 มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ มีความสัมพันธ์กับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ผู้วิจัยใช้สถิติ Pearson's Correlation Coefficient สำหรับทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ของสหสัมพันธ์ดังนี้

ตั้งแต่ 0.80	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.60 – 0.79	มีความสัมพันธ์กันสูง
0.40 – 0.59	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
0.20 – 0.39	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
0.01 – 0.19	มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก

ตารางที่ 33 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) กับตัวแปรอิสระ (คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการ)

ตัวแปร		ผลการให้บริการ
คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการ	Pearson Correlation	0.700**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	400

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ถ้าคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการ มากเท่าใดจะมีผลต่อผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) สูงมากขึ้นเท่านั้น