



บทที่ 5

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

สวนสัตว์ดุสิต เป็นสถานที่ศึกษาหาความรู้ในเรื่องสัตว์ต่าง ๆ เป็นสถานที่สำหรับพักผ่อนหย่อนใจของประชาชนโดยทั่วไป จึงถือว่าสวนสัตว์ดุสิตเป็นสมบัติของประชาชน ผู้วิจัยได้ลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการของสวนสัตว์ เพื่อจะได้นำมาศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อสวนสัตว์ และข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การต่อไป

จากการออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 24 ข้อ จำนวน 200 ชุด ได้รับคืน 168 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84 ในจำนวนคำถาม 24 ข้อ ผู้วิจัยจะขอแจกแจงได้ดังนี้:-

ตารางที่ 1

แสดงความสัมพันธ์แจกแจงตามเพศผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ชาย	94	55.95	ผู้กรอกแบบสอบถามมักจะเป็นชาย
หญิง	37	22.02	เสียส่วนใหญ่
ไม่ระบุ	37	22.02	
รวม	168	100	

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้เข้าใช้บริการ 168 คนเป็นเพศชาย 94 คนคิดเป็นร้อยละ 55.96 และเพศหญิง กับจำนวนผู้ไม่ระบุเท่ากันคือ 37 คน คิดเป็นร้อยละ 22.02 แต่มีข้อที่น่าสังเกตคือหากชายหญิงมาด้วยกันผู้ตอบแบบสอบถามคือเพศชายเป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 2

สถานะและอาชีพของผู้เข้าใช้บริการของสวนสัตว์ดุสิต

สถานะและอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
รับจ้างและวิสาหกิจ	48	27.98	
รับราชการ	40	23.81	
นักเรียน, นักศึกษา	20	11.90	
แม่บ้าน	17	10.12	
ครู	17	10.12	
ค้าขาย	13	7.73	
นักธุรกิจ	7	4.17	
อื่น ๆ	7	4.17	
รวม	168	100	

จากตารางที่ 2 มีผู้ตอบ 168 คนคิดเป็นร้อยละ 100 มีผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้าง และทำงานรัฐวิสาหกิจ 47 คนคิดเป็นร้อยละ 27.98 อาชีพรับราชการ 40 คน (23.81%) นักเรียน, นักศึกษา 20 คน (11.90%) แม่บ้าน และครูเท่ากัน 17 คน (10.12%) ค้าขาย 13 คน (7.73%) นักธุรกิจ และอาชีพอื่น ๆ เท่ากันคือมีผู้ตอบ 7 คน (ร้อยละ 4.17%) ซึ่งสรุปได้ว่าผู้เข้ามาใช้บริการของสวนสัตว์ส่วนใหญ่นั้นมีอาชีพรับจ้าง-ทำงานรัฐวิสาหกิจ และรับราชการ

ตารางที่ 3

ประชาชน เข้ามาใช้บริการของสวนสัตว์ดุสิตเพื่อ

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
พักผ่อนหย่อนใจ	67	39.89	
พาเด็กมาเที่ยว	50	29.75	
ศึกษาหาความรู้	34	20.24	
ไม่ระบุ	17	10.12	
รวม	168	100	

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของสวนสัตว์ดุสิตส่วนใหญ่ 67 คน (39.89%) เข้ามาพักผ่อนหย่อนใจ มีผู้ตอบว่าเพื่อพาเด็กมาเที่ยวชมสัตว์ 50 คน (29.75%) เข้ามาศึกษาหาความรู้ 34 คน (20.24%) และมีผู้ไม่ระบุจำนวน 17 คน (10.12%) ซึ่งสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีจุดมุ่งหมายเพื่อเข้ามาพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งมักจะมาเป็นครอบครัวพาเด็กเข้ามาชมด้วยพร้อมกับศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่า

ตารางที่ 4

แสดงถึงทัศนคติของผู้เข้าใช้บริการของสวนสัตว์ดุสิตต่ออัตราค่าผ่านประตูจากผู้ใหญ่ ราคา 6 บาท เด็ก 2 บาท เปลี่ยนเพิ่มเป็นผู้ใหญ่ 8 บาท และเด็ก 3 บาทตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2524 โดยมติของคณะกรรมการรองคํารลสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

ทัศนคติของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ถูกเกินไป	7	4.17	ผู้วิสัยต้องแก้ไขแบบ
เหมาะสม	124	73.81	สอบถามเพราะได้
แพงเกินไป	37	22.02	ออกแบบสอบถาม
ไม่ระบุ	-	0	ไปก่อนที่จะมีการเพิ่ม
รวม	168	100	อัตราค่าผ่านประตู

ผู้วิจัยมีความสนใจต้องการทราบทัศนคติของผู้ใช้บริการว่ามีทัศนคติอย่างไรต่ออัตราค่าผ่านประตูที่เพิ่มขึ้น ต้องมีการแก้ไขแบบสอบถาม กันใหม่ทำให้ผลวิจัยต้องล่าช้าออกไปอีก มีจำนวนผู้ตอบคำถามข้อนี้ 168 คนคิดเป็นร้อยละ 100 มีผู้ตอบว่าเหมาะสม 124 คน (73.81%) ตอบว่าอัตราค่าผ่านประตูแพงเกินไป 37 คน (22.02%) และมีผู้ตอบว่าถูกเกินไปจำนวน 7 ราย (4.17%)

สิ่งสรุปได้ว่าอัตราค่าผ่านประตูที่องค์การฯ เก็บเพิ่มจากผู้ใหญ่ 6 บาท เด็ก 2 บาท เป็นผู้ใหญ่ 8 บาท เด็ก 3 บาท มีความเหมาะสมดี องค์การฯ สามารถปรับปรุงให้พอดีกับภาวะเศรษฐกิจที่เติบโตสูงขึ้น

ตารางที่ 4.1

ความสัมพันธ์ของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่ออัตราค่านำรถยนต์เข้าออกในสวนสัตว์

ในสวนสัตว์คันละ 10 บาท

ทัศนคติของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ควรเป็น 5 บาท		ควรเป็น 8 บาท		ควรเป็น 15 บาท	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ถูกไป	17	10.12	-	-	-	-	10	58.82
เหมาะสม	101	60.12	-	-	-	-	-	-
แพงไป	37	22.02	20	54.10	12	32.43	-	-
ไม่ระบุ	13	7.74	-	-	-	-	-	-
รวม	168	100	-	-	-	-	-	-

จากข้อมูลที่ได้รับคืน 168 ชุดมีผู้ให้คำตอบในข้อ 4.1 ดังนี้ ตอบว่าอัตราค่านำรถเข้าจอดในสวนสัตว์ราคาคันละ 10 บาท ราคาถูกเกินไป 17 ราย (10.12%) และในจำนวนผู้ตอบว่าถูกเกินไปนั้นมีอยู่ 10 ราย (58.82%) ตอบว่าควรเก็บคันละ 15 บาท ส่วนมากมีผู้ตอบว่าเหมาะสมคือจำนวน 101 ราย (60.12%) จำนวน 37 ราย (22.02%) ตอบว่ามีราคาแพงเกินไป และในจำนวนผู้ที่ตอบว่ามีราคาแพงไปนั้น 20 ราย (54.10%) ตอบว่าควรเก็บเพียงคันละ 5 บาท จำนวน 12 ราย (32.43%) ตอบว่าควรเก็บคันละ 8 บาท นอกจกนั้นไม่ระบุจำนวน 13 ราย (7.74%) สิ่งพอจะสรุปได้ว่าการเก็บอัตราค่าจอดรถยนต์ในสวนสัตว์คันละ 10 มีความเหมาะสมแล้ว

ตารางที่ 4.2

แสดงความสัมพันธ์ของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่ออัตราค่ารถจักรยานยนต์ที่นำเข้าไปจอดใน

ลานสัตว์ในราคาคันละ 3 บาท

ทัศนคติของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ควรเป็น 5 บาท		ควรเป็น 4 บาท		ควรเป็น 2 บาท		ผู้ไม่ตอบ	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ถูกใจ	24	14.29	10	41.67	8	33.33	-	-	6	25.00
เหมาะสม	70	41.67	-	-	-	-	-	-	-	-
แพงไป	34	20.24	-	-	-	-	15	44.12	19	55.88
ไม่ระบุ	40	23.80	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	168	100	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่าอัตราค่านำรถจักรยานยนต์เข้ามาจอดในลานสัตว์มีความเหมาะสมแล้วกล่าวคือมีผู้ตอบถึง 70 ราย (41.67%) ตอบว่าถูกใจไปมี 24 ราย (14.29%) และในจำนวนผู้ที่ตอบว่าถูกใจไปมี 10 ราย (41.67%) ตอบว่าควรจะเป็น 5 บาท 8 ราย (33.33%) ตอบว่าควรเป็น 4 บาท และมีผู้ไม่ระบุ 6 ราย (25%) สำหรับผู้ที่ตอบว่าค่า จอดรถจักรยานยนต์คันละ 3 บาท ตอบว่าแพงไปมี 34 ราย (20.24%) ซึ่งผู้แสดงความคิดเห็นว่าควรเป็น 2 บาทมี 15 ราย (44.12%) นอกนั้นไม่ตอบ

ตารางที่ 4.3

แสดงความสัมพันธ์ของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการเก็บค่าธรรมเนียมในการฝากเลี้ยงถ่ายรูปเข้ามาในสวนสัตว์

ราคาถาดเลี้ยง 1 บาท

ทัศนคติของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ควรเป็น 3 บาท		ควรเป็น 5 บาท		ควรเป็น 10 บาท		ไม่ตอบ		ไม่ควรเก็บ	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ถูกเกินไป	57	33.93	22	38.60	15	26.32	6	10.52	14	24.56	-	-
เหมาะสม	64	38.10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
แพงไป	17	10.12	-	-	-	-	-	-	12	70.59	5	29.41
ไม่ระบุ	30	17.85	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	168	100										

จากตารางที่ 4.3 จากข้อมูลที่ได้รับคืน 168 ชุดมีผู้ตอบจำนวน 138 ราย (82.15%) มีผู้ไม่ตอบ 30 ราย (17.85%) จากตารางพบว่า การเก็บค่าฝากเลี้ยงถ่ายรูปเข้ามาในสวนสัตว์ราคา 1 บาท มีผู้ตอบว่าถูกไป 57 ราย (33.93%) ผู้ตอบว่าเหมาะสม มีจำนวน 64 ราย (38.10%) ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน สำหรับผู้ที่ตอบว่าแพงไปมีเพียง 17 ราย (10.12%)

จากจำนวนผู้ที่ตอบว่าถูกเกินนั้นมี 22 ราย (38.60%) ตอบว่าควรเป็น 3 บาท จำนวน 15 ราย (26.32%) ตอบว่าควรเป็น 5 บาท จำนวน 6 ราย (10.52%) ตอบว่าควรเป็น 10 บาท สำหรับผู้ที่ตอบว่าแพงไป 17 รายส่วนใหญ่ 12 ราย (70.59%) ไม่ตอบ และมี 5 ราย (29.41%) ตอบว่าไม่ควรเก็บเลย

ตารางที่ 5

แสดงความสัมพันธ์ของทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความสะดวกจากการซื้อบัตรผ่านประตู และยามประตู

ทัศนคติของผู้ใช้	จำนวน	ร้อยละ	วันหยุดควรเพิ่มยาม		เพิ่มประตูและช่องขาย		มีระเบียบและจัดเงิน		ไม่ตอบ		รวม
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ได้รับความสะดวก	111	66.10	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ไม่ได้รับความสะดวก	30	17.80	13	43.33	6	20.00	4	13.33	7	23.34	100
ไม่ระบุ	27	15.10	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	168	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-

มีผู้ตอบว่าได้รับความสะดวกจำนวน 111 (66.10%) ตอบว่าไม่ได้รับความสะดวก 30 ราย (17.80%) และไม่ระบุจำนวน 27 ราย (16.10%)

จากจำนวนผู้ที่ตอบว่าไม่ได้รับความสะดวกมี 13 ราย (43.33%) ตอบว่าควรเพิ่มยามประตูอีกในวันหยุด จำนวน 6 ราย (20.00%) ตอบว่าควรเพิ่มประตูและช่องขายอีก จำนวน 4 ราย (13.33%) ควรให้มีระเบียบ และสำรองเงินทอนให้เพียงพอ นอกนั้นไม่ตอบ



ตารางที่ 6.1

ทัศนคติของผู้เข้าชมต่อความสะอาดสวยงามภายในสวนสัตว์

ทัศนคติของผู้ ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ควรมีที่ทิ้งขยะเพิ่ม		ไม่เห็นค่าความสะอาด		แต่งหญ้า		น้ำในสระ, น้ำพุ น้ำตกควรตกแต่ง		ไม่ตอบ		รวม
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สะอาดและ สวยงาม	30	17.85	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
พอใช้	84	50.00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
ไม่สวยงาม ไม่สะอาด	47	27.98	18	38.30	15	31.91	6	12.77	3	6.38	5	10.64	100
ไม่ระบุ	7	4.17	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
รวม	168	100	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

มีผู้ตอบว่าภายในสวนสัตว์มีความสะอาดและสวยงามมีจำนวน 30 ราย (17.85%) สะอาดและสวยงามพอใช้ 84 ราย (50%) ยังไม่สะอาดและยังไม่สวยงาม 47 ราย (27.98%) นอกนั้นไม่ระบุ

จำนวนผู้ที่ตอบว่าไม่สะอาด, สวยงามผู้เข้าชมให้ความเห็นว่าควรมีที่ทิ้งขยะเพิ่ม 18 ราย (38.30%) ควรเห็นค่าความสะอาด 15 ราย (31.91%) ควรแต่งหญ้า ต้นไม้ให้สวยงาม 6 ราย (12.77%) น้ำในสระ และน้ำพุ น้ำตกควรตกแต่ง 3 ราย (6.38%) นอกนั้นไม่ตอบ

ตารางที่ 6.2

แสดงความรู้เกี่ยวกับลักษณะของผู้เข้าชมต่อสภาพทางเดินภายในสวนสัตว์

ลักษณะของผู้เข้าชม	จำนวน	ร้อยละ	ควรขยายทางเดิน		ทางเดินอ้อมไกล		ควรมีแผนผังชัดเจน		ไม่ตอบ		รวม
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ลัดวกดี	104	61.90	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ไม่ลัดวก	61	36.31	20	32.79	25	40.98	12	19.67	4	6.56	100
ไม่ระบุ	3	1.79									
รวม	168	100									

มีผู้ตอบว่าสภาพทางเดินภายในสวนสัตว์ลัดวกดีจำนวน 104 ราย (61.90%) ตอบว่าไม่ลัดวก 61 ราย (36.31%) และไม่ระบุ 3 ราย (1.79%)

ในจำนวนผู้ที่ตอบว่าไม่ลัดวกมี 20 ราย (32.79%) ตอบว่าควรขยายทางเดินให้กว้างออกไปอีก จำนวน 25 ราย (40.98%) ตอบว่าต้องอ้อมเป็นระยะทางไกลไม่ลัดวก จำนวน 12 ราย (19.67%) ตอบว่าควรมีแผนผังให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และ มีผู้ไม่ตอบ 4 ราย (6.56%)

ตารางที่ 6.3

แสดงความสัมพันธ์ของทักษะของผู้เข้าชมต่อสภาพทรงสัตว์, คอกสัตว์

ทักษะของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ปรับปรุงทาสี		ทำความสะอาดคอกบ่อย ๆ		ทรงไม่แข็งแรง		แต่งไม้คอกไม้ใบ		ไม่ตอบ	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สะอาดสวยงาม	94	55.95										
สกปรก, ไม่สวยงาม	40	23.81	13	32.5	20	50.0	-	0	7	17.5	0	-
ทรุดโทรม	27	16.10	-	-	-	-	-	-	16	59.26	11	40.74
ไม่ระบุ	7	4.14										
รวม	168	100										

มีผู้ตอบว่าทรงสัตว์, คอกสัตว์สวยงามดี 94 ราย (55.95%) สกปรกไม่สวยงาม 40 ราย (23.81%) มีสภาพทรุดโทรม 27 ราย (16.10%) และไม่ระบุ 7 ราย (4.14%)

สำหรับผู้ที่ไม่ตอบว่า ทรงสัตว์, คอกสัตว์มีสภาพสกปรก, ไม่สวยงามมี 13 ราย (32.5%) ตอบว่าควรปรับปรุงทาสีใหม่ จำนวน 20 ราย (50%) ตอบว่าควรทำความสะอาดคอกจำนวน 7 ราย (17.5%) ตอบว่าควรปลูกไม้คอกไม้ประดับในทรงและผู้ที่ตอบว่าทรงมีสภาพทรุดโทรมมี 16 ราย (59.26%) ตอบว่าทรงไม่แข็งแรงพอ

ตารางที่ 6.4

ทรงสัตว์, คอกสัตว์ในสายตาของผู้ใช้บริการที่ควรซ่อมแซม, ปรับปรุง

ชนิดของทรงสัตว์	จำนวน	ร้อยละ	
ทรงสัตว์ตุ๊กตา	60	35.70	
ทรงนก	27	16.10	
ทรงงู	24	14.27	
ทรงสิง	20	11.90	
บ่อสระ	7	4.17	
อื่น ๆ	7	4.17	
ไม่ระบุ	23	13.70	
รวม	168	100	

ในสายตาของผู้เข้าชมสวนสัตว์พบว่าทรงสัตว์และคอกสัตว์ที่ควรซ่อมแซมหรือปรับปรุงเสียใหม่คือคอกทรงสัตว์ตุ๊กตาคอกงู, สิงโตเป็นต้น คือมีผู้ตอบจำนวน 60 ราย (35.70%) ทรงนก 27 ราย (16.10%) ทรงงู 24 ราย (14.27%) ทรงสิง 20 ราย (11.90%)

ตารางที่ 7

แสดงความสัมพันธ์ของลักษณะของผู้เข้าชมสวนสัตว์ดูสัตว์ต่อสุขภาพของสัตว์ต่าง ๆ

ลักษณะของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ไม่เป็นธรรมชาติ		สภาพแวดล้อมและอาหาร		มีสัตว์น้อย		ไม่ตอบ		รวม
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สมบูรณ์ดี	40	23.81	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ไม่สมบูรณ์นัก	101	60.12	27	26.73	35	34.65	9	8.91	30	29.70	100
ไม่สมบูรณ์เลย	20	11.90	5	25.0	8	40.0	4	20.0	3	15.0	100
ไม่ระบุ	7	4.17	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	168	100									

จากตารางที่ 7 มีผู้ตอบว่าสมบูรณ์ดี 40 ราย (23.81%) ไม่สมบูรณ์นัก 101 ราย (60.12%) ไม่สมบูรณ์เลย 20 ราย (11.90%) นอกนั้นไม่ระบุจำนวน 7 ราย (4.17%)

สำหรับผู้ที่ตอบว่าไม่สมบูรณ์นักจำนวน 35 ราย (34.65%) ตอบว่ามีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมและอาหาร จำนวน 27 ราย (25.73%) ตอบว่าบริเวณที่อยู่ไม่เป็นธรรมชาติและ 9 ราย (8.91%) ตอบว่ามีสัตว์น้อยไปทำให้ดูหงอยเหงา และสำหรับผู้ที่ตอบว่าสัตว์ในสวนสัตว์มีสุขภาพไม่สมบูรณ์เลยมีผู้ตอบ 8 ราย (40%) ตอบว่ามีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อม และอาหารสัตว์จำนวน 5 ราย (25%) ตอบว่าสภาพความเป็นอยู่ไม่เป็นธรรมชาติ

หมายเหตุ นพ. บำรุงฯ หัวหน้าแผนกบำรุงสัตว์ให้ความเห็นเกี่ยวกับสุขภาพของสัตว์ในสวนสัตว์ดูสัตว์ว่า มีสุขภาพดี เพราะให้อาหารและอาหารเสริมตามที่สัตว์ต้องการ แต่มองดูค่อนข้างผอม เพราะสัตว์มีที่ออกกำลังกายพอสมควร

ซึ่งสรุปได้ว่าในทัศนะของผู้ใช้บริการมองสัตว์ที่มีสุขภาพไม่ค่อยจะสมบูรณ์อาจจะเป็นเนื่องจาก
ล่าเหตุด้านสภาพแวดล้อมและอาหารหรือจากสภาพแวดล้อมที่ไม่ค่อยจะเป็นธรรมชาติมากนัก

ตารางที่ 8

ทัศนะของผู้เข้าชมสวนสัตว์ดุสิตต่อความสะอาดเรียบร้อยของร้านอาหารและบริเวณร้าน
อาหารของสวนสัตว์ดุสิต

ทัศนะของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	
สะอาด, เรียบร้อยดี	16	9.52	
พอใช้	93	55.36	
สกปรก, ไม่เรียบร้อย	34	20.24	
ไม่ระบุ	25	14.88	
รวม	168	100	

จากตารางที่ 8 มีผู้ตอบว่าบริเวณร้านอาหารและร้านอาหารของเขาดิน สะอาด เรียบ
ร้อยดี 16 ราย (9.52%) ตอบว่ามีความสะอาดเรียบร้อยพอใช้ 93 ราย (55.36%) ตอบว่าสกปรก
และไม่เรียบร้อย 34 ราย (20.24%) และมีผู้ไม่ระบุ 25 ราย (14.88%)

ซึ่งสรุปได้ว่าบริเวณร้านอาหารและร้านอาหารมีความสะอาดเรียบร้อยอยู่ในเกณฑ์พอใช้ได้

ตารางที่ 9

แสดงถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความสะอาดและรสชาติและอาหารของร้าน

ค้าในส่วนสัตว์ดุสิต

ทัศนคติของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
สะอาดและรสชาติดี	0	0	-
สะอาดและรสชาติพอใช้	109	64.88	
ขาดความสะอาดและรสชาติ	24	14.29	
มีรสชาติแต่ไม่สะอาด	7	4.17	
สะอาดแต่ขาดรสชาติ	4	2.38	
ไม่ระบุ	24	14.28	
รวม	168	100	

จากตารางที่ 9 พบว่าไม่มีผู้ให้บริการให้ความเห็นว่าอาหารที่ขายในสวนสัตว์ดุสิตสะอาดและรสชาติดีเลย ตอบว่าสะอาดและรสชาติพอใช้ 109 ราย (64.88%) ขาดความสะอาดและรสชาติ 24 ราย (14.29%) มีรสชาติแต่ไม่สะอาด 7 ราย (4.17%) สะอาดแต่ขาดรสชาติ 4 ราย (2.38%) และมีผู้ไม่ระบุ 24 ราย (14.28%)

สิ่งพอจะสรุปได้ว่าอาหารที่สดจำหน่ายในสวนสัตว์ดุสิตสะอาด และรสชาติพอใช้

ตารางที่ 10

กิจกรรมการขาดลดจนการแต่งกายของผู้ขายอาหาร

ทัศนคติของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ดีแล้ว	11	6.55	-
พอใช้	97	57.73	
ยังใช้ไม่ได้ควรปรับปรุง	30	17.86	
ไม่ระบุ	30	17.86	
รวม	168	100	

จากตารางที่ 10 พบว่ากิจกรรมการขาดลดจนการแต่งกายของผู้ขายอาหารในจำนวนสัตว์อยู่ในเกณฑ์พอใช้ กล่าวคือมีผู้ตอบ 97 ราย (57.73%) ตอบว่าอยู่ในเกณฑ์ดี 11 ราย (2.55%) ตอบตอบว่ายังใช้ไม่ได้ควรปรับปรุงแก้ไข 30 ราย (17.86%) และไม่ระบุ 30 ราย (17.86%) เช่นกัน

ตารางที่ 11

ทัศนคติของผู้ที่ให้บริการของส่วนสัตว์ผู้ผลิตที่มีต่อปริมาณอาหารกับราคา

ทัศนคติของผู้ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ราคาถูก	0	0	-
ราคาพอควร	74	44.05	
ราคาแพงเกินไป	71	42.26	
ไม่ระบุ	23	13.69	
รวม	168	100	

มีผู้ตอบว่าอาหารที่สัตว์ผู้ผลิตมีราคาพอสมควร 74 ราย (44.05%) ตอบว่าราคาแพงเกินไป 71 ราย (42.26%) ไม่มีใครตอบว่าอาหารราคาถูกเลย และมีผู้ไม่ระบุ 23 ราย (13.69%)

จึงพอสรุปได้ว่าอาหารมีราคาพอสมควร ค่อนข้างจะแพงไป

ตารางที่ 12

ความปลอดภัยของสนามเด็กเล่น (บริเวณสวนลูนุก)

ทัศนคติของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ปลอดภัยดี	17	10.12	-
ไม่ปลอดภัย	30	17.86	
พอใช้ได้	104	61.90	
ไม่ระบุ	17	10.12	
รวม	168	100	

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ให้บริการเครื่องเล่นต่าง ๆ ภายในสวนสัตว์ดุสิตให้ทัศนะว่าพอใช้ได้ ซึ่งมีผู้ตอบถึง 104 ราย (61.90%) ตอบว่าไม่ปลอดภัย 30 ราย (17.86%) ตอบว่าปลอดภัยดี 17 ราย (10.12%) และมีผู้ไม่ระบุ 17 ราย (10.12%)

ตารางที่ 13

พนักงานบริการเครื่องเล่นของสวนสัตว์ให้บริการดีหรือไม่

ทัศนคติของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ดี	17	10.12	-
พอใช้	101	60.12	
ไม่ดี	13	7.74	
ไม่มีความเห็น	11	6.55	
ไม่ระบุ	26	15.47	
รวม	168	100	

จากตารางที่ 13 ผู้ให้บริการเครื่องเล่นให้ทัศนะว่าพนักงานบริการเครื่องเล่นให้บริการพอใช้ 101 ราย (60.12%) ให้บริการดี 17 ราย (10.12%) ตอบว่าให้บริการไม่ดี 13 ราย (7.74%) ไม่มีความเห็น 11 ราย (6.55%) และมีผู้ไม่ระบุ 26 ราย (15.47%)

ตารางที่ 14

ทัศนคติของผู้ใช้เครื่องเล่นต่าง ๆ ในส่วนสัตว์ฯ ต่อราคาของกิจการส่วนสัตว์จัดเก็บ

ทัศนคติของผู้ใช้เครื่องเล่น	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ถูกไป	17	10.12	-
พอควร	97	57.74	
แพงไป	34	20.24	
ไม่ระบุ	20	11.90	
รวม	168	100	

มีผู้ตอบว่าราคาถูกไป 17 ราย (10.12%) ตอบว่าราคาพอควร 97 ราย (57.74%)
ตอบว่าแพงเกินไป 34 ราย (20.24%) และมีผู้ไม่ระบุ 20 ราย (11.90%)

จึงสรุปได้ว่าราคาเครื่องเล่น ๆ ชนิดต่าง ๆ ที่จัดเก็บในส่วนสัตว์จัดเก็บมีราคาพอเหมาะ
สำหรับผู้ให้บริการ

ตารางที่ 15

ทัศนคติของผู้ใช้บริการว่ามีจำนวนเครื่องเล่นมากพอเพียงที่จะให้บริการหรือไม่ และเครื่องเล่นชนิดไหนมีน้อยเกินไปที่ควร
 สัตัวควรจัดหาเพิ่ม

ทัศนคติ	จำนวน	ร้อยละ	ชิงช้า		เครื่องปั้นหมุน		ไม้สั่น		อื่น ๆ		รวม	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากพอเพียง	34	20.24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
น้อยไป	84	50	31	36.90	13	15.48	24	28.57	16	19.05	84	100
ไม่ระบุ	50	29.76	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	168	100										

มีผู้ตอบว่ามีมากพอเพียงแล้วจำนวน 34 ราย (20.24%) ส่วนใหญ่ตอบว่ามีเครื่องเล่นน้อยไปไม่เพียงพอ ซึ่งมีผู้ตอบถึง
 84 ราย (50%) และมีผู้ไม่ระบุ ซึ่งอาจจะไม่ได้ใช้บริการเครื่องเล่นจำนวน 50 ราย (29.76%)
 สำหรับผู้ที่ตอบว่ามีจำนวนเครื่องเล่นน้อยเกินไปได้ให้ความคิดเห็นต่อไปว่าควรเพิ่มชิงช้า 31 ราย (36.90%) ไม้สั่น
 24 ราย (28.57%) เครื่องปั้นหมุน 13 ราย (15.48%) และเครื่องเล่นอื่น ๆ 16 ราย (19.05%)

ตารางที่ 16

การที่องค์กรสวนสัตว์แห่งประเทศไทยได้ขยายสาขาออกไปยังส่วนภูมิภาค เช่น สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี และสวนสัตว์เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการของสวนสัตว์ทราบหรือไม่

	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ทราบแล้ว	108	64.29	-
ยังไม่ทราบ	47	27.98	
ไม่ระบุ	13	7.74	
รวม	168	100	

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของสวนสัตว์ดุสิตทราบแล้วเป็นส่วนใหญ่ว่าองค์กรฯ ได้ขยายสาขาไปยังส่วนภูมิภาค กล่าวคือมีผู้ตอบถึง 108 ราย (64.29%) สำหรับผู้ที่ตอบว่าไม่ทราบมีจำนวน 47 ราย (27.98%) และมีผู้ไม่ระบุ 13 ราย (7.74%) ฉะนั้นจึงสรุปได้ว่าการประชาสัมพันธ์ขององค์กรฯ องค์กรฯ ควรสนับสนุนให้ประชาชนได้เดินทางไปใช้บริการยังสวนสัตว์ในส่วนภูมิภาคให้มากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 17

ประชาชนต้องการเดินทางไปเที่ยวยังส่วนส้วในส่วภูมิภาคหรือไม่ หากไม่ต้องการไปให้เหตุผลว่าอย่างไร

ทัศนคติของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ไกลไป		ไม่มาเที่ยว		ไม่มีเวลา		ไม่ตอบ		รวม (ร้อยละ)
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ต้องการไป	97	57.74	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ไม่ต้องการไป	47	27.98	30	63.83	7	14.89	4	8.51	6	12.77	100
ไม่ระบุ	24	14.28	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	168	100									

มีผู้ตอบว่าต้องการเดินทางไปถึง 97 ราย (57.74%) ตอบว่าไม่ต้องการไป 47 ราย (27.98%) และมีผู้ไม่ระบุ 24 ราย (14.28%)

สำหรับผู้ที่ตอบว่าไม่ต้องการไป 47 รายนั้นถึง 30 ราย (63.83%) ตอบว่าไกลไป จำนวน 7 ราย (14.89%) ตอบว่าไม่มาเที่ยว จำนวน 4 ราย (8.51%) ตอบว่าไม่มีเวลา และมีผู้ไม่ตอบ 6 ราย (12.77%)

ตารางที่ 18

ต้องการทราบว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของส่วนสวัสดิการสังคมต้องการให้มีการใช้เครื่อง
กระจายเสียงเพื่อให้เกิดเสียงเพลง ข่าวสารเกี่ยวกับสัตว์ หรือบริการประชาชนหรือไม่

ทัศนคติ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ควรมี	87	51.77	-
ควรมีเฉพาะวัน หยุด	27	16.08	
ไม่ควรมี	26	15.48	
ไม่ระบุ	28	16.67	
รวม	168	100	

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการของส่วนสวัสดิการสังคมต้องการให้มีการใช้เครื่อง
กระจายเสียงเพื่อให้เกิดเสียงเพลง ข่าวสารเกี่ยวกับสัตว์หรือบริการประชาชน คือมีผู้ตอบถึง 87
ราย (51.77%) แต่มีผู้ให้ความเห็นว่าควรมีเฉพาะวันหยุดราชการส่วนหนึ่งจำนวน 27 ราย
(16.08%) มีผู้ตอบว่าไม่ควรมี 26 ราย (15.48%) และมีผู้ไม่ระบุ 28 ราย (16.67%)

ตารางที่ 19

ถ่านลัตต์วัสดุที่มีห้องน้ำ - ห้องลั่วมเพียงพอนหรือไม่

ที่คั้นะ	จำนวน	ร้อยละ	ล็กปรก		สับแคบ		มิกลีน		ไม่ตอ		รวม	หมายเหตุ
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มากเกินไป	4	2.38	1	25	-	0	1	25	2	50	100	
พอเหมาะ	57	33.93	9	15.79	5	8.78	11	19.30	32	56.14	100	
น้อยไป	91	54.17	26	28.57	11	12.09	13	14.27	41	45.06	100	
ไม่ระบุ	16	9.25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
รวม	168	100										

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ให้บริการให้ที่คั้นะเกี่ยวกับห้องน้ำ - ห้องลั่วมของล่วนลัตต์วัสดุว่ามีมากเกินไปเพียง 4 ราย (2.38%) ในจำนวนนี้ 1 ราย (25%) ตอว่าล็กปรก จำนวนอีก 1 ราย (25%) ตอว่ามีกลีน และมีผู้ไม่ระบุ 2 ราย (50%) มีผู้ตอว่ามีห้องน้ำห้องลั่วมพอเหมาะ 57 ราย (33.93%) ในจำนวนนี้ 9 ราย (15.79%) ตอว่าล็กปรก 5 ราย (8.78%) ตอว่าสับแคบ 11 ราย (19.30%) ตอว่ามีกลีนเหม็น 32 ราย (56.14%) ไม่ตอ

และจากการลุ่มตัวอย่างมา 168 รายนี้มีจำนวนผู้ตอถึง 91 ราย (54.17%) ตอว่ามีห้องน้ำห้องลั่วมน้อยเกินไปไม่พอเพียง นอกจากนี้ในจำนวน 91 รายนี้ยังให้ความเห็นตอไปอีกว่าล็กปรก 26 ราย (28.57%) สับแคบ 11 ราย (12.09%) มีกลีน 13 ราย (14.27%) และมีผู้ไม่ตอ 41 ราย (45.06%)

ตารางที่ 20

เก้าอี้หนังและบริเวณสำหรับนั่งพักผ่อนในสวนสัตว์ดุสิตมีเพียงพอ สำหรับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหรือไม่

ทัศนคติ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
มีเพียงพอ	64	38.10	
น้อยไป	84	50.00	
ไม่ระบุ	20	11.90	
รวม	168	100	

จากตารางที่ 20 ประชาชนใช้บริการของสวนสัตว์ดุสิตให้ความเห็นเกี่ยวกับเก้าอี้หนังและบริเวณสำหรับพักผ่อนในสวนสัตว์มีเพียงพอจำนวน 64 ราย (38.10%) ตอบว่ามีน้อยไป 84 ราย (50%) และมีผู้ไม่ระบุ 20 ราย (11.90%)

ฉะนั้นองค์การสวนสัตว์ฯ ควรจะจัดบริเวณสำหรับนั่งพักผ่อนโดยเฉพาะเก้าอี้หนังให้เพียงพอ กับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ

สำหรับแบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 24 ข้อ ซึ่งข้อที่ 24 ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามลักษณะ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการของสวนสัตว์ดุสิตได้แสดงความคิดเห็น และข้อ เสนอแนะอันจะเป็น ประโยชน์สำหรับองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยที่จะได้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานกิจการสวนสัตว์ ลมบูรณ์แบบมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

จากแบบสอบถามที่ได้รับคืน 168 ชุดมีผู้ตอบ 131 ราย (77.98%) และมีผู้ไม่ตอบคำถาม ข้อนี้จำนวน 37 ราย (22.02%) และจากจำนวนผู้ตอบ 131 ราย มีคำตอบที่แสดงความคิดเห็น อันเป็นข้อเสนอแนะรวม 26 ข้อ ซึ่งสรุปเป็นข้อเสนอแนะดังนี้ :-

1. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ส่วนสัตว์ดูแลสมควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการด้านต่าง ๆ เช่น ควรจะมีพนักงานประชาสัมพันธ์ที่แนะนำบริการด้านต่าง ๆ ของสวนสัตว์ และควรจะมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำตอบปัญหา, ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่าประจำอยู่ตามจุดต่าง ๆ ของสวนสัตว์บ้าง นอกจากนี้ในวันหยุดราชการหรือโอกาสที่มีการเข้ามาท่องเที่ยวในสวนสัตว์เป็นหมู่คณะหรือในวันหยุดราชการ ควรจะมีเจ้าหน้าที่นำชมสัตว์ อธิบายความรู้เกี่ยวกับชีวิตสัตว์ พนักงานด้านรักษาความปลอดภัยควรเพิ่มให้มาก และปฏิบัติงานให้ทั่วถึง เพื่อความมั่นใจของประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการของสวนสัตว์ สำหรับวันหยุดราชการควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับหน่วยบัตรและตรวจบัตร เพื่อความสะดวก และรวดเร็ว เป็นต้น

2. ด้านเพิ่มบริการด้านต่าง ๆ

คำตอบจำนวน 26 ข้อผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะซึ่งผู้วิจัยสามารถแยกประเด็นของความคิดเห็นได้อีก กล่าวคือสวนสัตว์ดูแลสมควรจะเพิ่มบริการร้านอาหารให้พอเพียง เพราะหากเป็นวันหยุดราชการจะมีประชาชนเข้ามาใช้บริการมาก จำนวนร้านอาหารที่มีอยู่จะไม่พอเพียงสำหรับให้บริการ ห้องน้ำควรเพิ่มทั้งจำนวน และตามบริเวณต่าง ๆ ของสวนสัตว์ และควรมีเครื่องหมายชี้ทางให้ชัดเจน ที่จอดรถที่สวนสัตว์จัดไว้ไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนที่นำรถเข้ามาในสวนสัตว์ต้องวนหาที่จอดและจอดรถขวางทางเดิน ควรเพิ่มจำนวนถังใส่ขยะให้มาก และควรกระจายตามจุดต่าง ๆ ของสวนสัตว์ดูแลด้วย เนื่องจากมีประชาชนส่วนหนึ่งต้องการนอนพักผ่อน จึงให้ข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มเก้าอี้ผ้าใบให้เพียงพอ มิฉะนั้นประชาชนจะใช้กระดาษหนังสือพิมพ์หนึ่ง ทำให้กลิ่นไม่เหม็น

3. รายการสำหรับประชาชน

สวนสัตว์ดูแลถือว่าเป็นแหล่งให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่า การอนุรักษ์ป่าและสัตว์ป่า ฉะนั้นควรจะมีห้องฉายภาพยนตร์หรือสไลด์เกี่ยวกับสัตว์ป่า ป่า วิชาการอนุรักษ์ป่า ต้นน้ำ โดยเฉพาะการเข้าชมที่เข้ามาเป็นหมู่คณะของนักเรียนจากสถานศึกษาต่าง ๆ นอกจากนี้การที่สวนสัตว์จัดให้มีรายการร่วมสนุกกับประชาชน ควรอย่างยิ่งที่จะสอดแทรกความรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่าด้วย

4. การปรับปรุงสถานที่และบรรยากาศในสวนสัตว์ให้เป็นธรรมชาติ

สวนสัตว์ควรปรับปรุงด้านความสะอาดของสถานที่บริเวณ กรงสัตว์คอกสัตว์ควรมีลักษณะของธรรมชาติ น้ำในสระควรถ่ายเทให้มากขึ้นเพราะบางครั้งมีกลิ่น สวนสัตว์ควรมีนโยบายให้ประชาชนได้ใกล้ชิดกับสัตว์บางชนิดที่ไม่มีอันตรายบ้าง ทางเดินควรหมั่นทำความสะอาด บ้ายทางเดินควรทำให้อัดแน่น มองเห็นง่าย บางบริเวณร้อนเกินไปควรปลูกไม้ประดับจำพวกไม้ดอกให้มากขึ้น จะทำให้บรรยากาศของสวนสัตว์ร่มรื่นน่าเข้ามาพักผ่อน และยังมีผู้ให้ความเห็นอีกส่วนหนึ่งว่าควรเพิ่มไม้พุ่มกลางสระใหญ่อีกสักหนึ่งหรือสองแห่ง จะสร้างความสวยงามให้กับสวนสัตว์อีกมาก

นอกจากการออกแบบลอบถามสำหรับประชาชนผู้ใช้บริการของสวนสัตว์ดุสิตแล้ว ผู้วิจัยยังได้ออกแบบลอบถามอีกชุดหนึ่งเพื่อใช้สำหรับลอบถามพนักงานของสวนสัตว์ดุสิตทุกท่าน วัตถุประสงค์ก็เพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ อันจะได้นำมา เป็นแนวทางในการปรับปรุงด้านบริหารงานของสวนสัตว์ต่อไป

ผู้วิจัยตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะได้ความคิดเห็นของพนักงานทุกท่านของสวนสัตว์ดุสิต ซึ่งมีพนักงานทั้งหมด 183 ท่าน (ตามสถิติเดือน ธ.ค. 24) จึงใช้วิธีสำรวจแบบลอบถาม ออกเป็นชุด สำหรับแต่ละแผนกและติดต่อกับท่านหัวหน้าแผนกงานของสวนสัตว์แต่ละท่านเพื่อแจกให้พนักงานทุกคนตอนมารับงานจากหัวหน้าแผนกในตอนเช้า ซึ่งก็ได้ความร่วมมืออย่างดี แต่มีปัญหาอยู่บ้างเพราะพนักงานบางคนพักผ่อน ลากิจ ลาป่วย และที่สำคัญคือพนักงานส่วนหนึ่งมีพื้นฐานความรู้การศึกษาต่ำ ไม่เข้าใจและตอบปัญหาไม่ตรงประเด็น หรือเขียนหนังสือไม่ค่อยถูกต้อง ซึ่งบางครั้งผู้วิจัยอาจต้องไปวิธีสัมภาษณ์โดยตรง

จากแบบลอบถามทั้งหมด 183 ชุด ได้รับคืน 147 ชุด คิดเป็นร้อยละ 73,5 จำนวนคำถามทั้งหมด 24 ข้อ ผู้วิจัยขอแจกแจงและวิเคราะห์ได้ดังนี้ :-



ตารางที่ 21

พนักงานของส่วนสวัสดิการมีอายุการทำงานนานเพียงใด

อายุงาน(ปี)	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
0 - 5	31	21.09	เคาะเดือนคิดเป็น 1 ปี
6 - 10	55	37.41	
11 ปีขึ้นไป	61	41.50	
รวม	147	100	

จากแบบสอบถามที่ได้รับคืน 147 ชุด มีผู้ตอบคำถามเกี่ยวกับอายุงาน 147 ราย คิดเป็น ร้อยละ 100

อายุการทำงาน 0 - 5 ปี จำนวน 31 ราย (21.09%) อายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป 61 ราย (41.50%) และมีผู้ตอบว่าอายุงานตั้งแต่ 6 ปีถึง 10 ปีมี 55 ราย (37.41%) ซึ่งสรุปได้ว่าพนักงานของส่วนสวัสดิการส่วนใหญ่ทำงานมานานกว่าอีกหน่วยหนึ่งคือตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปมีจำนวนถึง ร้อยละ 78.91

ตารางที่ 22

พนักงานของส่วนสวัสดิการได้ตำแหน่งงานที่ตรงกับความรู้ที่เรียนมาเพียงใด

	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ตรงกับความรู้	50	34.01	-
ใกล้เคียงกัน	58	39.46	
ไม่ตรงความรู้	22	14.97	
ไม่ระบุ	17	11.56	
รวม	147	100	

จากพนักงานของส่วนสวัสดิการ 147 ท่านตอบว่าตำแหน่งงานตรงกับความรู้ 50 ราย (34.01%) ตอบว่าใกล้เคียงกับความรู้ที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมา 58 ราย (39.46%) ตอบว่าไม่ตรงกับความรู้ 22 ราย (14.97%) และไม่ระบุ 17 ราย (11.56%) ฉะนั้นองค์การฯ สามารถจะบรรจุพนักงานส่วนใหญ่ได้ใกล้เคียงและตรงกับความรู้ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 23

พนักงานได้รับการบรรจุเข้ามาโดยวิธีอะไร

	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
วิธีคัดเลือก	40	27.21	-
วิธีลอบคัดเลือก	99	67.35	
ฝากฝัง	8	5.44	
โอนย้าย	0	0	
ไม่ระบุ	0	0	
รวม	147	100	

พนักงานของส่วนสวัสดิการตอบว่าบรรจุเข้ามาโดยวิธีคัดเลือก 40 ราย (27.21%) ตอบว่าโดยวิธีลอบคัดเลือก 99 ราย (67.35%) ตอบว่าโดยการฝากฝัง 8 ราย (5.44%) สำหรับการโอนย้ายและไม่ระบุไม่มี (0%)

ตารางที่ 24

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบการสอบคัดเลือก

ทัศนคติ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เป็นธรรมดี	90	61.22	
ไม่ค่อยจะเป็นธรรม	21	14.29	
ไม่เป็นธรรม	5	3.40	
ไม่ระบุ	31	21.09	
รวม	147	100	

พนักงานของส่วนสวัสดิการส่วนใหญ่ตอบว่าระบบการสอบคัดเลือกเป็นธรรมดีคือมีผู้ตอบถึง 90 ราย (61.22%) ตอบว่าไม่ค่อยจะมีความเป็นธรรม 21 ราย (14.29%) ตอบว่าไม่มีความเป็นธรรม 5 ราย (3.40%) และมีผู้ไม่ระบุ 31 ราย (21.09%)

ระบบการสอบคัดเลือกที่ให้ความเป็นธรรมดี ก็จะส่งผลดีต่อองค์การส่วนสวัสดิการด้วย เพราะจะได้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน

ตารางที่ 25

ความรู้สึกของพนักงานต่องานในหน้าที่

	จำนวน	ร้อยละ	อยากเปลี่ยนหน้าที่		อยากเปลี่ยนงาน		อยากลาออก		ไม่ตอบ		รวม
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สนใจคิดทำต่อไป	97	65.99	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เบื่อหน่าย	15	10.20	6	40.00	4	26.67	2	13.33	3	20.00	100%
ไม่ระบุ	35	23.81									
รวม	147	100									

พนักงานส่วนสัดวัตถุดิบส่วนใหญ่สนใจและคิดจะทำงานในตำแหน่งหน้าที่เดิมต่อไป คือมีผู้ตอบถึง 97 ราย (65.99%) มีพนักงานเกิดความเบื่อหน่ายต่องานในหน้าที่ 15 ราย (10.20%) และผู้ไม่ระบุ 35 ราย (23.81%)

สำหรับพนักงานที่เบื่อหน่ายมี 6 ราย (40.00%) คิดอยากเปลี่ยนหน้าที่ จำนวน 4 ราย (26.67%) อยากเปลี่ยนงาน จำนวน 2 ราย (13.33%) อยากลาออกและมีผู้ไม่ตอบ 3 ราย (20.00%)

ตารางที่ 26

ทัศนคติของพนักงานของส่วนสัตว์อุตสาหกรรมที่มีต่อค่าจ้างที่ได้รับ

ทัศนคติ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ต่ำเกินไป	71	48.30	อัตราค่าจ้างที่พนักงานได้รับ
เหมาะสม	67	45.58	
สูงไป	4	2.72	สูงกว่าระบบราชการ
ไม่ระบุ	5	3.40	เพียง 1 ชิ้น
รวม	147	100	

พนักงานของส่วนสัตว์อุตสาหกรรมจำนวน 71 ราย (48.30%) ตอบว่าอัตราค่าจ้างที่ได้รับต่ำเกินไป พนักงานจำนวน 67 ราย (45.58%) ตอบว่าอยู่ในอัตราที่เหมาะสม และมีจำนวน 4 ราย (2.72%) ตอบว่าสูงไป นอกนั้นจำนวน 5 ราย (3.40%) ไม่ระบุ

ตารางที่ 27

ทัศนคติของพนักงานของส่วนสวัสดิการที่มีต่อสวัสดิการด้านต่าง ๆ

ทัศนคติ	จำนวน	ร้อยละ	ที่อยู่อาศัย		เงินกู้สวัสดิการ		สหธนาคาร		อื่น ๆ		ไม่ตอบ		รวม
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
มากเกินไป	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เหมาะสม	59	40.14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
น้อยเกินไป	63	42.86	17	26.98	25	39.68	4	6.35	4	6.35	13	20.63	100
ไม่ระบุ	25	17.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	147	100											

พนักงานของส่วนสวัสดิการส่วนใหญ่ตอบว่าองค์การให้สวัสดิการน้อยเกินไปคือมีผู้ตอบ 63 ราย (42.86%) ตอบว่ามีเหมาะสมแล้ว 59 ราย (40.14%) มีผู้ไม่ตอบจำนวน 25 ราย (17.00%) ไม่มีผู้ใดตอบเลยว่าองค์การฯ ให้สวัสดิการมากเกินไป

นอกจากนั้นพนักงานที่ตอบว่ามีสวัสดิการน้อยเกินไปส่วนใหญ่ตอบว่าควรเพิ่มเงินกู้สวัสดิการคือมีผู้ตอบ 25 ราย (39.68%) ตอบว่าควรเพิ่มด้านที่อยู่อาศัยรองลงมาคือมีผู้ตอบ 17 ราย (26.98%) ตอบว่าควรมีสวัสดิการด้านสหธนาคารและอื่น ๆ เท่ากันคือ 4 ราย (6.35%) นอกนั้นไม่ระบุ

ตารางที่ 28

งานในหน้าที่มีปัญหามากน้อยเพียงใด

ทัศนคติ	จำนวน	ร้อยละ	ผู้บังคับบัญชาไม่รู้เรื่องสัตว์		งานซ้ำซ้อนกัน		ไม่ร่วมมือกัน		อื่น ๆ		ไม่ตอบ	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	71	48.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มีปัญหาน้อย	48	32.65	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มีปัญหา	21	14.29	4	19.05	8	38.10	4	19.05	3	14.29	2	9.51
ไม่ระบุ	7	4.76										
รวม	147	100										

พนักงานของส่วนสัตว์ดูแลสัตว์ส่วนมากตอบว่างานในหน้าที่ไม่มีปัญหาคือมีผู้ตอบถึง 71 ราย (48.30%) ตอบว่ามีปัญหาน้อย 48 ราย (32.65%) ตอบว่าปัญหา 21 ราย (14.29%) นอกนั้นไม่ตอบ

สำหรับพนักงานที่ตอบว่ามีปัญหาล้วนๆใหญ่ตอบว่างานซ้ำซ้อนกันคือมีผู้ตอบ 8 ราย (38.10%) ตอบว่าผู้บังคับบัญชาไม่มีความรู้เรื่องสัตว์และไม่ร่วมมือกัน 4 รายเท่ากัน (19.05%) อื่น ๆ 3 ราย (14.29%) นอกนั้นไม่ระบุ 2 ราย (9.51%)

ตารางที่ 29

แสดงถึงความรับผิดชอบของพนักงานต่อปริมาณงาน

	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ปริมาณงานมากเกินไป	23	15.65	-
พอเหมาะ	115	78.23	
น้อยเกินไป	-	-	
ไม่ระบุ	9	6.12	
รวม	147	100	

พนักงานของส่วนสวัสดิการส่วนใหญ่ตอบว่าปริมาณงานกำลังพอเหมาะกล่าวคือไม่มากหรือน้อยเกินไป มีผู้ตอบถึง 115 ราย (78.23%) มีอยู่ 23 ราย (15.65%) ตอบว่าปริมาณงานมีมากเกินไป ไม่มีพนักงาน ตอบว่าปริมาณงานน้อยเกินไปเลย และมีผู้ไม่ระบุ 9 ราย (6.12%)

ตารางที่ 30

แสดงถึงขวัญ (Moral) ในการทำงานของพนักงาน

	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
มีขวัญดี	42	28.57	-
ปานกลาง	65	44.22	
ไม่มีกำลังใจ	6	4.08	
อื่น ๆ	11	7.48	
ไม่ระบุ	23	15.65	
รวม	147	100	

พนักงานของส่วนสวัสดิการให้ความเห็นว่าขวัญในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่คือมีผู้ตอบ 65 ราย (44.22%) ตอบว่ามีขวัญดี 42 ราย (28.57%) ตอบว่าไม่มีกำลังใจในการทำงาน 6 ราย (4.08%) อื่น ๆ 11 ราย (7.48%) และมีผู้ไม่ระบุ 23 ราย (15.65%)

ตารางที่ 31

แสดงถึงความรู้สึกพอใจในการมอบหมายงาน หรือการบริหารงานของผู้บังคับ

ทัศนคติ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
พอใจ	86	58.50	-
ไม่ค่อยพอใจนัก	32	21.77	
ไม่พอใจมาก	2	1.36	
ไม่ระบุ	27	18.37	
รวม	147	100	

พนักงานส่วนใหญ่พอใจในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาคือมีผู้ตอบถึง 86 ราย (58.50%) ตอบว่าไม่ค่อยพอใจ 32 ราย (21.77%) ไม่พอใจมากมี 2 ราย (1.36%) และไม่ระบุ 27 ราย (18.37%)

ตารางที่ 32

เป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพิจารณาความดีความชอบประจำปี

ทัศนคติ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
พอใจ	77	52.38	
ไม่ค่อยพอใจ	32	21.77	
ไม่พอใจ	17	11.56	
ไม่ระบุ	21	14.29	
รวม	147	100	

พนักงานของส่วนสวัสดิการพอใจต่อการพิจารณาความดีความชอบขององค์การฯ คือมีผู้ตอบถึง 77 ราย (52.38%) ไม่ค่อยจะพอใจนัก 32 ราย (21.77%) ไม่พอใจ 17 ราย (11.56%) และมีผู้ไม่ระบุ 21 ราย (14.29%)

ตารางที่ 33

แสดงถึงว่าพนักงานได้รับอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพียงใด

	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ได้รับความร่วมมือ	91	61.90	-
ไม่ค่อยได้รับความร่วมมือ	34	23.13	
ไม่ได้รับความร่วมมือ	6	4.08	
ไม่ระบุ	16	10.89	
รวม	147	100	

พนักงานของส่วนสวัสดิการส่วนมากตอบว่าได้รับความร่วมมือคือมีผู้ตอบ 91 ราย (61.90%) รองลงมาตอบว่าไม่ค่อยจะได้รับความร่วมมือ 34 ราย (23.13%) ตอบว่าไม่ได้รับความร่วมมือ 6 ราย (4.08%) นอกนั้นไม่ระบุ

ตารางที่ 34

แสดงถึงความคิดเห็นของพนักงานของส่วนสวัสดิการคิดว่าควรจะมีผู้แทนพนักงานประสานงานหรือเป็นสื่อกลางกับผู้บังคับบัญชา

เพียงใด หรือไม่

ทัศนคติ	จำนวน	ร้อยละ	ผ.สา เชียง		ตามกฎหมาย แรงงาน		งานมีประสิทธิภาพ		เจรจากับ ผ.		มีหัวหน้าแล้ว		ผู้แทนไม่จริงจัง		ประสานงานดีแล้ว		ไม่ตอบ		รวม
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ควรจะมี	87	57.14	29	34.52	14	16.67	10	11.90	10	11.90	-	-	-	-	-	-	10	25.00	100
ไม่ควรมี	30	20.41	-	-	-	-	-	-	-	-	15	50.00	6	20.00	8	26.67	1	3.33	100
ไม่มีความเห็น	12	8.16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ไม่ระบุ	21	14.29																	
รวม	147	100																	

จากตารางที่ 34 พนักงานของส่วนสวัสดิการส่วนมากให้ความคิดเห็นว่าการควรมีผู้แทนของพนักงานสำหรับประสานงานหรือเป็นสื่อกลางในการติดต่อหรือเจรจากับผู้บังคับบัญชาคือมีผู้ตอบถึง 84 ราย (57.14%) เพราะผู้บังคับบัญชาสา เชียงมีผู้ตอบ 29 ราย (34.53%) ควรจะมีตามกฎหมายแรงงาน 14 ราย (16.67%) เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและสำหรับเจรจากับผู้บังคับบัญชา 10 รายเท่านั้น (11.90%) นอกนั้นไม่ระบุ

มีพนักงานจำนวน 30 ราย (20.41%) ตอบว่าไม่ควรจะมี โดยให้เหตุผลว่ามีหัวหน้างานอยู่แล้วคือมีผู้ตอบ 15 ราย (50%) ตอบว่าผู้แทนเหล่านี้ไม่จริงจังจำนวน 6 ราย (20%) ตอบว่าประสานงานกันดีอยู่แล้ว 8 ราย (26.67%) นอกนั้นไม่ระบุ

ทัศนคติเกี่ยวกับผู้แทนสหภาพที่มีผู้ไม่ออกความเห็น 12 ราย (8.16%) นอกนั้นไม่ระบุ 21 ราย (14.29%)

ตารางที่ 35

พนักงานของส่วนสวัสดิการจะมีส่วนรับรู้หรือเป้าหมายในการบริหารงานจาก
ผู้บังคับบัญชาเพียงไร

	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ควรจะรู้ทั้งหมด	33	22.45	-
ควรจะรับรู้บางอย่าง	91	61.90	
ไม่ควรจะรับรู้	0	-	
ไม่มีความเห็น	5	3.40	
ไม่ระบุ	18	12.25	
รวม	147	100	

พนักงานของส่วนสวัสดิการจำนวน 91 ราย (61.90%) ตอบว่าควรจะมีส่วนรับรู้หรือเป้าหมายในการบริหารงานจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องบางเรื่อง ตอบว่าควรจะรับรู้ทั้งหมด 33 ราย (22.45%) ไม่มีพนักงานตอบเลยว่าไม่ควรจะมีส่วนรับรู้ มีพนักงานอยู่จำนวน 5 ราย (3.40%) ตอบว่าไม่มีความเห็น และมีผู้ไม่ระบุ 18 ราย (12.25%)

ซึ่งพอสรุปได้ว่าพนักงานของส่วนสวัสดิการต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการรับรู้หรือเป้าหมายในการบริหารงานด้วยตามความเหมาะสม ซึ่งเป็นแนวทางของฝ่ายบริหารที่จะนำการบริหารงานที่คำนึงถึงวัตถุประสงค์ (Management By Objective) มาใช้ เพราะการนำหลักการบริหารงานแบบนี้มาใช้ พนักงานทุกระดับชั้นจะมีส่วนร่วม (Participate) ในการกำหนดนโยบายด้วย ซึ่งรายละเอียดจะได้กล่าวต่อไป

ตารางที่ 36

ความเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการแบ่งหน่วยงานขององค์การฯ ออกเป็นหมวด แผนกใน
ปัจจุบันมีความเหมาะสมที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพเพียงใด

ทัศนะ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
มีความเหมาะสม	85	57.82	-
ขาดความเหมาะสม	13	8.85	
ไม่มีความเห็น	32	21.77	
ไม่ระบุ	17	11.56	
รวม	147	100	

ผู้ตอบว่ามีความเหมาะสมแล้ว 85 ราย (57.82%) ตอบว่าขาดความเหมาะสม 13
ราย (8.85%) ไม่มีความเห็น 32 ราย (21.77%) และมีผู้ไม่ระบุ 17 ราย (11.56%)

ตารางที่ 37

แสดงถึงทัศนะของพนักงานต่อการออกคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่า

ทัศนะ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
มีความชัดเจนดี	88	59.85	-
คลุมเครือ	31	21.09	
ไม่ชัดเจน	11	7.48	
ไม่มีความเห็น	17	11.57	
รวม	147	100	

พนักงานส่วนมากตอบว่ามีความชัดเจนดีคือมีผู้ตอบ 88 ราย (59.86%) ตอบว่ามีความ
คลุมเครือ 31 ราย (21.09%) ตอบว่าไม่ชัดเจน 11 ราย (7.48%) และมีผู้ตอบว่าไม่มีความคิด
เห็น 17 ราย (11.57%)

ตารางที่ 38

แสดงถึงลักษณะการควบคุมของผู้บังคับบัญชา ต่อพนักงานระดับที่ต่ำกว่า

	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ควบคุมมากเกินไป	6	4.08	-
ควบคุมตามความจำเป็น	94	63.95	
ปล่อยปละละเลย	19	12.93	
ไม่มีความเห็น	7	4.75	
ไม่ระบุ	21	14.29	
รวม	147	100	

พนักงานของส่วนสวัสดิการส่วนใหญ่ตอบว่าผู้บังคับบัญชาควบคุม การปฏิบัติงานตามความจำเป็นคือมีผู้ตอบถึง 94 ราย (63.95%) ตอบว่ามีการควบคุมมากเกินไป 6 ราย (4.08%) ตอบว่าปล่อยปละละเลย 19 ราย (12.93%) ตอบว่าไม่มีความเห็น 7 ราย (4.75%) และมีผู้ไม่ระบุ 21 ราย (14.29%)

สำหรับแบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 24 ข้อ ซึ่งข้อที่ 24 ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามลักษณะปลายเปิด เพื่อให้พนักงานของส่วนสวัสดิการได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอนั้นจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารงานของส่วนสวัสดิการ เมื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป

จากแบบสอบถามที่ได้รับคืน 147 ชุด มีผู้ตอบ 78 ราย (53.06%) และมีผู้ไม่ตอบ 69 ราย (46.94%) และจากจำนวนผู้ตอบ 78 ราย มีคำตอบที่แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอนั้นรวม 20 ข้อ ซึ่งสรุปความเห็นที่คล้ายคลึงกันได้ดังนี้ :-

1. ด้านบริการ ส่วนสัตว์อุตสาหกรรมจัดหาสัตว์แปลก ๆ ทั้งภายในประเทศ และจากภายนอกประเทศมาให้ประชาชนดูรวมทั้งสัตว์ที่หายากและกำลังจะสูญพันธุ์ด้วย สำหรับวันหยุดราชการมีประชาชนเข้ามาใช้บริการมากกว่าวันธรรมดา ควรจะอำนวยความสะดวกในเรื่องการผ่านประตู โดยเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ทั้งพนักงานขายบัตรและฝึกบัตร นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ด้านรักษาความปลอดภัยควรกระจายอยู่ตามจุดต่าง ๆ ของสวนสัตว์ เพราะประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจะได้ไม่ต้องคอยระวังสัตว์เลื้อยคลาน และจะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้สวนสัตว์ด้วย

2. ด้านการปรับปรุงสถานที่ มีคอกสัตว์และกรงสัตว์หลายกรงที่ชำรุดทรุดโทรมและดูไม่ค่อยปลอดภัย องค์การควรดำเนินการซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดี และปลอดภัยสำหรับกรงสัตว์ที่ดูร้าย พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัย ควรหมั่นดูแล และทำความสะอาดให้มากขึ้น นอกจากนี้ควรตกแต่งไม้ดอก ไม้ประดับให้สวยงาม เพราะประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอาจต้องการเข้ามาพักผ่อนมากกว่าการชมสัตว์ต่าง ๆ เป็นเพียงความประสงค์รองลงมาเท่านั้น

3. ด้านพนักงาน พนักงานของสวนสัตว์ส่วนใหญ่ต้องการปรับปรุงให้มีสวัสดิการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น เงินเดือน สวัสดิการ ค่าครองชีพ และบ้านอยู่อาศัย เป็นต้น พนักงานเหล่านั้นส่วนหนึ่งให้ความเห็นว่าควรเพิ่มเงินกู้สวัสดิการของพนักงานให้สูงขึ้น เพราะเท่าที่เป็นอยู่องค์การให้กู้ยืมน้อยมาก ไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่าย เพราะมาตรฐานการครองชีพสูงขึ้นอย่างมาก

สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาประเทศไทยมีส่วนล่าธารณะที่มีลักษณะสวนสัตว์น้อย

สวนล่าธารณะ คือสถานที่พักผ่อนให้ความสนุกสนานเพลิดเพลินและผ่อนคลายอารมณ์ถึง เกรียตของมนุษย์ ในปัจจุบันนี้เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า สวนล่าธารณะเป็นสิ่งจำเป็นของมนุษย์อย่างหนึ่งที่จะขาดเสียมิได้ ในประเทศเรามีสวนล่าธารณะไม่กี่แห่งนัก

สำหรับสวนสัตว์อุตสาหกรรมซึ่งเป็นองค์การรัฐวิสาหกิจขึ้นกับสำนักนายกรัฐมนตรีโดยตรง ในปัจจุบันมีสภาพที่คับแคบเกินไปที่จะให้บริการประชาชนได้ทั่วถึง จากผลการวิจัย (ตารางที่ 2) ผู้เข้ามาใช้บริการของสวนสัตว์อุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีอาชีพที่ต้องใช้แรงงานเช่นรับจ้าง - ทำงานรัฐวิสาหกิจ (27.98%) และรับราชการ (23.81%) เป็นต้น ประชาชนเหล่านี้ต้องการเข้ามาพักผ่อนเพื่อผ่อนคลายความตึง

เครียดในภาระหน้าที่การงาน (39.89%) พากครอบครัวโดยเฉพาะเด็ก ๆ มาเที่ยว (29.75%) และมาศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับชีวิตสัตว์ป่า (20.24%) ฉะนั้นการที่องค์กรฯ ได้ขยายสาขาออก

ฉะนั้นองค์กรฯ ควรปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
ให้ดีที่สุด

ข้อเสนอแนะ

แนวโน้มของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นทุกปี แต่ส่วนล้าธารณะไม่เพิ่มขึ้น ทำให้สถานที่พักผ่อนหย่อนใจกับแคบลง ประชาชนจะพากันไปเที่ยวแออัดตามส่วนล้าธารณะต่าง ๆ รัฐบาลควรให้ความสำคัญต่อสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนมากขึ้น การที่องค์กรฯ ส่วนสัตว์ขยายสาขาไปส่วนภูมิภาค ควรจะจัดให้มีการบริการรถยนต์รับส่งประชาชนที่ต้องการไปเที่ยว โดยอาจจะมีรายการสัปดาห์ละ 2 ครั้ง และควรจะมีการประชาสัมพันธ์ในด้านนี้ให้มากขึ้น แม้ในระยะแรกอาจจะไม่ทำกำไรให้สวนสัตว์เท่าที่ควร แต่ในระยะยาวจะเกิดผลดี ทำให้ประชาชนได้รู้จักแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ และจะเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนได้กระจายออกไปท่องเที่ยวต่างจังหวัด เป็นการส่งเสริมสุขภาพจิตของประชาชน อันจะเกิดผลดีต่อประเทศชาติเป็นส่วนรวมต่อไป

2. ปัญหาอัตราค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงาน

พนักงานของสวนสัตว์ดุสิตได้รับเงินเดือนสูงกว่าข้าราชการเพียงขั้นเดียว ซึ่งส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าค่าจ้างที่ได้รับต่ำเกินไป (48.30%) ให้ความเห็นว่าอยู่ในอัตราที่เหมาะสมแล้ว ร้อยละ 48.30 การให้วิทยุประเภทไม่เกิน 2 เท่าของอัตราค่าจ้างแต่ละเดือน พนักงานให้ความเห็นว่าน้อยเกินไป เมื่อเทียบกับรัฐวิสาหกิจอื่น เช่น ธนาคารกรุงไทย และการไฟฟ้าานครหลวง เป็นต้น สำหรับการวิทยุประเภทพิเศษที่องค์กรฯ ให้วิทยุมีนั้น มีลักษณะคล้ายกับการให้วิทยุจากธนาคารพาณิชย์ กล่าวคือมีการพิจารณาหลักทรัพย์ค้ำประกัน ความสามารถในการชำระหนี้ ความจำเป็นในการใช้วงเงิน และการรับรองจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งองค์กรฯ จะต้องแบ่งเงินงบประมาณส่วนหนึ่งมาให้พนักงาน ทำให้จำกัดเงินที่จะใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ของสวนสัตว์ นอกจากนี้พนักงานของสวนสัตว์ดุสิตส่วนใหญ่ทำงานมานาน (ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปร้อยละ 78.90) อาจเกิดความเบื่อหน่ายต่องานในหน้าที่ (15%) ทำให้อยากเปลี่ยนงานหรืออยากเปลี่ยนหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

องค์การฯ ควรปรับปรุงสวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น การให้กู้ยืมประเภทไม่เกิน 2 เท่า ควรเป็น 3 - 4 เท่าก่อนในระยะแรกที่องค์การต้องแบ่งสรรงบประมาณ สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในส่วนสัตว์ที่เปิดใหม่ การกู้ยืมประเภทพิเศษที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน องค์การฯ ควรจะให้กู้ยืมจากธนาคารพาณิชย์แทน โดยองค์การส่วนสัตว์เป็นผู้รับรอง ซึ่งจะทำให้องค์การไม่ต้องแบ่งสรรเงินงบประมาณมาใช้ในกรณี และนำเงินดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ได้อีก หากองค์การไม่สามารถจะเพิ่มอัตราค่าจ้างได้ องค์การก็ควรพิจารณาสวัสดิการในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านเงินกู้ยืม ด้านบ้านพักอาศัย แทนสวัสดิการด้านสหนาการอื่น ๆ ตลอดจนการรณรงค์ที่ถูกต้องและเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายประหยัดฝ่ายบริหารควรมุ่งการรณรงค์ให้ผู้ใช้ตัวเงิน เช่น ควรให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีฐานะในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น หรือหวังที่จะได้รับความมั่นคงที่จะมีความชำนาญในอาชีพบางอย่างของตน เป็นต้น

3. ปัญหาบางแผนกมีพนักงานไม่ลုံมือลือ

พนักงานบำรุงสถานที่ ซึ่งแบ่งเขตความรับผิดชอบออกเป็นเขต ๆ และในแต่ละเขตหนึ่ง ๆ พนักงาน 1 คนต้องรับผิดชอบต่อพื้นที่ 1.5 ถึง 2.5 ไร่ ทำให้ดูแลไม่ทั่วถึง ประกอบกับประชาชนเข้ามาเที่ยวมาก ย่อมกีดสิ่งปฏิกูลเคลื่อนกลาด ทำให้สถานที่สกปรกพนักงานประจำสัมพันธ์ของส่วนสัตว์มีอยู่คนเดียว ซึ่งลักษณะของกิจการสวนสัตว์จำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวางจำเป็นต้องเพิ่มพนักงานเพิ่มขึ้น หากงานประชาสัมพันธ์จะแก้ไข้ปัญหาโดยการพิมพ์เอกสารเผยแพร่ ก็มีงบประมาณน้อยไม่เพียงพอสำหรับงานด้านนิติกรรม และงานสถิติ ยังไม่มีพนักงานโดยตรงเลย ทำให้การพิจารณาปัญหาด้านนิติกรรม สัญญาบางอย่างต้องล่าช้าออกไป ตลอดจนการรวบรวมตัวเลขหรือข้อมูลทางสถิติยังไม่มีการรวบรวมที่ถูกต้องเท่าที่ควร



ข้อเสนอแนะ

จากผลวิจัย (ตารางที่ 6.1) ผู้เข้ามาใช้บริการของส่วนสัตว์ส่วนใหญ่ตอบว่าส่วนสัตว์ดูแลดีมีความสะอาด และสวยงามระดับพอใช้ (50%) ผู้ตอบมากรองลงมาให้ความเห็นว่ายังไม่สะอาด และสวยงามพอ (27.98%) เนื่องจากพนักงานบำรุงสถานที่ต้องรับผิดชอบในการดูแลสถานที่มากเกินไป ดูแลไม่ทั่วถึง องค์กรควรหาทางเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านดูแลสถานที่ให้มากขึ้น เพราะองค์กรมีเป้าหมายให้ส่วนสัตว์ดูแลเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน จึงควรจะเน้นเรื่องความสะอาดและความสวยงามของสถานที่ เพื่อดึงดูดความสนใจให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น สำหรับการประชาสัมพันธ์ของส่วนสัตว์ก็มีความสำคัญเหมือนกัน ควรจะมีการจัดรูปองค์ของการประชาสัมพันธ์ให้เด่นชัด ผู้บริหารงานขององค์กรฯ ควรให้ความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์และเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้พอเหมาะกับงานฝ่ายบริหารระดับสูงขององค์กร ไม่ควรคิดว่างานประชาสัมพันธ์เป็นเพียงแค่ผู้ตอบ และชี้สถานที่ให้แก่ผู้ถามเท่านั้น งานประชาสัมพันธ์ ควรจะเพิ่มเครื่องมือเครื่องใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น หากเป็นไปได้ควรจะไปเปิดรับสมัครพนักงานประชาสัมพันธ์ที่มีความสามารถและให้ค่าตอบแทนดีพอควร เพราะนักประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ความสามารถมักจะถูกดึงตัวไปทำงานธุรกิจภาคเอกชน

สำหรับงานด้านนิติกรรมและงานสถิติ ไม่ควรจะเป็นงานที่ฝากตามความเหมาะสม เพราะแนวโน้มขององค์กรฯ ต้องขยายสาขาออกไปอีกทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค หากไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาโดยตรง จะทำให้การพิจารณาปัญหาทางด้านกฎหมายบางกรณีต้องล่าช้าและอาจมีปัญหายุ่งยากหลังได้และจะยังมีปัญหามากขึ้น เมื่อองค์กรฯ มีพนักงานเพิ่ม การรวบรวมข้อมูลทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลก็มีความสำคัญ เพราะการตัดสินใจ กำหนดเป้าหมายและการวางแผนงานในอนาคตจะประสบผลสำเร็จได้นั้นต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลในอดีตที่เชื่อถือได้ ไม่ควรจะใช้ประสบการณ์แต่เพียงอย่างเดียว

4. ปัญหาเรื่องการประสานงาน

ปัญหาเรื่องการประสานงานของล่วนสัตว์ดุสิตแยกได้เป็น 2 ประการคือ

- ก) การประสานงานภายนอก
- ข) การประสานงานภายใน

การประสานงานภายนอกนั้น เราพบว่ารัฐวิสาหกิจเกือบทุกแห่ง มักจะผินนโยบายอิสระของตนเอง ไม่มีการประสานงานกันระหว่างรัฐวิสาหกิจทั้งหลาย ทำให้การดำเนินงานไม่สอดคล้องกันและไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่นกรณีล่วนสัตว์ดุสิตต้องการแลกเปลี่ยนสัตว์แปลก ๆ และสัตว์ที่หายาก เช่น สิงจอร์จูดิง องค์การจะต้องขออนุญาตคณะกรรมการอนุรักษ์และคุ้มครองสัตว์ป่า ตามระเบียบเสียก่อนเหมือนเอกซนหัวไป มีระเบียบและขั้นตอนมาก ทำให้ล่าช้า หรือกรณีที่กองรักษาความปลอดภัยฯ โอนตึกพิพิธภัณฑลจากองค์การล่วนสัตว์ ก็ยังไม่มีการตกลงเรื่องผลประโยชน์ให้เรียบร้อย ทำให้องค์การขาดงบประมาณสำหรับสร้างพิพิธภัณฑลแห่งใหม่

การประสานงานภายใน สำหรับล่วนสัตว์ดุสิตเองก็ยังไม่ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะแผนกต่าง ๆ หัวหน้าแผนกมักจะใช้ประสบการณ์ และความคุ้นเคยในการแก้ปัญหา เป็นส่วนใหญ่ เช่น งานแผนกบำรุงสัตว์ แผนกโยธา กับงานสถาปนิก เป็นต้น เมื่อมีโครงการก่อสร้าง หรือปรับปรุงบริเวณล่วนสัตว์ มักจะดำเนินการเองโดยไม่มีการปรึกษาหารือกันก่อน

ข้อเสนอแนะ

สำหรับปัญหาการประสานงานภายนอกนั้น ควรอย่างยิ่งที่จะได้มีการประสานงานกันในระดับสูง มีการวางแผนร่วมกัน โดยใช้สำนักงานวางแผนระดับชาติ และควรจะต้องมีอิทธิพลต่อรัฐวิสาหกิจนั้น ๆ พอดีควรในการให้คำแนะนำปรึกษาไม่ว่าจะเป็นการบังคับทางกฎหมายหรือค่านโยบายขณะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่คอยให้คำแนะนำ วางแผนระดับชาติ ผลยังไม่พออนุโลมกัน นโยบายของแต่ละหน่วยงานยังไม่สอดคล้องกันควร เสนอให้มีการประสานงานกันก่อน เพื่อแก้ปัญหาให้ลดลง หน่วยงานวางแผนระดับชาติ ต้องพร้อมด้วยข้อมูล ข่าวสาร สถิติเพียงพอ การวางแผนเพื่อการประสานงานอย่างน้อยควรให้มีการพิจารณาในเรื่องผลได้ผลเสียอย่างรอบครอบ

การประสานงานภายใน ในด้านการจัดระบบของแผนกต่าง ๆ ควรจะให้มีการประชุมร่วมกันของแผนกต่าง ๆ เพื่อปรึกษาหารือและวางแผนร่วมกัน แม้จะมีความขัดแย้งกันบ้างในการปรึกษากัน แต่จะเป็นผลดีในภายหลัง เพราะแผนกต่าง ๆ จะต้องถือมติของที่ประชุม ส่วนสัตว์จัดเป็นทั้งสถานที่พักผ่อนและศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องสัตว์ป่า การออกแบบ การจัดสถานที่ให้สวยงาม เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ควรให้สถาปนิกมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา และวางแผนงานด้วย หัวหน้าแผนกไม่ควรใช้ประสบการณ์อย่างเดียว

5. ปัญหาสวนสัตว์ยังไม่มีพิพิธภัณฑ์

สวนสัตว์ไม่มีพิพิธภัณฑ์ที่เป็นรูปร่างเด่นชัด เพราะกำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการ เนื่องจากเป้าหมายของสวนสัตว์ประการหนึ่งต้องการให้เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่า ตลอดถึงการอนุรักษ์สัตว์ป่าด้วย และจากผลการวิจัยตารางที่ 3 ประชาชนร้อยละ 20.24 ต้องการเข้ามาหาความรู้ แต่สวนสัตว์ยังไม่มีพิพิธภัณฑ์ เพื่อเก็บซากสัตว์ที่หายากเพื่อเปิดให้อนุชนรุ่นหลังได้เข้าชม องค์การการค้าเงินการของบประมาณ เพื่อสร้างให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

ข้อเสนอแนะ

องค์การให้ความสำคัญต่อการสร้างพิพิธภัณฑ์อย่างรีบด่วน เพราะตั้งแต่มีสวนสัตว์ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ได้ชมซากสัตว์ที่หายากและสูญพันธุ์ไปแล้ว ควรสร้างในลักษณะของ National Museum ติดต่อกับกะลัมซากสัตว์ป่าที่หายากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ควรจัดทำเอกสารเพื่ออธิบายความรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่าที่หายากเหล่านั้นด้วย เมื่อดำเนินการตามโครงการเสร็จเรียบร้อยแล้วต้องประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวาง ซึ่งอาจติดต่อกับสถานีโทรทัศน์ที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาลช่วยประชาสัมพันธ์ให้ รวมทั้งติดต่อสื่อมวลชนด้านหนังสือพิมพ์ด้วย ซึ่งจะลงในรูปข่าว เพราะจะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย จะทำให้ประชาชนสนใจ และเข้าชมสวนสัตว์เพิ่มขึ้น

6. ปัญหาคณะกรรมการ

การบริหารงานในรูปรัฐวิสาหกิจของไทยส่วนมากจะเป็นการบริหารในรูปของคณะกรรมการ และคณะกรรมการเหล่านั้นมักจะมีตำแหน่งงานประจำที่ต้องรับผิดชอบมาก องค์การสวนสัตว์ก็มีการบริหารงานในรูปของคณะกรรมการเช่นกัน จากข้อมูลในรายงานการประชุมประจำเดือนพบว่า เมื่อมีการประชุม

กรรมการบางท่านมักติดรูระชาการมาไม่ครบ ซึ่งอาจติดราชการต้องเดินทางไปต่างจังหวัด หรือไปต่างประเทศและกรรมการขาดความรู้ในหน่วยงานที่เข้ามาควบคุม ทำให้การพิจารณาปัญหาต่าง ๆ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการจะให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบที่มีต่อหน่วยงานให้มากขึ้น หากตนเองคิดว่าไม่มีเวลา หรือขาดความรู้ก็ควรจะสละตำแหน่งการเป็นคณะกรรมการเสีย หน้าที่ที่สำคัญของการเป็นกรรมการบริหารงานนั้น จะต้องเป็นตัวแทนรักษามลประโยชน์ให้รัฐวิสาหกิจให้ดีที่สุด จะต้องเป็นผู้กำหนดนโยบาย ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงานนั้น ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย จึงควรจะเป็นบุคคลที่เหมาะสม รอบคอบ มีความรู้ ความสามารถ เสียสละ และให้เวลาสำหรับการเข้าประชุม เพื่อพิจารณาปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอ หากเป็นไปได้คณะกรรมการเองควรลดเงินเดือนประจำปีเสีย เพราะองค์การส่วนสัตว์กำลังขยายสาขาออกไปยังส่วนภูมิภาค ต้องใช้งบประมาณมาก ค่าตอบแทนสำหรับคณะกรรมการในลักษณะของเข้าประชุมก็น่าเพียงพอแล้ว

7. ปัญหาด้านพนักงาน

เนื่องจากองค์การส่วนสัตว์แห่งประเทศไทย เป็นองค์การที่มีการบริหารงานลักษณะของรัฐวิสาหกิจ มีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานมาก การปฏิบัติงานของระบบราชการทำให้ขาดความคล่องตัวต่อลักษณะงาน อันเป็นที่รู้จักของรัฐวิสาหกิจ การบริหารงานบุคคลยังขาดหลักการบริหารสมัยใหม่และไม่ส่งเสริมพนักงานที่ทำได้เท่าที่ควร นอกจากนั้นผลการวิจัย (ตารางที่ 34) พนักงานส่วนใหญ่ยังได้แสดงความคิดเห็นว่าควรจะมีผู้แทนพนักงานประจำงาน หรือเป็นสื่อกลางในการเจรจากับผู้บังคับบัญชาด้วย คือมีผู้ตอบถึงร้อยละ 57.14 และจากตารางที่ 35 พนักงานตอบว่าควรจะมีส่วนรับนโยบายหรือเป้าหมายการบริหารบางอย่างจากผู้บังคับบัญชาด้วยคือมีผู้ตอบถึงร้อยละ 61.90

ข้อเสนอแนะ

ฝ่ายบริหารควรจะได้นำเอาเทคนิค การบริหารงานตามวัตถุประสงค์ (Management-By-Objectives) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานขององค์การฯ ทั้งนี้เพราะการบริหารงานตามระบบ MBO นี้ได้นำมาใช้ในวงการธุรกิจอย่างแพร่หลาย และประลัมผลเป็นที่น่าพอใจ โครงสร้างและลักษณะงานของรัฐวิสาหกิจมีแนวโน้มไปทางด้านธุรกิจ ซึ่งน่าจะได้ผลเช่นกัน การบริหารงานตามวัตถุประสงค์เป็นขบวนการบริหารโดยใช้การวางแผนงาน การจัดส่วนงาน การแก้ปัญหาแรงจูงใจ และอื่น ๆ เพื่อรวมเป้าหมายของปัจเจกชน และขององค์การเข้าด้วยกัน นั่นคือ การปรับปรุงการปฏิบัติงาน การสื่อข้อความ การร่วมมือ ความเข้าใจอันดีในวัตถุประสงค์ของทุกระดับ

การนำเอา MBO. เข้ามาใช้ในองค์การมีความมุ่งหมาย 2 ประการคือ

1. เพื่อความชัดเจนของ เป้าหมายและแผนงานขององค์การในทุกระดับ
2. เพื่อเพิ่มขวัญ กำลังใจและการร่วมมือระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

การบริหารงานตามวัตถุประสงค์นั้น เป็นการบริหารงานที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน จะต้องรู้สึกหน้าที่และการรับผิดชอบของตนเป็นอย่างดี โดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องคอยแนะนำว่าควรทำอะไรหรือทำอย่างไร เพราะจะมีการกำหนดงาน และมอบหมายงานไว้โดยชัดเจน พร้อมกับมีการตรวจสอบเพื่อหาข้อบกพร่อง และทางแก้ไขโดยรีบด่วน

สำหรับการมีผู้แทนพนักงานคอยประสานงานหรือเป็นสื่อกลางในการเจรจากับผู้บังคับบัญชานั้น ฝ่ายบริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานจัดให้มีสภาพแรงงานขึ้น

8. ปัญหาด้านการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริหาร

การให้บริการของรัฐวิสาหกิจไทยส่วนมากมักให้ความพอใจต่อผู้ใช้บริการในสิ่งที่กำหนดให้ มีขึ้นเท่านั้น โดยไม่เปิดโอกาสให้มีการเสือกเถ่าที่ควร อันที่จริงควรให้บริการในระดับมาตรฐานที่มีผู้ยอมรับทั่วไป ส่วนสวัสดิการก็เช่นกัน ไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ

การให้บริการของรัฐวิสาหกิจควรให้ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานว่าประสิทธิผลสำเร็จมากน้อยเพียงไร รัฐควรตระหนักถึงความสำคัญของปัญหา โดยตั้งให้มีสำนักงานวัดมาตรฐานผลิตภัณฑ์ (Bureau of standards) ขึ้นทำหน้าที่ป้องกันผลประโยชน์ให้แก่ผู้บริโภคและผู้ให้บริการ อย่างน้อยแล้วสัตว์อุตสาหกรรมจะเปิดโอกาสให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานบ้าง โดยอาจจะทำเป็นกล่องสำหรับให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ดิฉัน และข้อเสนอแนะ เพื่อองค์กรจะได้ถือเป็นแนวทางในการบริหารงานต่อไป

9. ปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถ

ในประเทศไทยผู้มีความรู้ เข้าใจธรรมชาติ และพฤติกรรมของสัตว์ป่ามีน้อยมาก เพราะยังไม่มีกำลังส่งเสริมให้มีการศึกษาและค้นคว้าอย่างจริงจัง พนักงานที่ผ่านการสอบคัดเลือกเข้ามา ก็ยังต้องอาศัยการค้นคว้าและศึกษาเพิ่มเติมอีกมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัย (ตารางที่ 22) พนักงานส่วนมาก (ร้อยละ 39.46) ตอบว่าได้ตำแหน่งงานใกล้เคียงกับความรู้เท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญในด้านการอบรมพนักงานที่ได้รับการบรรจุเข้ามาทำงานใหม่ รวมทั้งพนักงานเก่าด้วยให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น ในด้านการดำรงชีวิต และพฤติกรรมของสัตว์ป่า โดยองค์กรอาจจะเชิญวิทยากรที่มีความรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่ามาอภิปรายเป็นครั้งคราว ตลอดถึงการสาธิตวิธีการ และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วย นอกจากนี้ควรหาทางกระตุ้นให้พนักงานมีความสนใจ และไขว่คว้าหาความรู้เพิ่มขึ้นอีก โดยองค์กรหาวิธีการจูงใจที่เหมาะสม เช่น อาจจะใช้วิธีวัดผลการอบรม เพื่อคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถไปดูกิจการด้านสัตว์ป่าต่างประเทศ ในระยะแรกอาจไปประเทศใกล้เคียง เช่น สิงคโปร์ อินโดนีเซียและอินเดียก่อน การส่งพนักงานไปดูกิจการอาจจะไปพร้อมกับไปรับสัตว์จากต่างประเทศก็ได้ หรืออาจจะให้สิ่งจูงใจในด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งก็ได้ตามความเหมาะสม

10. ปัญหาคู่แข่งอื่น

ประเทศไทยมีระบบเศรษฐกิจแบบผสม (Mixed-Economics) ทั้งรัฐวิสาหกิจและเอกชน มีส่วนสัมพันธ์กันทางตลาดเป็นแหล่งให้บริการต่อลูกค้า และเป็นคู่แข่งกัน ในปัจจุบันมีส่วนสาธารณะ สถานที่พักผ่อนหลายแห่งของเอกชนที่เป็นคู่แข่งที่สำคัญ เช่น สวนสยาม สวนสามพราน สวนพฤกษศาสตร์ สวนลุมพินี และฟาร์มจระเข้ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นต้น โดยเฉพาะส่วนสาธารณะของเอกชนที่มีลักษณะกึ่งสวนสัตว์ที่ฟาร์มจระเข้ จังหวัดสมุทรปราการ มีสัตว์ป่าหลายชนิดให้ชม ตลอดจนเครื่องเล่นต่าง ๆ หลายชนิดและอยู่ไม่ห่างไกลมากนัก นับว่าเป็นคู่แข่งที่สำคัญของสวนสัตว์ดุสิต

ข้อเสนอแนะ

รัฐบาลควรตระหนักถึงปัญหาในระยะยาว โดยควรจะต้องมีการวางแผนประสานงานกันทั้งภาครัฐบาล และเอกชน สร้างความเข้าใจกันแต่แรกว่ากิจการอันไหนเอกชนจะทำได้หรือไม่หรือควรจะให้แข่งขันกัน สำหรับสวนสัตว์ดุสิตแม้จะต้องใช้งบประมาณมากเพื่อปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ทัดเทียมกับของเอกชนก็ตาม แต่สวนสัตว์ดุสิตอาจจะหาวิธีการจริงจังในรูปแบบอื่น ๆ ที่ไม่ต้องเสียงบประมาณมากขนาดนั้นก็ได้อีก เช่น อาจจะฝึกสัตว์บางชนิด เช่น ช้าง สิงฮิมแพนซี งู ให้เชื่องและให้แสดงความสามารถคล้ายมนุษย์ ผู้เข้าชมสามารถเข้าไปเล่นกับสัตว์เหล่านี้ได้โดยไม่ได้รับอันตราย ก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ตั้งใจลดความสนใจจากผู้เข้าชมให้เข้ามาเที่ยวมากยิ่งขึ้น ด้านเครื่องเล่นสวนสัตว์ดุสิตควรหามาเพิ่มเติม แม้จะต้องใช้งบประมาณมากก็ตาม แต่จะเป็นสิ่งดึงดูดใจอย่างหนึ่งที่ทำให้ประชาชนเข้ามาเที่ยวมากยิ่งขึ้น เพราะส่วนสาธารณะที่เป็นสวนสัตว์ ผู้เข้ามาใช้บริการมักจะมีพาเด็ก ๆ เข้ามาเที่ยวด้วย (ตารางที่ 3) และเด็ก ๆ เหล่านี้มักจะให้ความสนใจเครื่องเล่นไม่น้อยไปกว่าสัตว์ต่าง ๆ ในด้านความสะดวกและสวยงามของสถานที่ สวนสัตว์ดุสิตยังด้อยกว่าของเอกชนจึงควรได้รับการปรับปรุงให้ดีกว่าเดิม พันธุ์ไม้และสัตว์ชนิดแปลก ๆ และหายากควรติดต่อหามาเพิ่ม ซึ่งบางอย่างอาจจะต้องผ่านทางรัฐบาลก็ตาม

11. ปัญหา รายได้ของ ล้วนสัตว์

จากการพิจารณาถึงฐานะทางการเงินของ ล้วนสัตว์ดูสัตว์ระหว่างรายรับ - รายจ่ายพบว่า ล้วนสัตว์ดูสัตว์มีรายได้น้อยกว่ารายจ่าย และสามารถเลี้ยงตัวเองได้ แต่เนื่องจาก ล้วนสัตว์ดูสัตว์เป็นสาขาหนึ่งขององค์การล้วนสัตว์แห่งประเทศไทย ซึ่งยังมีหน่วยงานสาขาอีก 2 แห่งคือ ล้วนสัตว์ เชียงใหม่ และ ล้วนสัตว์เปิดเขาเขียว องค์การมีเป้าหมายที่จะขยายขยายงานให้กว้างขวางออกไป โดยมีโครงการหลายโครงการที่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก ทำให้รายได้ขององค์การลดลง

ข้อเสนอแนะ

ก่อนที่จะมีการพิจารณาควรมองถึงจุดมุ่งหมายของการจัดตั้งองค์การล้วนสัตว์แห่งประเทศไทย เสียก่อน เป้าหมายขององค์การฯ มีอยู่ 4 ประการคือ

1. จัดดำเนินการส่งเสริมรวบรวมสัตว์นานาชนิดไว้เพื่อประโยชน์ในการศึกษา และ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
2. ส่งเสริมและจัดให้มีการบำรุงและผสมพันธุ์สัตว์ต่าง ๆ ไว้ไว้ให้ลูกพันธุ์
3. จัดดำเนินการเกี่ยวกับสถานที่เลี้ยงสัตว์
4. จัดบริการล่าสัตว์

ตามความเข้าใจโดยทั่วไปมักคิดว่ารัฐวิสาหกิจเป็นกิจการที่ควรทำกำไรให้รัฐ อันที่จริง การที่รัฐเข้าดำเนินการต่าง ๆ นั้นมุ่งมีผลประโยชน์ที่ชาติ เพื่อประชาชน (National Profitability) มากกว่าจะคำนึงถึงผลประโยชน์เพื่อการค้า (Commercial Profitability) ลักษณะการบริหารงานของล้วนสัตว์ดูสัตว์อิงระบบราชการ งบประมาณได้มาจากงบประมาณแผ่นดิน ระเบียบการเบิกจ่ายเป็นไปตามระเบียบของกระทรวงการคลัง สิ่งที่ต้องประเมินไม่ควรจะมองในแง่ของกำไรขาดทุนอย่างผิวเผิน ควรพิจารณาถึงการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายหรือไม่ ประสิทธิภาพของพนักงานในองค์การ เป็นอย่างไรและองค์การให้บริการต่อประชาชนมีคุณภาพเพียงใดด้วยฐานะทางการเงินขององค์การฯ ในขณะนี้อยู่พอเลี้ยงตัวเองได้ แต่เมื่อพิจารณาจากเป้าหมายขององค์การแล้ว จะมุ่งประโยชน์ทางสังคม (Social Benefit) มากกว่าประโยชน์ด้านแสวงหากำไร รัฐบาลไม่ควรมองข้ามความสำคัญของกิจการล้วนสัตว์ เพราะในปัจจุบันนานาอารยประเทศได้มีการพัฒนากิจการล้วนสัตว์เจริญ

รุดหน้าไปมาก แม้แต่ในประเทศเพื่อนบ้าน เช่น สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น อินเดีย และฟิลิปปินส์ เป็นต้น
 รัฐบาลควรให้องค์การส่วนสัตว์มีอิสระในการบริหารงานให้มากขึ้น โดยเฉพาะนโยบายด้านการเงิน
 องค์การควรมีความคล่องตัวในการเบิกจ่ายเงิน ควรลดขั้นตอน และระเบียบในการควบคุม เพราะ
 การเบิกจ่ายเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานบางอย่าง เช่น การซ่อมแซมทรงชำระต้องการ
 ความรีบด่วน หากล่าช้าอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้น เพราะค่าวัสดุ และแรงงานมีแนวโน้มสูงขึ้น
 ทำให้ไม่สามารรถดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

แต่ทั้งนี้การประเมินรัฐวิสาหกิจมักสับสน เพราะส่วนใหญ่จะมุ่งประโยชน์ ดังนั้นการที่จะ
 ให้ผลประโยชน์ และนโยบายสาธารณะให้สอดคล้องสิ่งยุ่งยาก รัฐบาลจะต้องกำหนดผลประโยชน์ไม่ว่า
 จะในรูปของตัวเงิน หรือด้านสังคมให้ชัดเจน ควรจะพิจารณาหลาย ๆ ด้านประกอบกัน นับตั้งแต่ความ
 เข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับรัฐวิสาหกิจ ควรมีการตกลงที่ชัดเจนร่วมกัน ตลอดจนผลประโยชน์ของ
 องค์การ ผลประโยชน์สาธารณะ และสัมรรถภาพของผู้บริหารในการบริหาร

สำหรับในระบบรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ควรให้ความสนใจที่จะช่วยเหลือและแสดง
 ทัศนคติตลอดจนการรับผิดชอบต่อรัฐวิสาหกิจอย่างเพียงพอไว้ว่าจะในรูปของการพิจารณา แต่งตั้ง
 คณะกรรมการ ผู้อำนวยการ ตลอดจนการบริหารของรัฐวิสาหกิจด้วย

บทสรุป

ฝ่ายรัฐบาล สิ่งที่ต้องการปรับปรุงมีดังนี้

1. ควรมีการกำหนดนโยบายขององค์การส่วนสัตว์แห่งประเทศไทยที่แน่นอน
2. ควรมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ยังทำให้องค์การส่วนสัตว์ ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจอิงอยู่กับระบบราชการ ลักษณะงานขององค์การส่วนสัตว์เป็นเรื่องของธุรกิจการให้บริการ แม้จะมีได้มุ่งหวังผลกำไรสูงสุดอย่างธุรกิจเอกชน แต่ก็ควรเลี้ยงตัวเองได้ การบริหารงานควรมีอิสระและความคล่องตัวพอสมควร การติดต่อกับระบบราชการหรือระเบียบกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดนั้น ไม่ได้เป็นการควบคุมที่ให้ผลดีแต่ประการใดเลย
3. การแต่งตั้งกรรมการบริหารหรือผู้อำนวยการควรเป็นบุคคลที่จะทำผลประโยชน์ให้กับองค์การส่วนสัตว์ ได้อย่างเต็มที่
4. ควรมีการกำหนดเทอมการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารขององค์การส่วนสัตว์ เทอมละ 4 ปี ซึ่งต่อเทอมได้เมื่อผลงานเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อท่านจะได้รับบทบาทของตัวเองได้ดีขึ้น อย่างน้อยก็ทราบกำหนดการดำรงตำแหน่งเพื่อวางแผนงานและปฏิบัติงานได้เต็มที่โดยไม่ต้องเสียเวลาพะวงว่า "จะต้องถูกให้ไป" เพื่อความเหมาะสมเมื่อไร
5. เดิมส่วนสัตว์อุตสาหกรรมเป็นหน่วยงานที่ขึ้นอยู่กับเทศบาลนครกรุงเทพ ต่อมากิจการเจริญก้าวหน้า รายได้มากกว่ารายจ่ายและเป็นที่น่าสนใจจากประชาชนมากขึ้น จึงโอนมาเป็นองค์การอิสระบริหารงานในรัฐวิสาหกิจ ขึ้นตรงต่อสำนักนายกรัฐมนตรี แม้การบริหารงานจะก้าวหน้า รายได้มากกว่ารายจ่าย แต่การบริหารงานก็ยังไม่มีความเป็นอิสระเท่าที่ควร ยังอิงอยู่กับราชการ การบริหารงานต้องเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา มีระเบียบ และขั้นตอนดำเนินงานมาก มีการควบคุมหลายระดับทั้งภายใน และภายนอก ทำให้การดำเนินงานล่าช้า ขาดความคล่องตัว รัฐบาลควรเลือกควบคุมบางรัฐวิสาหกิจเท่านั้น สำหรับส่วนสัตว์อุตสาหกรรมให้มีความอิสระในการบริหารงานมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการเงินและงบประมาณ รายได้ของส่วนสัตว์อุตสาหกรรมมากกว่ารายจ่าย และมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ไม่ควรจะต้องนำส่งมาก ควรนำมาใช้จ่ายในการดำเนินงานของส่วนสัตว์อุตสาหกรรมให้มากขึ้น และให้องค์การมีความคล่องตัวในการเบิกจ่าย ควรควบคุมเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

ฝ่ายองค์กรฯ สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขดังนี้

1. ระบบการบริหารขององค์กรควรปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านวิชาการ เทคโนโลยีและอื่น ๆ การบริหารงานขององค์กรเท่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ฝ่ายควบคุมได้ให้ความคล่องตัวพอประมาณในการสักระยะวางแผนการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งมีความคล่องตัวอยู่แล้ว องค์กรฯ ควรได้ใช้สิทธิที่ได้มีปรับปรุงระบบการบริหารของตนให้ดีขึ้นเท่าที่องค์กรเอกชนที่ดีจะพึงกระทำได้ ไม่ว่าจะเป็นด้านการวางแผนงาน การสรรหา การเลือกสรร การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบแบบแผน การบริหารเงินเดือน การพัฒนาบุคคล เหล่านี้เป็นต้น

2. แม้ว่าในปัจจุบันองค์กรส่วนสัตว์ฯ จะยังไม่มีปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ก็ตาม ฝ่ายบริหารก็ไม่ควรละมองข้ามปัญหาต่อไป ควรปรับปรุงสภาพการทำงาน สวัสดิการของพนักงานและลูกจ้างองค์กรให้เป็นไปอย่างยุติธรรมที่สุด หน่วยงานของรัฐควรเป็นตัวอย่างของนายจ้างที่ดี

3. สำหรับด้านพนักงานไม่ล้มดูดยังในบางแผนก เช่น แผนกโยธาและงานประชาสัมพันธ์ ล้วนสัตว์ดุสิตควรนำเสนอดังองค์กรเพื่อขออัตราพนักงานเพิ่มให้พอเพียงทั้งปริมาณ และคุณภาพ ความสามารถ การคัดเลือกควรให้ความเป็นธรรมมากที่สุด เพื่อองค์กรจะได้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถจริง ๆ พนักงานที่ได้รับคัดเลือกควรอบรมให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง สำหรับพนักงานประจำ บางหน่วยงานขององค์กร เช่น งาน นิติกรรม และงานสถิติ ควรต้องมีพนักงานประจำ ไม่ควรละให้งานดังกล่าว เป็นงานฝากตามความเหมาะสมของตัวบุคคล เพราะองค์กรฯ ได้ขยายย้ายงานออกไปย่อมต้องมีปัญหา และงานที่เกี่ยวข้องมากขึ้น ไม่ควรปล่อยให้ปัญหาเกิดขึ้นก่อน แล้วจึงเพิ่มพนักงานภายหลัง

ถ้าทุกฝ่ายทุกคนรู้จักบทบาทและหน้าที่การรับผิดชอบ มีความปรารถนา ความตั้งใจ และเจตนาดีที่จะกระทำประโยชน์ต่อส่วนรวมแล้ว การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวจะไม่ยากเกินกว่าที่จะกระทำได้