

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการดำเนินการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจด้านต่างๆ

- วัตถุประสงค์ในการเดินทางไปท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่
- รูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่
- ลักษณะการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่
- ช่วงเวลาที่มาท่องเที่ยว
- ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจในการเข้าเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่

- ด้านสถานที่ เช่น ขนาดสวนสัตว์มีพื้นที่ที่กว้าง ขวาง มีสัตว์หลากหลายประเภท สถานที่เที่ยวมีบรรยากาศดี มีความสวยงาม เป็นต้น
- ด้านราคา เช่น ราคาค่าเข้าชมเหมาะสมกับบริการที่มีอยู่ มีการแสดงป้ายราคาอย่างชัดเจนและมีมาตรฐานของราคาเข้าชม
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น เดินทางมาสะดวกหรือหารถมาง่าย สถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย และมีที่ให้จอดรถอย่างเพียงพอ เป็นต้น
- ด้านการให้บริการ เช่น พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสัตว์ มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีรถบริการนำเที่ยวภายในสวนสัตว์ที่เพียงพอ เป็นต้น

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้างนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ เชียงใหม่ ช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม 2553 โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจาก ประชากรจำนวน 500 ราย

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยแบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ถูกศึกษาทำการรวบรวม โดยสร้าง แบบสอบถามจำนวน 500 ชุด ในที่นี้กำหนดให้ประชากรเป้าหมายคือ นักท่องเที่ยวที่มาเข้ามาเที่ยว ภายในสวนสัตว์เชียงใหม่ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ แบบสอบถามประกอบด้วยส่วนประกอบดังนี้

(1) ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ เป็นต้น

(2) ข้อมูลพฤติกรรมมารมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ และข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ เช่น ความพึงพอใจด้าน สถานที่ ความพึงพอใจด้านราคา ความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความพึงพอใจด้านการ ให้บริการ

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยรวบรวมค้นคว้าจากตำราทางวิชาการ งานวิจัย และอินเทอร์เน็ต เช่น ข้อมูลเบื้องต้นของสวนสัตว์เชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และทฤษฎีต่างๆ ที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี

3.4 วิธีการศึกษา

แยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อทราบถึงพฤติกรรมเลือกเที่ยวชมสวนสัตว์ เชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา คือข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบไปด้วยเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการ ท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ วัตถุประสงค์ของการมาเที่ยว จำนวน ครั้งในการเดินทางมาเที่ยว ลักษณะการเดินทาง ค่าใช้จ่ายโดยประมาณต่อครั้ง สวนจัดแสดงที่ไป เที่ยว เป็นต้น

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ส่วนที่เป็นข้อมูลทั่วไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ในการอธิบายข้อมูลในรูปแบบตารางความถี่และร้อยละ
2. ส่วนที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยจำแนกตามภูมิลำเนา จากนั้นทำการรวบรวมความถี่ของพฤติกรรมเพื่อนำมาจัดเรียงอันดับของพฤติกรรม โดยพิจารณาว่าพฤติกรรมที่มีความถี่มากคือ พฤติกรรมที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวเลือกทำมาก

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้ ความหลากหลายของสัตว์ ความสวยงามของสถานที่ ความสะอาดของสถานที่ต่างๆภายในสวนสัตว์เชียงใหม่ การบริการและอรรถาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกสบายของรถบริการนำเที่ยว ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ เป็นต้น

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ ทำการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) ด้วยเทคนิควิเคราะห์ความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal effect การศึกษาจะนำข้อมูลตัวอย่างที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถามมาทำการศึกษาและวิเคราะห์ผลที่ได้ สามารถเขียนแบบจำลองถดถอยแบบโลจิทที่มีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว ได้ดังนี้

$$\text{Prob}(Y=1) = \frac{1}{1+e^{-x_i\beta}}$$

โดยที่ Y คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่

ถ้า Y = 1 หมายถึง นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่

Y = 0 หมายถึง นักท่องเที่ยวไม่พอใจต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่

X₁ คือ เพศของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่

ถ้า X₁ = 1 หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิง

X₁ = 0 หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวเป็นเพศชาย

- X_2 คือ อายุของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่
- ถ้า $X_2 = 1$ หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวมีอายุต่ำกว่า 40 ปี
 $X_2 = 0$ หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวมีอายุ 40 ปีขึ้นไป
- X_3 คือ สถานภาพการสมรสของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่
- ถ้า $X_3 = 1$ หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวมีสถานภาพโสด
 $X_3 = 0$ หมายถึง อื่นๆ
- X_4 คือ ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่
- ถ้า $X_4 = 1$ หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวมีระดับการศึกษาปริญญาตรี
 $X_4 = 0$ หมายถึง อื่นๆ
- X_5 คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่
- ถ้า $X_5 = 1$ หมายถึง นักท่องเที่ยวมีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาท/เดือน
 $X_5 = 0$ หมายถึง อื่นๆ
- X_6 คือ ภูมิลำเนาปัจจุบันของนักท่องเที่ยว
- ถ้า $X_6 = 1$ หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ
 $X_6 = 0$ หมายถึง อื่นๆ
- X_7 คือ วิธีการเดินทางมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่
- ถ้า $X_7 = 1$ หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาโดยรถส่วนตัว
 $X_7 = 0$ หมายถึง อื่นๆ
- X_8 คือ วัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่
- ถ้า $X_8 = 1$ หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ
 $X_8 = 0$ หมายถึง อื่นๆ
- X_9 คือ รูปแบบการมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่
- ถ้า $X_9 = 1$ หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาเป็นหมู่คณะหรือกลุ่มเพื่อน
 $X_9 = 0$ หมายถึง อื่นๆ
- X_{10} คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสถานที่ คือ ขนาดสวนสัตว์มีพื้นที่กว้างขวาง
- ถ้า $X_{10} = 1$ หมายถึง นักท่องเที่ยวพึงพอใจด้านขนาดสวนสัตว์มีพื้นที่กว้างขวาง
 $X_{10} = 0$ หมายถึง นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจด้านขนาดสวนสัตว์มีพื้นที่กว้างขวาง
- X_{11} คือ ความพึงพอใจด้านสถานที่ คือ มีการแบ่งโซนภายในสวนสัตว์อย่างชัดเจน
- ถ้า $X_{11} = 1$ หมายถึง นักท่องเที่ยวพึงพอใจด้านการแบ่งโซนภายในสวนสัตว์อย่างชัดเจน

$X_{11} = 0$ หมายถึง นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจด้านการแบ่งโซนภายในสวนสัตว์
อย่างชัดเจน

X_{12} คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านราคา คือ ราคาค่าเข้าชมเหมาะกับบริการที่มี
ถ้า $X_{12} = 1$ หมายถึง นักท่องเที่ยวพอใจด้านราคาค่าเข้าชมเหมาะกับบริการที่มีอยู่

$X_{12} = 0$ หมายถึง นักท่องเที่ยวไม่พอใจด้านราคาค่าเข้าชมเหมาะกับบริการที่มีอยู่

X_{13} คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านการอำนวยความสะดวก คือ สถานที่มีความ
สะอาดและปลอดภัย

ถ้า $X_{13} = 1$ หมายถึง นักท่องเที่ยวพอใจด้านสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย

$X_{13} = 0$ หมายถึง นักท่องเที่ยวไม่พอใจด้านสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย

X_{14} คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการ คือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับ
สัตว์

ถ้า $X_{14} = 1$ หมายถึง นักท่องเที่ยวพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสัตว์

$X_{14} = 0$ หมายถึง เมื่อนักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสัตว์

X_{15} คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการ คือ มีศูนย์บริการ
ประชาสัมพันธ์แก่นักท่องเที่ยว

ถ้า $X_{15} = 1$ หมายถึง นักท่องเที่ยวพึงพอใจด้านมีศูนย์บริการ ประชาสัมพันธ์แก่นักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว

$X_{15} = 0$ หมายถึง นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจด้านมีศูนย์บริการ ประชาสัมพันธ์แก่นักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ว่าอยู่ในระดับใด

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ความหลากหลายของสัตว์ ความสวยงามของสถานที่ ความสะอาดของสถานที่ต่างๆภายในสวนสัตว์เชียงใหม่ การบริการและอภัยภัยไม้ตรีของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกสบายของรถบริการนำเที่ยว ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ เป็นต้น

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างให้เลือกระดับความพึงพอใจให้กับบริการด้านต่างๆข้างต้น ซึ่งในการศึกษานี้แบ่งระดับความพึงพอใจ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด และนำระดับความพอใจที่ได้มาหาคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
ให้ความพอใจมากที่สุด	5
ให้ความพอใจมาก	4
ให้ความพอใจปานกลาง	3
ให้ความพอใจน้อย	2
ให้ความพอใจน้อยที่สุด	1

ทำการรวบรวมคะแนนของแต่ละปัจจัยที่ได้ แล้วนำคะแนนทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด และทำการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

จากนั้นนำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและนำเสนอในรูปแบบตาราง

ข้อมูลทัศนคติและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ การท่องเที่ยว สวนสัตว์เชียงใหม่ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการรวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาจัดเรียงอันดับความสำคัญและนำมาเสนอในรูปแบบตาราง