

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ครึ่งนี้ ผู้ทำการศึกษาใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อมุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ซึ่งจัดเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม วิธีดำเนินการศึกษา และขั้นตอนการปฏิบัติมีดังนี้

- 3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือในการศึกษา
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้นั้น ผู้ศึกษาใช้ข้อมูลที่เป็นดังนี้ คือ

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตแบ่งเป็น 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มเด็ก, กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มผู้ใหญ่ โดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการท่องเที่ยว ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการเข้าเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตในด้านต่าง ๆ และจะมีคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกลับมาหรือไม่กลับมาเยี่ยมชมสวนสัตว์

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมโดยการศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเช่น หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ Website ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตเมื่อปี 2551 ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งหมด 1,792,087 คน

- กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิตในปี 2551 นำมาคำนวณตามทฤษฎีของ Yamane เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่สามารถยอมรับได้ว่าสามารถเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหมายความว่ายอมให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

สูตรในการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง²

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากรซึ่งแทนด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ในปี พ.ศ. 2551 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 1,792,087 คน

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (Sampling error) โดยกำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5

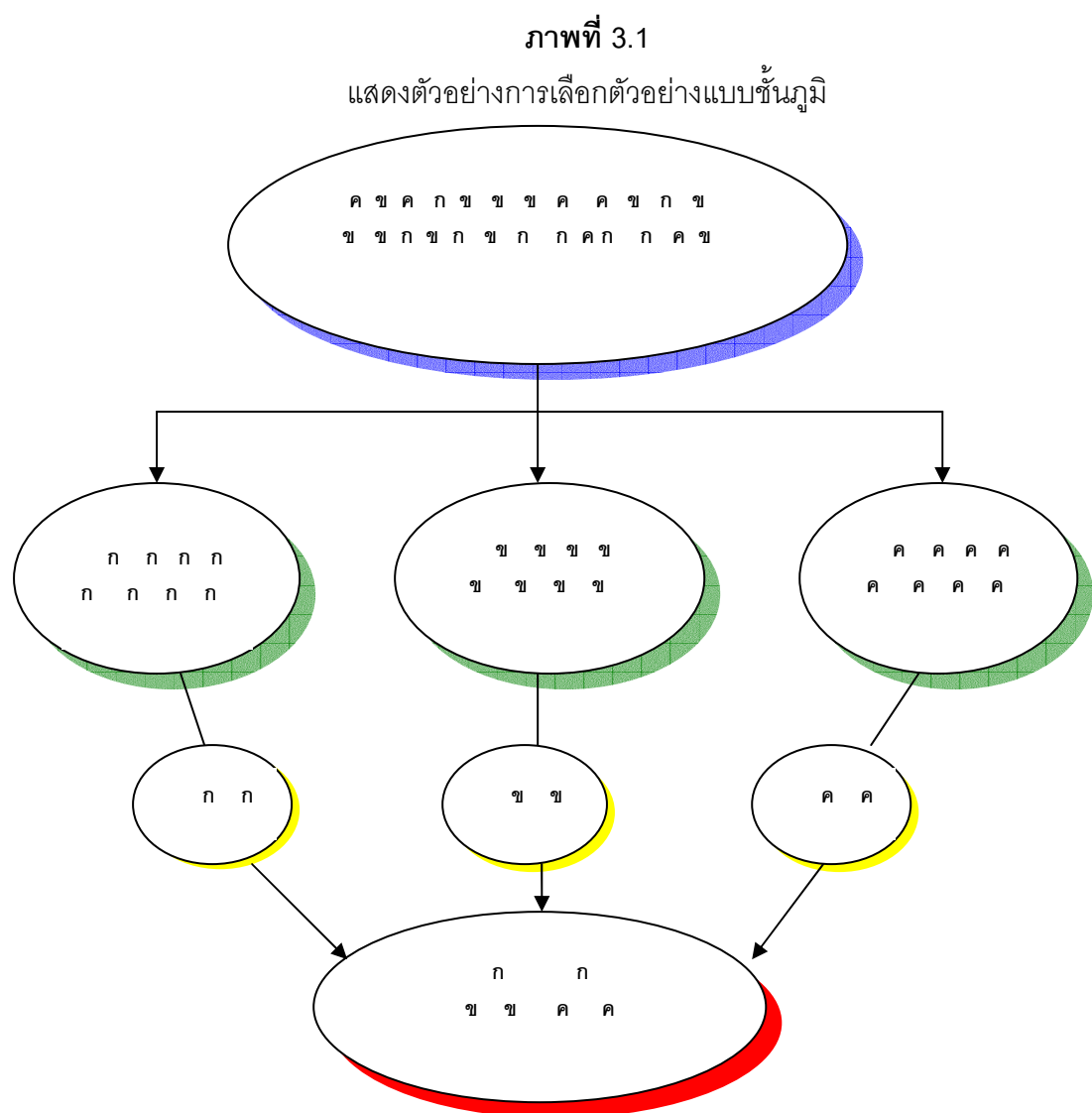
เมื่อแทนค่าจะได้

$$n = \frac{1,792,087}{1 + 1,792,087 (0.05^2)}$$

$$n = 399.91$$

² Taro Yamane. "Statistics; An Introductory Analysis. 2nd edition." New York University, HAPPER&ROW, New York, 1967.

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจะเท่ากับ 400 ตัวอย่าง ซึ่งประชากรที่ต้องการศึกษามีลักษณะหลาย ๆ อย่างแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้ทำการแบ่งตัวอย่างออกเป็นกลุ่มตามวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) แบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratum) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นเอกพันธ์หรือคล้ายคลึงกัน (homogeneous) มากที่สุด³ ดังภาพที่ 3.1



³ นภาพรณ์ จันททรัพย์ และคณะ. วิธีการวิจัยเบื้องต้น. ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2549.

โดยสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ เด็ก นักเรียน/นักศึกษา และผู้ใหญ่ และนำมาคำนวณสัดส่วนตามสถิติที่ได้จากสวสนสัตว์ดุสิต ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

	เด็ก	นักเรียน/นักศึกษา	ผู้ใหญ่
จำนวนเข้าชม (คน)	334,994	161,195	1,295,898
สัดส่วน (%)	18.69	8.99	72.32
กลุ่มตัวอย่าง (คน)	75	35	290

ที่มา: จากการคำนวณ

3.3 เครื่องมือในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยออกแบบแบบสอบถามในลักษณะของคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อให้ผู้ถูกสอบถามได้เสนอแนะ และแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งสามส่วนจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้จะใช้วิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Research) และวิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยแบ่งการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติแบบพรรณนา (Descriptive Research) ได้แก่ ความถี่ และ ร้อยละ ในเรื่องของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม พฤติกรรมการท่องเที่ยว และทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวสนสัตว์ดุสิต ในเรื่องของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเยี่ยมชมสวสนสัตว์ดุสิตในด้านต่าง ๆ นั้น จะทำการศึกษาโดยให้กลุ่มตัวอย่างระบุคะแนน โดยได้กำหนดระดับของความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้ในการถ่วงน้ำหนัก ตั้งแต่ 1, 2, 3, 4 และ 5 คะแนน ตามลำดับ ดังนี้

ระดับที่ 1	1 คะแนน	=	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	2 คะแนน	=	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับที่ 3	3 คะแนน	=	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ 4	4 คะแนน	=	มีความพึงพอใจมาก
ระดับที่ 5	5 คะแนน	=	มีความพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับการแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจากแบบสอบถาม ได้กำหนดเกณฑ์แปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนจากระดับชั้นเท่ากับ 5 ชั้น (คะแนน 1- 5) และคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้น เกณฑ์การแปลผล จึงกำหนดไว้ดังนี้

1.00-1.80	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.81-2.60	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจน้อย
2.61-3.40	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.41-4.20	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจมาก
4.21-5.00	อยู่ในเกณฑ์	=	มีความพึงพอใจมากที่สุด

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานของการศึกษาโดยทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้แบบจำลองโลจิตในการศึกษา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างต้องเผชิญกับทางเลือกเชิงคุณภาพ 2 ทางเลือกคือการตัดสินใจกลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ และตัดสินใจไม่กลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ ดังนั้นตัวแปรตามมีลักษณะเป็นตัวแปรหุ่นที่มีค่าเป็น 1 หรือ 0 โดยสมมติให้ความน่าจะเป็นของการตัดสินใจกลับมาเที่ยวชม หรือไม่กลับมาเที่ยวชมมีรูปแบบของการแจกแจงแบบโลจิต ซึ่งเป็น specified model ของ binary choice model และประมาณค่าพารามิเตอร์โดยใช้ภาวะน่าจะเป็นสูงสุด (maximum likelihood estimation)

จากการศึกษาถึงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้โดยได้ตั้งสมมติฐานว่า การตัดสินใจเลือกกลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิตนั้น ขึ้นอยู่กับตัวแปร 7 ตัว ดังต่อไปนี้

Sex	= เพศของกลุ่มตัวอย่าง
Age	= อายุของกลุ่มตัวอย่าง
Area	= เขตที่พักอาศัยของกลุ่มตัวอย่าง
Edu	= ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง
Occ	= อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง
Inc	= รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง
Aa01	= ลักษณะการมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก

สามารถเขียนในรูปความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 \text{Sex} + \beta_2 \text{Age} + \beta_3 \text{Area} + \beta_4 \text{Edu} + \beta_5 \text{Occ} + \beta_6 \text{Inc} + \beta_7 \text{Aa01} + \varepsilon_i$$

โดยที่ Y_i คือ การตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิตของนักท่องเที่ยวคนที่ i

$Y_i = 1$ เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i ตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิต

$Y_i = 0$ เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i ตัดสินใจไม่เลือกกลับมาท่องเที่ยวชมสวนสัตว์ดุสิต

β_0 คือ ค่าคงที่

$\beta_1 - \beta_7$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรต่าง ๆ

Sex_i คือ เพศของนักท่องเที่ยวคนที่ i

= 1 เมื่อเป็นเพศหญิง

= 0 เมื่อเป็นเพศชาย

Age_i คือ จำนวนอายุของนักท่องเที่ยวคนที่ i

= 1 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

= 2 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีอายุระหว่าง 21-30 ปี

= 3 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีอายุระหว่าง 31-40 ปี

= 4 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีอายุระหว่าง 41-50 ปี

= 5 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีอายุมากกว่า 50 ปี

Area_i คือ เขตที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยวคนที่ i

= 1 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีเขตที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานคร

= 0 อื่น ๆ

Edu_i คือ ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวคนที่ i

= 1 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

= 0 อื่น ๆ

Occ_i คือ อาชีพของนักท่องเที่ยวคนที่ i

= 1 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีอาชีพพนักงานเอกชนและธุรกิจส่วนตัว

= 0 อื่น ๆ

Inc_i คือ จำนวนรายได้ของนักท่องเที่ยวคนที่ i

= 1 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท

= 0 อื่น ๆ

Aa01_i คือ จำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวคนที่ i

= 1 เมื่อนักท่องเที่ยวคนที่ i เดินทางมาเป็นครั้งแรก

= 0 อื่น ๆ

3. สมมติฐานในการศึกษา

การศึกษาปัจจัย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์ดุสิต ได้ตั้งสมมติฐานในการศึกษา ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวเพศชาย โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ ปวีณา โทณแก้ว (2542) ที่ศึกษาพบว่า ความแตกต่างทางเพศมีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงจะมีค่าใช้จ่าย ในการท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวเพศชาย ดังนั้นเพศหญิงมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตมากกว่านักท่องเที่ยวเพศชาย

2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า ทั้งนี้เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วสวนสัตว์ถือได้ว่าเป็นสถานที่ที่น่าจะตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่อายุน้อยได้ดีกว่า โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ เอกลักษณ์ อริยวัจน์ (2549) ที่ศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มที่จะเลือกท่องเที่ยวบ่อยลงหากอายุมากขึ้น เพราะนอกจากสวนสัตว์จะเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

แล้ว วัตถุประสงค์หลักอีกข้อ ก็คือทำให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นผู้ที่มีอายุน้อยน่าจะมีความสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มากกว่าผู้ที่มีอายุมากแล้ว ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า

3. นักท่องเที่ยวที่มีเขตพักอาศัยอยู่ต่างจังหวัด มีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ เบญจมาศ ประยูรหงษ์ (2549) ทั้งนี้ เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มีเขตพักอาศัยอยู่ต่างจังหวัด มีแรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยว อาจเพราะต้องการเปลี่ยนบรรยากาศและหาประสบการณ์ใหม่ หรือเป็นการพาครอบครัวมาพักผ่อน เป็นไปได้ว่าจะเกิดความประทับใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มีเขตพักอาศัยอยู่ต่างจังหวัด มีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาน้อยกว่า ทั้งนี้ เนื่องจากการท่องเที่ยวในสวนสัตว์ดุสิตนั้น เป็นการท่องเที่ยวในลักษณะการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ และการเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีการการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาน้อยกว่า

5. เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของสวนสัตว์ดุสิต คือการมีสัตว์ป่าไว้เพื่อทำให้ความรู้แก่นักเรียน นักศึกษา รวมทั้งประชาชนทั่วไป ดังนั้น จึงสามารถตั้งข้อสมมติฐานได้ว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่น โดยเมื่อเปรียบเทียบกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ถือได้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่า และสิ่งแวดล้อมนั้น สวนสัตว์มีจุดเด่นมากกว่า

6. เนื่องจากผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่าสวนสัตว์ดุสิต เป็นสินค้าปกติ (normal goods) ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูงมีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อยกว่า ทั้งนี้ เนื่องจาก ผู้ที่มีรายได้สูงมีอำนาจซื้อ หรือกำลังซื้อมาก ทำให้เขาตัดสินใจเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตได้ง่ายกว่า

7. เนื่องจากสวนสัตว์ดุสิตถือได้ว่าเป็นสถานที่ให้บริการด้านความรู้และความบันเทิง รวมถึงการพักผ่อนหย่อนใจ ดังนั้นสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรกในครั้งนี้นี้ สามารถพิจารณาได้ว่าจะได้รับความประทับใจในบริการด้านต่าง ๆ ของสวนสัตว์ จากแนวคิดในเรื่อง customer loyalty and retention โดยสวนสัตว์ดุสิตมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า พยายามรักษาลูกค้ารายเก่า และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ ทำให้สามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในครั้งแรกนี้ มีแนวโน้มที่จะมีความน่าจะเป็นที่จะตัดสินใจเลือกกลับมาท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิตอีกในครั้งต่อไป