

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่และศึกษาโครงสร้างและจุดเด่นของการดำเนินงานของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรจากกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้ได้แก่ลูกค้าและ ข้อมูลการสัมภาษณ์ของประธานกรรมการของเชียงใหม่ซูอควาเรียม และผู้อำนวยการสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผู้อำนวยการสวนสัตว์เชียงใหม่ ในช่วงเดือน กรกฎาคม ถึงเดือน กันยายน 2552

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง โดยดำเนินงานเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการศึกษาวิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการเข้าใช้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเชียงใหม่ซูอควาเรียม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยใช้แบบสอบถามในการสุ่มการตอบแบบสอบถามของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในเชียงใหม่ซูอควาเรียม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการรวบรวมข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่และสรุปผลการดำเนินงาน บทความทางวิชาการ บทสัมภาษณ์ รวมถึงเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในการทำวิจัยเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลมี 2 วิธี ได้แก่

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้าใช้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ ภูมิลำเนา สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ ทั้งลักษณะการมาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยว จำนวนครั้งการมาท่องเที่ยว แหล่งข้อมูลหรือสิ่งจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยว ระยะเวลาการท่องเที่ยว และอัตราค่าใช้จ่ายจากการเดินทางมาท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ โดยการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากลูกค้า โดยคำถามจะมีลักษณะการแบ่งหัวข้อตามลักษณะปัจจัยต่างๆที่กำหนดโดยกำหนดลักษณะสำคัญตามปัจจัยมีตัวเลือกอยู่ 5 ระดับ คือ อิทธิพลที่มากที่สุด อิทธิพลที่มาก อิทธิพลปานกลาง อิทธิพลน้อย อิทธิพลน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 การประเมินภาพลักษณ์ในการบริการและเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการ ปัญหาหรืออุปสรรคหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในการเดินทางเข้ามาใช้บริการในการท่องเที่ยวสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่

2. แบบสัมภาษณ์สัมภาษณ์

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์จะเป็นการเก็บข้อมูลรวมเกี่ยวกับโครงสร้างและการก่อตั้งสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ จุดประสงค์การก่อตั้ง ผลประกอบการ โครงสร้างการทำงาน ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการของลูกค้า และเป้าหมายที่ตั้งไว้ในอนาคตต่อไปของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจเอกสาร แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยการใช้โปรแกรมทางสถิติเพื่อช่วยในการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หมายถึง การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผู้ศึกษาได้กำหนดระดับอิทธิพลที่มีต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าที่เข้ามาท่องเที่ยวในสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่

1.1 ค่าความถี่ หมายถึง ข้อมูลในการแจกแจงความถี่ ซึ่งจะแสดงผลอยู่ในรูปของอัตราเปอร์เซ็นต์

1.2 ค่าเฉลี่ย หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเพื่อนำมาใช้เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจที่กำหนดไว้

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หมายถึง ข้อมูลเพื่อทราบถึงการกระจายของข้อมูลว่ามีมากน้อยเพียงใด

2. การวัดแบบแปรผัน (Rating Scale)

3. แบบสอบถาม

แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินภาพลักษณ์ในการบริการและเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการ สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การแปลคะแนนโดยใช้หลักเกณฑ์ของเบสท์ (Best) ซึ่งหลักเกณฑ์ของเบสท์ที่กำหนดมาตรฐานส่วนเป็น 5 ระดับ ได้แก่

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	เท่ากับ ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	เท่ากับ ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	เท่ากับ ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	เท่ากับ ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	เท่ากับ ระดับน้อยที่สุด