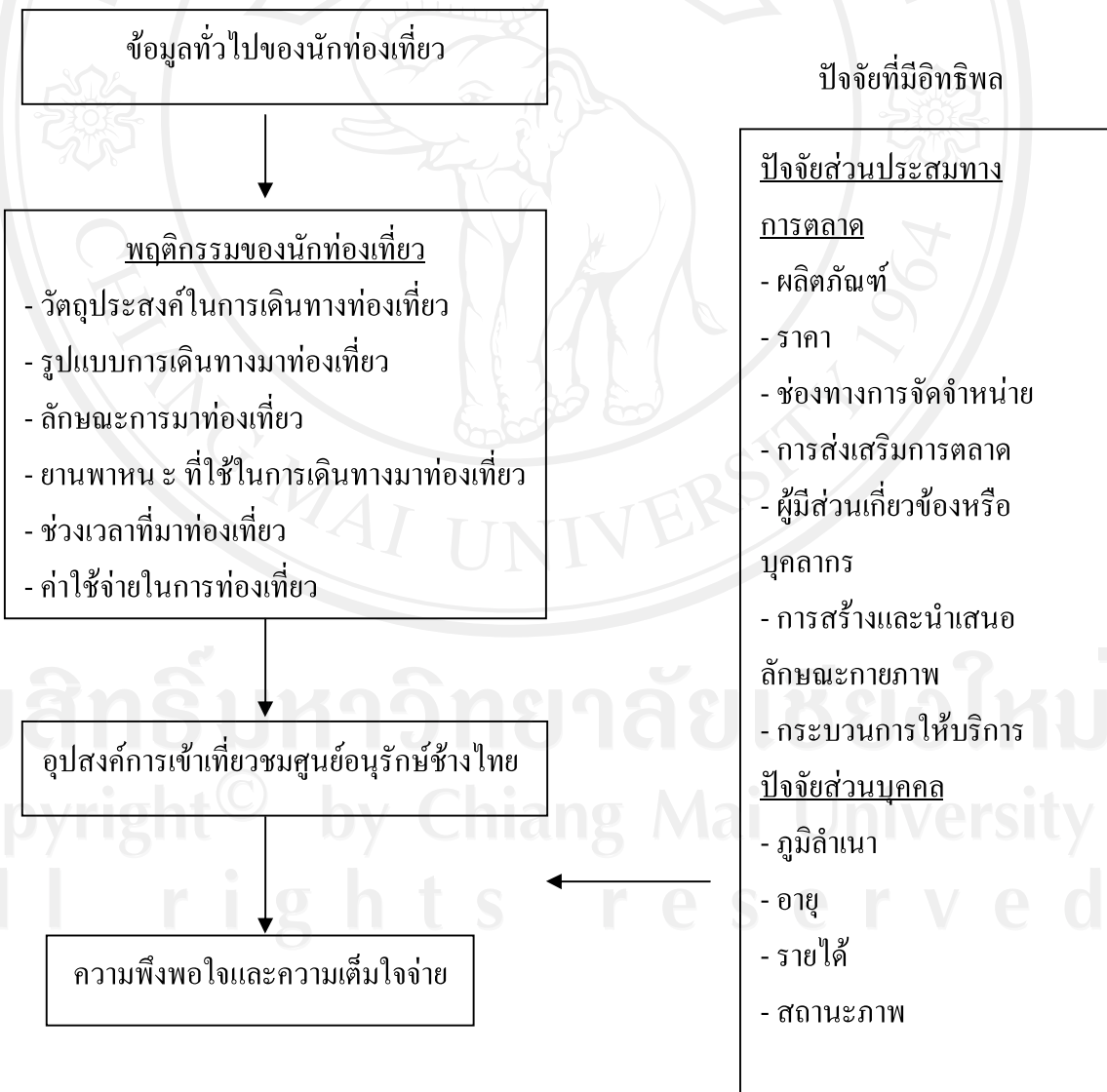


บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการดำเนินการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวของศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรในการศึกษารั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาเที่ยวศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2554

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง เลือกสุ่มแบบบังเอิญจากประชากรจำนวน 300 ราย

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยแบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม โดยที่แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว เช่น เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา รายได้ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย ซึ่ง สอบถามเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว ลักษณะการมาท่องเที่ยว ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ช่วงเวลาที่มาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ บรรยากาศหรือการออกแบบตกแต่งสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน

- ปัจจัยด้านระดับราคา ได้แก่ ราคาค่าบริการ

- ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง ความปลอดภัย ความสะอาด สถานที่

จัดรถ

- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ได้แก่ การโฆษณาแบบโบชัวร์ นิตยสารการโฆษณาแบบ

ปากต่อปาก

- ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมความสุภาพ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ

- ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ได้แก่ การแบ่งพื้นที่/โซนภายในสวน

สัตว์

- กระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการชำระเงิน

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ รายได้ ของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้าชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความเต็มใจจ่ายของนักท่องเที่ยวที่เข้าชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยจะใช้คำถามปลายเปิดถามลูกค้าว่า “ ท่านมีความเห็นว่าราคาค่าธรรมเนียมเข้าชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยที่เก็บในราคาผู้ใหญ่ 60 บาท เมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ ความสวยงามความน่าสนใจของสถานที่ และ ความรู้ความบันเทิงที่ได้รับนั้น คุ่มค่าและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ท่านได้หรือไม่ ”

ถ้าท่านเห็นว่ามีค่า

หากทางศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยจะมีการปรับปรุงการจัดแสดง โดยมีการเพิ่มกิจกรรมต่างๆการแสดงของช้างนอกจากการจำลองการชักลากไม้ในป่า (เพิ่มการแสดงความรู้ของช้างให้มากขึ้น) ปรับปรุงบริการขนส่งภายใน รวมทั้ง ปรับปรุงศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยให้มีความสวยงามและทันสมัยยิ่งขึ้น

ท่านมีความเต็มใจที่จะจ่ายในระดับราคา.....บาท

ถ้าท่านเห็นว่าไม่มีค่า

ท่านคิดว่าระดับราคาที่เหมาะสมควรเป็น.....บาท

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตัดสินใจทำวิจัยและเป็นแนวคิดพื้นฐานในการทำวิจัย

3.4 วิธีการศึกษา

แยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาพฤติกรรมการเลือกเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ ช้างไทยของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ภูมิลำเนาระดับการศึกษา รายได้ และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเดินทางไปท่องเที่ยวศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย รูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยว ลักษณะการมาท่องเที่ยว ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ช่วงเวลาที่มาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ส่วนที่เป็นข้อมูลทั่วไป ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ และอธิบายเชิงพรรณนาประกอบ
2. ส่วนที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม ทำการวิเคราะห์ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยจำแนกตามภูมิลำเนา ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มจังหวัดลำปาง ภาคเหนือตอนบน (เชียงราย น่าน แพร่ พะเยา แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน) และภาคอื่น ๆ จากนั้นทำการรวบรวมความถี่ของพฤติกรรมเพื่อนำมาจัดเรียงอันดับของพฤติกรรม โดยพิจารณาว่าพฤติกรรมที่มีความถี่มากคือ พฤติกรรมที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวเลือกทำมาก

วัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ข้อมูลปฐมภูมิ ที่เป็นส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ ช้างไทย ประกอบด้วย ข้อมูลค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยระดับราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และกระบวนการให้บริการ และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา และรายได้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

- ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ให้นักท่องเที่ยวให้เลือกระดับความสำคัญของปัจจัยในแต่ละปัจจัยว่ามีความสำคัญระดับใดซึ่งในการศึกษารั้งนี้ แบ่งระดับความสำคัญของปัจจัยเป็น 4 ระดับคือ มาก ปานกลาง น้อย ไม่มีความสำคัญ และนำระดับความสำคัญของปัจจัยที่ได้มาหาคะเนนดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย	ค่าคะแนน
ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มาก	3
ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ปานกลาง	2
ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้น้อย	1
ไม่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้	0

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่ได้ และนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด และทำการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยยึดถือหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย
2.50 – 3.00	มาก
1.50 – 2.49	ปานกลาง
0.50 – 1.49	น้อย
0.00 – 0.49	ไม่มีความสำคัญ

จากนั้นนำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอในรูปแบบตาราง

- ส่วนปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ใช้การทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) ทดสอบความสัมพันธ์ของค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวศูนย์อนุรักษ์ ช้างไทยกับอายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา และรายได้ ด้วยการกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ถ้าหากค่าไคสแควร์ที่คำนวณได้มากกว่าค่าไคสแควร์ที่เปิดจากตารางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา และรายได้ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรท่องเที่ยวศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย

วัตถุประสงค์ที่ 3 ศึกษาความพึงพอใจและความเต็มใจจ่ายของนักท่องเที่ยวที่มาร่วมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเรียงอันดับความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงอันดับความสำคัญ 3 อันดับ โดยกำหนดคะแนนในแต่ละอันดับที่เลือก ดังนี้

อันดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
1	3
2	2
3	1

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละลำดับ จัดเรียงลำดับความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยข้อที่ได้คะแนนรวมมากที่สุดจะสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวที่มาร่วมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย มากที่สุด แล้วนำคะแนนรวมมาจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย นำเสนอในรูปแบบตาราง

2. ในส่วนของวิเคราะห์มูลค่าความเต็มใจที่จะจ่าย จะใช้คำถามปลายเปิดถาม โดยจะให้ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบมูลค่าความเต็มใจที่จะจ่ายแล้วนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ และอธิบายเชิงพรรณนาประกอบ