

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

คุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ
สวนสัตว์เชียงใหม่

ผู้เขียน

นางศศิการ์ จันทาทอง

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.รวิวรรณ แพทย์สมาน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) 2) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในการเข้าชมสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษา คือ ศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 400 คนในการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย สถิติที่ใช้คือ สถิติค่า One-Sample T-Test สถิติค่า Pearson's Correlation Coefficient ระดับนัยสำคัญ 0.01 (Level or Significance)

ผลการศึกษาพบว่า ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ด้านมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการพบว่ามีความสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และด้านคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 แสดงให้เห็นว่า ผลการให้บริการ มีส่วนช่วยสร้างคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)

Independent Study Title The Services Quality of Chiang Mai Zoo Aquarium

Author Mrs. Sajika Chantatong

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisor Lecturer Dr.Raweewan Patsamarn

Abstract

This study aimed to 1) investigate the service quality of Chiang Mai Zoo Aquarium, 2) examine the opinions of the visitors on the service quality of Chiang Mai Zoo Aquarium. The study employed both secondary data and primary data. The questionnaire survey was used to collect the data. In addition, the samples were 400 Chiang Mai Zoo Aquarium visitors. The statistical methods used in the analysis included One-Sample T-Test and Pearson's Correlation Coefficient (at the 0.01 level of significance).

The data revealed that the overall service quality of Chiang Mai Zoo Aquarium was high (the average score of 3.94) as hypothesized. In terms of the quality concerning recreation, it was found that the samples rated the quality at a high level (the average score of 3.84). In addition, for the quality of the services according to the 10 characteristic principles, the samples rated the quality at a high level (the average score of 3.73). The results indicate that the services enhance the service quality of Chiang Mai Zoo Aquarium.