



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ

**ตอนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการ

**ตอนที่ 4** คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่

**ตอนที่ 5** คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและอื่นๆในการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่

**คำชี้แจง** โปรดตอบแบบสอบถามโดย ปิคเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ( ) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการตอบมากที่สุดและเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

**ตอนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) 20-29 ปี

( ) 30-39 ปี

( ) 40-49 ปี

( ) 50-59 ปี

( ) 60 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

( ) รับราชการ

( ) รัฐวิสาหกิจ

( ) ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว

( ) พนักงานบริษัทเอกชน

( ) ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว

( ) รับจ้างทั่วไป

( ) นักเรียน/นักศึกษา

( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. รายได้เฉลี่ย/ต่อเดือน

( ) 5,000-10,000 บาท

( ) 10,001-20,000 บาท

( ) 20,001-30,000 บาท

( ) 30,001-40,000 บาท

( ) 40,001-50,000 บาท

( ) สูงกว่า 50,000 บาท

**ตอนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ  
**คำชี้แจง** โปรดตอบแบบสอบถามโดยขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม  
 ต้องการตอบมากที่สุดและเติมข้อความลงในช่องที่กำหนดไว้

คำถาม	ระดับคุณภาพและความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. สักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว</b>					
<b>1.1 ระดับเทคโนโลยีในแหล่งท่องเที่ยว</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำที่มีความสร้างสรรค์ แปลกใหม่ มีความเป็นเอกลักษณ์</li> </ul>					
<b>1.2 การสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีชนิดของพันธุ์ปลาน้ำจืด-น้ำเค็ม ที่หลากหลาย</li> </ul>					
<b>1.3 สักยภาพในการจัดการด้านการบริการ</b>					
<b>1.3.1 สักยภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่พนักงาน</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• การให้บริการของเจ้าหน้าที่</li> <li>• การให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว</li> <li>• การเอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยว</li> <li>• การรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว</li> </ul>					
<b>1.3.2 สักยภาพการจัดการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีการจัดกิจกรรมพิเศษที่ดึงดูดใจ เช่น ดำผิวน้ำดูปลา สํารวจโลกใต้น้ำ ให้อาหารกระเบนจมูกวัว บริการสตูดิโอถ่ายภาพและนิทรรศการ</li> </ul>					

คำถาม	ระดับคุณภาพและความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจกรรมที่จัดขึ้น มีความเหมาะสมกับสถานที่ท่องเที่ยว</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจกรรมแต่ละรอบมีช่วงเวลาที่เหมาะสม</li> </ul>					
<b>1.4 การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีความสะดวกการจราจรไม่ติดขัด</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ไกลจากตัวเมือง</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีบริการรถสาธารณะ(รถสีส้มแดง)</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีรถรางบริการด้านในสวนสัตว์ที่เพียงพอ</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีรถไฟฟ้าวางเดิยวบริการด้านในที่เพียงพอ</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>การมีป้ายบอกทางชัดเจน</li> </ul>					
<b>2. สักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว</b>					
<b>2.1 ด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>สถานที่กว้างขวาง</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีความเป็นธรรมชาติ</li> </ul>					
<b>2.2 สักยภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีบริการร้านค้า ร้านอาหาร ที่เพียงพอ</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีบริการร้านค้า ร้านอาหารที่สะอาดถูกสุขอนามัย</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีสถานที่เพื่อการนั่งพักผ่อนของนักท่องเที่ยว</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>ทางเดินชมอุโมงค์สัตว์น้ำมีอุณหภูมิที่เหมาะสม</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการจัดแสงสว่างภายในอาคารที่เพียงพอ</li> </ul>					

คำถาม	ระดับคุณภาพและความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
• มีห้องน้ำที่สะอาด แยกชาย-หญิง ที่เพียงพอ					
• มีพื้นที่จอดรถที่เพียงพอสำหรับรองรับจำนวนรถที่เข้ามาโดยเฉพาะในช่วงที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่น					
• มีห้องน้ำ รถเข็น และทางเดินสำหรับผู้พิการ					
<b>3. การบริหารจัดการ</b>					
<b>3.1 การจัดการด้านความปลอดภัย</b>					
• มีพนักงานรักษาความปลอดภัย					
• มีเส้นทางหนีภัย กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น ไฟไหม้					
• มีสัญญาณเตือนภัย และถังดับเพลิง					
<b>3.2 การจัดการสิ่งแวดล้อม</b>					
<b>3.2.1 การจัดการของเสีย</b>					
• มีบริการถังขยะแบบแยกประเภทขยะ ที่เพียงพอ					
• มีการดูแล รักษาความสะอาดของสถานที่					
<b>3.2.2 การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม</b>					
• น้ำที่ใช้เลี้ยงพันธุ์ปลามีความใสสะอาด					
• ภายในอาคารมีการใช้แสงไฟที่เหมาะสม					
• ไม่มีกลิ่น หรือเสียงรบกวน					
<b>3.2.3 การให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม</b>					
• มีนิทรรศการให้ความรู้สร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม					

คำถาม	ระดับคุณภาพและความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3.3 การจัดการด้านการให้ความรู้และการบริการข้อมูล</b>					
• มีนิทรรศการให้ความรู้อย่างชัดเจน					
• มีเจ้าหน้าที่บรรยายให้ความรู้และนำชม					
• มีแผ่นพับ แผ่นที่ ป้ายแสดงข้อมูล(ภาษาไทย-อังกฤษ)					
<b>3.4 การจัดการด้านเศรษฐกิจและสังคม</b>					
• มีร้านจำหน่ายอาหารพื้นเมือง ผลไม้ท้องถิ่น					
• มีการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆในจังหวัดเชียงใหม่					
• มีกิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม อาทิเช่น น้องๆนักเรียนเข้าฟรีเป็นหมู่คณะ หรือลดราคาบัตรแก่นักเรียน					
<b>3.4.2 การเป็นที่ยอมรับและการลดผลกระทบจากการท่องเที่ยว</b>					
• เป็นที่ยอมรับและไม่รบกวนความสงบสุขของคนส่วนใหญ่ในท้องถิ่น และไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรมอันดี หรือวัฒนธรรมของท้องถิ่น					
• ไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมในพื้นที่และทรัพยากรธรรมชาติ					

**ตอนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการ  
**คำชี้แจง** โปรดตอบแบบสอบถามโดยขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม  
 ต้องการตอบมากที่สุดและเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

คำถาม	ระดับคุณภาพและความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>คุณภาพการให้บริการ</b>					
<b>การเข้าถึงลูกค้า (Access)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>ในการเข้าชมมีความสะดวกในด้านเวลา ไม่ต้องคอยนาน</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีสถานที่ให้บริการที่มีทำเลที่ตั้งเหมาะสม</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีรถรับ-ส่ง ถึงสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีรถไฟฟ้ารางเดียวบริการเพียงพอ</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ ห้องน้ำ ร้านค้า</li> </ul>					
<b>การติดต่อสื่อสาร (Communication)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล ติดต่อสอบถาม ซึ่งอธิบายได้อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการแสดงป้ายราคาอย่างชัดเจน</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการ โฆษณาอย่างแพร่หลาย ผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ใบปลิว รถแห่โฆษณาและอินเทอร์เน็ต</li> </ul>					

คำถาม	ระดับคุณภาพและความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>คุณภาพการให้บริการ</b>					
<b>ความสามารถ (Competence)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีเจ้าหน้าที่ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านสัตว์น้ำ</li> </ul>					
<b>ความมีน้ำใจ (Competence)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเอง</li> </ul>					
<b>ความน่าเชื่อถือ (Credibility)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีอุโมงค์ปลาน้ำจืด น้ำเค็ม ความยาว 133 เมตร ยาวที่สุดในเอเชีย</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีสัตว์น้ำที่หลากหลายและที่อื่นไม่มี</li> </ul>					
<b>ความน่าเชื่อถือ (Credibility)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีบรรยากาศดี สวยงาม แสงสีตื่นตาตื่นใจแตกต่างจากที่อื่น</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการจัดตำแหน่งที่อยู่หรือประเภทของสัตว์ที่เหมาะสม</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม เช่น การให้อาหารปลาและระบำใต้น้ำ</li> </ul>					
<b>ความไว้วางใจ (Trust)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>การให้บริการมีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่เข้าชม</li> </ul>					
<b>การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานมีการให้บริการที่รวดเร็ว</li> </ul>					



คำถาม	ระดับคุณภาพและความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความปลอดภัย (Security)</b>					
• มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย					
• มีถังดับเพลิงและทางหนีไฟ					
• มีสถานที่ให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ					
<b>การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก</b>					
• ราคาค่าเข้าชมเหมาะกับบริการที่มีอยู่					
<b>การเข้าใจและรู้จักลูกค้า</b>					
• พนักงานมีการให้บริการที่สุภาพเป็นมิตร					
• มีส่วนลด/ราคาพิเศษ โปรโมชันต่างๆ					

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่

คำถาม	ระดับคุณภาพและความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
• การให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ ในภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับใด					

**ตอนที่ 5** คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและอื่นๆในการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์  
เชียงใหม่

**ข้อเสนอแนะอื่นๆ โปรดระบุ**

.....

.....

.....

.....

.....

\*ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้\*

ภาคผนวก ข

ค่าความเที่ยงแบบแอลฟา ครอนบาค (Alpha Cronbach)

**Reliability**

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

\*\*\* Warning \*\*\* Determinant of matrix is zero

Statistics based on inverse matrix for scale ALPHA are meaningless and printed as .

N of Cases = 30.0

Inter-item Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.3561	-.5739	.9349	1.5089	-1.6290	.0807

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
ã%É	239.3667	1413.8264	.0255	.	.9732
í0À0	237.8333	1411.5230	.0275	.	.9738
í0^0%	238.4333	1432.7368	-.2069	.	.9746
À0Ää´é	237.1667	1440.2816	-.1830	.	.9770
V6	237.1667	1374.2126	.7874	.	.9722
V7	237.3000	1374.7000	.6963	.	.9723
V8	237.3667	1357.0678	.7956	.	.9720
V9	237.3667	1362.6540	.8134	.	.9720
V10	237.5333	1373.1540	.6535	.	.9723
V11	237.4667	1375.9816	.6702	.	.9723
V12	237.2667	1380.5471	.5347	.	.9725
V13	237.1333	1387.2920	.5399	.	.9725
V14	237.4667	1386.0506	.6779	.	.9724
V15	237.5000	1376.9483	.5891	.	.9724
V16	236.6333	1387.1368	.5328	.	.9725
V17	236.9000	1399.1276	.2972	.	.9729
V18	237.7333	1374.9609	.6371	.	.9723
V19	238.2667	1360.3402	.6813	.	.9722
V20	237.5667	1369.8402	.7122	.	.9722
V21	236.5000	1411.7759	.0810	.	.9731
V22	236.8333	1422.2816	-.1393	.	.9736
V23	237.3333	1375.1264	.6478	.	.9723
V24	237.3667	1382.6540	.5868	.	.9725
V25	237.5000	1373.6379	.6127	.	.9724
V26	237.3333	1380.7816	.6238	.	.9724
V27	237.4000	1375.6276	.6738	.	.9723
V28	237.3000	1360.9759	.7737	.	.9720
V29	237.7000	1357.2517	.7233	.	.9721
V30	237.7667	1362.3920	.7486	.	.9721
V31	237.4667	1362.1885	.8228	.	.9720
V32	237.5667	1358.1851	.7917	.	.9720
V33	237.5667	1351.5644	.8258	.	.9719
V34	237.8333	1358.6264	.7160	.	.9721
V35	237.4000	1369.4207	.7833	.	.9721
V36	237.6000	1370.0414	.6816	.	.9722
V37	237.6333	1374.5851	.7800	.	.9722
V38	237.7000	1381.5966	.4957	.	.9726
V39	237.5667	1365.9092	.6327	.	.9723
V40	237.4333	1374.3230	.6975	.	.9722
V41	237.8000	1364.8552	.6695	.	.9722
V42	237.6000	1358.0414	.7187	.	.9721
V43	237.8333	1342.5575	.8070	.	.9719

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
V44	237.5667	1419.6333	-.1330	.	.9733
V45	237.3000	1410.1483	.1246	.	.9731
V46	237.7000	1354.6310	.7826	.	.9720
V47	237.5667	1360.5989	.7568	.	.9721
V48	237.3667	1371.7575	.5875	.	.9724
V49	237.0667	1388.0644	.4752	.	.9726
V50	237.6333	1373.8954	.5156	.	.9726
V51	237.5000	1356.6034	.7510	.	.9721
V52	237.4667	1365.6368	.8536	.	.9720
V53	237.0667	1384.8230	.5341	.	.9725
V54	237.4667	1369.4299	.7066	.	.9722
V55	237.4333	1355.8402	.8454	.	.9719
V56	237.5333	1362.1195	.7604	.	.9721
V57	237.5000	1358.3276	.7816	.	.9720
V58	237.6333	1366.5161	.7821	.	.9721
V59	237.5667	1372.8057	.6999	.	.9722
V60	237.7667	1386.3920	.3982	.	.9728
V61	237.7667	1364.8057	.7131	.	.9722
V62	237.4667	1369.9126	.7776	.	.9721
V63	237.5000	1363.4310	.7695	.	.9721
V64	237.3333	1368.5057	.5909	.	.9724
V65	238.0000	1364.6897	.6084	.	.9724
V66	237.8000	1358.6483	.7845	.	.9720
V67	237.3333	1382.0230	.6453	.	.9724
V68	237.2667	1375.2368	.6200	.	.9724
V69	237.6333	1367.2057	.7335	.	.9721
V70	237.6667	1365.1954	.7396	.	.9721
V71	237.5333	1370.4644	.7338	.	.9722
V72	237.0667	1416.7540	-.0645	.	.9732

Reliability Coefficients 71 items

Alpha = .9728

Standardized item alpha = .9752

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางศจิการ์ จันทาทอง

วัน เดือน ปี เกิด

10 กันยายน 2517

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยพายัพ

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2541

พนักงานธุรการ 1 งานธุรการ แผนกบริหารงานทั่วไป  
สวนสัตว์เชียงใหม่

พ.ศ. 2544

พนักงานธุรการ 2 งานธุรการ แผนกบริหารงานทั่วไป  
สวนสัตว์เชียงใหม่

พ.ศ. 2547

พนักงานธุรการ 3 งานธุรการ แผนกบริหารงานทั่วไป  
สวนสัตว์เชียงใหม่

พ.ศ. 2550

พนักงานธุรการ 4 งานธุรการ แผนกบริหารงานทั่วไป  
สวนสัตว์เชียงใหม่

พ.ศ. 2552

พนักงานธุรการ 5 งานธุรการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป  
สวนสัตว์เชียงใหม่

พ.ศ. 2555-ปัจจุบัน

นักบริหาร 6 หัวหน้างานธุรการ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สวนสัตว์เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved