

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	3
1.5 ขอบเขตการศึกษา	3
1.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดคุณภาพการให้บริการ	4
2.2 ทักษะคุณภาพการบริการ	5
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	7
2.4 การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ	14
2.5 ข้อมูลทั่วไปของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่	16
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
2.6 กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	25
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	26
3.1 วิธีการศึกษา	26
3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 4 ผลการศึกษา	34
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ	37
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการ	60
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่	75
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะและอื่นๆ	76
ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน	77
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย	83
5.2 อภิปรายผล	83
5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	88
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	89
ภาคผนวก ข ค่าความเที่ยงแบบแอลฟา ครอนบาค (Alpha Cronbach)	98

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	34
2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	35
3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	35
4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	36
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการตัดสินใจด้านการท่องเที่ยว ด้านระดับเทคโนโลยีในแหล่งท่องเที่ยว	37
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการตัดสินใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว	38
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการตัดสินใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	39
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการตัดสินใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการจัดการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	41
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการตัดสินใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	43
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว ด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว	45
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการด้าน ความปลอดภัย	50
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการ สิ่งแวดล้อม เรื่องการจัดการของเสีย	52
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการ สิ่งแวดล้อม เรื่องการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม	53
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการ สิ่งแวดล้อม เรื่องการให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	54
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการ ด้านการให้ความรู้และการบริการข้อมูล	55
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการ ด้านเศรษฐกิจและสังคม	57
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามศักยภาพการบริหารจัดการ ด้านการจัดการ ด้านเศรษฐกิจและสังคม เรื่องการเป็นที่ยอมรับและการลดผลกระทบ จากการท่องเที่ยว	59
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access)	60
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามความสามารถ (Competence)	65
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านความมีน้ำใจ (Hospitality)	66
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	67
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านความไว้วางใจ (Trust)	69
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	70
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านความปลอดภัย (Security)	71
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	72
28	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understandings/ knowing customer)	73
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยว จำแนกตามผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่	75
30	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของ สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่	76
31	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการให้บริการของสถานแสดง พันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)	78
32	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานคุณภาพ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการและผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์ สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
33	แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) กับตัวแปรอิสระ (คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการ)	81

สารบัญภาพ

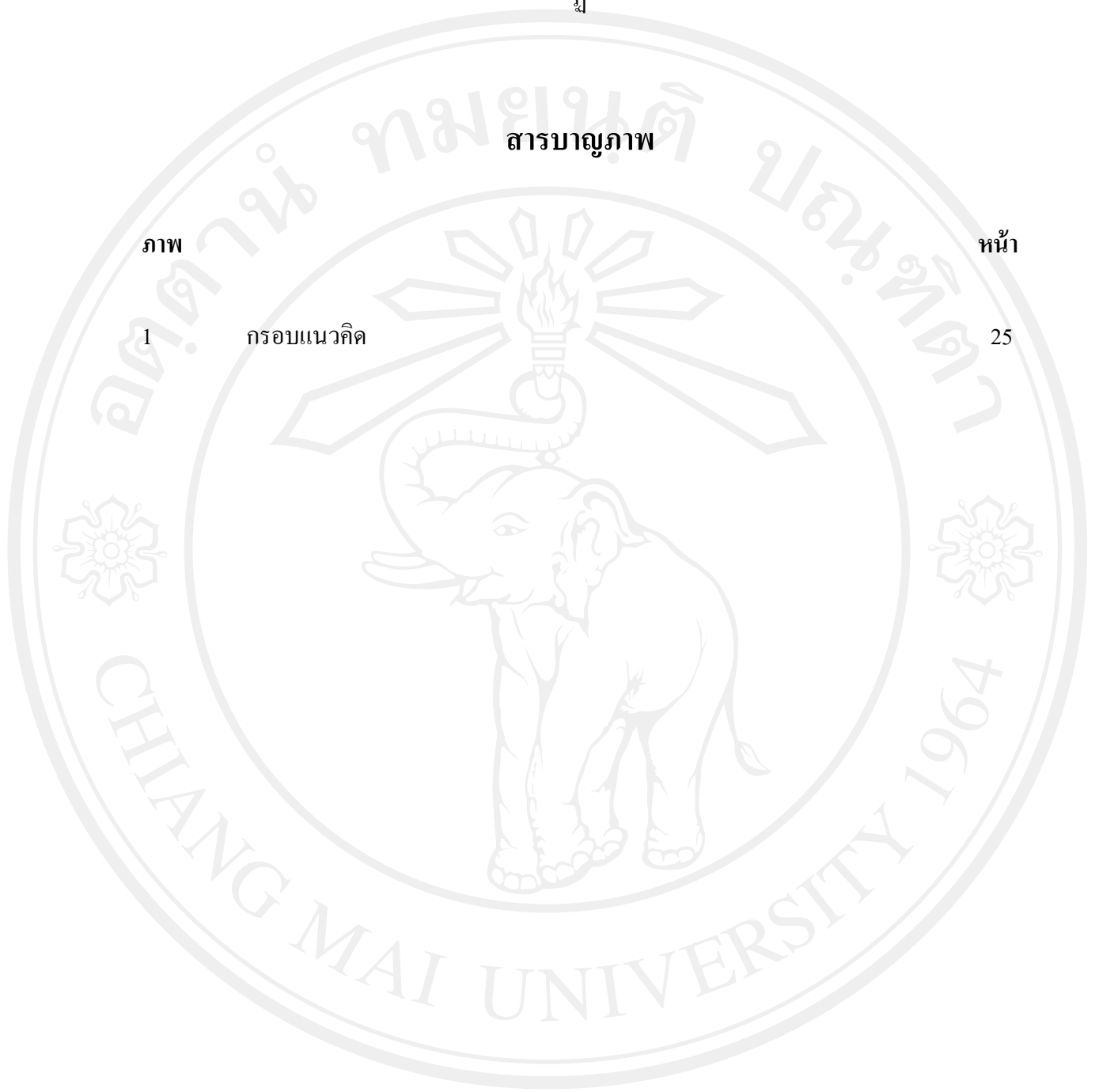
ภาพ

หน้า

1

กรอบแนวคิด

25



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved