

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการดำเนินการวิจัยเป็น 5 ขั้นตอน คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1.1 ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ
กลุ่มที่ 1 นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์
กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

2) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เนื่องจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ไม่ได้มีการสำรวจจำนวนที่แน่ชัดของนักท่องเที่ยว ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่จำนวนประชากรไม่แน่นอน (Infinite Population) จากสูตรของดักเบิลยู จี คอชแรน (W.G. Cochran, 1953. Sampling Techniques.; อ้างอิงในภิญโญ จันทะณี, 2550 : 25)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

โดยใช้ n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
P	แทน	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (กำหนดกลุ่มสัดส่วนประชากรเท่ากับ 0.3)
Z	แทน	ความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ 1.96 (ในที่นี้กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05)
e	แทน	สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

แทนสูตร

$$n = \frac{0.30(1-0.30)1.96^2}{e^2}$$

$$n = 322.69$$

ดังนั้น

$$n = 323$$

จากสูตรการคำนวณ ผู้ศึกษาได้กำหนดสัดส่วนประชากรที่ต้องการสุ่มนั้นอยู่ที่ 0.3 หรือร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมด จากสูตรขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาที่กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ค่า $n=322.69$ หรือประมาณ 323 คน เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาจึงปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ จากที่คำนวณได้ 323 คน เป็นจำนวน 325 คน

ประชากรกลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ การสร้างสิ่งดึงดูด และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ รวมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ในกลุ่มนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ จึงกำหนดผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย

- 1) ผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ 1 คน
- 2) เจ้าหน้าที่ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ที่ปฏิบัติงานในส่วนของฝ่ายงานต่าง ๆ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ซึ่งเป็นผู้ที่ดำเนินงานบริหารจัดการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และดำเนินงานตามรูปแบบการให้บริการ รวมทั้งเป็นผู้จัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวต่าง ๆ

ในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ รวมทั้งเป็นกลุ่มที่รับทราบรายละเอียด ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่างๆ ได้ดีที่สุดในทั้งหมด จำนวน 4 คน

3.1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้คือ

1) **การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Primary Data)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) และการสัมภาษณ์ (Interview) จากประชากรที่กำหนดไว้ รวมทั้งการเก็บข้อมูลจากบุคคล ซึ่งในการศึกษานี้มุ่งที่จะศึกษารูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ รวมทั้งศึกษาคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวต่อการเข้ามาใช้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยศึกษาข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และระบบการให้บริการ รวมทั้งผู้ให้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ นอกจากนี้ยังศึกษาจากแผนงานการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว รายงานผลการดำเนินงานของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และศึกษากระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ รวมทั้งผู้ศึกษาได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เพื่อทำความเข้าใจ พร้อมทั้งการสังเกตพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว การจดบันทึก โดยใช้เครื่องมือประเภทสมุดจดบันทึก เครื่องบันทึกเทป และกล้องถ่ายรูป เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการการท่องเที่ยว

2) **การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Secondary Data)** ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นยุทธศาสตร์การดำเนินงานของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ แผนการดำเนินงาน รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ บันทึกรายงานการประชุมต่างๆ เอกสารสรุปผลการจัดกิจกรรม และได้ศึกษาถึงประวัติ ความเป็นมาของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ รวมทั้งมีการศึกษาดาราสังคมพัชรภูบาล รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีการศึกษาถึงแนวคิดต่างๆ ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยวต่างๆ แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการท่องเที่ยว แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อที่จะรวบรวมข้อมูล แนวคิด และหลักการต่างๆ ให้เป็นระบบเพื่อกำหนดเป็นแนวทางและใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยต่อไป

3.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นผลการศึกษาที่เป็นจริง และถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยใช้เทคนิคในการศึกษาหลายๆ อย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลประกอบด้วย

1) แบบสัมภาษณ์ (Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi – structured Interview) เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์และเจ้าหน้าที่ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ วิธีการสัมภาษณ์ มีการดำเนินการโดยการนัดหมายผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และเจ้าหน้าที่ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และเจ้าหน้าที่ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีประเด็นสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ดังนี้

- (1) รูปแบบการท่องเที่ยวและแผนการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์
- (2) กิจกรรมการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
- (3) การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ และจัดกิจกรรมการจัดการเรียนรู้
- (4) แผนการพัฒนาคุณภาพบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์
- (5) องค์ประกอบของการท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์
- (6) ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

2) แบบสอบถาม (Questionnaires) สำหรับใช้ในการสอบถามนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ คัดเลือกจากกลุ่มนักท่องเที่ยว นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกและลักษณะคำถามปลายเปิดในประเด็นการศึกษา ค้นคว้าในรูปแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ถามและผู้ตอบ เพื่อให้ผู้ตอบคำถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลในการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยว รวมทั้งวิเคราะห์ถึงคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงเวลาการเก็บแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวในช่วงการจัดงานเทศกาลชมสวน อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2556 – 28 กุมภาพันธ์ 2557 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและเป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยว ประกอบด้วยข้อคำถามหลักโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกให้ตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวได้เข้าไปใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ใช้คำถามที่มีคำตอบ โดยการเลือกตอบ (Check list) โดยจะเป็นการสอบถามนักท่องเที่ยวเพื่อให้ทราบว่ารูปแบบและกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์สนใจเข้าไปใช้บริการ ประกอบด้วย

- (1) เข้าร่วมการจัดแสดงสวน
- (2) ชมไม้ดอก ไม้ประดับ รวมทั้งพรรณไม้นานาชนิด
- (3) เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านการเกษตร วัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ พืชพันธุ์ท้องถิ่น พืชหายาก
- (4) เข้าชมและศึกษา เรียนรู้ตามฐานการเรียนรู้ต่าง ๆ
- (5) เข้าชมระบบฐานข้อมูลพรรณไม้ หอจดหมายเหตุ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ และพรรณไม้
- (6) เข้าชมนิทรรศการเผยแพร่องค์ความรู้ของโครงการหลวง ด้านพฤกษศาสตร์ การเกษตรและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- (7) เข้าชมนิทรรศการเกี่ยวกับโลกของแมลง พืชทะเลทราย
- (8) เข้านิทรรศการเกี่ยวกับพืชสมุนไพรและการใช้ประโยชน์

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยใช้คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Summated Ratings หรือ Likert Method ใช้คำถามที่มีคำตอบ โดยการเลือกตอบ (Check list) คำตอบมี 5 ระดับ คือ

- | | |
|--------------|-------------|
| ดีมาก | ให้ 5 คะแนน |
| ดี | ให้ 4 คะแนน |
| พอใช้ | ให้ 3 คะแนน |
| ไม่ค่อยดี | ให้ 2 คะแนน |
| ต้องปรับปรุง | ให้ 1 คะแนน |

โดยการกำหนดช่วงคะแนนจากการนำมาหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและได้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{การหาคะแนนช่วงชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

กำหนดการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับคุณภาพในการให้บริการ
4.21 – 5.00	ดีมาก/สูงมาก
3.41 – 4.20	ดี/สูง
2.61 – 3.40	พอใช้/ปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่ค่อยดี/ค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.80	ต้องปรับปรุง/ไม่มีคุณภาพ

สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 22 รายการ กระจายมาจาก 5 องค์ประกอบ ของคุณภาพการบริการ ดังนี้

1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้แก่

- (1) ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
- (2) ความสามารถในการแก้ปัญหของผู้รับบริการได้
- (3) การให้บริการที่ถูกต้องในครั้งแรก
- (4) การให้บริการทันเวลา
- (5) การจดบันทึกข้อผิดพลาดไว้เป็นข้อมูลในการให้บริการ
- (6) พนักงานมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี

2) การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่

- (1) มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
- (2) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
- (3) ความพร้อมของพนักงานในการบริการได้ทันทีที่ผู้รับบริการต้องการ
- (4) ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

3) การให้ความมั่นใจ (Assurance) ได้แก่

- (1) พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ
- (2) การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
- (3) พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ

4) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่

- (1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน
- (2) การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ

- (3) ความสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริงของพนักงาน
 - (4) ความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจน
 - (5) เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- 5) รูปลักษณ์ (Tangibles) ได้แก่
- (1) ความทันสมัยของอุปกรณ์
 - (2) สภาพแวดล้อมของสถานที่
 - (3) การแต่งกายของพนักงาน
 - (4) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายปิด (Close End Questions) แบบจัดลำดับที่ (Rank Question) เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้จัดลำดับของปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และการรับบริการที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ โดยเป็นคำถามแบบการจัดลำดับที่ของความรุนแรงของสภาพปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบ และนำมาจัดลำดับโดยการคำนวณคะแนนใช้การถ่วงน้ำหนัก โดยให้คะแนนของการเลือกตามลำดับความรุนแรงของปัญหาจากลำดับ 1 ถึง 6

3.1.4 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบใน 2 ลักษณะ คือ การตรวจสอบความแม่นยำหรือความตรง (Validity) ของเครื่องมือ และ 2) การตรวจสอบความเชื่อถือได้หรือความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ

1) **การตรวจสอบความแม่นยำหรือความตรง (Validity) ของเครื่องมือ** โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ฉบับร่าง แล้วได้นำไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของคุณภาพบริการ รูปแบบกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวเข้าไปใช้บริการ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคที่พบในขณะที่เข้าไปท่องเที่ยว โดยนำแบบวัดไปให้ผู้เชี่ยวชาญ (อาจารย์ที่ปรึกษา) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ (อาจารย์ที่ปรึกษา) ให้มีความเหมาะสมและถูกต้อง

2) **การตรวจสอบความเชื่อถือได้หรือความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ** เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณสมบัติที่สามารถวัดสิ่งเดียวกันได้หลาย ๆ ครั้ง แล้วได้คำตอบที่ใกล้เคียงกัน งานวิจัยนี้ ได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมิน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองใช้กับประชาชนที่เข้าไปท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 30 ราย หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น ใช้หลักการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยวิธีของ Cronbach s Alpha เพื่อหาความเที่ยงตรงของคำถามและผลจากการหาค่า ได้ค่าความเที่ยงตรงของคำถามในส่วนของคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 0.96

3.1.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.5.1 ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ณ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ของกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยเป็นการสัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามในกลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 20 คน โดยการนัดหมายผู้บริหารเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก และนัดหมายเจ้าหน้าที่เพื่อเก็บข้อมูลการให้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ในส่วนของการเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 325 คน ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแบ่งระยะเวลาการเก็บข้อมูลเป็น 16 สัปดาห์ แบ่งเก็บสัปดาห์ละ 20 คน

3.1.5.2 นำแบบสอบถามที่เก็บได้จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมาแจกแจงข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์นั้น ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มารวบรวมและวิเคราะห์เนื้อหา รูปแบบการจัดการท่องเที่ยว การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคที่พบจากการดำเนินงาน แล้วเขียนบรรยายเชิงคุณภาพ

3.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยวิธีเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เรื่องรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีดังนี้

- 1) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และรูปแบบการท่องเที่ยว
- 2) ค่าความถี่ (frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่
- 3) การให้คะแนน รูปแบบกิจกรรมที่เข้าชมและปัญหาอุปสรรคที่นักท่องเที่ยวพบจากการเข้าไปท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์
- 4) การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 ใช้สถิติแบบ One Sample t-test สำหรับประชากรกลุ่มเดียว วัดระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้
- 5) การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 ใช้ค่าคะแนนจากการถ่วงน้ำหนักของการจัดลำดับสภาพความรุนแรงของปัญหาและอุปสรรคที่กลุ่มตัวอย่างได้เลือกไว้ตามลำดับ เป็นเกณฑ์ในการทดสอบ