

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของ
สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กุมภาพันธ์ 2553

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของ
สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

วิภา เสมรัมย์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

(เกษตรศาสตร์)

สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

บัณฑิตวิทยาลัย

All rights reserved

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กุมภาพันธ์ 2553

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

วิภา เสมรัมย์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เกษตรศาสตร์)
สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์วราภา คุณาพร

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์คุณหญิง ลำปาง

กรรมการ

อาจารย์ ญัฐศักดิ์ กลดิกาเมษ

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประทีป ลขศิลา

กรรมการ

26 กุมภาพันธ์ 2553

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับสำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ วราภา คุณาพร ประธานกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภกวี ณ ลำปาง อาจารย์ ณิชศักดิ์ กฤติกาเมษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประทีป คชศิลา กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ร่วมเป็นกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ และได้กรุณาช่วยเหลือให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่เริ่มศึกษาค้นจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ ภาควิชาส่งเสริมและเผยแพร่การเกษตรทุกท่านที่ได้ อบรมสั่งสอนตลอดจนเจ้าหน้าที่ภาควิชาส่งเสริมและเผยแพร่การเกษตรที่ได้ให้คำแนะนำส่งเสริมและช่วยเหลืออำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการศึกษาในสถาบันแห่งนี้

ขอขอบพระคุณพนักงานและลูกจ้างองค์การสวนพฤกษศาสตร์ และผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่ ทุกท่าน ที่ได้มีส่วนช่วยเหลือให้การสนับสนุนในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัวญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงาน เพื่อนนักศึกษาปริญญาโท ที่ให้กำลังใจและความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ศึกษามีกำลังใจ และมีความพยายามในการทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จนสำเร็จ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

คุณประโยชน์ของการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ ผู้เขียนขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน อาทิ บิดา มารดา ที่ได้อนุเคราะห์เลี้ยงดูอบรมสั่งสอนให้มีความรักความห่วงใยมาโดยตลอดที่ได้ให้กำลังใจให้เวลาในการทำการค้นคว้าแบบอิสระจนสำเร็จ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของ สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์	
ผู้เขียน	นางสาววิภา เสมรัมย์	
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เกษตรศาสตร์) ส่งเสริมการเกษตร	
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์ วราภา คุณาพร รองศาสตราจารย์ คุชฎี ณ ลำปาง อาจารย์ ณัฐศักดิ์ กฤติกาเมษ	ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้าเยี่ยมชม ต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ และเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ตามวัตถุประสงค์ระหว่างกลุ่มที่มาเพื่อศึกษาหาความรู้และกลุ่มที่มาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คนซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ได้ จากการสุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วนำไปวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (WMS : Weight Mean Score) ส่วนการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ระหว่างกลุ่มที่มาเพื่อศึกษาหาความรู้และกลุ่มที่มาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจโดยการวิเคราะห์ t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มาเยี่ยมชมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 29.45 ปี จบศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 33 มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ร้อยละ 65.5 มีวัตถุประสงค์ในการมาพักผ่อนหย่อนใจร้อยละ 60 มาเที่ยวในวันเสาร์-อาทิตย์ร้อยละ 38.5 สถานที่ที่ชื่นชอบมากที่สุดคืออาคารเรือนกระจก ส่วนความพึงพอใจของผู้มาเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.56 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มาเยี่ยมชมที่มีวัตถุประสงค์ต่างกันพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรที่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการมาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ของผู้ที่มาเยี่ยมชม ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความแตกต่างกันในความพึงพอใจ ปัญหาในการมาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์คือ ด้านการจัดแสดงพรรณไม้และสถานที่จัดแสดง รวมถึงอุปกรณ์สื่อความหมายและระยะทางในการเดินทางมาเยี่ยมชม ซึ่งปัญหาดังกล่าวผู้ที่มาเยี่ยมชมต้องการให้ทางสวนพฤกษศาสตร์จัดหาสถานที่รวมถึงอุปกรณ์สื่อความหมายและระยะทางในการเดินทางมาเยี่ยมชมให้สะดวกในการมาเยี่ยมชมให้มากกว่านี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Visitors' Satisfaction on Queen Sirikit Botanic Garden Services

Author Ms. Wipawa Semyam

Degree Master of Science (Agriculture) Agricultural Extension

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Warapa Kunaporn Chairman

Assoc. Prof. Dusdee Na Lampang Member

Lect. Nattasak Krittigamas Member

Abstract

This research aimed to study visitor satisfaction levels at on the Queen Sirikit Botanic Gardens, comparing the satisfaction levels of those visiting the Gardens according to their different purposes, which were to either gain knowledge or to relax, as well as to study any problems, obstacles and suggestions highlighted by the visitors.

The sample used in this study covered 200 randomly selected people who had visited the Queen Sirikit Botanic Gardens in Maerim District, Chiang Mai Province. Information was collected from questionnaires and was analyzed using statistical percentage, median, standard deviation, maximum and minimum, and weighted mean score (WMS) techniques on a computer.

The comparison in satisfaction levels between those who visited the Queen Sirikit Botanic Gardens for knowledge and those who visited for recreation, was analyzed using a t-test and F-test analysis.

Of the visitors surveyed, most were female, with an average age of 29.45 years, holding a bachelor's degree and working mostly for government/state enterprises and 33 percent were Chiang Mai citizens. In all, 65.5 percent were visiting for recreational purposes while 60 percent were visiting on a weekend trip and 38.5 percent said the Glasshouse Complex was their favorite

location. As for the visitor's satisfaction with the Botanic Garden, the number of visitors who were highly satisfied averaged out at 3.56. The comparison between those visitors visiting the Gardens for different purposes (study or leisure) showed no significant statistical difference. In addition, the hypothesis test found that the variable most affecting visitors' satisfaction levels to the Botanic Garden was their age, while factors such as gender, occupation, place of domicile and level of education, did not cause any difference in satisfaction levels.

Problems highlighted with regard to the Botanic Garden include the display of trees and its location, the tools used to communicate information to the visitors and distance to the location. For these problems, the visitors said they would like the Gardens to find a more comfortable location, to improve the communication tools it uses and to reduce its distance from centers of population.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
สมมติฐานการวิจัย	3
กรอบแนวความคิด	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
องค์การสวนพฤกษศาสตร์	6
ความหมาย “การท่องเที่ยว”	8
ความหมาย “นักท่องเที่ยว”	8
องค์ประกอบของการท่องเที่ยว	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	18
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	18
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	19
การทดสอบแบบสอบถาม	20


สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	20
สถานที่ทำการวิจัย	24
ระยะเวลาในการทำวิจัย	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่	25
การใช้บริการชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่	28
ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่	31
การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามวัตถุประสงค์ของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่	45
ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน	46
ข้อเสนอแนะของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่	49
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	53
อภิปรายผล	57
ข้อเสนอแนะการวิจัย	59
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	60

ญ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	64
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	65
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบหาความน่าเชื่อถือ	76
ประวัติผู้เขียน	78

The logo of Chiang Mai University is a large circular emblem. It features a central figure of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The lamp is flanked by two stylized, multi-pointed shapes. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการ สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่	27
2 ประสบการณ์การเดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์ฯ	28
3 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาสวนพฤกษศาสตร์ฯ	28
4 ช่องทางที่รู้จักสวนพฤกษศาสตร์ฯ	29
5 วันที่ผู้ที่เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ	29
6 ช่วงเวลาที่ผู้ที่เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ	30
7 สถานที่ในสวนพฤกษศาสตร์ฯ ที่ชอบ	31
8 ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ ด้านสิ่งดึงดูดใจของสวนพฤกษศาสตร์ฯ	35
9 ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ ด้านการเข้าถึงสวนพฤกษศาสตร์ฯ	42
10 ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนพฤกษศาสตร์ฯ	44
11 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาเยี่ยมชมต่อการให้บริการของ สวนพฤกษศาสตร์ฯ	45
12 การเปรียบเทียบระหว่างเพศกับความพึงพอใจต่อสวนพฤกษศาสตร์ฯ	46
13 การเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ผู้เยี่ยมชมต่อการให้บริการของ สวนพฤกษศาสตร์ฯกับความพึงพอใจต่อสวนพฤกษศาสตร์ฯ	47
14 การเปรียบเทียบระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อสวนพฤกษศาสตร์ฯ	47
15 การเปรียบเทียบระหว่างภูมิลำเนาผู้เยี่ยมชมต่อการให้บริการของ สวนพฤกษศาสตร์ฯกับความพึงพอใจต่อสวนพฤกษศาสตร์ฯ	48
16 การเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อสวนพฤกษศาสตร์ฯ	49
17 ปัญหาของผู้เยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์	50

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยมีความหลากหลายของทรัพยากรพรรณพืช ทั้งพืชชั้นสูงและพืชชั้นต่ำ ประมาณได้กว่า 15,000 ชนิด พืชพรรณหลายชนิดเป็นพืชเศรษฐกิจ หลายชนิดเป็นยาสมุนไพร สามารถนำมาใช้เป็นยารักษาโรคต่าง ๆ ได้ แต่การใช้ประโยชน์ของพืชส่วนใหญ่ยังไม่มีการศึกษาอย่างจริงจัง หากมีการส่งเสริมและการขยายพันธุ์ ควบคู่ไปกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม แล้วจะเป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรพืชอย่างชาญฉลาดและให้ผลประโยชน์อย่างยั่งยืน ทั้งในด้านการอนุรักษ์พันธุ์พืชและการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดอีกด้วย

องค์การสวนพฤกษศาสตร์จึงได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การสวนพฤกษศาสตร์ พ.ศ. 2535 มีสถานภาพเป็นรัฐวิสาหกิจอยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 109 ตอน 40 ลงวันที่ 7 เมษายน 2535 และต่อมาในปี พ.ศ. 2545 ได้เปลี่ยนมาสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นผู้กำกับดูแลงาน โยบายร่วมกับคณะกรรมการองค์การสวนพฤกษศาสตร์ในห้วงการฯ มีความก้าวหน้าในระดับนานาชาติ ให้ประเทศไทยมีสวนพฤกษศาสตร์ที่ไ้ระดับมาตรฐานสากล และเป็นสถานที่เชิดชูความงามและคุณค่าพรรณไม้ไทยให้ประจักษ์แก่ชาวโลก ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ทางองค์การฯ ได้รับพระมหากรุณาธิคุณ พระราชทานพระราชนุญาตจากสมเด็จพระนางเจ้าฯ บรมราชินีนาถ ให้ใช้ชื่อสวนพฤกษศาสตร์ในภาคเหนือของประเทศไทย ที่อำเภอแม่ริม จ. เชียงใหม่ ว่า “สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์”

องค์การสวนพฤกษศาสตร์ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ประเทศไทยมีสวนพฤกษศาสตร์ที่สมบูรณ์แบบแท้จริง เป็นศูนย์รวมพรรณไม้ไทยที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการด้านพืช ทำหน้าที่เป็นศูนย์ศึกษา ค้นคว้า วิจัย อนุรักษ์ ผลิตบุคลากรและให้บริการด้านพฤกษศาสตร์ของประเทศ โดยเฉพาะเป็นสถานที่เผยแพร่ความรู้และความสวยงาม และคุณค่าของพรรณพฤกษชาติไทย ให้เป็นที่ประจักษ์แก่ประชาชนทั่วไปโดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์การสวนพฤกษศาสตร์ ดังนี้

- (1) โดยเหตุที่ประเทศไทยยังไม่มีสวนพฤกษศาสตร์ที่สมบูรณ์แบบ ในระดับสากล แท้จริง ที่จะทำหน้าที่เป็นศูนย์วิชาการและบริการด้านพฤกษศาสตร์ของประเทศ
- (2) เป็นสถานที่รวบรวมพรรณไม้ชนิดต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จัดปลูกให้สวยงามร่มรื่น เป็นหมวดหมู่อย่างผสมผสาน
- (3) เป็นศูนย์อนุรักษ์พรรณไม้พฤกษชาติของประเทศไทย โดยเฉพาะไม้ประจำถิ่น
- (4) เป็นสถานที่อนุรักษ์สังคมพืช ระบบนิเวศและสภาพแวดล้อม
- (5) เป็นสถาบันทางการศึกษาด้านพฤกษศาสตร์ โดยดำเนินงานร่วมกับ มหาวิทยาลัยในท้องถิ่น ในการพัฒนาบุคลากรและผลิตนักพฤกษศาสตร์ให้กับประเทศ
- (6) เป็นศูนย์รวบรวมตัวอย่างพรรณไม้แห้ง เพื่อการตรวจสอบรายชื่อพันธุ์ไม้ ที่ถูกต้องเป็นศูนย์การค้นคว้าวิจัยทางด้านพฤกษศาสตร์อีกแห่งหนึ่งของประเทศ
- (7) เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล เอกสารและสิ่งพิมพ์เผยแพร่ในเรื่องที่เกี่ยวกับพืช
- (8) เป็นสถานศึกษาในธรรมชาติ ตลอดจนการสันทนนาการ พักผ่อนหย่อนใจ
- (9) เป็นศูนย์ส่งเสริม ให้ความร่วมมือในการศึกษา ค้นคว้า ฝึกอบรม และวิจัย ทางด้านพฤกษศาสตร์
- (10) เป็นศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านพฤกษศาสตร์

ปัจจุบันองค์การสวนพฤกษศาสตร์มีพื้นที่ดำเนินการทั้งสิ้น จำนวน 4 แห่ง คือ สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จ.เชียงใหม่ และศูนย์รวมพรรณไม้ 3 แห่ง คือ ศูนย์รวมพรรณไม้ จ.พิษณุโลก ระยองและขอนแก่น ซึ่งการดำเนินงานในศูนย์รวมพรรณไม้ 3 แห่งนั้น อยู่ระหว่างเริ่มต้นของการพัฒนาเพื่อให้เป็นสวนพฤกษศาสตร์ในภูมิภาค ซึ่งการดำเนินงานในพื้นที่ แต่ละแห่งก็มีความแตกต่างกันไป ดังนั้น องค์การฯ จึงได้กำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนา สวนพฤกษศาสตร์และศูนย์รวมพรรณไม้ในแต่ละแห่งขององค์การฯ ไว้ดังนี้

1. สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่ มุ่งเน้นให้เป็นศูนย์รวมพันธุ์กล้วยไม้ไทยและกล้วยไม้พื้นเมืองของประเทศ
2. ศูนย์รวมพรรณไม้บ้านร่มเกล้า จ.พิษณุโลก (ในพระราชดำริฯ) มุ่งเน้นให้เป็นศูนย์รวมและแสดงพรรณไม้ป่าดิบเขา ป่าดิบแล้ง และป่าผสมผลัดใบ บริเวณชายแดนไทยลาว และสังคมพืชป่า แสดงความหลากหลายทางชีวภาพ ได้แก่ สภาพพืชพรรณ รวมถึงการกระจายพันธุ์ในพื้นที่
3. ศูนย์รวมพรรณไม้ภาคตะวันออก จ.ระยอง มุ่งเน้นให้เป็นศูนย์รวมแสดงพรรณไม้พื้นที่ชุ่มน้ำและสังคมป่าเสม็ด แสดงความหลากหลายทางชีวภาพป่าชายหาด ซึ่งเป็นจุดเด่นของพื้นที่ และมีเหลือน้อยในสภาพธรรมชาติของภาคตะวันออก

4. ศูนย์รวมพรรณไม้ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จ.ขอนแก่น มุ่งเน้นให้เป็นศูนย์รวมและแสดงพรรณไม้พื้นที่ชุ่มน้ำและสังคมป่าชายน้ำ มีความเหมาะสมในการรวบรวมสายพันธุ์บัว แสดงการศึกษาปรับปรุงพื้นที่ดินเค็ม การรวบรวมพันธุ์พืชทนเค็ม

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้าไปท่องเที่ยวภายในพื้นที่บริเวณสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ตามวัตถุประสงค์ระหว่างกลุ่มที่มาเพื่อศึกษาหาความรู้และกลุ่มที่มาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

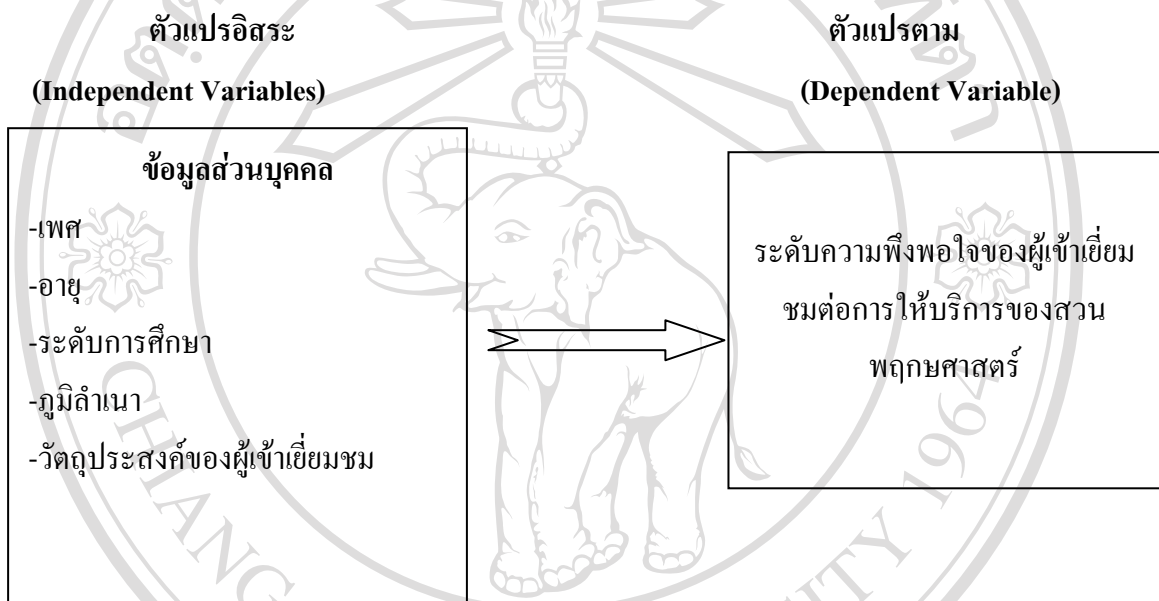
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการ และแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ได้อย่างเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ให้มีมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ ได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิฐานะ และวัตถุประสงค์ของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

กรอบแนวความคิด

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปร 2 กลุ่มคือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิฐานะ และวัตถุประสงค์ของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ และตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ



นิยามศัพท์

สวนพฤกษศาสตร์ หมายถึง สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ เป็นสวนที่สร้างขึ้นเพื่อเป็นศูนย์รวบรวมพรรณไม้ทุกชนิดไว้ทั้งพรรณไม้ไทยและต่างประเทศโดยแยกเป็นหมวดหมู่และตระกูล ตามลำดับความสำคัญของชนิดไม้นั้น ๆ เพื่อให้คนที่สนใจหรือต้องการศึกษาหาความรู้ในทางพฤกษศาสตร์ จะได้ทราบตระกูล สกุล และชนิดพันธุ์และเป็นศูนย์วิจัยเผยแพร่ข้อมูลทางพฤกษศาสตร์ รวมทั้งเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจอีกด้วย

ผู้เยี่ยมชม หมายถึง นักเรียน นิสิต นักศึกษา ตลอดจนประชาชนทั่วไปทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่เดินทางมาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์

ความพึงพอใจ หมายถึง ผลตอบสนองทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกต่อระดับคุณภาพด้านการเป็นสถานที่ให้ความรู้ศึกษาระรรมชาติด้านพืชพรรณ การให้บริการการอำนวยความสะดวก

ตลอดจนเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจ ที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ ฯ

สิ่งดึงดูดใจ หมายถึง ความหลากหลายชนิดของพรรณไม้ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางสวนพฤกษศาสตร์จัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าชมสนใจมาเยี่ยมชม

การเข้าถึง หมายถึง ความสะดวก การใช้เวลาในการเดินทางไปเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชม

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การบริการด้านต่าง ๆ และค่าใช้จ่ายในการมาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ผลตอบสนองทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกต่อระดับคุณภาพด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความเข้าใจ การบริการ ตลอดจนสภาพสิ่งแวดล้อมในสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ของผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์

ในการวัดความพึงพอใจ จะใช้เครื่องมือ Likert Scales โดยแบ่งระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ และแต่ละระดับมีคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ผู้ศึกษาได้ใช้ แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 องค์การสวนพฤกษศาสตร์
- 2.2 ความหมาย “ การท่องเที่ยว ”
- 2.3 ความหมาย “ นักท่องเที่ยว ”
- 2.4 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

องค์การสวนพฤกษศาสตร์

วีระชัย (2535: 5) ได้กล่าวว่า ในเดือนตุลาคม ปี พ.ศ 2534 คณะกรรมการว่าด้วยความหลากหลายทางชีวภาพแห่งประเทศไทยซึ่งได้แต่งตั้งขึ้นตามมติคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการประสานงานกับสหภาพวิทยาศาสตร์ระหว่างประเทศ (ICSU -ไทย) ได้จัดให้มีการประชุมเกี่ยวกับความหลากหลายทางชีวภาพของประเทศไทย ขึ้นที่ กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการพลังงาน โดยที่ประชุมได้สรุปเสนอให้มีการจัดตั้งองค์การสวนพฤกษศาสตร์ขึ้นในประเทศไทย และให้มีลักษณะเป็นองค์กรเพื่อทำหน้าที่รวบรวมพรรณไม้ชนิดต่าง ๆ นำมาจัดปลูกขยายพันธุ์ โดยเฉพาะไม้ประจำถิ่น ไม้หายาก และไม้ที่กำลังจะสูญพันธุ์ ทั้งนี้เพื่อจะเป็นการอนุรักษ์พันธุ์ไม้ของประเทศไทย ตลอดจนส่งเสริมให้มีการศึกษาค้นคว้าวิจัยฝึกอบรมเพื่อรักษาทรัพยากรทางพรรณพืชอันล้ำค่าของประเทศ และข้อเสนอนี้ได้พ้องกับคำริขของศาสตราจารย์ ดร.สง่า สรรพศรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีพลังงานและสิ่งแวดล้อม ดร.สิปนนท์ เกตุทัต รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม ดร.ไพจิตร เอื้อทวีกุล รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และดร.อาณัติ อาภาภิรม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในสมัยนั้นในการนี้ นายทิวาสรรพกิจ อธิบดีกรมป่าไม้ และศ.ดร.สง่า สรรพศรี จากกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ได้ร่วมกันตรวจสอบพื้นที่หลายแห่งในทุกภาคของประเทศ เพื่อสรรหาพื้นที่

เหมาะสมในการดำเนินการจัดตั้งองค์การสวนพฤกษศาสตร์ และพบว่าสถานที่ที่เหมาะสมที่สุดคือพื้นที่บริเวณชายเขตอุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย ท้องที่ตำบลโป่งแยงและตำบลแม่แรม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะสมในการปลูกพืชต่าง ๆ มีห้วยนาหวาย ห้วยพันสี และห้วยแม่สาน้อยอัน เป็นแหล่งน้ำใหญ่ไหลลงมารวมกันสู่ห้วยแม่สา ซึ่งเป็นลำห้วยสายใหญ่ที่มีน้ำไหลตลอดปี สภาพพื้นที่ภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นพื้นที่ราบและที่สูงสลับกันเป็นระดับขั้นต่าง ๆ นอกจากนี้ภาวิณี และสุจินดา (2539: 6) ได้กล่าวว่าสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ตั้งอยู่ส่วนปลายของดอยสุเทพ บริเวณอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ มีเนื้อที่ประมาณ 6,500 ไร่ ครอบคลุมพื้นที่ระดับความสูง ตั้งแต่ 500 - 1,200 เมตร จากระดับน้ำทะเล เป็นแหล่งรวบรวมพรรณไม้นานาชนิด ทั้งที่มีอยู่เดิมในพื้นที่และพรรณไม้ที่นำเข้ามาเพิ่มเติมจากการออกสำรวจและเก็บตัวอย่าง ของนักพฤกษศาสตร์ ในองค์การสวนพฤกษศาสตร์

- วิระชัย (2535: 98) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์การสวนพฤกษศาสตร์ ดังนี้
- (1) โดยเหตุที่ประเทศไทยยังไม่มีสวนพฤกษศาสตร์ที่สมบูรณ์แบบในระดับสากลแท้จริง ที่จะทำหน้าที่เป็นศูนย์วิชาการและบริการด้านพฤกษศาสตร์ของประเทศ
 - (2) เป็นสถานที่รวบรวมพรรณไม้ชนิดต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จัดปลูกให้สวยงามร่มรื่น เป็นหมวดหมู่อย่างผสมผสาน
 - (3) เป็นศูนย์อนุรักษ์พรรณไม้พฤกษชาติของประเทศไทย โดยเฉพาะไม้ประจำถิ่น
 - (4) เป็นสถานที่อนุรักษ์สังคมพืช ระบบนิเวศและสภาพแวดล้อม
 - (5) เป็นสถาบันทางการศึกษาด้านพฤกษศาสตร์ โดยดำเนินงานร่วมกับมหาวิทยาลัยในท้องถิ่น ในการพัฒนาบุคลากรและผลิตนักพฤกษศาสตร์ให้กับประเทศ
 - (6) เป็นศูนย์รวบรวมตัวอย่างพรรณไม้แห้ง เพื่อการตรวจสอบรายชื่อพันธุ์ไม้ที่ถูกต้องเป็นศูนย์การค้นคว้าวิจัยทางด้านพฤกษศาสตร์อีกแห่งหนึ่งของประเทศ
 - (7) เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล เอกสารและสิ่งพิมพ์เผยแพร่ในเรื่องที่เกี่ยวกับพืช
 - (8) เป็นสถานศึกษาในธรรมชาติ ตลอดจนการสันทนการพักผ่อนหย่อนใจ
 - (9) เป็นศูนย์ส่งเสริม ให้ความร่วมมือในการศึกษา ค้นคว้า ฝึกอบรม และวิจัยทางด้านพฤกษศาสตร์
 - (10) เป็นศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านพฤกษศาสตร์

ความหมาย “ การท่องเที่ยว ”

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization หรือ WTO) ให้ความหมายของ “การท่องเที่ยว” ว่าหมายถึง การเดินทางใดๆ ก็ตามเป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ (สถาบันศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547ก) ดังนี้

ประการที่ 1 การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว แต่ไม่ใช่ไปตั้งหลักแหล่งเป็นการถาวร

ประการที่ 2 การเดินทางนั้นเป็นไปด้วยความสมัครใจ หรือความพึงพอใจของผู้เดินทางเอง ไม่ใช่เป็นการถูกบังคับ ไม่ใช่เพื่อทำสงคราม

ประการที่ 3 เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มิใช่ประกอบอาชีพหรือหารายได้ แต่เดินทางมาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเยี่ยมชมอนุสาวรีย์ เพื่อความเบิกบาน บันเทิง เริงรมย์ เพื่อเล่นกีฬาต่างๆ และ เพื่อศึกษาหาความรู้

ความหมาย “ นักท่องเที่ยว ”

นักท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว ถ้าไม่มีนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวก็เกิดขึ้นไม่ได้ (สถาบันศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547ค) ได้นิยามความหมายดังนี้ นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป (มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน) แต่ไม่เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางไปโดยสมัครใจด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มิใช่การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้โดยสารมาทางเรือสำราญทางทะเลแล้วไม่พักค้างคืนบนฝั่งก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน นักทัศนาจร (excursionist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราว ในระยะเวลาสั้นๆ ไม่ถึง 24 ชั่วโมง (ไม่ได้ค้างคืน) และเดินทางไปโดยสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามมิใช่การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้ที่โดยสารเรือสำราญทางทะเลที่พักแรมในเรือสำราญจะถูกนับว่าเป็นนักทัศนาจร แต่ผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินจะไม่นับว่าเป็นนักทัศนาจรนอกจากนี้ยังจะพบคำว่า “ ผู้มาเยือน ” (visitor) ซึ่งหมายรวมถึง ผู้ที่เดินทางเข้ามาในประเทศ โดยจำแนกเป็นนักท่องเที่ยวหรือนักทัศนาจรก็ได้ ตามแต่จะตรงกับคุณสมบัติ

นอกจากนี้ สมบัติ (2544 :19) กล่าวว่า นักท่องเที่ยว (travelers) หมายถึง ผู้คนที่เดินทางไปเยี่ยมชมยังต่างถิ่น ที่มีใช้อาศัยตามปกติ ด้วยเหตุผลที่มีใช้การดำรงชีพในถิ่นที่เดินทางไปเยี่ยมชมปลายทาง (destination) นักท่องเที่ยว ซึ่งจะรวมทั้งผู้ที่สามารถนำมาเก็บเป็นข้อมูลสถิติได้ และเก็บรวบรวมเป็นสถิติไม่ได้ เช่น ผู้อพยพ (immigrants) ผู้เร่ร่อน (nomads) ผู้โดยสารที่

เดินทาง (transit passengers) ผู้ทำงานตามชายแดน (border workers) ผู้ปฏิบัติการที่ได้รับมอบหมายในประเทศนั้น ๆ เช่น กลุ่มคณะทูตของประเทศต่าง ๆ ผู้แทนกงสุลและผู้แทนทางการทหาร

นอกจากนี้ ยังมีความหมายที่ใกล้เคียงกับนักท่องเที่ยว คือ ผู้มาเยือน (visitors) ซึ่ง สมบัติ (2544 : 85) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ผู้มาเยือนนักท่องเที่ยวโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.) นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน (tourists) หมายถึง เดินทางมาเยือนและพักอยู่ในประเทศตั้งแต่ 24 ชั่วโมง ขึ้นไป โดยใช้บริการสถานที่พักแรม แหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ (local accommodation) โดยแยกตามลักษณะของนักท่องเที่ยว ดังนี้

1.1) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ค้างคืน (international Tourist) หมายถึง เดินทางเข้ามาในประเทศและพำนักอยู่ครั้งหนึ่ง ๆ ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง (หนึ่งคืน) และไม่มากกว่า 60 วัน

1.2.) นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ค้างคืน (domestic tourist) หมายถึง อาจเป็นคนไทยหรือคนต่างด้าว ที่อยู่ในประเทศไทยเดินทางมาจากจังหวัดที่อยู่อาศัยปกติของคนไปยังจังหวัดอื่น ๆ ระยะเวลาที่พำนักอยู่ไม่เกิน 60 วัน

2.) นักทัศนจร (excursionists) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้างคืน (day visitor) เดินทางมาเยือนชั่วคราว และอยู่ในประเทศน้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่ได้ใช้บริการสถานที่พักแรม แหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ เช่น ผู้ที่เดินทางมาจับเรือสำราญ (cruise) โดยแยกตามลักษณะของนักท่องเที่ยวได้ในทำนองเดียวกัน คือ

2.1) นักทัศนจรระหว่างประเทศ (international excursionist)

2.2) นักทัศนจรภายในประเทศ (domestic excursionist)

นักท่องเที่ยวประเภท tourists และ excursionists เป็นกลุ่มนักเดินทาง (travelers) ที่สามารถติดตามการเดินทางและจัดเป็นข้อมูลสถิติได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ในการวิเคราะห์เพื่อทราบความต้องการ และพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวที่เป็นตลาดเป้าหมาย

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการเดินทางและกิจกรรมอื่นๆ อีกมากมาย เป็นการนำทรัพยากรด้านต่างๆ มาใช้ให้เป็นประโยชน์ ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของมวลมนุษย ซึ่งส่งผลไปสู่การพัฒนาประเทศการท่องเที่ยว ประกอบด้วยปัจจัย ต่างๆดังต่อไปนี้ (สถาบันศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547จ)

1. นักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว เพราะเป็นผู้ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้น ดังนั้นนักท่องเที่ยวจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยวทั้งระดับประเทศและระดับโลก จะทำการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ นักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวางแผนในการพัฒนาการท่องเที่ยวต่อไป

2. การเดินทาง การท่องเที่ยวก็คือการเดินทางไปให้ถึงจุดหมายปลายทางตามที่นักท่องเที่ยว ตั้งใจไว้ โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง คือ ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ การเดินทางท่องเที่ยวที่มี ประสิทธิภาพโดยวิธีใดนั้น จะต้องสามารถอำนวยความสะดวกในการเดินทางทั้งสภาพยานพาหนะ ที่ใช้เดินทาง และระบบเส้นทางที่ใช้ในการเดินทางมีความปลอดภัยไปถึงจุดหมายปลายทางด้วย ความเรียบร้อย รวมทั้งการประหยัดซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการเดินทางเพิ่มขึ้น

3. แรงจูงใจในการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวออกเดินทางท่องเที่ยว เพื่อสนองความต้องการของตนเอง การท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นได้นั้น นักท่องเที่ยวจะต้องมีสิ่งบันดาล ใจเช่น การไปชมการแข่งขันกีฬาในต่างประเทศ และก็จะพิจารณาการท่องเที่ยวอย่างอื่น ประกอบด้วยเช่น การชมโบราณสถานโบราณวัตถุ ศึกษาชีวิตความเป็นอยู่และภาษาของคนใน ท้องถิ่นนั้นๆ เป็นต้น

ตามปกตินักท่องเที่ยวจะเดินทางหรือไม่ยอมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่สำคัญ 4 ประการคือ

3.1 แรงจูงใจทางกายภาพ (physical motivation) ได้แก่ เพื่อการพักผ่อน สูดกลิ่นธรรมชาติ เปลี่ยนบรรยากาศ เล่นกีฬา หรือเพื่อรักษาสุขภาพ พักฟื้น เป็นต้น

3.2 แรงจูงใจทางวัฒนธรรม (cultural motivation) ได้แก่ เพื่อการศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์ในสิ่งที่ตนสนใจ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ดนตรี ศิลปะ นาฏศิลป์และศาสนา เป็นต้น

3.3 แรงจูงใจระหว่างบุคคล (interpersonal motivation) ได้แก่ เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อกิจกรรมบางอย่าง ซึ่งเกิดจากการชักจูง ชักชวนหรือโน้มน้าวจิตใจ ความปรารถนาที่จะได้รู้จักคนใหม่ๆ

3.4 แรงจูงใจทางด้านสถานภาพหรือชื่อเสียง (status and prestige motivation) ได้แก่ เพื่อการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มความรู้ ประสบการณ์และสถานภาพของตนเอง ตลอดจนทำให้ ตนเองได้รับชื่อเสียง เช่น การประชุม การอบรม การศึกษาดูงาน อาสาสมัคร เป็นต้น

4. ทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยว โดยเฉพาะทรัพยากรที่มีลักษณะแตกต่างกับสภาพแวดล้อมในถิ่นที่อยู่ของตนเอง จะเป็นแรงดึงดูด ใจอันสำคัญที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้น

แนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง พอใจ ชอบใจ เป็นลักษณะนามอันเป็นเรื่องของจิตใจความรู้สึกที่มีความพอใจหรือไม่พอใจแล้วแต่ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งกระทบเป็นแง่ลบหรือบวกเกิดขึ้นเมื่อบุคคลประสบกับบุคคล สิ่งของ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม หรือมารยาทในสังคม อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา ความพึงพอใจเป็นเรื่องบุคคลที่มีทัศนคติกับพฤติกรรมที่สอดคล้องและมีความสัมพันธ์กันอย่างมีเหตุผล เป็นเรื่องของความรู้สึก (feeling) ความนึกคิด (thoughts) ความเชื่อ (believes) ความรู้ความเข้าใจ (commissions) กันระหว่างบุคคลหนึ่งกับบุคคลอื่น ๆ ก็ดีหรือต่อสิ่งของต่าง ๆ ก็ดี ให้ความสอดคล้องกันหรือมีลักษณะให้อยู่กับร่องกับรอย (consistent) พอสมควร ได้มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้ต่างกันหลายความหมาย ดังนี้

ตามพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524) ให้ความหมายของความพึงพอใจทางสังคม (social satisfaction) ว่า วิสัยสามารถของการจัดองค์การสังคมที่ทำให้ส่วนใหญ่สมาชิกรับและเห็นชอบ กับสมาชิกรับและเห็นชอบกับคุณค่าทางสังคมนั้น สภาพของจิตใจของกลุ่มและมวลชนที่ได้รับการบำบัด ความปรารถนา ความต้องการความจำเป็น และทะเยอทะยาน ด้านการจัดระเบียบสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ลดกิจกรรมและความคิดที่จะกระทำการเปลี่ยนแปลงระบบสังคมลงไปได้

มนตรี (2536: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ บุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยองค์ประกอบของการบริการ

วิชัย (2531: 15) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

เอี่ยมพร (2527) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของการได้รับการพักผ่อนหย่อนใจ ในหลายๆรูปแบบแตกต่างกันออกไปตามความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งบางคนชอบอิสระ บางคนชอบเป็นหมู่คณะ

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าซึ่งจะเห็นได้ว่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ขวัญหทัย (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือการให้ค่าความรู้สึก ในทางบวก และ ในทางลบของมนุษย์ ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติ และเป็นความสอดคล้องกันระหว่าง

ความคาดหวังของบุคคลต่อสิ่งที่เข้าไปมีส่วนร่วมทั้งจากสิ่งเร้า สิ่งจูงใจ หรือสิ่งตอบแทน ที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการจริง ทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึก ทักษะคติทางบวกมากกว่าทางลบ หรือกล่าวได้ว่าทัศนคติบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ทัศนคติลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

บุญฤทธิ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความคาดหวังในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ และจะแสดงความรู้สึกต่างๆในทางด้านบวกมากกว่าในทางด้านลบ เมื่อบุคคลนั้นได้สิ่งตอบแทนที่ตรงตามที่ต้องการที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ หากความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่ได้มาเป็นทางบวกแบบต่างๆ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความรู้สึกในทางบวกนั้นยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

ชูชีพ (2522:108-109) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ หมายถึงความรู้สึกน้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัตถุ สิ่งของหรือสถานที่ โดยตอบสนองในรูปที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อสิ่งนั้นมาก่อน ในขณะเดียวกัน

เปล่งศรี (2526:23) กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกพอใจงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ โดยสรุปความหมายของความพึงพอใจในการที่บุคคลจะประกอบกิจกรรมหรืองานต่างๆ นั้น บุคคลจะต้องมีความพอใจต่อกิจกรรมหรืองานนั้นๆ จึงจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นมากด้วยและ กิจกรรมนั้นจะต้องมีผลหรือประโยชน์ต่อบุคคลนั้นๆ เช่นกัน

จากแนวคิดข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจและอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่างๆ ให้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์กันระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับและสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ธีรภักดิ์ (2544) ได้กล่าวถึง แนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการของ Parasuraman และคณะว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังกับการบริการที่จะได้รับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการ แบ่งเป็น 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ / น่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้

2. ความมั่นใจ (assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ และความมั่นคงปลอดภัย

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ / รูปลักษณะ (tangible) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. ความใส่ใจ / การดูแลเอาใจใส่ (empathy) ความสามารถในการเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจลูกค้า

5. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพให้บริการประกอบด้วย 22 รายการกระจายมาจาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ รูปลักษณะ ประกอบด้วย

- 1.) ความทันสมัยของอุปกรณ์
- 2.) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- 3.) การแต่งกายของพนักงาน
- 4.) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย

- 1.) ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามสัญญาไว้
- 2.) การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการบริการแก่ลูกค้า
- 3.) การทำงานไม่ผิดพลาด
- 4.) การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ

5.) การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
การตอบสนอง ประกอบด้วย

- 1.) มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
- 2.) ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
- 3.) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
- 4.) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

การให้ความมั่นใจ ประกอบด้วย

- 1.) ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
- 2.) การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
- 3.) ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
- 4.) พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร

การดูแลเอาใจใส่ ประกอบด้วย

- 1.) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
- 2.) เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
- 3.) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ
- 4.) ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
- 5.) ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

สมชาติ (2543) ได้กล่าวว่า การบริการ ถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรว่า การบริการจะดีหรือไม่ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับตัวของพนักงาน และอีกส่วนขึ้นอยู่กับความใส่ใจขององค์กรที่จะพัฒนา งานด้านบริการนี้ขึ้นมา วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติ บุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

1.) คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้ายิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ดูแลลูกค้าอดทนอดกลั้น เมื่อลูกค้าตำหนิต่อว่า นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้ดีด้วย

2.) บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3.) เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มีวิธีง่าย ๆ ดังนี้

3.1) สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอบอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ อ่อนโยน มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ (คะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (คะ) กรุณาอสักครู่ครับ (คะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนลูกค้าไม่รู้เรื่อง

3.2) เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ลูกค้าพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา สบตากับลูกค้าเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.3) ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟัง ในเรื่องที่ลูกค้าพูด เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า และเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบาย ต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

1.) จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุงยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

2.) จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กร ควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ลูกค้าสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

3.) เรียนรู้ความต้องการของลูกค้าผ่านช่องทาง ต่าง ๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุย จากคำตำหนิติเตียน และคำชมเชยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

4.) ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิกร (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พุแค จังหวัด สระบุรี พบว่า การพัฒนาด้านต่างๆ ของ สวนพฤกษศาสตร์พุแคเป็น ไปอย่างล่าช้าเนื่องจาก มีข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาด้านต่างๆ ของสวนพฤกษศาสตร์พุแค

กฤษดี (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวงอำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยด้าน อายุ เพศ อาชีพ ภูมิฐานะและขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง โดยใช้สถิติ f – test และ t – test

ธนากร (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางชีวภาพและการบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติ สวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพทางการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว จำนวนวันพัก จำนวนครั้งที่มาศูนย์ฯ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 ส่วนสถานภาพสมรส ประสบการณ์การท่องเที่ยว และประเภทกิจกรรมนันทนาการเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

วิชิต (2545) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวัง และ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งน้ำว้า อำเภอแม่จัน จังหัดน่าน พบว่า ความรู้ความเข้าใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และในด้านอรรถาธิบายของคนในท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 กล่าวคือนักท่องเที่ยวที่มีความรู้ความเข้าใจดีจะมีความคาดหวังมาก ส่วน นักท่องเที่ยวที่มีความรู้ น้อย จะไม่มีความคาดหวัง หรือมีความคาดหวังน้อย

จุมพล (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง พบว่า อายุ สถานภาพทางการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์เดินทางมาจังหวัดลำปาง และวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาจังหวัดลำปาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ เพศระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย

บุญฤทธิ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสก อยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.77 ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวมีระดับการศึกษา รายได้ จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว และจำนวนวันในการท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสกแห่งนี้ในระดับที่แตกต่างกัน

มาโนช (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติ อยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ สถานภาพทางการศึกษา และวัตถุประสงค์ของการมาเยือน

อรชุดา (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวชนในการเยี่ยมชมสวนสัตว์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวชนในการเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่ และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสวนสัตว์เชียงใหม่ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยออกแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวชนที่เดินทางมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่จำนวน 300 คน และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาคำนี้ นักท่องเที่ยวชาวชนมีความพึงพอใจต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ในทุกปัจจัยหลักอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจของสวนสัตว์เชียงใหม่ ด้านการเข้าถึงเชียงใหม่ หรือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์เชียงใหม่ และจากข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้จากการศึกษาพบว่าเยาวชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้เป็นหญิงมากกว่าชาย อายุ 14 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และส่วนมากพักอาศัยอยู่ต่างอำเภอ ในจังหวัดเชียงใหม่ เยาวชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่มากกว่า 1 ครั้ง ในวันเสาร์และอาทิตย์ในช่วงเวลาเช้า – บ่าย พอๆกัน เหตุผลในการมาสวนสัตว์เพื่อมาทัศนศึกษาที่ทางโรงเรียน และจากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ การศึกษา และภูมิลำเนา ใกล้เคียงกันทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่แตกต่างกัน ในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวชนที่มาเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสวนสัตว์เชียงใหม่ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่นักท่องเที่ยว โดยผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อ เสนอแนะและการปรับปรุงพัฒนาสถานที่สวนสัตว์เชียงใหม่ ดังนี้

ด้านสิ่งดึงดูดใจ

1. ควรจะมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาโบราณสถานและประชาสัมพันธ์ให้เป็นแหล่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจให้มากกว่านี้
2. ที่สถานที่จัดแสดงความสามารถของสัตว์ ควรจะเพิ่มการแสดงที่หลากหลายมากขึ้น และให้เยาวชนที่เข้าชมได้มีส่วนร่วมมากกว่านี้

ด้านการเข้าถึง

1. สวนสัตว์เชียงใหม่ควรจัดทำป้ายข้อมูล ความเป็นมาของสัตว์แต่ละชนิด ให้อยู่ในมุมที่สะดวกต่อการศึกษาและดึงดูดใจ
2. ควรมีการศึกษาความเป็นไปได้ในการให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใกล้ชิดกับสัตว์บางชนิดที่ไม่เป็นอันตราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรจะมีการวางแผนจัดสรรบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว
2. ควรพัฒนาในเรื่องที่นั่งพักที่ทิ้งขยะให้สะดวกกว่านี้ และอยู่ในรูปแบบที่น่าพักผ่อนใช้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ มีวิธีดำเนินงานดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

กำหนดประชากรที่ทำการศึกษา จากข้อมูลของผู้เข้าเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ในปี 2552 เฉลี่ยวันละ 400 คน ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรในการคำนวณเนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามแนวคิดของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (บุญธรรม, 2540:70)

สูตร

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่จะทำการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้ใช้ 0.05)

จำนวนประชากรที่จะทำการศึกษาทั้งหมด 400 ราย ยอมให้คลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างได้ 5% สามารถคำนวณได้ ดังนี้

$$n = \frac{400}{1+(400)(0.05)^2} = 200$$

Copyright © by Chiang Mai University

จะได้กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษารั้งนี้จำนวน 200 ราย

All rights reserved

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการนำแบบสอบถามไปสอบถามผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมในเรื่อง

- ด้านสิ่งดึงดูดใจ
- ด้านการเข้าถึง
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

แบบการประมาณค่า (Rating -Scale) 5 ระดับของ Likert Scale

พึงพอใจมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ 5
พึงพอใจมาก	คะแนนเท่ากับ 4
พึงพอใจปานกลาง	คะแนนเท่ากับ 3
พึงพอใจน้อย	คะแนนเท่ากับ 2
พึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ 1

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

การทดสอบแบบสอบถาม

1. ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรึกษาต่อ คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity)

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม ไปสอบถามจากผู้เข้าเยี่ยมชม สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จำนวน 20 คน ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บ ข้อมูลจริง จากนั้นจะนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ของ Cronbach ในพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543: 125) ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อ

S_i^2 = คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

S_t^2 = คะแนนความแปรปรวนทั้งหมด

สำหรับผลการทดสอบความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น (reliability) นั้น ถ้าหากค่าของการทดสอบความเที่ยงเท่ากับหรือมากกว่า 0.70 ถือได้ว่าเป็นคำถามที่สามารถนำไปเก็บข้อมูลจาก ประชากรได้หากต่ำกว่านี้ต้องนำข้อความดังกล่าวมาแก้ไขปรับปรุง ให้เกิดความชัดเจนและมีความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลและผลการทดสอบความเที่ยงมีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (α coefficient) เท่ากับ .9747

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และนำเสนอในรูปแบบตาราง และใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของ สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ นำมาแจกแจงวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด

1. ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 104)

$$P = \frac{f \times 100}{N}$$

P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย \bar{X} ใช้ค่าสถิติ จากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum \bar{X}$ แทน ผลรวมของข้อมูล

N แทน จำนวนข้อมูล

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) จากสูตร

$$S.D = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ข้อมูลแต่ละตัว

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูล

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

4. ใช้สูตร t-test แบบ Dependent Sample ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 109)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{(n-1)}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบ t

D แทน ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

5. ใช้สูตร F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way analysis of variance) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 109)

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)

MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คำตอบพึงพอใจมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
คำตอบพึงพอใจมาก	คะแนนเท่ากับ	4
คำตอบพึงพอใจปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	3
คำตอบพึงพอใจน้อย	คะแนนเท่ากับ	2
คำตอบพึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

ในการคำนวณค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Mean Score :WMS) ของตัวแปรที่มีการวัดโดยระบบการให้คะแนน คือ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

$$WMS = \frac{5F_5 + 4F_4 + 3F_3 + 2F_2 + 1F_1}{TNR}$$

- เมื่อ
- WMS = ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
 - F₅ = จำนวนผู้ตอบที่ตอบว่าพึงพอใจมากที่สุด
 - F₄ = จำนวนผู้ตอบที่ตอบว่าพึงพอใจมาก
 - F₃ = จำนวนผู้ตอบที่ตอบว่าพึงพอใจปานกลาง
 - F₂ = จำนวนผู้ตอบที่ตอบว่าพึงพอใจน้อย
 - F₁ = จำนวนผู้ตอบที่ตอบว่าพึงพอใจน้อยที่สุด
 - TNR = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

(Thanupon , 1986 : 44 อ้างโดย สุภาพ, 2536 : 23) คะแนนที่ได้จะนำแบ่งเป็นช่วงๆเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Class Interval)} &= \frac{\text{Range}}{K} \\ &= \frac{X_{\max} - X_{\min}}{K} \end{aligned}$$

เมื่อ

- Range = พิสัย
- X_{max} = คะแนนสูงสุด
- X_{min} = คะแนนต่ำสุด
- K = จำนวนชั้น (ชูศรี, 2527:29)

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้กำหนดคะแนนสูงสุด = 5

คะแนนต่ำสุด = 1

จำนวนชั้น = 5

แทนค่าสูตรในอันตรภาคชั้น = $\frac{5-1}{5} = 0.80$

ดังนั้น การแปลผลในการอธิบายเป็นรายประเด็น จึงจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยโดยกำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 -5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 -4.20	พึงพอใจมาก
2.61 -3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 -2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 -1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านปัญหาและข้อเสนอแนะผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลสองชุด โดยใช้ สถิติ t - test และ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในกรณีที่ทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระจากกันโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P \leq 0.5$

สถานที่ทำการวิจัย

สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยใช้ระยะเวลาดำเนินการวิจัย โดยเริ่มตั้งแต่ มกราคม พ.ศ. 2552 ถึง มิถุนายน พ.ศ.

2552 รวมระยะเวลาประมาณ 6 เดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้การบรรยายประกอบตาราง ตามลำดับดังนี้

4.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

4.2 การใช้บริการชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

4.3 ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและวัตถุประสงค์ของการเข้าเยี่ยมชมสวนกับความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

4.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

เพศ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58 เพศชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ดังแสดงในตารางที่ 1

อายุ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 มีอายุตั้งแต่ 14 – 30 ปี รองลงมา มีอายุ 31 - 47 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และอายุตั้งแต่ 48 ปีขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.0 โดยมีอายุเฉลี่ย 29.43 ปี ต่ำสุด 14 ปี สูงสุด 65 ปี ดังแสดงในตารางที่ 1

ระดับการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา จบการศึกษาระดับมัธยมปลาย/อนุปริญญา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 จบการศึกษามากกว่าปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 จบการศึกษาระดับมัธยมต้น จำนวน 6 คนและประถม จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 3.0 และ 1.5 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ศาสนา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมา นับถือศาสนาคริสต์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และนับถือศาสนาอิสลาม 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ดังแสดงในตารางที่ 1

อาชีพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีอาชีพนักศึกษา จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมามีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19 อาชีพอิสระ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และอาชีพรับจ้าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ดังแสดงในตารางที่ 1

สถานภาพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และมีสถานภาพอยู่ย่ำร้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ดังแสดงในตารางที่ 1

ภูมิลำเนา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมามีภูมิลำเนาต่างจังหวัด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และมีภูมิลำเนาในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	116	58.0
ชาย	84	42.0
อายุ (ปี)		
อายุ 14 – 30 ปี	125	62.5
อายุ 31 – 47 ปี	57	28.5
อายุ 48 ปีขึ้นไป	18	9.0
อายุสูงสุด 65 ปี อายุต่ำสุด 14 ปี		
อายุเฉลี่ย 29.45 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.895		
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	3	1.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	3.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/อนุปริญญา	63	31.5
ปริญญาตรี	87	43.5
สูงกว่าปริญญาตรี	41	20.5
ศาสนา		
พุทธ	189	94.5
คริสต์	10	5.0
อิสลาม	1	0.5
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	66	33.0
พนักงานเอกชน	38	19.0
อาชีพอิสระ	17	8.5
รับจ้าง	5	2.5
นักเรียน/นักศึกษา	74	37.0
สถานภาพ		
สมรส	112	56.0
โสด	76	38.0
อยู่ร้าง	12	6.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภูมิภาค		
จังหวัดเชียงใหม่	131	65.5
ต่างจังหวัด	56	28.0
จังหวัดกรุงเทพมหานคร	13	6.5

**การใช้บริการชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่
ประสบการณ์การเดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์ฯ**

จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมส่วนใหญ่ไม่เคยเดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์ฯ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 และผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่เคยเดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์ฯ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประสบการณ์การเดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์ฯ

ประสบการณ์การเดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์ฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	77	38.5
ไม่เคย	123	61.5
รวม	200	100.0

วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาสวนพฤกษศาสตร์ฯ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมส่วนใหญ่เดินทางมาสวนพฤกษศาสตร์ฯ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเดินทางมาสวนพฤกษศาสตร์ฯ เพื่อศึกษาหาความรู้ มีจำนวน 80 คิดเป็นร้อยละ 40 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาสวนพฤกษศาสตร์ฯ

วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาสวนพฤกษศาสตร์ฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศึกษาหาความรู้	80	40.0
พักผ่อนหย่อนใจ	120	60.0
รวม	200	100.0

ช่องทางที่รู้จักสวนพฤกษศาสตร์ฯ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมส่วนใหญ่รู้จักสวนพฤกษศาสตร์ฯ โดยวิธีเพื่อนแนะนำ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา รู้จักจากหนังสือพิมพ์หรือวารสาร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รู้จักจากวิทยุกระจายเสียง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 รู้จักจากอินเทอร์เน็ตจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 รู้จักจากทีวี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และรู้จักจากช่องทางอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ช่องทางที่รู้จักสวนพฤกษศาสตร์ฯ

ช่องทางที่รู้จักสวนพฤกษศาสตร์ฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อน	70	35.0
หนังสือพิมพ์/วารสาร	61	30.5
วิทยุกระจายเสียง	27	13.5
อินเทอร์เน็ต	25	12.5
ทีวี	13	6.5
อื่น	4	2.0
รวม	200	100.0

วันที่ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมส่วนใหญ่เข้าเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ ในวันเสาร์และอาทิตย์ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา เข้าเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ ในวันจันทร์ถึงศุกร์ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และเข้าเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ ในวันหยุดจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 วันที่ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ

วันที่ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เสาร์-อาทิตย์	77	38.5
จันทร์-ศุกร์	75	37.5
วันหยุดนักขัตฤกษ์	48	34.0
รวม	200	100.0

ช่วงเวลาที่ผู้เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ

จากการศึกษา พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้เข้ามาเยี่ยมชมส่วนใหญ่เข้าเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ อยู่ในช่วงเวลา 8.00 – 12.00 จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาเข้าเยี่ยมชมในช่วงเวลา 12.01 – 17.00 จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และเข้าชมในช่วงเวลาอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ช่วงเวลาที่ผู้เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ

ช่วงเวลาที่ผู้เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.00 – 12.00	130	65.0
12.01 – 17.00	68	34.0
อื่นๆ	2	1.0
รวม	200	100.0

สถานที่ในสวนพฤกษศาสตร์ฯที่ชอบ

จากการศึกษา ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมส่วนใหญ่ชอบบริเวณกลุ่มอาคารเรือนกระจก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาชอบบริเวณพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 แปลงไม้เลื้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 บริเวณสวนหินและน้ำตกแม่ตานน้อย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 อาคารศูนย์สารนิเทศ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 บริเวณเสวตพิมาน (พรรณไม้ดอกขาว) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 โรงเรือนรวบรวมพรรณกล้วยไม้ไทย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 บริเวณเส้นทางเดินชมธรรมชาติ เส้นทางพรรณไม้ไทยและพืชสมุนไพร และป้ายบอกชื่อสวนพฤกษศาสตร์ฯ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 หอพรรณไม้และพรรณไม้ออสเตรเลีย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และบริเวณสวนรุกขชาติ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 สถานที่ในสวนพฤกษศาสตร์ฯ ที่ชอบ

สถานที่ในสวนพฤกษศาสตร์ฯ ที่ชอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มอาคารเรือนกระจก	46	23.0
พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ	36	18.0
แปลงวัลยชาติ(แปลงไม้เลื้อย)	27	13.5
บริเวณสวนหินและน้ำตกแม่सान้อย	23	11.5
อาคารศูนย์สารนิเทศ	21	10
บริเวณเสาดพิมาน (พรรณไม้ดอกขาว)	17	8.5
โรงเรือนรวบรวมพรรณกล้วยไม้ไทย	7	3.5
ป้ายบอกชื่อสวนพฤกษศาสตร์ฯ	6	3.0
เส้นทางเดินธรรมชาติ เส้นทางพรรณไม้ไทยและพืชสมุนไพร	6	3.0
หอพรรณไม้	4	2.0
พรรณไม้ออสเตรเลีย	4	2.0
บริเวณสวนรุกขชาติ	3	1.5
รวม	200	100.0

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาโดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ ด้านสิ่งดึงดูดใจของสวนพฤกษศาสตร์ฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) โดยมีรายละเอียดดังนี้

การตกแต่งพื้นที่ภูมิทัศน์ของสถานที่โดยรวม พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ บริเวณพื้นที่กลุ่มอาคารเรือนกระจกผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมาคือบริเวณพื้นที่กลุ่มพรรณไม้ออสเตรเลีย ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) และบริเวณพื้นที่เสาดพิมาน ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) และบริเวณพื้นที่ศูนย์สารนิเทศผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) และบริเวณพื้นที่พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ และบริเวณเส้นทางเดินธรรมชาติพรรณไม้ไทย พืชสมุนไพร ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) และ บริเวณสวนรุกขชาติ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจ

ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) และบริเวณพื้นที่แปลงวัลยชาติ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) และบริเวณ โรงเรือนรวบรวมกล้วยไม้ไทย ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) และบริเวณพื้นที่หอพรรณไม้ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$) และบริเวณพื้นที่ศูนย์สารสนเทศ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$) และ บริเวณพื้นที่หน้าป้ายสวนพฤกษศาสตร์ ฯ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) ตามลำดับ

บริเวณพื้นที่หน้าป้ายสวนพฤกษศาสตร์ ฯ โดยรวม พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การให้บริการทางด้านการพักผ่อนหย่อนใจ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$) รองลงมาคือการให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ต่างๆ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) และความสวยงามของการตกแต่งบริเวณพื้นที่หน้าป้ายสวนพฤกษศาสตร์ ฯ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$) ตามลำดับ

ศูนย์สารสนเทศ โดยรวมพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การให้บริการด้านการพักผ่อนหย่อนใจ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) รองลงมาคือ ความสวยงามของการตกแต่งพื้นที่บริเวณศูนย์สารสนเทศ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.44$) การจัดกิจกรรมในวันสำคัญ เช่น วันเด็ก วันแม่ ฯลฯ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.41$) การให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาของสวนพฤกษศาสตร์ ฯ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) และการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับพรรณไม้ต่าง ๆ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$) ตามลำดับ

บริเวณเสวตพิมาน (พรรณไม้ดอกขาว) โดยรวมพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณเสวตพิมาน ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) รองลงมาคือ การให้บริการทางด้านการพักผ่อนหย่อนใจ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) และการให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ดอกขาวชนิดต่าง ๆ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) ตามลำดับ

บริเวณกลุ่มพรรณไม้ออสเตรเลีย โดยรวมพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การให้บริการทางด้านการพักผ่อนหย่อนใจ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) รองลงมาคือความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณกลุ่มพรรณไม้ออสเตรเลีย ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} =$

3.92) และ การให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับประเพณีวัฒนธรรมไม่ต่าง ๆ ของประเทศออสเตรเลีย ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.41$) ตามลำดับ

บริเวณกลุ่มอาคารเรือนกระจก โดยรวมพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.81$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การให้บริการทางด้านที่พักผ่อนหย่อนใจ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.97$) รองลงมาคือ ความสวยงามของการตกแต่งพื้นที่ภายในกลุ่มอาคารเรือนกระจก ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.90$) และการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับประเพณีวัฒนธรรมไม่ต่าง ๆ ภายในกลุ่มอาคารเรือนกระจก ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.56$) ตามลำดับ

หอพรรณไม้ โดยรวมพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.33$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การให้บริการทางด้านที่พักผ่อนหย่อนใจ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.37$) รองลงมาคือ การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้แห่งชนิดต่าง ๆ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.34$) และความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณหอพรรณไม้ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.31$) และการให้บริการของห้องสมุด ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.30$) ตามลำดับ

พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ โดยรวมพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.41$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การให้บริการทางด้านที่พักผ่อนหย่อนใจ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.46$) รองลงมาคือ ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่ภายในพิพิธภัณฑ์ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.43$) และการให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับการจัดแสดงความหลากหลายทางชีวภาพของพรรณพืชชนิดต่าง ๆ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.34$) ตามลำดับ

แปลงวัลยชาติ โดยรวมพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.50$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณเส้นทางเดินแปลงวัลยชาติ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.58$) รองลงมาคือ การให้บริการทางด้านที่พักผ่อนหย่อนใจ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.52$) และการให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้เลี้ยงชนิดต่าง ๆ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.41$) ตามลำดับ

บริเวณสวนรุกขชาติ โดยรวมพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.59$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ต่าง ๆ บริเวณสวนรุกขชาติ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.60$) รองลงมาคือ การ

ให้บริการทางการพักผ่อนหย่อนใจ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.59$) และ ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณสวนรุกขชาติ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.57$) ตามลำดับ

เส้นทางเดินธรรมชาติพรรณไม้ไทยและพืชสมุนไพร โดยรวมพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.34$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ไทยชนิดต่างๆ และพืชสมุนไพร ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.40$) รองลงมาคือ การให้บริการทางการพักผ่อนหย่อนใจ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.36$) และความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณเส้นทางเดินธรรมชาติพรรณไม้ไทยและพืชสมุนไพร ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.25$) ตามลำดับ

อาคารโรงเรือนกล้วยไม้ไทย โดยรวมพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.51$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ การให้บริการทางการพักผ่อนหย่อนใจ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.57$) รองลงมาคือ ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณภายในอาคารโรงเรือนกล้วยไม้ไทย ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.52$) และการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณกล้วยไม้ไทยชนิดต่างๆ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.44$) ตามลำดับ

ความสวยงามและน้ำตกแม่सान้อย โดยรวมพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.57$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณสวนหินและน้ำตกแม่सान้อย ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.71$) รองลงมาคือ การให้บริการทางการพักผ่อนหย่อนใจน้อย ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=3.66$) และการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ต่าง ๆ บริเวณสวนหิน ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.35$) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ ด้านสิ่งดึงดูดใจของสวนพฤกษศาสตร์ฯ

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X} S.D	
	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน		
1.การตกแต่งพื้นที่ภูมิทัศน์ของสถานที่โดยรวม						(3.81) 0.853	มาก
1.1) บริเวณพื้นที่หน้าป้ายสวนพฤกษศาสตร์ฯ	(9.5) 19	(17.0) 34	(73.5) 147	(0) 0	(0) 0	(3.36) 0.650	ปานกลาง
1.2) บริเวณพื้นที่ศูนย์สารสนเทศ	(28.0) 56	(12.5) 25	(59.5) 119	(0) 0	(0) 0	(3.69) 0.883	มาก
1.3) บริเวณพื้นที่เสาดพิมาน	(38.5) 77	(17.5) 35	(44.0) 88	(0) 0	(0) 0	(3.95) 0.909	มาก
1.4) บริเวณพื้นที่กลุ่มพรรณไม้ออสเตรเลีย	(46.5) 93	(10.5) 21	(43.0) 86	(0) 0	(0) 0	(4.04) 0.948	มาก
1.5) บริเวณพื้นที่กลุ่มอาคารเรือนกระจก	(57.0) 114	(12.0) 24	(31.0) 62	(0) 0	(0) 0	(4.26) 0.904	มากที่สุด
1.6) บริเวณพื้นที่พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ	(33.0) 66	(13.5) 27	(53.5) 107	(0) 0	(0) 0	(3.80) 0.909	มาก
1.7) บริเวณพื้นที่หอพรรณไม้	(25.0) 50	(21.0) 42	(54.) 108	(0) 0	(0) 0	(3.71) 0.842	มาก
1.8) บริเวณพื้นที่แปลงวัลยชาติ	(24.5) 49	(29.0) 58	(46.5) 93	(0) 0	(0) 0	(3.78) 0.815	มาก
1.9) บริเวณสวนรุกขชาติ	(23.0) 46	(33.0) 66	(44.0) 88	(0) 0	(0) 0	(3.79) 0.793	มาก
1.10.) บริเวณเส้นทางเดินชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ	(26.0) 52	(27.50) 55	(46.5) 93	(0) 0	(0) 0	(3.80) 0.829	มาก
1.11.) บริเวณโรงเรือนรวบรวมกล้วยไม้ไทย	(26.5) 53	(19.5) 39	(54.0) 108	(0) 0	(0) 0	(3.73) 0.856	มาก

(ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อ การให้บริการของสวน พฤกษศาสตร์ฯ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X} S.D	
	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน		
1.12.) บริเวณสวนหินและน้ำตกแม่ सान้อย	(33.5) 67	(16.0) 32	(50.5) 101	(0) 0	(0) 0	(3.83) 0.903	มาก
2.บริเวณพื้นที่หน้าป้ายสวน พฤกษศาสตร์ฯ						(3.60) 0.759	มาก
2.1) ความสวยงามของการตกแต่ง บริเวณพื้นที่หน้าป้ายสวน พฤกษศาสตร์ฯ	(8.5) 17	(25.5) 51	(66.0) 132	(0) 0	(0) 0	(3.43) 0.646	มาก
2.2) การให้บริการทางด้านความรู้ เกี่ยวกับพรรณไม้ต่างๆ	(20.0) 40	(24.0) 48	(56.0) 112	(0) 0	(0) 0	(3.64) 0.796	มาก
2.3) การให้บริการด้านการ พักผ่อนหย่อนใจ	(25.0) 50	(23.5) 47	(51.5) 103	(0) 0	(0) 0	(3.74) 0.836	มาก
3.ศูนย์สารสนเทศ						(3.46) 0.715	มาก
3.1) การให้บริการทางด้านความรู้ เกี่ยวกับความเป็นมาของสวน พฤกษศาสตร์ฯ	(14.0) 28	(12.0) 24	(74.0) 148	(0) 0	(0) 0	(3.40) 0.723	ปาน กลาง
3.2) การจัดกิจกรรมในวันสำคัญ เช่น วันเด็ก วันแม่ ฯลฯ	(10.5) 21	(20.0) 40	(69.5) 139	(0) 0	(0) 0	(3.41) 0.674	มาก
3.3) การจัดนิทรรศการเกี่ยวกับ พรรณไม้ต่างๆ	(5.5) 11	(17.0) 34	(77.5) 155	(0) 0	(0) 0	(3.28) 0.560	ปาน กลาง
3.4) ความสวยงามของการตกแต่ง พื้นที่บริเวณศูนย์สารสนเทศ	(13.5) 27	(16.5) 33	(70.0) 140	(0) 0	(0) 0	(3.44) 0.720	มาก
3.5) การให้บริการด้านการพักผ่อน หย่อนใจ	(30.5) 61	(13.5) 27	(56.0) 112	(0) 0	(0) 0	(3.75) 0.897	มาก

(ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อ การให้บริการของสวน พฤกษศาสตร์ฯ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X} S.D	
	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน		
4.บริเวณสวนพืชมาน (พรรณไม้ ดอกขาว)						(3.63)	มาก
						0.734	
4.1) การให้บริการทางด้านความรู้ เกี่ยวกับพรรณไม้ดอกขาวชนิด ต่างๆ	(3.5) 7	(26.0) 52	(70.5) 141	(0) 0	(0) 0	(3.33) 0.541	ปาน กลาง
4.2) ความสวยงามของการจัด ตกแต่งพื้นที่บริเวณสวนพืชมาน	(26.0) 52	(27.5) 55	(46.5) 93	(0) 0	(0) 0	(3.80) 0.829	มาก
4.3) การให้บริการทางการ พักผ่อนหย่อนใจ	(25.0) 50	(25.0) 50	(50.0) 100	(0) 0	(0) 0	(3.75) 0.831	มาก
5.บริเวณกลุ่มพรรณไม้ออสเตรเลีย						(3.75)	มาก
						0.831	
5.1) การให้บริการทางด้านความรู้ เกี่ยวกับประเภทพรรณไม้ต่าง ๆ ของประเทศออสเตรเลีย	(11.5) 23	(17.5) 35	(71.0) 142	(0) 0	(0) 0	(3.41) 0.689	มาก
5.2) ความสวยงามของการจัด ตกแต่งพื้นที่บริเวณกลุ่มพรรณไม้ ออสเตรเลีย	(36.5) 73	(19.0) 38	(44.5) 89	(0) 0	(0) 0	(3.92) 0.899	มาก
5.3) การให้บริการทางการ พักผ่อนหย่อนใจ	(37.5) 75	(18.0) 36	(44.5) 89	(0) 0	(0) 0	(3.93) 0.905	มาก

(ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อ การให้บริการของสวน พฤกษศาสตร์ฯ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X} S.D	
	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน		
6.บริเวณกลุ่มอาคารเรือนกระจก						(3.81)	มาก
						0.875	
6.1) การให้บริการด้านความรู้ เกี่ยวกับพรรณไม้ต่าง ๆ ภายใน กลุ่มอาคารเรือนกระจก	(18.5) 37	(19.) 38	(62.5) 125	(0) 0	(0) 0	(3.56) 0.787	มาก
6.2) ความสวยงามของการตกแต่ง พื้นที่ภายในกลุ่มอาคารเรือน กระจก	(37.0) 74	(16.0) 32	(47.0) 94	(0) 0	(0) 0	(3.90) 0.913	มาก
6.3) การให้บริการทางด้านการ พักผ่อนหย่อนใจ	(41.0) 82	(14.5) 29	(44.5) 89	(0) 0	(0) 0	(3.97) 0.926	มาก
7.หอพรรณไม้						(3.33)	ปาน กลาง
						0.572	
7.1) การให้บริการด้านความรู้ เกี่ยวกับพรรณไม้แห่งชนิดต่าง ๆ	(8.0) 16	(17.5) 35	(74.5) 149	(0) 0	(0) 0	(3.34) 0.620	ปาน กลาง
7.2) การให้บริการของห้องสมุด	(4.0) 8	(22.0) 44	(74.0) 148	(0) 0	(0) 0	(3.30) 0.540	ปาน กลาง
7.3) ความสวยงามของการจัด ตกแต่งพื้นที่บริเวณหอพรรณไม้	(4.0) 8	(23.0) 46	(73.0) 146	(0) 0	(0) 0	(3.31) 0.543	ปาน กลาง
7.4) การให้บริการทางด้านการ พักผ่อนหย่อนใจ	(5.5) 11	(25.5) 51	(69.0) 138	(0) 0	(0) 0	(3.37) 0.586	ปาน กลาง

(ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อ การให้บริการของสวน พฤกษศาสตร์ฯ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X} S.D	
	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน		
8.พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ						(3.41) 0.619	มาก
8.1) การให้บริการทางด้านความรู้ เกี่ยวกับการจัดแสดงความ หลากหลายทางชีวภาพของพรรณ พืชชนิดต่าง ๆ	(3.0) 6	(27.5) 55	(69.5) 139	(0) 0	(0) 0	(3.34) 0.533	ปาน กลาง
8.2) ความสวยงามของการจัด ตกแต่งพื้นที่ภายในพิพิธภัณฑ์	(8.5) 17	(25.5) 51	(66.0) 132	(0) 0	(0) 0	(3.43) 0.645	มาก
8.3) การให้บริการทางการ พักผ่อนหย่อนใจ	(10.5) 21	(24.5) 49	(65.0) 130	(0) 0	(0) 0	(3.46) 0.678	มาก
9.แปลงวัลยชาติ						(3.50) 0.634	มาก
9.1) การให้บริการทางด้านความรู้ เกี่ยวกับพรรณไม้เลื้อยชนิดต่าง ๆ	(4.0) 8	(32.5) 65	(63.5) 127	(0) 0	(0) 0	(3.41) 0.568	มาก
9.2) ความสวยงามของการจัด ตกแต่งพื้นที่บริเวณเส้นทางเดิน แปลงวัลยชาติ	(11.0) 22	(35.5) 71	(53.5) 107	(0) 0	(0) 0	(3.58) 0.683	มาก
9.3) การให้บริการทางการ พักผ่อนหย่อนใจ	(8.5) 17	(34.5) 69	(57.0) 114	(0) 0	(0) 0	(3.52) 0.650	มาก

(ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X} S.D	
	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน		
10.บริเวณสวนรุกขชาติ						(3.59)	มาก
						0.687	
10.1) การให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ต่าง ๆ บริเวณสวนรุกขชาติ	(3.5)	(32.0)	(64.5)	(0)	(0)	(3.60)	มาก
	7	64	129	0	0	0.687	
10.2) ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณสวนรุกขชาติ	(11.5)	(37.0)	(51.5)	(0)	(0)	(3.57)	มาก
	23	74	103	0	0	0.684	
10.3) การให้บริการทางการพักผ่อนหย่อนใจ	(11.0)	(34.5)	(54.5)	(0)	(0)	(3.59)	มาก
	22	69	109	0	0	0.689	
11.เส้นทางเดินชมธรรมชาติพรรณไม้ไทยและพืชสมุนไพร						(3.34)	ปานกลาง
						0.601	
11.1) การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ไทยชนิดต่าง ๆ และพืชสมุนไพร	(9.0)	(22.0)	(69.0)	(0)	(0)	(3.40)	ปานกลาง
	18	44	138	0	0	0.650	
11.2) ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณเส้นทางเดินชมธรรมชาติพรรณไม้ไทยและพืชสมุนไพร	(4.0)	(17.0)	(79.0)	(0)	(0)	(3.25)	ปานกลาง
	8	34	158	0	0	0.519	
11.3) การให้บริการทางการพักผ่อนหย่อนใจ	(8.5)	(18.5)	(73.0)	(0)	(0)	(3.36)	ปานกลาง
	17	37	146	0	0	0.633	

(ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X} S.D	
	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน		
12.อาคารโรงเรือนกล้วยไม้ไทย						(3.51)	มาก
						0.734	
12.1) การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณกล้วยไม้ไทยชนิดต่าง ๆ	(11.5) 23	(20.5) 41	(68.0) 136	(0) 0	(0) 0	(3.44) 0.692	มาก
12.2) ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณภายในอาคารโรงเรือนกล้วยไม้ไทย	(14.5) 29	(22.5) 45	(63.) 126	(0) 0	(0) 0	(3.52) 0.737	มาก
12.3) การให้บริการทางด้านการพักผ่อนหย่อนใจ	(17.5) 35	(22.0) 44	(60.5) 121	(0) 0	(0) 0	(3.57) 0.773	มาก
13.ความสวยงามและน้ำตกแม่สา						(3.57)	มาก
น้อย						0.978	
13.1) การให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ต่าง ๆ บริเวณสวนหิน	(7.0) 14	(20.5) 41	(72.5) 145	(0) 0	(0) 0	(3.35) 0.606	ปาน กลาง
13.2) ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณสวนหินและน้ำตกแม่สา	(28.0) 56	(14.5) 29	(57.5) 115	(0) 0	(0) 0	(3.71) 0.879	มาก
13.3) การให้บริการทางด้านการพักผ่อนหย่อนใจ	(25.5) 51	(15.5) 31	(59.0) 118	(0) 0	(0) 0	(3.66) 0.858	มาก
รวมทั้งหมด						(3.56)	มาก
						0.738	

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ ด้านการเข้าถึงสวนพฤกษศาสตร์ฯ

จากการศึกษาโดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ ด้านการเข้าถึงสวนพฤกษศาสตร์ฯ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ ความเพลิดเพลินในการเข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) รองลงมาคือ การได้รับความรู้จากวิทยากร ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) และความเหมาะสมของเวลาในการเปิดให้บริการ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) และการได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพรรณไม้แต่ละชนิด ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) และความสะดวกในการเดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์ฯ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) และการแวะเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ ภายในสวนพฤกษศาสตร์ฯ ได้อย่างทั่วถึง ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ ด้านการเข้าถึงสวนพฤกษศาสตร์ฯ

ความพึงพอใจของผู้เข้า เยี่ยมชมต่อการให้บริการ สวนพฤกษศาสตร์ฯ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน		
1.การแวะเยี่ยมชมสถานที่ ต่าง ๆ ภายในสวน พฤกษศาสตร์ฯ ได้อย่าง ถึง	(14.5) 29	(24.0) 48	(61.5) 123	(0) 0	(0) 0	(3.53) 0.736	มาก
2.การได้รับความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับพรรณไม้แต่ละ ชนิด	(17.0) 34	(27.5) 55	(55.5) 111	(0) 0	(0) 0	(3.62) 0.761	มาก
3.การได้รับความรู้จาก วิทยากร	(20.0) 40	(26.5) 53	(53.5) 107	(0) 0	(0) 0	(3.67) 0.791	มาก
4.ความเหมาะสมของเวลา ในการเปิดให้บริการ	(21.5) 43	(20.0) 40	(58.5) 117	(0) 0	(0) 0	(3.63) 0.816	มาก

(ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้เข้า เยี่ยมชมต่อการให้บริการ สวนพฤกษศาสตร์ฯ	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X} S.D	
	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน		
5.ความเพลิดเพลินในการเข้า มาเยี่ยมชมสวน พฤกษศาสตร์ฯ	(42.0) 84	(8.0) 16	(50.0) 100	(0) 0	(0) 0	(3.92) 0.958	มาก
6.ความสะดวกในการ เดินทางมายัง สวนพฤกษศาสตร์ฯ	(41.0) 82	(6.5) 13	(52.5) 105	(0) 0	(0) 0	(3.59) 0.923	มาก
รวม						(3.66) 0.831	มาก

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนพฤกษศาสตร์ฯ

จากการศึกษาโดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนพฤกษศาสตร์ฯ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้คือ ค่าธรรมเนียมในการเข้าชม ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาคือ ความปลอดภัยในการเข้าชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และความเพียงพอของจุดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) และการบรรยายของวิทยากรที่นำชมสวน ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) และความเพียงพอและความสะอาดของห้องสุขา ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และระบบการขนส่งภายในสวนพฤกษศาสตร์ฯ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) และประโยชน์ที่ได้รับจากป้ายชื่ออธิบายพรรณไม้ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และความเพียงพอของสิ่งรองรับขยะ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับ

ปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$) และความพึงพอใจและความสะอาดของห้องสุขา ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนพฤกษศาสตร์ฯ

ความพึงพอใจของผู้เข้า เยี่ยมชมต่อการให้บริการ ของสวนพฤกษศาสตร์ฯ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X} S.D	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน		
1.ค่าธรรมเนียมในการเข้าชม	(46.0) 92	(10.0) 20	(44.0) 88	(0) 0	(0) 0	(4.02) 0.951	มาก
2.ระบบการขนส่งภายใน สวนพฤกษศาสตร์ฯ	(5.0) 10	(26.5) 53	(68.5) 137	(0) 0	(0) 0	(3.37) 0.577	ปาน กลาง
3.ความเพียงพอของสถานที่ จอดรถ	(18.5) 37	(18.0) 36	(63.5) 127	(0) 0	(0) 0	(3.55) 0.788	มาก
4.การบรรยายของวิทยากรที่ นำชมสวน	(13.0) 26	(16.0) 32	(71.0) 142	(0) 0	(0) 0	(3.42) 0.711	มาก
5.ประโยชน์ที่ได้รับจากป้าย ชื่ออธิบายพรรณไม้	(9.0) 18	(18.0) 36	(73.0) 146	(0) 0	(0) 0	(3.36) 0.642	ปาน กลาง
6.ความเพียงพอของสิ่ง รองรับขยะ	(2.5) 5	(27.0) 54	(70.5) 141	(0) 0	(0) 0	(3.32) 0.519	ปาน กลาง
7.ความเพียงพอของม้านั่ง และสถานที่พักผ่อน	(2.0) 4	(22.5) 45	(75.5) 151	(0) 0	(0) 0	(3.27) 0.486	ปาน กลาง
8.ความเพียงพอของจุด จำหน่ายอาหารและ เครื่องดื่ม	(5.0) 10	(37.5) 75	(57.5) 115	(0) 0	(0) 0	(3.48) 0.593	มาก
9.ความปลอดภัยในการเข้า ชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ	(41.5) 83	(13.0) 26	(45.5) 91	(0) 0	(0) 0	(3.96) 0.934	มาก
10.ความเพียงพอและความ สะอาดของห้องสุขา	(6.5) 13	(24.0) 48	(6.0) 139	(0) 0	(0) 0	(3.39) 0.678	ปาน กลาง
รวม						(3.51) 0.688	มาก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามวัตถุประสงค์ของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการศึกษาข้างต้นเมื่อแบ่งความพึงพอใจที่ได้ออกเป็น 5 ช่วงเท่าๆกัน พบว่าผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่มีคะแนนอยู่ระหว่าง 229-282 คะแนนมีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 มีระดับความพึงพอใจปานกลางซึ่งมีคะแนนอยู่ระหว่าง 175-228คะแนนมีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งมีคะแนนอยู่ระหว่าง 283-335 คะแนนมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 โดยไม่มีผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ซึ่งมีรายละเอียดของคะแนนปรากฏ ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มาก	163	81.5
ปานกลาง	35	17.5
มากที่สุด	2	1.0
รวม	200	100.0

เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างวัตถุประสงค์ของผู้เข้ามาเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งวัตถุประสงค์ผู้เข้าชมของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมออกเป็น 2 อย่าง คือ กลุ่มผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มาศึกษาหาความรู้และ กลุ่มผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มาพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มาศึกษาหาความรู้มีจำนวน 80 คน และนักท่องเที่ยวที่มาพักผ่อนหย่อนใจมีจำนวน 120 คน และมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 243.10 และ 238.79 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ t – test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.359 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าชมต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีวัตถุประสงค์ต่างกัน

วัตถุประสงค์ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชม	n	\bar{X}	s.d	t	df	sig
ศึกษาหาความรู้	80	243.10	12.789	2.258	198	0.359
พักผ่อนหย่อนใจ	120	238.79	13.495			

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ส่วนการทดสอบสมมติฐาน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และวัตถุประสงค์ของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยใช้การทดสอบ t – test และ F– test หากตัวแปรอิสระแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใช้ t – test ส่วนตัวแปรอิสระที่แบ่งออกตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไปใช้ F – test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือหมายถึงระดับความเชื่อมั่น 95เปอร์เซ็นต์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศ การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งเพศของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่เป็นเพศชาย และ กลุ่มผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่เป็นเพศหญิง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเพศชายมีจำนวน 84 คน และผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเพศหญิงมีจำนวน116 คน และมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 239.93 และ 240.94 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ t – test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.066 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมต่อสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างเพศชายและหญิง ไม่มีความแตกต่างกันแต่อย่างใด ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

เพศ	n	\bar{X}	s.d	t	df	p
ชาย	84	239.93	15.139	-0.528	198	0.066
หญิง	116	240.94	11.945			

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในกลุ่มผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งอายุผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีอายุ 14-30 ปี (2) ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีอายุ 31-47 ปี (3) ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีอายุ 14-30 ปี มีจำนวน 125 คน และผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีอายุ 31-47 ปี มีจำนวน 57 คน ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไปมีจำนวน 18 คน และมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 241.144 และ 237.456 และ 245.833 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างของความพึงพอใจโดยใช้สถิติ F – test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ค่า f มีเท่ากับ 3.127 ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.046 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันต่อสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	n	\bar{X}	s.d	F	df	P
14-30 ปี	125	241.144	13.203	3.127	197	0.046
31-47 ปี	57	237.456	12.370			
48 ปีขึ้นไป	18	245.833	15.726			

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ที่มีภูมิลำเนาต่างกัน โดยการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งภูมิลำเนาผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมออกเป็น 3 กลุ่มคือ (1) ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ (2) ผู้ที่

เข้ามาเยี่ยมชมที่มีภูมิลำเนาในต่างจังหวัด(3)ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพ ผลการศึกษาผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 131 คน และผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีภูมิลำเนาในต่างจังหวัดมีจำนวน56 คนผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพ มีจำนวน 13 คน และมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 240.198และ 241.071 และ 241.307 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ F – test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.898 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่าภูมิลำเนาผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ที่มีภูมิลำเนาต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ที่มีภูมิลำเนาต่างกัน

ภูมิลำเนา	n	\bar{X}	s.d	F	df	P
เชียงใหม่	131	240.198	12.069	0.107	197	0.898
ต่างจังหวัด	56	241.071	14.839			
กรุงเทพฯ	13	241.307	19.137			

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของชมสวนพฤกษศาสตร์ฯกับที่มีการศึกษาต่างกัน โดยการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งระดับการศึกษาผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมออกเป็น5 กลุ่มคือ (1)ประถมศึกษา (2)ม.ต้น (3)ม.ปลาย (4) ป.ตรี (5) สูงกว่า ป.ตรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีการศึกษาระดับประถม มีจำนวน 3 คน และผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีการศึกษาระดับม.ต้นจำนวน6 คนผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีการศึกษาระดับม.ปลาย จำนวน 63 คน และผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีการศึกษาระดับ ป.ตรี จำนวน 87 คนและผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีการศึกษาระดับสูงกว่า ป.ตรีจำนวน41 คน และมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 247.33และ 236.500 และ 242.365และ238.724และ 241.561 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ f – test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.363 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่ได้มีความพึงพอใจต่อ

สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	s.d	F	df	P
ประถม	3	247.333	7.505	1.090	195	0.363
ม.ต้น	6	236.500	8.167			
ม.ปลาย	63	242.365	13.691			
ป.ตรี	87	238.724	12.432			
สูงกว่าป.ตรี	41	241.561	15.285			

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ปัญหาของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีต่อสวนพฤกษศาสตร์คือ ด้านการจัดแสดงพรรณไม้และสถานที่จัดแสดง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์สื่อความหมาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และปัญหาระยะเวลาในการเดินทางมาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ ฯ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และปัญหาด้านบุคลากรให้ความรู้ทางพฤกษศาสตร์ ฯ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และปัญหาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการเข้าชม จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และปัญหาด้านข้อมูลทางพฤกษศาสตร์ ฯ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และปัญหาการบริการของรถที่นำชมสวน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ดังแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ปัญหาของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์
อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการจัดแสดงพรรณไม้และสถานที่จัดแสดง	55	27.5
อุปกรณ์สื่อความหมาย	42	21.0
ระยะทางในการเดินทางมาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ ฯ	41	20.5
ด้านบุคลากรให้ความรู้ทางพฤกษศาสตร์ ฯ	31	15.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	24	12.0
ค่าธรรมเนียมในการเข้าชม	23	11.5
ด้านข้อมูลทางพฤกษศาสตร์ ฯ	21	10.5
การบริการของรถที่นำชมสวน	12	6.0

ข้อเสนอแนะของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

การจัดแต่งภูมิทัศน์ของสวนพฤกษศาสตร์ฯ จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมี
ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ควรจัดแสดงพันธุ์ไม้ที่มีความหลากหลายของชนิดพันธุ์ให้มากยิ่งขึ้น หรือมี
การจัดแสดงพันธุ์ไม้ที่หาชมได้ยาก
2. ควรมีการจัดตกแต่งไม้ดอกไม้ประดับรอบบริเวณอาคารต่างๆ ให้สวยงาม หรือตกแต่ง
สถานที่ต่างๆ เพื่อให้เป็นจุดถ่ายรูปที่ระลึก และเพื่อดึงดูดใจผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมในการเข้าเยี่ยมชมใน
แต่ละจุดที่มีการแสดงพันธุ์ไม้
3. ควรจัดให้มีต้นไม้ขนาดใหญ่ที่ให้ความร่มรื่นเพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ
4. ควรมีการขยายทางเดินภายในสวนให้กว้างขึ้น
5. ควรทำซุ้มทางเดินเชื่อมต่อทางเดินระหว่างโรงเรียนแต่ละโรงเรียน เพื่อเป็นที่หลบแดด
และฝน

การเผยแพร่และการให้บริการความรู้ทางวิชาการด้านพฤกษศาสตร์ฯ จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ควรจัดให้มีคู่มือที่อธิบายถึงสถานที่และภาพรวมทั้งหมดของสวนพฤกษศาสตร์ฯ ทั้งประวัติความเป็นมา เส้นทางการเดินทาง เส้นทางเดินภายในสวน และจุดบริการต่างๆภายในสวนพฤกษศาสตร์ฯ

2. ควรมีป้ายบอกเส้นทางและสื่อความหมายต่างๆ เพิ่มเติมและมีป้ายชื่อดอกไม้ที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อสามารถสื่อความหมายให้ผู้เข้ามาเยี่ยมชมเข้าใจง่าย ปัจจุบันมีป้ายสื่อความหมายน้อยเกินไป

3. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ที่คอยอำนวยความสะดวกให้มีเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดสื่อสารภาษาต่างประเทศให้กับผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมชาวต่างชาติ

4. ควรมีการจัดทำแผนที่ทางเดินชมพรรณไม้

ด้านการประชาสัมพันธ์ของสวนพฤกษศาสตร์ฯ

1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์ทางสถาบันการศึกษา โทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์อื่น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนพฤกษศาสตร์ฯ

1. ควรมีม้านั่งและสถานที่นั่งพักผ่อน ร้านจำหน่ายอาหาร ห้องสุขา จุดจำหน่ายน้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชม เพิ่มเติมสิ่งรองรับขยะให้มากยิ่งขึ้น

2. ควรเพิ่มป้ายอธิบายพรรณไม้ให้มากขึ้นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และให้ครอบคลุมพันธุ์ไม้แต่ละชนิดในแต่ละโรงเรือน

3. ควรมีจุดกางเต็นท์พักผ่อน มีเต็นท์ให้เช่าไว้ให้บริการแก่ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่มีความต้องการมาพักผ่อนภายในสวนพฤกษศาสตร์

4. ควรมีรถรางบริการให้นั่งชม และมีวิทยากรคอยบรรยายอบรม นำชมทัศนศึกษาพรรณไม้ต่างๆภายในพื้นที่ หรือมีการให้เช่ารถจักรยานเพื่อให้เยี่ยมชมบริเวณสวนพฤกษศาสตร์

ด้านบุคลากรให้ความรู้ทางพฤกษศาสตร์

1. ควรจัดให้มีวิทยากรให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชม โดยเฉพาะในช่วงวันหยุด

2. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ที่คอยอำนวยความสะดวกให้มีเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดสื่อสารภาษาต่างประเทศให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ด้านอุปกรณ์สื่อความหมายที่จัดแสดงให้ชมภายในบริเวณต่างๆ ของสวนพฤกษศาสตร์ ฯ

1.ควรมีการเพิ่มป้ายชื่อพรรณไม้ให้มากขึ้น และให้นำสนใจ ขนาดตัวหนังสืออ่านง่าย

ชัดเจน

2.ควรมีป้ายบอกเส้นทางและสื่อความหมายต่างๆ เพิ่มเติมและมีป้ายชื่อดอกไม้ที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อสามารถสื่อความหมายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจง่าย ปัจจุบันมีป้ายสื่อความหมายน้อยเกินไป

ด้านกระบวนการให้บริการ

1.ควรมีจัดให้มีห้องอาหารที่มีความกว้างขวางเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว และมีราคาสินค้าและบริการที่ราคาถูกลง

2.ควรมีจัดให้มีสถานที่ที่นั่งพักผ่อนให้เพียงพอกับจำนวนของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว

3.ควรมีสร้างสถานที่จอดรถยนต์เพิ่มเติมและให้มีความกว้างขวาง ควรทำการขยายเส้นทางให้กว้างขึ้นรถยนต์จะได้วิ่งสวนทางกันได้สะดวก และควรมีจัดให้มีรถรับส่งสำหรับบริการนักท่องเที่ยว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของวัตถุประสงค์ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ระหว่างกลุ่มที่มาเพื่อศึกษาหาความรู้และกลุ่มที่มาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

สรุปผลการวิจัยดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคลและลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้ ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58 เพศชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่างตั้งแต่ 14 – 30 ปีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมา มีอายุ 31 - 47 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และอายุตั้งแต่ 48 ปีขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.0 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา จบการศึกษาระดับมัธยมปลาย/อนุปริญญา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 จบการศึกษาระดับมัธยมต้น จำนวน 6 คนและประถม จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 3.0 และ 1.5 ตามลำดับ นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมา นับถือศาสนาคริสต์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และนับถือศาสนาอิสลาม 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีอาชีพนักศึกษา จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมามีอาชีพรับราชการหรือ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19 อาชีพอิสระ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และอาชีพรับจ้าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 มีสถานภาพสมรส จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และมีสถานภาพอยู่ร้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมามีภูมิลำเนาต่างจังหวัด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และมีภูมิลำเนาในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

การใช้บริการชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลการใช้บริการชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมส่วนใหญ่ไม่เคยเดินทางมายังพฤกษศาสตร์ฯ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 และผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมที่เคยเดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์ฯ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 มีวัตถุประสงค์ในการมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเดินทางมาสวนพฤกษศาสตร์ฯ เพื่อศึกษาหาความรู้ มีจำนวน 80 คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนใหญ่รู้จักสวนพฤกษศาสตร์ฯ โดยวิธีเพื่อนแนะนำ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา รู้จักจากหนังสือพิมพ์หรือวารสาร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รู้จักจากวิทยุกระจายเสียง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 รู้จักจากอินเทอร์เน็ตจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 รู้จักจากทีวี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และรู้จักจากช่องทางอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และเข้าเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ ในวันเสาร์และอาทิตย์ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา เข้าเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ ในวันจันทร์ถึงศุกร์ จำนวน 75 คิดเป็นร้อยละ 37.5 และเข้าเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ ในวันหยุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และอยู่ในช่วงเวลา 8.00 – 12.00 จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมา เข้าเยี่ยมชมในช่วงเวลา 12.01 – 17.00 จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และเข้าชมในช่วงเวลาอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 กลุ่มผู้เข้าเยี่ยมชมชื่นชอบบริเวณกลุ่มอาคารเรือนกระจก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาชอบบริเวณพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 แปลงไม้เลื้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 บริเวณสวนหินและน้ำตกแม่ตานน้อย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 อาคารศูนย์สารสนเทศ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 บริเวณเสาดพิมาน (พรรณไม้ดอกขาว) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 โรงเรือนรวบรวมพรรณกล้วยไม้ไทย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 บริเวณเส้นทางเดินชมธรรมชาติ เส้นทางพรรณไม้ไทยและพืชสมุนไพร และป้ายบอกชื่อสวนพฤกษศาสตร์ฯ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 หอพรรณไม้และพรรณไม้ออสตรเลีย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และบริเวณสวนรุกขชาติ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ ฯ

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ ฯ ด้านสิ่งดึงดูดใจ , ด้านการเข้าถึง,ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนพฤกษศาสตร์ ฯ โดยรวมเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตาม ไคเคิร์ต สเกล (Likert Scale) อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ $\bar{x}=3.56$

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ ฯ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ได้แก่ การตกแต่งพื้นที่ภูมิทัศน์ของสถานที่โดยรวม ,บริเวณพื้นที่หน้าป้ายสวนพฤกษศาสตร์ ฯ , ศูนย์สารนิเทศ,บริเวณเสวตพิมาน (พรรณไม้ดอกขาว) ,บริเวณกลุ่มพรรณไม้ออสตรเลีย ,บริเวณกลุ่มอาคารเรือนกระจก,หอพรรณไม้ ,พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ ,แปลงวัลยชาติ ,บริเวณสวนรุกขชาติ ,เส้นทางเดินธรรมชาติพรรณไม้ไทยและพืชสมุนไพร ,อาคารโรงเรือนกล้วยไม้ไทย ,ความสวยงามและน้ำตกแม่सान้อย จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตาม ไคเคิร์ต สเกล (Likert Scale) อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม $\bar{x}=3.81$

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ ฯ ด้านการเข้าถึงสวนพฤกษศาสตร์ ฯ และเมื่อพิจารณารายชื่อ ด้านต่างๆ ได้แก่ ความเพลิดเพลินในการเข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ ฯ , การได้รับความรู้จากวิทยากร ,ความเหมาะสมของเวลาในการเปิดให้บริการ , การได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพรรณไม้แต่ละชนิด ,ความสะดวกในการเดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์ ฯ ,การแวะเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ ภายในสวนพฤกษศาสตร์ ฯ ได้อย่างทั่วถึงจากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงสวนพฤกษศาสตร์ ฯค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตาม ไคเคิร์ต สเกล (Likert Scale) อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม $\bar{x}=3.66$

ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ ฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการเข้าชม ,ความปลอดภัยในการเข้าชมสวนพฤกษศาสตร์ ฯ , ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ,ความเพียงพอของจุดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ,การบรรยายของวิทยากรที่นำชมสวน ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วน ความเพียงพอและความสะอาดของห้องสุขา ,ระบบการขนส่งภายในสวนพฤกษศาสตร์ ,ประโยชน์ที่ได้รับจากป้ายชื่ออธิบายพรรณไม้ ,ความเพียงพอของสิ่งรองรับขยะ ,ความเพียงพอและความสะอาดของห้องสุขา ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จากผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตาม ไคเคิร์ต สเกล (Likert Scale) อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม $\bar{x}=3.51$

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้เข้าเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ

จากการปัญหาของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ พบว่า ส่วนใหญ่ ปัญหาของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ คือด้านการจัดแสดงพรรณไม้และสถานที่จัดแสดง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์สื่อความหมาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และปัญหาระยะทางในการเดินทางมาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และปัญหาด้านบุคลากรให้ความรู้ทางพฤกษศาสตร์ฯ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และปัญหาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการเข้าชม จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และปัญหาด้านข้อมูลทางพฤกษศาสตร์ฯ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และปัญหาการบริการของรถที่นำชมสวน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างวัตถุประสงค์ของผู้เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างวัตถุประสงค์ผู้เข้าเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ โดยใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษา พบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าชมต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ามาเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯระหว่างกลุ่มผู้เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ โดยใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษา พบว่าเพศชายและหญิง ไม่มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าชมสวนพฤกษศาสตร์ฯที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าชมแตกต่างกันก็ไม่มีความแตกต่างกัน

ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ โดยใช้สถิติ f-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษา พบว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 ความพึงพอใจของผู้เข้ามาเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่กลุ่มผู้มีอายุแตกต่างกัน และการศึกษา และภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

ความพึงพอใจ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตาม ไทเคิร์ต สเกล (Likert Scale) พบว่า มีบางประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ดังนี้

1. ด้านสิ่งดึงดูดใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตาม ไทเคิร์ต สเกล (Likert Scale) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมที่ $\bar{x}=3.56$ โดยประเด็นที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างต่ำได้แก่ “สิ่งดึงดูดใจด้านศูนย์สารสนเทศ”, “หอพรรณไม้, พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ”, “แปลงวัลยชาติ”, “เส้นทางเดินธรรมชาติพรรณไม้ไทยและพืชสมุนไพร”, “อาคารเรือนกล้วยไม้ไทย” โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{x}=3.46$, $\bar{x}=3.33$, $\bar{x}=3.41$, $\bar{x}=3.50$, $\bar{x}=3.34$ และ $\bar{x}=3.51$ ตามลำดับ โดยจะเห็นว่าในด้านสิ่งดึงดูดใจของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งดึงดูดใจ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากศูนย์สารสนเทศมีการจัดทิวทัศน์ไม่เป็นที่น่าสะดุดตาส่วนหอพรรณไม้จะแสดงพันธุ์ไม้แห้งเท่านั้นจึงมีผู้สนใจเฉพาะกลุ่ม, พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติเป็นสถานที่จัดแสดงเกี่ยวกับสิ่งโบราณเช่น ต้นไม้กลายเป็นหินมีการประชาสัมพันธ์น้อยจึงทำให้ไม่ค่อยมีผู้สนใจ, แปลงวัลยชาติเป็นแปลงพันธุ์ไม้เลื้อยประเภทต่างๆต้องใช้เวลาในการเดินชมนานพอสมควรเพราะต้องขึ้นคอยจึงมีผู้สนใจน้อย, เส้นทางเดินธรรมชาติพรรณไม้ไทยและพืชสมุนไพรต้องใช้เวลาในการเดินชมนานพอสมควรเพราะต้องขึ้นคอยจึงมีผู้สนใจน้อยส่วนอาคารเรือนกล้วยไม้ไทยจัดแสดงเกี่ยวกับกล้วยไม้ไทยชนิดต่างๆส่วนใหญ่จะมีนักท่องเที่ยวขึ้นมาเยี่ยมชมน้อยเพราะมีการจัดสภาพภูมิทัศน์ไม่ค่อยดึงดูดใจ

2. ด้านการเข้าถึงสวนพฤกษศาสตร์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตาม ไทเคิร์ต สเกล (Likert Scale) อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมที่ $\bar{x}=3.66$ โดยประเด็นที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างต่ำ ได้แก่ “การแวะเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ ภายในสวนพฤกษศาสตร์ฯ ได้อย่างทั่วถึง”, “การได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพรรณไม้แต่ละชนิด”, “ความเหมาะสมของเวลาในการเปิดให้บริการ”, “ความสะดวกในการเดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์ฯ” ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมมีเวลาจำกัดแต่สวนมีขนาดกว้างเกินกว่าที่จะเที่ยวชมได้ทั่วถึงภายในเวลาดังกล่าวและยังขาดวิทยากรหรือเจ้าหน้าที่บริการประจำจุดที่จะให้ความรู้หรือไขข้อข้องใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมส่วนด้านความสะดวกในการเดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์ฯ นั้นสำหรับผู้เข้ามาเยี่ยมชมที่มาจากต่างจังหวัดหรือไม่ได้มารถส่วนตัวค่อนข้างจะลำบากเพราะจำนวนรถโดยสารที่ยังสวนยังจำนวนไม่มาก

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนพฤกษศาสตร์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตามไลเคิร์ต สเกล (Likert Scale) อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมที่ $\bar{X}=3.51$ และมีประเด็นที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างต่ำซึ่งควรนำมาปรับปรุงแก้ไข ดังนี้ “ระบบการขนส่งภายในสวนพฤกษศาสตร์ฯ”, “การบรรยายของวิทยากรที่น่าชมสวน”, “ประโยชน์ที่ได้รับจากป้ายชื่ออธิบายพรรณไม้”, “ความเพียงพอของสิ่งรองรับขยะ”, “ความเพียงพอของม้านั่งและสถานที่พักผ่อน”, “ความเพียงพอของจุดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม”, และ “ความเพียงพอและความสะอาดของห้องสุขา” ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางสวนยังขาดรถบริการเที่ยวชมภายในสวน วิทยากรขาดเทคนิคในการพูดที่น่าสนใจ ป้ายชื่ออธิบายพรรณไม้ชำรุดขาดการซ่อมแซมและตัวหนังสือเล็กลงไปทำให้อ่านยาก จำนวนจุดทิ้งขยะและม้านั่งพักผ่อนมีระยะห่างกันเกินไป อีกทั้งจุดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มก็มีเพียงจุดเดียว

เปรียบเทียบความแตกต่างกันของความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่พบว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุต่างกัน โดยใช้วิธี f - test พบว่าความพึงพอใจของผู้ที่เข้าเยี่ยมชมมีอายุต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติค่า F - test กล่าวคือผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ที่อายุช่วง 48 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ที่มีช่วงอายุ 31-40 ปีและช่วงอายุ 14-30 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีอายุ 48 ปีขึ้นไปต้องการที่จะเข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจหรือไม่ก็มาศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับต้นไม้ต่างๆ ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษดี (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวงอำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยด้าน อายุ เพศ อาชีพ ภูมิฐานะและขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง โดยใช้สถิติ F - test

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความพึงพอใจในกลุ่มผู้ที่มี เพศ ไม่มี ความแตกต่างกันทางสถิติอาจ สาเหตุอาจเกิดจากทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีจุดมุ่งหมายที่จะมาสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเหมือนกันดังนั้นทั้งเพศชายและเพศหญิงจึงมีความพึงพอใจต่อสวนแห่งนี้ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนากร (2545) ที่พบว่า เพศเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อสภาพแวดล้อมทางชีวภาพและการบริการบริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความพึงพอใจในกลุ่มผู้ที่มี อาชีพไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติสาเหตุอาจเกิดจากทุกอาชีพต่างมีจุดมุ่งหมายที่จะมาสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเหมือนกันสอดคล้องกับการศึกษา สันติ (2546) ที่พบว่าอาชีพเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการให้บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่อุทยานแห่งชาติหาดวนกร อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความพึงพอใจในกลุ่มผู้ที่มี ภูมิฐานะต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติสาเหตุอาจเกิดจากผู้มาเยี่ยมชมต่างมีจุดมุ่งหมายที่จะมาสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเหมือนกันสอดคล้องกับการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของธนากร (2545) ที่พบว่าภูมิฐานะเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพและการบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความพึงพอใจในกลุ่มผู้ที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติสาเหตุอาจเกิดจากการที่คนเราจะเกิดความพึงพอใจนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับของความรู้แต่ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ประสบการณ์ ความชอบ รสนิยม ของแต่ละบุคคล จึงทำให้ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษดี (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวงอำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษาไม่มีความแตกต่างกันกับความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อคิดเห็นบางประการอันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน รวมทั้งอาจเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไปดังนี้

1.จากการศึกษา พบว่าพบว่าความพึงพอใจทางองค์กรสวนพฤกษศาสตร์ควรมีการปรับปรุงแก้ไขในด้านต่างๆดังนี้

1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนพฤกษศาสตร์,

-ควรมีรถบริการเที่ยวชมภายในสวน

-วิทยากรควรมีเทคนิคในการพูดที่น่าสนใจ

-ควรมีการซ่อมแซมป้ายชื่ออธิบายพรรณไม้ชำรุดและเพิ่มขนาดตัวหนังสือให้ใหญ่กว่านี้เพิ่ม จำนวนจุดทิ้งขยะและม้านั่งพักผ่อนทั้งจุดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

1.2 ด้านการเข้าถึงสวนพฤกษศาสตร์

-เพิ่มวิทยากรหรือเจ้าหน้าที่บริการประจำจุด

-ทางสวนควรจัดบริการรถรับส่งจาก สถานีขนส่งอากาศไปยังสวนพฤกษศาสตร์

1.3 ด้านสิ่งดึงดูดใจทางองค์กรสวนพฤกษศาสตร์

-ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจนำจุดเด่นของแต่ละสถานที่มาประชาสัมพันธ์

2. จากการศึกษา พบว่า ช่วงอายุมีความพึงพอใจที่แตกต่าง ดังนั้น ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวรวมถึงการวางแผนหรือกำหนดนโยบาย การจัดการ และการประชาสัมพันธ์ การสร้างความพึงพอใจควรเน้นให้มีการประชาสัมพันธ์ผู้ที่มาเยี่ยมชมที่อายุน้อยกว่า 48 ปี ให้เกิดความพึงพอใจที่จะเข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ ให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนชาวไทยกับชาวต่างชาติ

2. ควรทำการวิจัยประเมินผลการประชาสัมพันธ์ของสวนพฤกษศาสตร์

บรรณานุกรม

- กฤษฎี กัณฑ์วัน. 2549. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวงอำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระ. สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิตติภัก สารีรัตน์. 2548. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้หน่วยประสานงาน ป้องกันรักษาป่าสำนักงานประสานงานภาคสนามที่ 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ขวัญหทัย หรั่งศิริ. 2544. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติลานสาง จังหวัดตาก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุมพล ฟ้าผดุง. 2546. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชูชีพ อ่อน โคกสูง. 2522. จิตวิทยาการศึกษา. ไทยวัฒนาพานิช. กรุงเทพมหานคร.
- ชูศรี วงศ์รัตน. 2537. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร. ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนากร วิชัยกุล. 2545. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพ และการบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นำชัย ทนุผล. 2538. การวางแผนและการประเมินผลโครงการ. เชียงใหม่: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นิกร เกียงพิบูลย์. 2544. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พู่แดง จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญธรรม จิตอนันต์. 2540. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม.
- บุญฤทธิ ลิ้มนุ่น. 2548. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชุม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

- ปรียาพร พรหมพิทักษ์. 2527. **ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณอุทยานแห่งชาติภูกระดึง จังหวัดเลย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เปล่งศรี อิงคนินันท์. 2526. “**ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- พิทักษ์ ทรุษทัม. 2538. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และ กระบวนการในการบริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ.
- ภาวิณี กุมเพ็ชร และสุจินดา สอนพุด. 2539. **การศึกษาพืชสมุนไพรในสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์.** เชียงใหม่: สำนักวิชาการวิจัย องค์การสวนพฤกษศาสตร์.
- มนตรี เกียบแหลม. 2536. **ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอในจังหวัดภาคเหนือ.** กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มานิช การพนักงาน. 2548. **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิจิต อุกะโชค. 2545. **ความคาดหวังและพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งน้ำว้า อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. 2531. **ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระชัย ณ นคร. 2535. **ประวัติสวนพฤกษศาสตร์ พฤกษศาสตร์พื้นบ้าน วิวัฒนาการพฤกษศาสตร์พื้นบ้านในต่างประเทศ.** เชียงใหม่: สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ องค์การสวนพฤกษศาสตร์ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สถาบันศิลปะ และวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา. 2547. **ความหมายของนักท่องเที่ยว.** Available Source: <http://www.nectec.or.th/course/siamculture/knowledge/travel04.html>, 28 กันยายน 2548.

สถาบันศิลปะ และวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา. 2547ก. ความหมายของการท่องเที่ยว.

อาสาสมัครนำเที่ยว. Available Source: <http://www.nectec.or.th/>

course/siamculture/knowledge/ travel04.html, 28 กันยายน 2548.

สถาบันศิลปะ และวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา. 2547จ. องค์ประกอบการท่องเที่ยว. Available

Source: <http://www.nectec.or.th/course/siamculture/knowledge/travel04.html>,

28 กันยายน 2548.

สมชาติ กิจยรรยง. 2543. การสร้างบริการและความประทับใจ. ซีเอ็ดดูเคชั่น. กรุงเทพมหานคร.

สมบัติ กาญจนกิจ. 2544. นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร.

สันติ สุขเย็น. 2546. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการให้บริการท่องเที่ยว

เชิงนิเวศในพื้นที่อุทยานแห่งชาติหาดวนกร อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรชуда ศรีน่วม. 2546. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวชนในการเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่.

การค้นคว้าแบบอิสระ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

การท่องเที่ยว. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุยา .2544. การตลาดสำหรับการบริหารแนวคิดและกลยุทธ์. จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.

เอี่ยมพร วิสมหมาย. 2527. หลักการจัดสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ. อักษรพิทยา,

กรุงเทพมหานคร.



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง : ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์

สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

คำชี้แจง การศึกษาครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษา หลักสูตรการส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ โดยข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษา ดังนั้นผู้ดำเนินการศึกษาหวังว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถาม ได้ดี จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือของ ท่านมาใน ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ

นางสาว วิภาว เสมรัมย์

ผู้จัดทำ

รายละเอียดของแบบสอบถาม

1.) แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1. ข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการชมสวนพฤกษศาสตร์ ฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์ ฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4. ข้อเสนอแนะ

2.) กรุณาตอบแบบสอบถามทั้ง 4 ส่วนให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถาม

เรื่อง : ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ตำบลแม่แรม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หรือ เติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

- 1.) เพศ ชาย หญิง
- 2.) อายุ.....ปี
- 3.) ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ไม่ได้รับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย / อนุปริญญา
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าระดับปริญญาตรี
- 4.) ท่านนับถือศาสนาใด

<input type="checkbox"/> พุทธ	<input type="checkbox"/> คริสต์
<input type="checkbox"/> อิสลาม	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- 5.) ท่านประกอบอาชีพอะไร

<input type="checkbox"/> รับราชการ,พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> ลูกจ้าง,พนักงานบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> อาชีพอิสระ	<input type="checkbox"/> รับจ้าง
<input type="checkbox"/> นักเรียน นักศึกษา	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- 6.) สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส
<input type="checkbox"/> หย่าร้าง	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- 7.) ที่อยู่

<input type="checkbox"/> จังหวัดเชียงใหม่	<input type="checkbox"/> ต่างจังหวัด
<input type="checkbox"/> กรุงเทพมหานคร	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.) ท่านได้เคยเดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ หรือไม่

- () เคย () ไม่เคย

2.) ท่านได้เดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ เพื่ออะไร

- () ศึกษาหาความรู้ () พักผ่อนหย่อนใจ

3.) ท่านรู้จักสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จากสื่อใด

- () เพื่อน () วิทยุกระจายเสียง

- () หนังสือพิมพ์ , วารสาร () โทรทัศน์

- () อินเทอร์เน็ต () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4.) โดยปกติท่านมาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ในวันใด

- () วันจันทร์ – ศุกร์ () วันเสาร์และอาทิตย์

- () วันหยุดนักขัตฤกษ์ () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5.) ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

- () 8.00 – 12.00 น. () 12.01 – 17.00 น.

- () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6.) สถานที่ใดในสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ที่ท่านชอบมากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- () ป้ายบอกชื่อสวนพฤกษศาสตร์ฯ

- () อาคารศูนย์สารสนเทศ

- () กลุ่มอาคารเรือนกระจก

- () พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ

- () แปลงวัลยชาติ (แปลงไม้เลื้อย)

- () บริเวณเสาดพิมาน (พรรณไม้ดอกขาว)

- () บริเวณสวนหินและน้ำตกแม่สาบน้อย

- () โรงเรือนรวบรวมพรรณกล้วยไม้ไทย

- () บริเวณสวนรุกขชาติ

- () เส้นทางเดินธรรมชาติ เส้นทางพรรณไม้ไทย และพืชสมุนไพร

- () หอพรรณไม้

ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ในการให้บริการสวนพฤกษศาสตร์ ฯ ท่านมีความพึงพอใจกับด้านใดต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	การตกแต่งพื้นที่ภูมิทัศน์ของสถานที่โดยรวม					
	1.1) บริเวณพื้นที่หน้าป้ายสวนพฤกษศาสตร์ ฯ					
	1.2) บริเวณพื้นที่ศูนย์สารสนเทศ					
	1.3) บริเวณพื้นที่เสวตพิมาน					
	1.4) บริเวณพื้นที่กลุ่มพรรณไม้ออสเตรเลีย					
	1.5) บริเวณพื้นที่กลุ่มอาคารเรือนกระจก					
	1.6) บริเวณพื้นที่พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ					
	1.7) บริเวณพื้นที่หอพรรณไม้					
	1.8) บริเวณพื้นที่แปลงวัลยชาติ					
	1.9) บริเวณสวนรุกขชาติ					
	10.) บริเวณเส้นทางเดินชมธรรมชาติพรรณไม้ไทย พืชสมุนไพร					
	11.) บริเวณโรงเรือนรวบรวมกล้วยไม้ไทย					
	12.) บริเวณสวนหินและน้ำตกแม่सान้อย					
2.	บริเวณพื้นที่หน้าป้ายสวนพฤกษศาสตร์ ฯ					
	2.1) ความสวยงามของการตกแต่งบริเวณพื้นที่หน้าป้ายสวนพฤกษศาสตร์ ฯ					
	2.2) การให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ต่าง ๆ					
	2.3) การให้บริการทางด้านการพักผ่อนหย่อนใจ					

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.	ศูนย์สารนิเทศ					
	3.1) การให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาของสวนพฤกษศาสตร์ฯ					
	3.2) การจัดกิจกรรมในวันสำคัญ เช่น วันเด็ก วันแม่ ฯลฯ					
	3.3) การจัดนิทรรศการเกี่ยวกับพรรณไม้ต่าง ๆ					
	3.4) ความสวยงามของการตกแต่งพื้นที่บริเวณศูนย์สารนิเทศ					
4.	บริเวณเสวตพิมาน (พรรณไม้ดอกขาว)					
	4.1) การให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ดอกขาวชนิดต่าง ๆ					
	4.2) ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณเสวตพิมาน					
	4.3) การให้บริการทางด้านการพักผ่อนหย่อนใจ					
5.	บริเวณกลุ่มพรรณไม้ออสเตรเลีย					
	5.1) การให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับประเภทพรรณไม้ต่าง ๆ ของประเทศออสเตรเลีย					
	5.2) ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณกลุ่มพรรณไม้ออสเตรเลีย					
	5.3) การให้บริการทางด้านการพักผ่อนหย่อนใจ					

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.	บริเวณกลุ่มอาคารเรือนกระจก					
	6.1) การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ต่าง ๆ ภายในกลุ่มอาคารเรือนกระจก					
	6.2) ความสวยงามของการตกแต่งพื้นที่ภายในกลุ่มอาคารเรือนกระจก					
	6.3) การให้บริการทางด้านการพักผ่อนหย่อนใจ					
7.	หอพรรณไม้					
	7.1) การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้แห่งชนิดต่าง ๆ					
	7.2) การให้บริการของห้องสมุด					
	7.3) ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณหอพรรณไม้					
	7.4) การให้บริการทางด้านการพักผ่อนหย่อนใจ					
8.	พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ					
	8.1) การให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับการจัดแสดงความหลากหลายทางชีวภาพของพรรณพืชชนิดต่าง ๆ					
	8.2) ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่ภายในพิพิธภัณฑ์					
	8.3) การให้บริการทางด้านการพักผ่อนหย่อนใจ					

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.	แปลงวัลย์ชาติ					
	9.1) การให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้เลี้ยงชนิดต่าง ๆ					
	9.2) ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณเส้นทางเดินแปลงวัลย์ชาติ					
	9.3) การให้บริการทางการพักผ่อนหย่อนใจ					
10.	บริเวณสวนรุกขชาติ					
	10.1) การให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ต่าง ๆ บริเวณสวนรุกขชาติ					
	10.2) ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณสวนรุกขชาติ					
	10.3) การให้บริการทางการพักผ่อนหย่อนใจ					
11.	เส้นทางเดินชมธรรมชาติพรรณไม้ไทยและพืชสมุนไพร					
	11.1) การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ไทยชนิดต่าง ๆ และพืชสมุนไพร					
	11.2)ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณเส้นทางเดินชมธรรมชาติพรรณไม้ไทยและพืชสมุนไพร					
	11.3) การให้บริการทางการพักผ่อนหย่อนใจ					

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.	อาคารโรงเรือนกล้วยไม้ไทย					
	12.1) การให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณกล้วยไม้ไทยชนิดต่าง ๆ					
	12.2) ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณภายในอาคารโรงเรือนกล้วยไม้ไทย	I				
	12.3) การให้บริการทางด้านที่พักผ่อนหย่อนใจ					
13.	ความสวยงามและน้ำตกแม่ตาน้อย					
	13.1) การให้บริการทางด้านความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ต่าง ๆ บริเวณสวนหิน					
	13.2) ความสวยงามของการจัดตกแต่งพื้นที่บริเวณสวนหินและน้ำตกแม่ตาน้อย					
	13.3) การให้บริการทางด้านที่พักผ่อนหย่อนใจ					

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	การแวะเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ ภายในสวนพฤกษศาสตร์ ฯ ได้อย่างทั่วถึง					
2.	การได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพรรณไม้แต่ละชนิด					
3.	การได้รับความรู้จากวิทยากร					
4.	ความเหมาะสมของเวลาในการเปิดให้บริการ					
5.	ความเพลิดเพลินในการเข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ ฯ					
6.	ความสะดวกในการเดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์ ฯ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนพฤกษศาสตร์ ฯ					
1.	ค่าธรรมเนียมในการเข้าชม					
2.	ระบบการขนส่งภายในสวนพฤกษศาสตร์ ฯ					
3.	ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
4.	การบรรยายของวิทยากรที่นำชมสวนพฤกษศาสตร์ ฯ					
5.	ประโยชน์ที่ได้รับจากป้ายชื่ออธิบายพรรณไม้					
6.	ความเพียงพอของสิ่งรองรับขยะ					
7.	ความเพียงพอของม้านั่งและสถานที่พักผ่อน					
8.	ความเพียงพอของจุดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม					
9.	ความปลอดภัยในการเข้าชมสวนพฤกษศาสตร์ ฯ					
10.	ความเพียงพอและความสะอาดของห้องสุขา					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ ฯ

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

1.) ปัญหาที่ท่านพบจากการที่ได้เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ระยะเวลาในการเดินทางมาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ ฯ
- () ค่าธรรมเนียมในการเข้าชม
- () การบริการของรถที่นำชมสวน
- () ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- () อุปกรณ์สื่อความหมาย
- () ด้านข้อมูลทางพฤกษศาสตร์ ฯ
- () ด้านบุคลากรให้ความรู้ทางพฤกษศาสตร์ ฯ
- () ด้านการจัดแสดงพรรณไม้และสถานที่จัดแสดง

2.) ข้อเสนอแนะ

2.1) การจัดตกแต่งภูมิทัศน์ของสวนพฤกษศาสตร์ ฯ

2.2) การเผยแพร่และให้บริการความรู้ทางวิชาการด้านพฤกษศาสตร์

2.3) ด้านการประชาสัมพันธ์ของสวนพฤกษศาสตร์ ฯ

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนพฤกษศาสตร์ ฯ

2.5) ด้านบุคลากรให้ความรู้ทางพฤกษศาสตร์

2.6) ด้านอุปกรณ์สื่อความหมาย ที่จัดแสดงให้ชมภายในบริเวณต่าง ๆ ของสวนพฤกษศาสตร์ ฯ

2.7) ด้านกระบวนการให้บริการ

2.8) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อื่น ๆ

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบหาความน่าเชื่อถือ

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B1.1	201.0000	1379.4737	.6631	.9743
B1.2	200.8500	1370.4500	.7812	.9741
B1.3	200.9500	1365.9447	.7269	.9741
B1.4	200.8500	1373.2921	.3855	.9748
B1.5	200.1000	1385.6737	.3459	.9747
B1.6	201.4000	1359.9368	.5170	.9745
B1.7	201.6500	1372.7658	.4056	.9747
B1.8	201.2500	1378.1974	.3435	.9748
B1.9	201.3000	1371.9053	.4805	.9745
B1.10	201.0500	1350.3658	.6346	.9742
B1.11	200.8000	1368.3789	.5784	.9743
B1.12	200.7000	1373.1684	.4898	.9745
B2.1	201.0500	1368.9974	.4731	.9746
B2.2	200.9000	1361.1474	.6228	.9742
B2.3	200.8000	1364.0632	.6032	.9743
B3.1	200.7000	1372.2211	.5515	.9744
B3.2	200.8000	1352.8000	.6527	.9742
B3.3	201.1000	1345.3579	.7446	.9740
B3.4	201.3000	1357.9053	.7000	.9741
B3.5	200.9500	1361.5237	.6286	.9742
B4.1	201.3000	1366.2211	.6148	.9743
B4.2	201.2000	1365.1158	.6796	.9742
B4.3	200.9500	1372.2605	.4998	.9745
B5.1	200.9500	1347.2079	.7976	.9739
B5.2	200.9500	1352.4711	.7684	.9739
B5.3	200.8000	1359.3263	.5661	.9744
B6.1	200.4500	1372.2605	.5207	.9744
B6.2	200.2500	1385.8816	.3674	.9747
B6.3	200.7000	1384.9579	.3600	.9747
B7.1	201.4000	1340.5684	.7927	.9738
B7.2	201.3000	1350.2211	.6871	.9741
B7.3	201.6000	1346.1474	.7734	.9739
B7.4	201.5500	1326.2605	.8189	.9738
B8.1	201.2000	1346.1684	.6196	.9743
B8.2	201.5500	1338.4711	.7086	.9741
B8.3	201.6500	1338.6605	.7039	.9741
B9.1	201.2500	1353.4605	.7915	.9739
B9.2	201.2000	1354.3789	.7452	.9740
B9.3	201.0000	1360.0000	.5879	.9743
B10.1	201.2500	1353.2500	.7413	.9740
B10.2	201.3000	1341.5895	.8462	.9737

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)**Item-total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B10.3	201.2500	1348.1974	.7693	.9739
B11.1	201.0000	1351.1579	.7115	.9740
B11.2	201.0000	1365.1579	.6920	.9742
B11.3	201.0000	1356.4211	.7234	.9740
B12.1	200.8500	1375.6079	.5700	.9744
B12.2	201.0500	1352.3658	.7547	.9740
B12.3	201.0500	1335.9447	.8522	.9737
B13.1	201.1500	1366.0289	.5839	.9743
B13.2	201.0500	1363.9447	.7419	.9741
B13.3	200.9500	1355.2079	.6810	.9741
C1	201.3000	1391.0632	.1837	.9751
C2	201.4000	1380.6737	.5587	.9744
C3	201.3500	1353.5026	.6330	.9742
C4	200.9000	1420.2000	-.2668	.9759
C5	201.0500	1373.2079	.4406	.9746
C6	201.1500	1370.2395	.5168	.9744
D1	201.2000	1396.1684	.1937	.9749
D2	201.2000	1378.4842	.4879	.9745
D3	201.1500	1368.2395	.5487	.9744
D4	201.2000	1355.3263	.6845	.9741
D5	200.9500	1359.5237	.6184	.9742
D6	201.4000	1351.6211	.7213	.9740
D7	201.6500	1369.3974	.4789	.9745
D8	201.8000	1370.9053	.4961	.9745
D9	201.0500	1352.2605	.7111	.9740
D10	201.5000	1354.8947	.6592	.9742

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0

N of Items = 67

Alpha = .9747

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาววิภา เสมรัมย์
วัน เดือน ปี เกิด	9 กันยายน พ.ศ. 2507
ประวัติการศึกษา	-พ.ศ. 2521 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนลาดปลาเค้าพิทยาคม อำเภอบางกะปิ จังหวัดกรุงเทพมหานคร -พ.ศ. 2523 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสารวิทยา อำเภอบางเขน จังหวัดกรุงเทพมหานคร -พ.ศ. 2544 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) สาขาเทคโนโลยีการเกษตร จากสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	- พ.ศ. 2538 ถึงปัจจุบัน พนักงานวิชาการ ระดับ 5 ส่วนพฤกษศาสตร์ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแมริม จ.เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved