

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง  
อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

Satisfaction of Tourists Toward Mae Fa Luang Garden,  
Amphoe Mae Fa Luang, Changwat Chiang Rai

โดย

นายกฤษดี กันทวัน

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทรัพยากรป่าไม้)

พ.ศ. 2549

ISBN 974-16-2921-4



# ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารทรัพยากรป่าไม้)

ปริญญา

การบริหารทรัพยากรป่าไม้

โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง  
จังหวัดเชียงราย

Satisfaction of Tourists Toward Mae Fa Luang Garden,  
Amphoe Mae Fa Luang, Changwat Chiang Rai

นามผู้วิจัย นายกฤษดิ์ กันทวัน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

( รองศาสตราจารย์สันติ สุขสอาด, วท.ศ. )

กรรมการ

( รองศาสตราจารย์วุฒิพล หัวเมืองแก้ว, Ph.D. )

กรรมการ

( อาจารย์รัชชวาลย์ สุทธิศรีศิลป์, M.S. )

ประธานสาขาวิชา

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลดาวัลย์ พวงจิตร, D.Sc. )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

( รองศาสตราจารย์วินัย อางคงหาญ, M.A. )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 3 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2549

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.สันติ สุขสอาด ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิพล หัวเมืองแก้ว กรรมการที่ปรึกษาวิชาเอก อาจารย์ ชัชวาลย์ สุทธิศรีศิลป์ กรรมการที่ปรึกษาวิชาการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมหวัง ชันตยานวงษ์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยแก้ไข วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ จึงใคร่ขอขอบพระคุณไว้ในโอกาสนี้ด้วย

ขอขอบคุณ คุณ ภิพัช ประจันเขตต์ (เจ้าพนักงานปกครอง 8ว) หัวหน้าฝ่ายบริหารงาน ปกครอง อำเภอแม่ฟ้าหลวง ที่ช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการทำการวิจัยศึกษา ในครั้งนี้จนลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนแม่ฟ้าหลวงทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการทำแบบสอบถาม พร้อมทั้งให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวหรือมาเยือนในเขตสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงในพระคุณของบิดามารดาและญาติพี่น้อง ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดีมาตลอด จนทำให้มีวันนี้ได้

กฤษฎี กัณฑ์วัน

ตุลาคม 2549

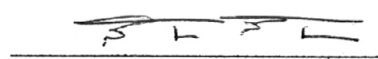
กฤษดี กันทวัน 2549: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ปรินญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทรัพยากรป่าไม้) สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา ประชานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์สันติ สุขสอาด, วท.ค. 80 หน้า

ISBN 974-16-2921-4

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม ระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ สวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสอบถามนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง จำนวน 400 คน วิถีทางสถิติที่ใช้ได้แก่ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าt- test และ F- test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 52 มีอายุเฉลี่ย 31.37 ปี มีการศึกษาคั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 71 มีสถานภาพ โสดร้อยละ 56 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทร้อยละ 25.3 มีรายได้เฉลี่ย 13,351 บาท ต่อเดือน นักท่องเที่ยวเดินทางมาจากภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงร้อยละ 37.8 ขนาดของกลุ่มที่ร่วมเดินทางมาด้วยเฉลี่ย 24 คน ส่วนใหญ่เดินทางมากับเพื่อนร้อยละ 35.5 มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวงเป็นครั้งแรกร้อยละ 59.8 และส่วนใหญ่มีความรู้ในการท่องเที่ยวเป็นอย่างดีร้อยละ 72.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.05 โดยมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้ (1) ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ4.32 (2) ระดับความพึงพอใจด้านสื่อความหมายมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ3.97 (3) ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ3.84 และ(4) ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ4.06 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยว สวนแม่ฟ้าหลวง ได้แก่ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา และขนาดของกลุ่ม

  
ลายมือชื่อนิติ

  
ลายมือชื่อประธานกรรมการ

30 / 10 / 49

Krit Kantawan 2006: Satisfaction of Tourists Toward Mae Fa Luang Garden, Amphoe Mae Fa Luang, Changwat Chiang Rai. Master of Science (Forest Resource Administration), Major Field: Forest Resource Administration, Interdisciplinary Graduate Program. Thesis Advisor: Associate Professor Santi Suksard, Ph.D. 80 pages. ISBN 974-16-2921-4

Objectives of the study were to determine the socio-economic conditions, satisfaction levels and factors affecting satisfaction of tourists toward Mae Fa Luang Garden, Amphoe Mae Fa Luang, Changwat Chiang Rai. The using data was collected by employing the designed questionnaires to interview 400 sample tourists who visited Mae Fa Luang Garden, Changwat Chiang Rai. The using statistical analysis methods were percentage, mean, maximum, minimum, standard deviation, t-test value and F-test value with statistical significance level of .05.

Results of the study indicated that the majority of tourists were female (52 percent) with the average age of 31.37 years. Their educational levels were bachelor degree and higher of the most (71 percent) and they were single (56 percent). Their main occupation were private company employee, (25.3 percent) their average salary was 13,351 baht per month. Their domiciles were in the central and eastern region (37.8 percent). The average number of group tour member was 24 mostly travel with friend (35.5 percent), and this their first visit (59.8 percent). They had good knowledge in sightseeing in macro point of view. They satisfied toward Mae Fa Luang Garden at high level (72.5 percent), with the average score of 4.05 and the satisfaction toward each category was as follows: (1) Satisfaction to the place with the average score of 4.32 (2) Satisfaction to the explanation with the average score of 3.97 (3) Satisfaction to facilities with the average score of 3.84 (4) Satisfaction to the personnel with the average score of 4.06. Factors affecting the satisfaction toward Mae Fa Luang Garden, Amphoe Mae Fa Luang, Changwat Chiang Rai, were age, occupation, domicile and group tour size.

Krit Kantawan

Student's signature

S. Suksard.

Thesis Advisor's signature

30 / 10 / 06

## สารบัญ

## หน้า

สารบัญ	(1)
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
คำนำ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
ความหมาย หลักการและทฤษฎีความพึงพอใจ	4
การท่องเที่ยว	7
สวนแม่ฟ้าหลวง	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
กรอบแนวคิดในการศึกษา	16
สมมติฐานการวิจัย	17
อุปกรณ์และวิธีการ	18
อุปกรณ์	18
วิธีการ	18
ผลและวิจารณ์	23
ข้อมูลทั่วไป ของนักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในสวนแม่ฟ้าหลวง	23
ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว	30
ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อสวนแม่ฟ้าหลวง	33
การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง	40
ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับ สวนแม่ฟ้าหลวง	51

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สรุปและข้อเสนอแนะ	53
สรุป	53
ข้อเสนอแนะ	55
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	59
ภาคผนวก	63
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	64
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	72
ภาคผนวก ค รูปบริเวณสวนแม่ฟ้าหลวง	76

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สถิตินักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง ปี พ.ศ. 2547	14
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว ในสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	27
3	ความรู้ด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว ที่สวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	32
4	ระดับคะแนนความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	33
5	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	35
6	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	39
7	การเปรียบเทียบระหว่างเพศกับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวงจังหวัดเชียงราย	40
8	การเปรียบเทียบระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	41
9	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามอายุเป็นราย คู่ต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	42
10	การเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อ สวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	43
11	การเปรียบเทียบระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	44
12	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	45
13	การเปรียบเทียบระหว่างรายได้กับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	46



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	การเปรียบเทียบระหว่างภูมิดำเนากับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	47
15	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามภูมิดำเนาเป็นรายคู่ต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	48
16	การเปรียบเทียบระหว่างขนาดของกลุ่มกับความพึงพอใจต่อ สวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวงจังหวัดเชียงราย	49
17	ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามขนาดของกลุ่ม เป็นรายคู่ต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	49
18	การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวกับความพึงพอใจ ต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	50
19	การเปรียบเทียบระหว่างความรู้ในการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจ ต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	51
20	สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย	54

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	16
<b>ภาพผนวกที่</b>		
1	บริเวณทางเข้าสวนแม่ฟ้าหลวง	77
2	บริเวณจุดจำหน่ายบัตรเข้าชมสวน	77
3	บริเวณทางลงสู่สวนแม่ฟ้าหลวง	78
4	ภายในบริเวณสวนแม่ฟ้าหลวง	78
5	รูปปั้นเด็กยืนต่อตัว ชื่อ ความต่อเนื่อง	79
6	บริเวณที่จอดรถ	79
7	บริเวณร้านขายของที่ระลึก	80
8	ภายในบริเวณร้านขายอาหาร	80

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง  
อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

Satisfaction of Tourists Toward Mae Fa Luang Garden,  
Amphoe Mae Fa Luang, Changwat Chiang Rai

คำนำ

ในโลกปัจจุบัน เป็นโลกที่เต็มไปด้วยการแข่งขันและเร่งรีบ การขยายตัวของความเจริญทางด้านวัตถุ มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งระบบโครงสร้างพื้นฐาน เส้นทางคมนาคม ตึกรามบ้านช่องจนทำให้ความเป็นธรรมชาติของพื้นที่นั้นๆสูญหายไป มีแต่สิ่งปลูกสร้างเข้ามาแทนที่จึงมีผู้คนจำนวนมากที่เสาะแสวงหา สถานที่ที่ยังคงเป็นธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ เช่น ภูเขา น้ำตก ทะเล ลำธาร หรือแหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะคล้ายคลึงธรรมชาติที่มนุษย์สร้างขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสวนสัตว์ สวนผีเสื้อ สวนสาธารณะ และสวนดอกไม้ต่างๆ ล้วนแล้วแต่สร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการที่จะพักผ่อนหย่อนใจ และผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานและสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความแออัด สับสนวุ่นวาย การแก่งแย่งแข่งขัน การจราจรที่ติดขัด ทำให้ผู้คนจำนวนมากมีความสนใจที่จะท่องเที่ยวมากขึ้น จึงทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของโลกต่างมีความคึกคัก และยังเป็นการสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศอย่างมากมาย

สวนแม่ฟ้าหลวง เป็นสวนดอกไม้ที่มีขนาดใหญ่และมีทัศนียภาพที่สวยงามตั้งอยู่ที่ดอยตุง จังหวัดเชียงราย ซึ่งอยู่บริเวณด้านหลังพระตำหนักดอยตุง ซึ่งเป็นที่ประทับของ สมเด็จพระศรีนครินทร์ทราบรมราชชนนี แต่เดิมเป็นพื้นที่ของชาวเขา เมื่อชาวเขาอพยพออกไปจึงเห็นควรสร้างสวนดอกไม้เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เข้าชม สวนแห่งนี้ได้รับการออกแบบอย่างสวยงามมีการปลูกต้นไม้ ไม้ดอก ไม้ประดับ และยังมีมีการเปลี่ยนชนิดดอกไม้ตลอดทั้งปี อีกทั้งยังมีการตกแต่งด้วยทางเดินไม้ สะพาน ศาลา และประติมากรรมต่างๆ จึงเป็นที่นิยมมาท่องเที่ยวกันของทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่จะมาสัมผัสกับอากาศหนาวของยอดดอยและสวนดอกไม้ ที่มีทัศนียภาพที่สวยงาม จากสถิตินักท่องเที่ยวในแต่ละปีที่ผ่านมาพบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวสวนแห่งนี้มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นทุกปี

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ สวนแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงรายนี้ เพราะต้องการที่จะทราบถึง ความพึงพอใจที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว เพราะผู้ที่มาเที่ยวมีจำนวนมากทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งอาจมีความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะได้นำข้อมูลไปประกอบในการวางแผนบริหารจัดการสวนแม่ฟ้าหลวง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในระดับสากล

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ สวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ สวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะ ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ สวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวงในช่วงระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2548 ถึง เดือน มกราคม พ.ศ.2549 ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป โดยไม่จำกัดเพศ

## นียมศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์เพื่อประกอบการวิจัยไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งแต่ละบุคคลนั้นก็ จะมีความรู้สึกมากน้อยแตกต่างกันไปตาม ทัศนคติ ประสบการณ์ ความชอบ รสนิยม ของแต่ละบุคคล

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่มีสัญชาติไทยอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาท่องเที่ยวใน สวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

เพศ หมายถึง ลักษณะที่บ่งบอกว่าเป็นเพศชาย หรือเพศหญิงของนักท่องเที่ยวที่เดินทาง มาท่องเที่ยวในสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

อายุ หมายถึง อายุของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเยือนหรือท่องเที่ยวในบริเวณสวน แม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย มีหน่วยนับเป็นปี

ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของนักท่องเที่ยวในสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอ แม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

อาชีพหลัก หมายถึง ลักษณะการประกอบอาชีพหรือการทำงานหลักของนักท่องเที่ยวที่ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในบริเวณสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

รายได้ หมายถึง เงินที่ได้รับจากการประกอบอาชีพต่างๆรวมกันต่อเดือน โดยยังไม่ได้หัก ค่าใช้จ่ายแต่อย่างใดของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในบริเวณสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ภูมิลำเนา หมายถึง จังหวัดที่เป็นถิ่นที่อยู่ หรืออาศัยอยู่ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามา ท่องเที่ยวภายในบริเวณสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ขนาดของกลุ่ม หมายถึง จำนวนของนักท่องเที่ยวที่รวมตัวกันมาท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามา ท่องเที่ยวภายในบริเวณสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

## การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสารทั้งด้านแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความหมาย หลักการและทฤษฎีความพึงพอใจ
2. การท่องเที่ยว
3. สวนแม่ฟ้าหลวง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ความหมาย หลักการและทฤษฎีความพึงพอใจ

#### ความหมายของความพึงพอใจ

เอ็ดมพร (2527) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของการได้รับการพักผ่อนหย่อนใจในหลายๆรูปแบบแตกต่างกันออกไปตามความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งบางคนชอบอิสระบางคนชอบเป็นหมู่คณะ

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าซึ่งจะเห็นได้ว่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ขวัญหทัย (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือการให้ค่าความรู้สึก ในทางบวก และ ในทางลบของมนุษย์ ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับทัศนคติ และเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลต่อสิ่งที่เข้าไปมีส่วนร่วมทั้งจากสิ่งเร้า สิ่งจูงใจ หรือสิ่งตอบแทน ที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการจริง ทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึก ทัศนคติทางบวกมากกว่าทางลบ หรือกล่าวได้ว่าทัศนคติบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ทัศนคติลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

บุญฤทธิ์ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความคาดหวังในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ และจะแสดงความรู้สึกต่างๆในทางด้านบวกมากกว่าในทางด้านลบ เมื่อบุคคลนั้นได้สิ่งตอบแทนที่ต้องการตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ หากความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่ได้มาเป็นทางบวกแบบต่างๆ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความรู้สึกในทางบวกนั้นยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

มาโนช (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกเพื่อตอบสนองสิ่งเร้า ทั้งภายในและภายนอก ร่างกาย ทั้งในด้านบวกและลบขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการ และทัศนคติของแต่ละบุคคล

Good (1959) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความชื่นชอบ หรือชื่นชมในสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจเป็นเพราะสาเหตุต่างๆ เช่น การแสดงออก วิธีการ การสรุปตอนจบ หรืออาจจะเป็นการเปรียบเทียบ กับสิ่งอื่นที่เป็นไปได้ เช่น การยอมรับและการไม่ยอมรับ จะเป็นทางเลือกที่มีเหตุผล หรือแบบใช้อารมณ์ในการตัดสินใจที่มีขอบเขต และความพอใจในสิ่งนั้นเข้ามาเกี่ยวข้องกับการพิจารณาด้วย

Porter and Lawler (1968) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความสอดคล้อง ระหว่าง ความคาดหวังของบุคคล และสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้นได้รับจริงๆ เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้นๆ

Tiffin and Cormick ( 1968) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ รวมทั้งพยายามหลีกเลี่ยง สิ่งที่ไม่ต้องการด้วย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งแต่ละบุคคลนั้นก็จะมีความรู้สึกมากน้อยแตกต่างกันไปตาม ทัศนคติ ประสบการณ์ ความชอบ รสนิยม ของแต่ละบุคคล

### หลักการและทฤษฎีความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจรวบรวมได้ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของ มาสโลว์ Maslow (1970) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมมนุษย์เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานที่เกิดจากความพึงพอใจ ความต้องการเหล่านั้นได้ถูกจัดลำดับขั้นความต้องการจากน้อยไปหามาก เมื่อความต้องการเกิดขึ้นแล้ว ไม่ได้รับการบำบัดเพียงพอ ความต้องการนั้นก็ยังคงอยู่ โดย Maslow มีสมมุติฐานที่สำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของมนุษย์ ดังนี้

1.1 มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้ไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการเช่นนี้ไม่มีที่สิ้นสุด

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

1.3 ความต้องการของมนุษย์มีลำดับตามความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ส่วนสิ่งจูงใจที่เป็นแรงหรือพลังผลักดัน ให้นักคลมมีพฤติกรรมโน้มไปในทางที่จะบำบัดความต้องการเหล่านั้นอยู่เสมอ เกิดจากความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological need) ได้แก่ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่นความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน ที่อยู่อาศัย

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety need) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทั้งทางกายเช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และความปลอดภัยหรือความมั่นคงทางจิตใจเช่น ความมั่นคงในอาชีพและชีวิต

3. ความต้องการทางสังคม (social or belonging need) ได้แก่ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระภาพ เสรีภาพ และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

4. ความต้องการเกียรติยศ และชื่อเสียง (esteem need) เป็นความต้องการขั้นสูง ได้แก่ ความต้องการอำนาจ ความสำเร็จ สถานภาพสูง ชื่อเสียง การยกย่อง เป็นต้น ความต้องการชนิดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

4.1 ความภูมิใจในตัวเอง

4.2 การที่ผู้อื่นให้การยกย่องให้เกียรติ หรือได้รับการยกย่องจากผู้อื่น



5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความคิด (self actualization) เป็นลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้แต่ไม่สามารถแสวงหาได้

2. ทฤษฎีความพอใจของ Shelley (1985) สรุปได้ว่า ทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึก ที่มี 2 แบบของมนุษย์ คือ

2.1 ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้จะเป็นความรู้สึกทางบวก จะเห็นได้ว่า ความสุข เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

2.2 ความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความทุกข์ และความกังวลความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 2 นี้รวมเรียกว่าระบบความพอใจ ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มอีกได้ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความคิดเห็นและความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (resource) หรือสิ่งเร้า (stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นความต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน แต่เนื่องจากทรัพยากรในโลกมีอยู่จำกัด ดังนั้นความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีการจัดการทรัพยากรอย่างถูกต้องเหมาะสม

## การท่องเที่ยว

### ความหมายของการท่องเที่ยว (tourism)

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 ก็ตามที่ไม่ใช่ประกอบอาชีพหรือหารายได้ แต่เดินทางมาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเยี่ยมเยือนญาติมิตร เพื่อความเบิกบาน บันเทิง เริงรมย์ เพื่อเล่นกีฬาต่างๆ และ เพื่อศึกษาหาความรู้

### ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (tourism industry)

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้ความหมายของ “อุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ว่า หมายถึง อุตสาหกรรมใดๆ ที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักรไทย มีค่าตอบแทนและหมายความรวมถึง ธุรกิจนำเที่ยว สถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจสำหรับนักท่องเที่ยว และการดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง ออกกร้าน การเผยแพร่หรือดำเนินการอื่นใด โดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยว (สถาบันศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547ข)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีองค์ประกอบที่เด่นชัด 4 ประการ โดยเทียบกับอุตสาหกรรมการผลิตได้ดังนี้

1. โรงงาน หมายถึง แหล่งที่ผลิตสินค้าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ พื้นที่ในการประกอบกิจการท่องเที่ยว
2. ลูกค้า หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มาชมบ้านเมือง ธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม โดยสิ่งที่ได้รับ คือ ความพอใจ ความสนุกสนานเพลิดเพลิน การได้สิ่งแปลกใหม่ ความสะดวกสบาย การพักผ่อน และความทรงจำที่ประทับใจ สิ่งเหล่านี้คือ สินค้าที่โรงงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องผลิตสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า
3. สินค้าในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีข้อได้เปรียบคือ สินค้าสามารถนำมาขายได้เรื่อยๆ เช่น ความสวยงามตามธรรมชาติ สิ่งสวยงามที่เกิดจากการสร้างขึ้น วิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

4. การขนส่ง ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวซึ่งเป็นทั้ง “โรงงาน” และสินค้า ไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ นักท่องเที่ยวจึงต้องเดินทางมาซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ณ แหล่งผลิตหรือโรงงานด้วยตนเอง

### ความหมายของนักท่องเที่ยว (tourist)

นักท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว ถ้าไม่มีนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวก็เกิดขึ้นไม่ได้ (สถาบันศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547ค) ได้นิยามความหมายดังนี้

นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป (มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน) แต่ไม่เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางไปโดยสมัครใจด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มิใช่การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้โดยสารมาทางเรือสำราญทางทะเลแล้วไม่พักค้างคืนบนฝั่งก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยว และผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน

นักทัศนจร (excursionist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราว ในระยะเวลาสั้นๆ ไม่ถึง 24 ชั่วโมง (ไม่ได้ค้างคืน) และเดินทางไปโดยสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มิใช่การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้ที่โดยสารเรือสำราญทางทะเลที่พักแรมในเรือสำราญจะถูกละเลยว่าเป็นนักทัศนจร แต่ผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินจะไม่นับว่าเป็นนักทัศนจร

นอกจากนี้ยังจะพบคำว่า “ ผู้มาเยือน ” (visitor) ซึ่งหมายรวมถึง ผู้ที่เดินทางเข้ามาในประเทศ โดยจำแนกเป็นนักท่องเที่ยวหรือนักทัศนจรก็ได้ตามแต่จะตรงกับคุณสมบัติหรือนิยามในข้อใด

### ความหมายของทรัพยากรการท่องเที่ยว (tourism resources)

ทรัพยากรการท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งดึงดูดใจที่ก่อให้เกิดการเดินทางหรือท่องเที่ยว เพื่อความเพลิดเพลินสนุกสนานและเพิ่มพูนความรู้ตลอดจนทัศนคติที่กว้างขวางในแง่ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวเปรียบเสมือน “สินค้า” และเป็นสินค้าที่

สามารถดึงดูด “ลูกค้า” หรือนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาซื้อของที่ตั้งของสินค้าได้อีกด้วย (สถาบัน ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547ง)

ทรัพยากรการท่องเที่ยวสามารถจำแนกได้ตามลักษณะความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ เป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หมายถึง สภาพทางกายภาพของธรรมชาติที่มีความสวยงามหรือน่าสนใจต่อการเดินทางไปชม
2. ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุสถาน และศาสนา หมายถึง สิ่งที่มีคุณค่าที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ และเพื่อประโยชน์ของมนุษย์เอง ทั้งที่เป็นมรดกทางอดีต และที่ได้สร้างขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งมักมีลักษณะเป็นวัตถุ พื้นที่ หรือสิ่งก่อสร้าง แต่มีผลดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว อาทิ อนุสรณ์สถาน เมืองโบราณ ปราสาทหิน พระราชวัง อุทยานประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ แหล่งโบราณคดีบ้านเชียง ฯลฯ
3. ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรม หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม และการประพฤติปฏิบัติ ที่ยึดถือสืบทอดกันต่อมา ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อการดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว

### องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการเดินทางและกิจกรรมอื่นๆ อีกมากมายเป็นการนำทรัพยากรด้านต่างๆ มาใช้ให้เป็นประโยชน์ ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของมวลมนุษย์ ซึ่งส่งผลไปสู่การพัฒนาประเทศการท่องเที่ยวประกอบด้วยปัจจัยต่างๆดังต่อไปนี้ (สถาบัน ศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547จ)

1. นักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว เพราะเป็นผู้ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้น ดังนั้นนักท่องเที่ยวจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งระดับประเทศและระดับโลก จะทำการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวางแผนในการพัฒนาการท่องเที่ยวต่อไป

2. การเดินทาง การท่องเที่ยวก็คือการเดินทางไปให้ถึงจุดหมายปลายทางตามที่นักท่องเที่ยวตั้งใจไว้ โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง คือ ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ การเดินทางท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง จะต้องสามารถอำนวยความสะดวกในการเดินทางทั้งสภาพยานพาหนะที่ใช้เดินทาง และระบบเส้นทางที่ใช้ในการเดินทางมีความปลอดภัยไปถึงจุดหมายปลายทางด้วยความเรียบร้อย รวมทั้งการประหยัดซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดการเดินทางเพิ่มขึ้น

3. แรงจูงใจในการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวออกเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสนองความต้องการของตนเอง การท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นได้นั้น นักท่องเที่ยวจะต้องมีสิ่งบันทึลใจ เช่น การไปชมการแข่งขันกีฬาในต่างประเทศ และก็จะพิจารณาการท่องเที่ยวอย่างอื่นประกอบด้วย เช่น การชมโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศึกษาชีวิตความเป็นอยู่และภาษาของคนในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นต้น ตามปกตินักท่องเที่ยวจะเดินทางหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่สำคัญ 4 ประการคือ

3.1 แรงจูงใจทางกายภาพ (physical motivation) ได้แก่ เพื่อการพักผ่อน สนุกสนาน รื่นเริง เปลี่ยนบรรยากาศ เล่นกีฬา สันทนาการ หรือเพื่อรักษาสุขภาพ พักผ่อน เป็นต้น

3.2 แรงจูงใจทางวัฒนธรรม (cultural motivation) ได้แก่ เพื่อการศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์ในสิ่งที่ตนสนใจ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม คนตรี ศิลปะ นาฏศิลป์ และศาสนา เป็นต้น

3.3 แรงจูงใจระหว่างบุคคล (interpersonal motivation) ได้แก่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อกิจกรรมบางอย่าง ซึ่งเกิดจากการชักจูง ชักชวนหรือโน้มน้าวจิตใจ ความปรารถนาที่จะได้รู้จักคนใหม่ๆ

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

4. ทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ก่อให้เกิดการท่องเที่ยว โดยเฉพาะทรัพยากรที่มีลักษณะแตกต่างกับสภาพแวดล้อมในถิ่นที่อยู่ของตนเอง จะเป็นแรงดึงดูดใจอันสำคัญที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้น

### สวนแม่ฟ้าหลวง

มูลนิธิแม่ฟ้าหลวงได้เลือกพื้นที่บริเวณหมู่บ้านอีถ้องปากกล้วยเก่า ด้านหลังพระตำหนักคอยตุ้ง สร้างเป็นสวนดอกไม้ พื้นที่นี้เมื่อชาวเขาได้อพยพออกไปแล้ว ทางโครงการได้ใช้เป็นสถานที่เพาะชำ พันธุ์ไม้สำหรับปลูกในบริเวณพระตำหนักคอยตุ้ง เมื่อมีโครงการทำสวนจึงแบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่ง สร้างเป็นสวนแม่ฟ้าหลวง ให้เป็นแหล่งพักผ่อนเพื่อชมธรรมชาติ และเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ ประมาณว่าจะเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยร้อยละ 9.73 ต่อปี ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความแออัดบริเวณพระตำหนัก คอยตุ้ง ที่สำคัญคือในวาระที่สมเด็จพระราชชนนีเสด็จฯมาประทับ ณ พระตำหนักคอยตุ้ง จำเป็นต้องขอให้ประชาชนเข้าชมด้วยเหตุผลด้านการรักษาความปลอดภัย ดังนั้น ผู้เยี่ยมชมจึงอาจ เกิดความผิดหวังที่ไม่ได้เข้าชมบริเวณพระตำหนักทางมูลนิธิแม่ฟ้าหลวงจึงเห็นว่าควรสร้างสวนไม้ ดอกให้นักท่องเที่ยวเข้าชมเป็นการทดแทน

สวนแห่งนี้ได้ออกแบบอย่างสวยงาม บริเวณพื้นที่ทางเดินลงไปนั้นเป็นไหล่เขา ปลูกต้นไม้ ใหญ่ ไม้จำพวกเฟิร์น และไม้ใบเขียวชุ่ม ให้ความชุ่มชื้น และร่มเงา ทางเดินปูด้วยแผ่นไม้ มีสะพานไม้ และทางปูนซีเมนต์อยู่บนลานกว้าง ตกแต่งด้วยบางช่วง แต่ละช่วงมีม้านั่ง ศาลาให้ พักชมธรรมชาติ ในบรรยากาศที่สงบ ร่มรื่น สวนไม้ดอกไม้ประดับไม้ดอกนานาชนิด ส่วนใหญ่ เป็นไม้เมืองหนาวที่เหมาะกับสภาพพื้นที่คอยตุ้งเป็นอย่างดี สวนดอกไม้นี้ ออกแบบเป็นลายผ้าปัก ของชาวเขา ใจกลางลานมีประติมากรรม “ ความต่อเนื่อง ” เป็นรูปปั้นเด็กยืนต่อตัว ฝีมือมีเซียม ยิบอินซอย ศิลปินไทยผู้มีชื่อเสียง รูปปั้นนี้บริษัทการบินไทย จำกัด ได้น้อมเกล้าฯ ถวายสมเด็จพระ บรมราชชนนี ซึ่งมีความหมายว่า สมเด็จพระองค์ทรงทำอะไรก็แล้วแต่ จะทรงทำอย่าง ต่อเนื่อง ไม่ใช่เตะแล้วปล่อย บริเวณสวนดอกไม้มีทางเดินภายในให้นักท่องเที่ยว เข้าไปถ่ายรูปได้ ถนัด นอกจากนี้ริมสวนมีซุ้มไม้เลื้อย ไม้ยืนต้น ไม้ดอกไม้ประดับ ตกแต่งพื้นที่ให้งดงาม

ผู้มาเที่ยวชมสวนมักจะตะลึงกับไม้ดอกสีสดสวยที่ปลูกเป็นดง บานพริบ สวยสะกดตา อีกทั้งไม้ดอกไม้ในที่ปลูกเล่นสีสันตัดกันอย่างเหมาะเจาะ ไม้พื้น ๆ เช่น ผกากรอง บานไม่รู้โรย เมื่อ มาปลูกประดับตกแต่งอย่างมีศิลป์ ที่ในสวนก็กลับสวยอย่างเหลือเชื่อ สิ่งที่ผู้มาชมประทับใจอีก ประการหนึ่ง คือ สวนแม่ฟ้าหลวงสวยงามตลอดปี มาเมื่อไรก็ไม่ผิดหวัง แม้แต่ในฤดูฝนที่ดอกไม้ มักช้ำเพราะฝนและลม ผู้ดูแลสวนก็เลือกปลูกไม้ดอกไม้ประดับที่ค่อนข้างทน สู้ลมและฝนได้ดี บาง ที่ปลูกกะหล่ำเขียวเป็นแปลงใหญ่ กลีบใบแบ่งบาน ประคูดอกไม้ สวยน่าชมไปอีกแบบหนึ่ง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้น้อมเกล้าฯ ถวายสวนแม่ฟ้าหลวง ในวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2535 สมเด็จพระบรมราชชนนีฯ ได้พระราชทานสวนนี้ให้มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง ดูแลบำรุงรักษา จัดแต่งดอกไม้ให้สวยงามตลอดปี และเปิดให้ประชาชนทั่วไปเข้าเที่ยวชม โดยเก็บค่าบำรุง

ความงดงามของสวนแม่ฟ้าหลวง เป็นที่เลื่องลือ และดึงดูดให้นักท่องเที่ยวขึ้นมาเที่ยวชมมากยิ่งขึ้น ใน พ.ศ. 2536 สวนแม่ฟ้าหลวง ยังได้รับรางวัล พาด้าโกลด์ อวอร์ด ของสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคแปซิฟิก อีกด้วย

จากระเบียงด้านหลังพระตำหนักดอยตุง จะเห็นบริเวณสวนแม่ฟ้าหลวงได้ชัดเจน เวลาบ่าย ๆ สมเด็จพระบรมราชชนนี มักจะเสด็จ ๆ ออกไปที่ระเบียง ทรงปลูกไม้กระถาง ทรงตัดแต่งดูแลไม้กระถางเป็นที่สำราญพระราชหฤทัย บางครั้งเสด็จออกไปทอดพระเนตรผู้ที่มาเที่ยวชมสวนว่ามากน้อยเพียงใด ข้าราชการบริพารท่านหนึ่งเล่าว่า ช่วงตรุษจีน หรือสงกรานต์ มีนักท่องเที่ยวมาชมสวนมาก บางคนเข้าไปในสนามเข้าไปนั่งในกอดอกไม้ กอพุ่มไม้ ถ่ายรูปกัน สมเด็จพระบรมราชชนนีทอดพระเนตรเห็นได้โปรด รับสั่งว่า “ ถ้าคนหนึ่งมาก็เด็ดไปดอกหนึ่ง มาคนก็เหยียบไปนิดหนึ่ง นั่งไปนิดหนึ่ง ตั้งที่ร้อยคนมานี้ คนที่มาข้างหลังก็จะไม่เห็นของสวยแล้ว เพราะมันจะตายหมด” รับสั่งให้เขียนป้ายบอกไว้ในสวน แต่ก็ไม่ได้ขึ้น แม้เจ้าหน้าที่ในสวนจะคอยบอก ผู้มาเที่ยวก็ไม่ค่อยฟัง สมเด็จพระบรมราชชนนี จึงทรงแนะให้ใช้โทรโข่ง หรือนกหวีดเป่า จะได้ฟัง วิธีนี้ดูจะได้ผลดี เพราะทำให้คนอายุและหยุดทำ (สำนักงานโครงการพัฒนาดอยตุง, 2547) สำหรับสถิติของนักท่องเที่ยวที่มาสวนแม่ฟ้าหลวงในปีพ.ศ.2547มีจำนวน 199,619 คน ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** สถิตินักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง ปี พ.ศ. 2547

เดือน	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)
มกราคม	51,603
กุมภาพันธ์	15,169
มีนาคม	13,595
เมษายน	18,524
พฤษภาคม	6,727
มิถุนายน	3,479
กรกฎาคม	5,065
สิงหาคม	5,514
กันยายน	3,462
ตุลาคม	17,740
พฤศจิกายน	18,376
ธันวาคม	40,365
รวม	199,619

ที่มา: สำนักงาน โครงการพัฒนาออยดุง (2547)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิกร (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พุแค จังหวัด สระบุรี พบว่า การพัฒนาด้านต่างๆ ของ สวนพฤกษศาสตร์พุแคเป็นไปอย่างล่าช้าเนื่องจากมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาด้านต่างๆ ของสวนพฤกษศาสตร์พุแค

ธนากร (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพและการบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติ สวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศอายุ สถานภาพทางการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว จำนวน วันพัก จำนวนครั้งที่มาศูนย์ฯ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพสมรส ประสบการณ์การ



ท่องเที่ยว และประเภทกิจกรรมนันทนาการเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

วิชิต (2545) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งน้ำว้า อำเภอแม่จัน จังหัดน่าน พบว่า ความรู้ความเข้าใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และในด้านอธยาศัยของคนในท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีความรู้ความเข้าใจดีจะมีความคาดหวังมาก ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีความรู้ น้อย จะไม่มีความคาดหวัง หรือมีความคาดหวังน้อย

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

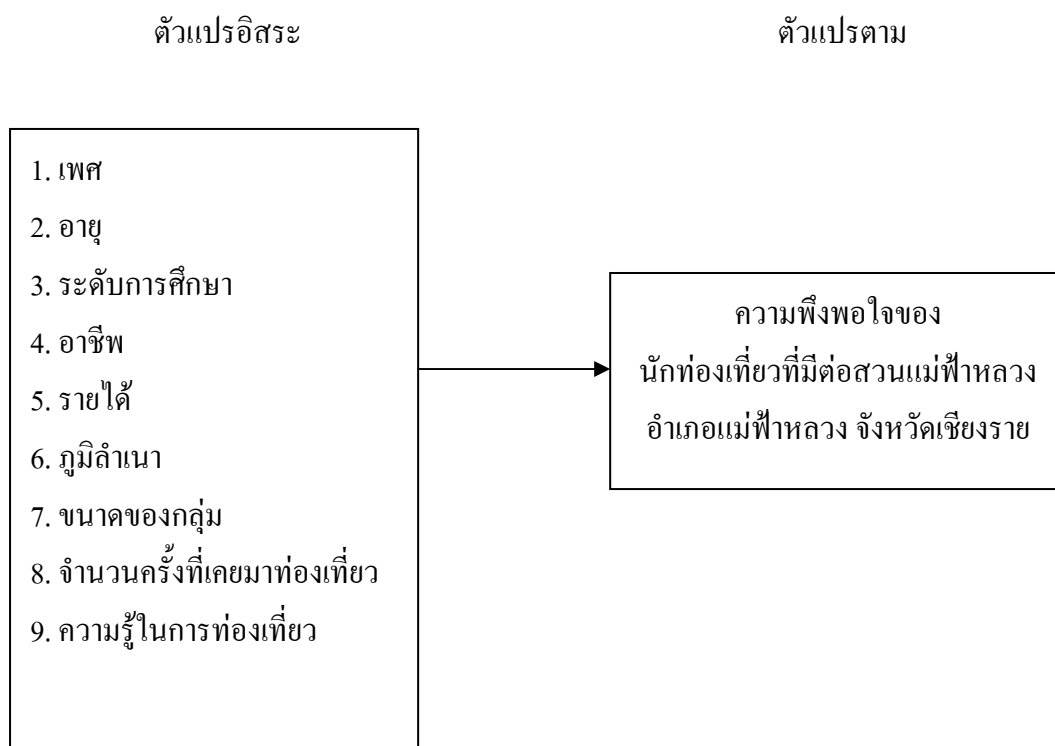
### กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากสมมติฐานของการศึกษา ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิด และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนาขนาดของกลุ่ม จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยว ความรู้ในการท่องเที่ยว

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เมื่อนำมาแสดงความสัมพันธ์ในรูปของกรอบแนวคิดในการศึกษา จะปรากฏตามภาพที่ 1



**ภาพที่ 1** กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ผู้วิจัยได้นำมาเพื่อเป็นสมมติฐานครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน
5. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน
6. นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน
7. นักท่องเที่ยวที่มีขนาดของกลุ่มแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน
8. นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน
9. นักท่องเที่ยวที่มีความรู้ในการท่องเที่ยวแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน

## อุปกรณ์และวิธีการ

### อุปกรณ์

อุปกรณ์ที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1. อุปกรณ์เครื่องเขียน
2. เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป
3. แบบสอบถาม

### วิธีการ

1. การตรวจเอกสาร เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวความคิดและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

2. การสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีประกอบกับการดัดแปลงจากแบบสอบถามของผู้ที่เคยศึกษาในด้านนี้ แล้วนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยงที่มาเที่ยวที่สวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย จะใช้คำถามในการประเมินค่า โดยมีลักษณะคำถามเป็นมาตราวัดแบบ Likert's Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ

ระดับความพึงพอใจ                      ระดับคะแนนคำถามเชิงบวก

มีความพึงพอใจสูงมาก	5
มีความพึงพอใจสูง	4
มีความพึงพอใจปานกลาง	3
มีความพึงพอใจต่ำ	2
มีความพึงพอใจต่ำมาก	1

การนำคะแนนดังกล่าวไปใช้อธิบายระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวที่สวนแม่ฟ้าหลวง จะแบ่งออกเป็น 5 ช่วงคะแนนโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0.8$$

เกณฑ์ดังกล่าวมีความหมายดังนี้

1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับต่ำ

1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

2.61 -3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับปานกลาง

3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับสูง

4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับสูงมาก

ในส่วนของคะแนนความพึงพอใจที่กำหนดไว้ทั้ง 5 ระดับ ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการให้บริการของสวนแม่ฟ้าหลวงในด้านสถานที่ ด้านสื่อความหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร มีทั้งหมด 20 ข้อ ดังนี้ คะแนนความพึงพอใจรวมสูงสุดของนักท่องเที่ยว คือ 100 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจรวมต่ำสุดของนักท่องเที่ยว คือ 20 คะแนน จากนั้นนำคะแนนดังกล่าวไปใช้อธิบายระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มาเที่ยวที่สวนแม่ฟ้าหลวง จะแบ่งออกเป็น 5 ช่วงคะแนนโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(100 - 20)}{5} = 16$$

เกณฑ์ดังกล่าวมีความหมายดังนี้

20.0 – 36.0 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับต่ำ

36.1 – 52.0 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

52.1 – 68.0 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับปานกลาง หรือพอใช้

68.1– 84.0 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับสูง

84.1 – 100 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับสูงมาก

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวงจังหวัดเชียงราย

3. การทดสอบแบบสอบถาม เพื่อหาความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม การทดสอบความเที่ยงตรงโดยนำแบบสอบถามไปเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่แล้วทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ส่วนการหาความเชื่อมั่นผู้วิจัย นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (pre-test) โดยไปสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมายจำนวน 30 คน แต่ไปทดสอบก่อนเวลาที่กำหนดในการทำการวิจัย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.9480

4. เก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลจากการสอบถามนักท่องเที่ยว ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่มาท่องเที่ยวภายในพื้นที่สวนแม่ฟ้าหลวง ระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2548 ถึง มกราคม พ.ศ. 2549

จากข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวงในรอบปี พ.ศ. 2547 ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 199,619 คน จากข้อมูลนี้สามารถหาจำนวนนักท่องเที่ยวตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973) ซึ่งมีสูตรดังนี้

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

เมื่อ N = จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดในปี พ.ศ. 2547  
 n = จำนวนนักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ต้องการทราบ  
 e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่กำหนดไว้ = .05

กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 หมายความว่า การสุ่มตัวอย่างประชากร 100 ครั้ง มีโอกาสถูกต้องจำนวน 95 ครั้ง จำนวนนักท่องเที่ยวตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรเท่ากับ 400 คน

เมื่อแทนค่าในสูตร จะได้จำนวนของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กับนักท่องเที่ยวดังกล่าวในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ข้างต้น

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีวิธีปฏิบัติ ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรด้านเศรษฐกิจ สังคม ทำการวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอในรูปแบบของตาราง

5.2 สถิติ F - test เพื่อทดสอบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไปในกรณีที่ทั้ง 3 กลุ่มเป็นอิสระจากกัน และใช้ สถิติ t - test เพื่อทดสอบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในกรณีที่ทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระจากกัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 6. สถานที่และระยะเวลาในการศึกษา

6.1 สถานที่ที่ทำการศึกษา สวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

6.2 ระยะเวลาที่ทำการศึกษา ระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 ถึง เดือน มกราคม พ.ศ. 2549



## ผลและวิจารณ์

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ได้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในสวนแม่ฟ้าหลวง
2. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว
3. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อสวนแม่ฟ้าหลวง
4. การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อสวนแม่ฟ้าหลวง
5. ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับสวนแม่ฟ้าหลวง

### ข้อมูลทั่วไป ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในสวนแม่ฟ้าหลวง

สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลอื่นๆของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่สวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย (ตารางที่2) มีดังนี้

1. เพศ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือเพศหญิง ร้อยละ 52 และเป็นเพศชายร้อยละ 48
2. อายุ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาคือส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 41.5 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 25 และมีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.8 โดยมีอายุเฉลี่ย เท่ากับ 31.37 ปี อายุมากที่สุดเท่ากับ 64 ปี และมีอายุน้อยที่สุดเท่ากับ 15 ปี

3. ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยว ที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 71 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าร้อยละ 14.5 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือไม่ได้เรียนหนังสือ ร้อยละ 1.5

4. อาชีพหลัก ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาประกอบอาชีพ ลูกจ้างบริษัท เป็นอาชีพหลัก ร้อยละ 25.3 รองลงมามีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 25 และมีจำนวนน้อยที่สุดประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจเป็นอาชีพหลัก ร้อยละ 5.8

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 30 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 24.8 และมีจำนวนน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 14.8 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 13,350.91 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุดเท่ากับ 100,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำสุด เท่ากับ 2,000 บาท

6. ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดทางภาคกลาง ร้อยละ 37.8 ส่วนใหญ่เดินทางมาจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร รองลงมามีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดภาคเหนือ ร้อยละ 30.75 ส่วนใหญ่เดินทางมาจากจังหวัดเชียงราย และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 21.5 ส่วนใหญ่เดินทางมาจากจังหวัดสุรินทร์ และมีจำนวนน้อยที่สุดมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดภาคใต้ ร้อยละ 10 ส่วนใหญ่เดินทางมาจากจังหวัดนครศรีธรรมราช

7. ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่เดินทางมาในลักษณะกลุ่มเพื่อน ร้อยละ 35.5 รองลงมาเดินทางมากับครอบครัว ร้อยละ 19.8 และมีจำนวนน้อยที่สุด เดินทางมาคนเดียว ร้อยละ 1

8. จำนวนคนที่ร่วมเดินทางมาด้วย ผลการศึกษาพบว่า จำนวนคนที่ร่วมเดินทางมาด้วยส่วนใหญ่มีจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม 1-5 คน ร้อยละ 30.5 รองลงมามีจำนวน 6-10 คน ร้อยละ 22 และมีจำนวนน้อยที่สุดมีจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม 11-15 คน ร้อยละ 14.8 จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มเฉลี่ยเท่ากับ 24.18 คน มีจำนวนมากที่สุด 300 คน และมีจำนวนน้อยที่สุด 1 คน

9. ประสบการณ์การมาท่องเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ (มาครั้งแรก) ร้อยละ 59.8 รองลงมามาเป็นครั้งที่ 2 ร้อยละ 23.4 และตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 16.8 เคยมีประสบการณ์มาเที่ยวเฉลี่ย เท่ากับ 1.2 ครั้ง มากที่สุด 12 ครั้ง และน้อยที่สุด 1 ครั้ง

10. ระยะเวลาที่ใช้ในการประกอบกิจกรรมในสวนแม่ฟ้าหลวง ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้เวลาประกอบกิจกรรมน้อยกว่า 2 ชั่วโมง ร้อยละ 53 รองลงมาใช้เวลาในการประกอบกิจกรรม 2-4 ชั่วโมง ร้อยละ 44.2 และใช้เวลาในการประกอบกิจกรรมมากกว่า 4 ชั่วโมง ร้อยละ 2.8 โดยระยะเวลาที่ใช้ในการประกอบกิจกรรมเฉลี่ย เท่ากับ 2 ชั่วโมง 30 นาที มากที่สุด 12 ชั่วโมง และน้อยที่สุด 1 ชั่วโมง

11. กิจกรรมของนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวทำมีตามลำดับ ดังนี้

- 11.1 พักผ่อน ร้อยละ 85.0
- 11.2 ถ่ายภาพ ร้อยละ 88.0
- 11.3 ชมทิวทัศน์นิยภาพ ร้อยละ 41.0
- 11.4 เลือกซื้อสินค้า และของที่ระลึก ร้อยละ 72.5
- 11.5 ชมพระตำหนัก ร้อยละ 11.5

12. เหตุผลสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาพักผ่อน/ชมทิวทัศน์ภาพ ร้อยละ 90.8 ส่วนที่เหลือเดินทางมาทำงาน แล้วแวะมาเที่ยว ร้อยละ 9.2

13. ความต้องการกลับมาเยือนสวนแม่ฟ้าหลวงของนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการกลับมาเยือน ร้อยละ 98.5 และไม่ต้องการกลับมาเยือน ร้อยละ 1.5 สาเหตุอาจเกิดจากสวนแม่ฟ้าหลวงเป็นสวนดอกไม้ที่มีความสวยงามอีกทั้งยังเป็นสถานที่ที่ทำให้ระลึกถึงองค์สมเด็จพระย่า จึงสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ที่เคยมาท่องเที่ยวต้องการกลับมาเยือนสวนแม่ฟ้าหลวงอีก

**ตารางที่ 2** จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว  
ในสวนแม่ฟ้า- หลวงอำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ประเภทข้อมูล	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>เพศ</b>			
ชาย	192	48.0	
หญิง	208	52.0	
รวม	400	100	
<b>อายุ</b>			
ไม่เกิน 20 ปี	55	13.8	Min. = 15 ปี
21 -30 ปี	166	41.5	Max. = 64 ปี
31 – 40 ปี	100	25.0	$\bar{X}$ = 31.37 ปี
41 – 50 ปี	56	14.0	S.D. = 10.52
51 ปี –ขึ้นไป	23	5.7	
รวม	400	100	
<b>ระดับการศึกษา</b>			
ไม่ได้เรียนหนังสือ	6	1.5	
ประถมศึกษา	18	4.5	
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	34	8.5	
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	58	14.5	
ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	284	71.0	
รวม	400	100	
<b>อาชีพหลัก</b>			
เกษตรกรรวม	28	7.0	
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	79	19.7	
ค้าขาย	34	8.5	
รับราชการ	100	25.0	
รับจ้างทั่วไป	35	8.7	
ลูกจ้างบริษัท/องค์กรเอกชน	101	25.3	
รัฐวิสาหกิจ	23	5.8	
รวม	400	100	

**ตารางที่ 2 (ต่อ)**

ประเภทข้อมูล	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>			
น้อยกว่า 5,000 บาท	120	30.0	Min. =2,000 บาท
5,001 – 10,000 บาท	99	24.8	Max.=100,000บาท
10,001 – 15,000 บาท	60	15.0	$\bar{X}$ =13,350.9บาท
15,001 – 20,000 บาท	59	14.8	S.D.= 13,946.71
มากกว่า 20,000 บาท	62	15.4	
รวม	400	100	
<b>ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยว</b>			
ภาคเหนือ	123	30.75	
เชียงราย	41	10.25	
เชียงใหม่	22	5.50	
ลำปาง	18	4.50	
พะเยา	11	2.75	
ตาก	9	2.25	
แพร่	9	2.25	
น่าน	6	1.50	
อุตรดิตถ์	4	1.00	
พิษณุโลก	2	0.50	
ลำพูน	1	0.25	
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	86	21.50	
สุรินทร์	23	5.75	
บุรีรัมย์	13	3.25	
สกลนคร	8	2.00	
ร้อยเอ็ด	7	1.75	
ขอนแก่น	5	1.25	
นครราชสีมา	5	1.25	
เลย	5	1.25	
อุบลราชธานี	5	1.25	

**ตารางที่ 2 (ต่อ)**

ประเภทข้อมูล	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ	หมายเหตุ
มุกดาหาร	4	1.00	
กาฬสินธุ์	3	0.75	
ชัยภูมิ	2	0.50	
ยโสธร	2	0.50	
ศรีสะเกษ	2	0.50	
อุดรธานี	2	0.50	
ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	151	37.80	
กรุงเทพมหานคร	88	44.00	
ชลบุรี	13	3.25	
นนทบุรี	10	2.50	
สมุทรปราการ	10	2.50	
ราชบุรี	5	1.25	
นครปฐม	4	1.00	
สมุทรสงคราม	4	1.00	
สุพรรณบุรี	4	1.00	
ชัยนาท	3	0.75	
สุโขทัย	3	0.75	
นครนายก	2	0.50	
เพชรบุรี	2	0.50	
พิจิตร	2	0.50	
อยุธยา	1	0.25	
ภาคใต้	40	10.00	
นครศรีธรรมราช	9	2.25	
ประจวบคีรีขันธ์	9	2.25	
ภูเก็ต	4	1.00	
ชุมพร	3	0.75	
ยะลา	3	0.75	
สงขลา	3	0.75	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเภทข้อมูล	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ	หมายเหตุ
กระบี่	2	0.50	
พังงา	2	0.50	
ตรัง	1	0.25	
นราธิวาส	1	0.25	
ปัตตานี	1	0.25	
สุราษฎร์ธานี	1	0.25	
รวม	400	100	
<u>ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว</u>			
เดินทางมาคนเดียว	4	1.0	
เดินทางมาเข้าค่าย	47	11.7	
เดินทางมากับคนรัก	34	8.5	
เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน	142	35.5	
เดินทางมากับบริษัททัวร์	58	14.5	
เดินทางมาราชการ	36	9.0	
เดินทางมากับครอบครัว	79	19.8	
รวม	400	100	
<u>จำนวนคนที่ร่วมเดินทางมาด้วย</u>			
1 – 5 คน	122	30.4	Min. = 1 คน
6 – 10 คน	88	22.0	Max. = 300 คน
11 – 15 คน	59	14.8	$\bar{X}$ = 24.18 คน
16 – 20 คน	79	19.8	S.D. = 31.24
มากกว่า 20 คน	52	13.0	
รวม	400	100	
<u>ประสบการณ์การท่องเที่ยว</u>			
มาเป็นครั้งแรก	239	59.8	Min. = 1 ครั้ง Max. = 12 ครั้ง
มาเป็นครั้งที่ 2	94	23.4	$\bar{X}$ = 1.20 ครั้ง
มาตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไป	67	16.8	S.D. = 1.88
รวม	400	100	

**ตารางที่ 2 (ต่อ)**

ประเภทข้อมูล	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ	หมายเหตุ
<u>ระยะเวลาในการประกอบกิจกรรม</u>			Min. = 1 ชั่วโมง
น้อยกว่า 2 ชั่วโมง	212	53.0	Max. = 12 ชั่วโมง
2 – 4 ชั่วโมง	177	44.2	$\bar{X}$ = 2 ชั่วโมง 30 นาที
มากกว่า 4 ชั่วโมง	11	2.8	S.D. = 1.04
รวม	400	100	
<u>กิจกรรมของนักท่องเที่ยว</u>			
พักผ่อน	340	85.0	ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
ถ่ายภาพ	352	88.0	
ชมทัศนียภาพ	164	41.0	
เลือกซื้อสินค้าของที่ระลึก	290	72.5	
ชมพระตำหนัก	46	11.5	
รวม	1192	298	
<u>เหตุผลสำคัญของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว</u>			
พักผ่อน/ชมทัศนียภาพ	363	90.8	
เดินทางมาทำงานจึงแวะมาเที่ยว	37	9.2	
รวม	400	100	
<u>ความต้องการกลับมาเยือนสวนแม่ฟ้าหลวง</u>			
ต้องการ	394	98.5	
ไม่ต้องการ	6	1.5	
รวม	400	100	

**ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว**

การศึกษาได้ใช้การสอบถามคำถามจำนวน 10 ข้อเมื่อตรวจสอบระดับคะแนนความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเป็นรายข้อ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาคำถามได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกดังนี้



**อันดับที่ 1** ได้แก่คำถามข้อ 7 ที่ว่า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยคือ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารการ  
ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างตอบถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 98 ตอบผิดคิดเป็นร้อยละ 2

**อันดับที่ 2** ได้แก่คำถามข้อ 2 ที่ว่า นักท่องเที่ยวหมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่ที่มีค่าใช้จ่าย  
ที่พักแรมของตนโดยการเดินทางไปอย่างสมัครใจ เพื่อพักผ่อนและผ่อนคลายความตึงเครียด  
นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างตอบถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 97.5 ตอบผิดคิดเป็นร้อยละ 2.5

**อันดับ 3** ได้แก่คำถามข้อที่ 1 ที่ว่า แหล่งท่องเที่ยว หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตาม  
ธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างตอบถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 96.5 ตอบผิด  
คิดเป็นร้อยละ 3.5

ส่วนคำถามที่นักท่องเที่ยวตอบถูกน้อยที่สุด ได้แก่คำถามข้อที่ 5 ที่ว่า สวนสาธารณะไม่ใช่  
แหล่งท่องเที่ยว โดยตอบถูกต้องเพียงร้อยละ 50.5 ตอบผิดถึงร้อยละ 49.5 รายละเอียดการตอบ  
คำถามเป็นรายชื่อปรากฏตามตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** ความรู้ด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่สวนแม่ฟ้าหลวง  
อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ข้อความ	ความรู้ด้านการท่องเที่ยว			
	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. แหล่งท่องเที่ยว หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น เองตามธรรมชาติ และมนุษย์สร้างขึ้น	386	96.5	14	3.5
2. นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่ ที่มีค่าใช้จ่ายของตนเอง โดยการเดินทางไปอย่าง สมัครใจ เพื่อพักผ่อนและผ่อนคลายความตึงเครียด	390	97.5	10	2.5
3. สวนแม่ฟ้าหลวงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์ สร้างขึ้น	369	92.3	31	7.8
4. จำนวนนักท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยวหากมีจำนวน มากเกินไปย่อมส่งผลกระทบต่อสถานที่ท่องเที่ยว	272	68.0	128	32.0
5. สวนสาธารณะไม่ใช่แหล่งท่องเที่ยว	202	50.5	198	49.5
6. แหล่งท่องเที่ยวแต่ละแหล่งจะมีกฎระเบียบ มีการใช้ โปรแกรมสื่อและการตรวจตราของเจ้าหน้าที่	383	95.8	17	4.3
7. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คือศูนย์ข้อมูล ข่าวสารในการท่องเที่ยว	392	98.0	8	2.0
8. อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน สวนรุกขชาติ ภูเขา น้ำตก ถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ	376	94.0	24	6.0
9. นันทนาการเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลเลือกกระทำ ในเวลาว่าง โดยมุ่งหวังความสุขสนุกสนานแล้วแต่ ความพึงพอใจส่วนตัวจากการกระทำนั้นๆ	367	91.8	33	8.3
10. โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์ ชุมชน โบราณ กำแพงเมืองถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวทาง ประวัติศาสตร์	375	93.8	25	6.3
เฉลี่ย		87.82		12.22

คำถามเกี่ยวกับความรู้ด้านการท่องเที่ยวมีคำตอบให้เลือกตอบใน 2 ลักษณะ คือ ตอบถูกต้องให้ 1 คะแนน และ ตอบไม่ถูกต้อง ให้ 0 คะแนน ผลการศึกษาแบ่งระดับคะแนนของนักท่องเที่ยวทำการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่มีความรู้มาก หมายถึงกลุ่มของนักท่องเที่ยวที่มีคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 8.78$  คะแนน) และกลุ่มที่มีความรู้น้อย หมายถึงกลุ่มของนักท่องเที่ยว

ที่มีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยจากการศึกษาพบว่ากลุ่มที่มีความรู้มากมีถึงร้อยละ 72.5 และกลุ่มที่มีความรู้น้อยร้อยละ 27.5 (ตารางที่ 4 )

**ตารางที่ 4** ระดับคะแนนความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ระดับคะแนน	จำนวน(n = 400)	ร้อยละ	หมายเหตุ
			Min. = 1 คะแนน
กลุ่มที่มีความรู้มาก	290	72.5	Max. = 10 คะแนน
กลุ่มที่มีความรู้น้อย	110	27.5	$\bar{X}$ = 8.78 คะแนน
			S.D. = 1.16

#### ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง

การหาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงรายผู้ทำการวิจัยได้ทำการศึกษาโดยตั้งคำถามให้นักท่องเที่ยวตอบเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสวนแม่ฟ้าหลวง ในด้านต่างๆรวม 4 ด้าน รวมจำนวนคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ได้แก่

1. ด้านสถานที่ มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ
2. ด้านการสื่อความหมาย มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ
4. ด้านบุคลากร มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ซึ่งคำถามทุกข้อเป็นคำถามตามแบบของ Likert's Scale โดยเป็นคำถามเชิงบวกมีการให้คะแนน 5 ระดับ คือ ตอบพึงพอใจสูงมากได้ 5 คะแนน ตอบพึงพอใจสูง ได้ 4 คะแนน ตอบพึงพอใจปานกลางได้ 3 คะแนน ตอบพึงพอใจต่ำ ได้ 2 คะแนน ตอบพึงพอใจต่ำมาก ได้ 1 คะแนน

ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกๆด้านมีค่าเท่ากับ 4.05 โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ

4.32 เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ ออกเป็นแต่ละรายการ ผลการศึกษาพบว่า ในด้านสถานที่ ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ (1) การจัดสวนมีความสวยงามและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.43 (2) สถานที่ตั้งของสวนแม่ฟ้าหลวงมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 และความพึงพอใจด้านสถานที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สถานที่ที่มีความคงทนถาวร มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.20

ความพึงพอใจด้านการสื่อความหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.97 เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจด้านการสื่อความหมาย ออกเป็นแต่ละรายการ ผลการศึกษาพบว่า ในด้านการสื่อความหมาย ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ (1) ป้ายให้คำแนะนำให้ความรู้ มีความเพียงพอเหมาะสมดี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.02 (2) สถานที่ติดตั้งอุปกรณ์สื่อความหมายเหมาะสมไม่บดบังทัศนียภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.01 และความพึงพอใจด้านการสื่อความหมาย ที่นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ป้ายคำเตือนห้ามมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.86

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.84 เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ออกเป็นแต่ละรายการ ผลการศึกษาพบว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ (1) สถานที่ตั้งของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวโดยภาพรวมแล้วมีสถานที่ตั้งรูปแบบมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.06 (2) ห้องสุขามีความสะอาดและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.89 และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.67

ความพึงพอใจด้านบุคคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.06 เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจด้านบุคคลากร ออกเป็นแต่ละรายการ ผลการศึกษาพบว่า ในด้าน บุคลากร ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสมดีแล้วมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 (2) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานพูดจาไพเราะเหมาะสมดีแล้ว มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.14 และความพึงพอใจด้านบุคคลากร ที่นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ บริเวณสวนแม่ฟ้าหลวงมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.96 ดังแสดงในตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว										$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจ				
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน			
<b>ความพอใจด้านสถานที่</b>											4.32	0.594	สูงมาก
1. การจัดสวนมีความสวยงาม และเหมาะสม	209	52.3	155	38.8	35	8.8	0	0.0	1	0.3	4.43	0.67	สูงมาก
2. สถานที่ตั้งของสวนแม่ฟ้าหลวงมีความเหมาะสม	189	47.3	174	43.5	34	8.5	2	0.5	1	0.3	4.37	0.68	สูงมาก
3. ขนาดพื้นที่มีความเหมาะสม	172	43.0	178	44.5	47	11.8	2	0.5	1	0.3	4.30	0.71	สูงมาก
4. มีความกตชนถาวร	156	39.0	171	42.8	70	17.5	2	0.5	1	0.3	4.20	0.75	สูง
5. มีความสะอาด	187	46.8	166	41.5	46	11.5	0	0.0	1	0.3	4.35	0.69	สูงมาก

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว										$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจ				
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก								
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
<b>ความพอใจด้านการสื่อความหมาย</b>											3.97	0.681	สูง
1. ป้ายให้คำแนะนำให้ความรู้ มีความเพียงพอเหมาะสมดี	113	28.3	193	48.3	86	21.5	6	1.5	2	0.5	4.02	0.77	สูง
2. ป้ายคำเตือนห้ามมีจำนวนเพียงพอ	92	23.0	179	44.8	111	27.8	15	3.8	3	0.3	3.86	0.84	สูง
3. บริเวณสวนแม่ฟ้าหลวงมีป้ายแสดงแผนที่สามารถ อำนวยความสะดวก และให้บริการเหมาะสมดีแล้ว	102	25.5	202	50.5	83	20.8	10	2.5	3	0.8	3.98	0.79	สูง
4. สถานที่ติดตั้งอุปกรณ์สื่อความหมายเหมาะสมไม่บดบังทัศนียภาพ	117	29.3	191	47.8	74	18.5	13	3.3	5	1.3	4.01	0.85	สูง
5. การจัดทำอุปกรณ์สื่อความหมายต่างๆก่อสร้างโดยใช้ วัสดุธรรมชาติ มีลักษณะประหยัดไม่สิ้นเปลืองงบประมาณ	111	27.8	190	47.5	90	22.5	7	1.8	2	0.5	4.00	0.78	สูง

### ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว										$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ สูงมาก		พึงพอใจ สูง		พึงพอใจ ปานกลาง		พึงพอใจ ต่ำ		พึงพอใจ ต่ำมาก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>											3.84	0.709	สูง
1. ห้องสุขามีความสะอาด และมีเพียงพอ	110	27.5	162	40.5	105	26.3	20	5.0	3	0.8	3.89	0.892	สูง
2. ถังขยะ / ที่ทิ้งขยะหาง่ายมีจำนวนเพียงพอ	86	21.5	172	43.0	120	30.0	21	3.5	1	0.3	3.80	0.843	สูง
3. สถานที่ตั้งของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวโดยภาพรวม แล้วมีสถานที่ตั้งรูปแบบมีความเหมาะสมกับ สภาพแวดล้อม	115	28.8	201	50.3	81	20.3	0	0.0	3	0.8	4.06	0.745	สูง
4. การเก็บค่าธรรมเนียม มีความสะดวกรวดเร็วเหมาะสมดี	83	20.8	176	44.0	120	30.0	12	3.0	9	2.3	3.78	0.885	สูง
5. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมเพียงพอ	82	20.5	158	39.5	118	29.5	29	7.3	13	3.3	3.67	0.987	สูง

**ตารางที่ 5 (ต่อ)**

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว										$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	พึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจ				
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก								
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
<b>ความพึงพอใจด้านบุคลากร</b>											4.06	0.691	สูง
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอ	122	30.5	183	45.8	86	21.5	7	1.8	2	0.5	4.04	0.797	สูง
2. ในสวนแม่ฟ้าหลวงมีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาแนะนำกับนักท่องเที่ยว	113	28.3	170	42.5	105	26.3	10	2.5	2	0.5	3.96	0.830	สูง
3. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแต่งกายสุภาพเหมาะสมดีแล้ว	134	33.5	197	49.3	68	17.0	0	0.0	1	0.3	4.16	0.710	สูง
4. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานพูดจาไพเราะเหมาะสมดีแล้ว	139	34.8	183	45.8	73	18.3	4	1.0	1	0.3	4.14	0.758	สูง
5. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกมีเพียงพอเหมาะสม	121	30.3	181	45.3	90	22.5	5	1.3	3	0.8	4.03	0.804	สูง



จากผลการศึกษาข้างต้นเมื่อแบ่งความพึงพอใจที่ได้ออกเป็น 5 ช่วงเท่าๆกัน พบว่า นักท่องเที่ยวตอบคำถามที่มีระดับความพึงพอใจต่ำซึ่งมีคะแนนอยู่ระหว่าง 20-36 คะแนนมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำซึ่งมีคะแนนอยู่ระหว่าง 36.1-52 คะแนน มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 มีระดับความพึงพอใจปานกลางซึ่งมีคะแนนอยู่ระหว่าง 52.1-68 คะแนนมีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 มีระดับความพึงพอใจสูงซึ่งมีคะแนนอยู่ระหว่าง 68.1-84 คะแนนมีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51 และมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดซึ่งมีคะแนนอยู่ระหว่าง 84.1-100 คะแนนมีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ซึ่งมีรายละเอียดของคะแนนปรากฏตามตารางที่ 6

**ตารางที่ 6** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน(n = 400)	ร้อยละ
สูงมาก	144	36.0
สูง	204	51.0
ปานกลาง	51	12.8
ต่ำ	0	0.0
ต่ำมาก	1	0.3

**การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ  
ของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง**

การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย เป็นการนำข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพสมรส อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนา ขนาดของกลุ่ม จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยว ความรู้ในการท่องเที่ยว มาหาความสัมพันธ์ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย โดยใช้การทดสอบ t – test และ F – test หากตัวแปรอิสระแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใช้ t – test ส่วนตัวแปรอิสระที่แบ่งออกตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไปใช้ F – test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือหมายถึงระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังนี้

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งเพศของนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นเพศชาย และ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิง ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายมีจำนวน 192 คน และนักท่องเที่ยวเพศหญิงมีจำนวน 208 คน และมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 80.50 และ 81.49 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .386 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่านักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงรายไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สาเหตุอาจเกิดจากทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีจุดมุ่งหมายที่จะมาสวนแม่ฟ้าหลวงเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเหมือนกันดังนั้นทั้งเพศชายและเพศหญิงจึงมีความพึงพอใจต่อสวนแห่งนี้ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 7 สอดคล้องกับการศึกษาของธนากร (2545) ที่พบว่า เพศเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพและการบริการบริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบระหว่างเพศกับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df.	Sig.
ชาย	192	80.50	11.85	-0.868	398	.386
หญิง	208	81.49	10.84			

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งอายุของนักท่องเที่ยวออกเป็น 5 กลุ่มคือ (1) กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี (2) กลุ่มอายุ 21-30 ปี (3) 31-40 ปี (4) 41-50 ปี และ (5) 51 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุลำดับที่ 1-5 ข้างต้นมีจำนวนเท่ากับ 55, 166, 100, 56 และ 23 ตามลำดับและมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 84.70, 77.92, 82.84, 82.25 และ 83.56 ตามลำดับซึ่งเมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ F- test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวงที่แตกต่างกันออกไป รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 8 ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญฤทธิ์ (2548) ที่พบว่า อายุเป็นปัจจัยที่มีไม่ผลต่อ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ เขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**ตารางที่ 8** การเปรียบเทียบระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	df.	Sig.
ไม่เกิน 20 ปี	55	84.70	10.20	5.921	395	.000
21 – 30 ปี	166	77.92	11.61			
31 – 40 ปี	100	82.84	10.56			
41 – 50 ปี	56	82.25	10.86			
51 ปีขึ้นไป	23	83.56	11.57			

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายคู่พบว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มช่วงอายุอื่นๆ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 9 สาเหตุอาจเกิดจากช่วงอายุ 21-30 ปี เป็นช่วงที่นิยมเที่ยวตามสถานบันเทิงมากกว่าสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ จึงทำให้นักท่องเที่ยวที่มีอายุอยู่ในช่วงดังกล่าวมีความพึงพอใจต่ำกว่าช่วงอายุอื่นๆ

**ตารางที่ 9** ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามอายุ  
เป็นรายคู่ต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี	-	6.781*	1.869	2.459	1.143
21 – 30 ปี	-6.781*	-	-4.912*	-4.322*	-5.637*
31 – 40 ปี	-1.869	4.912*	-	0.590	-0.725
41 – 50 ปี	-2.459	4.322*	-0.590	-	-1.315
51 ปีขึ้นไป	-1.143	5.637*	0.725	1.315	-

หมายเหตุ \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 3** นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มไม่ได้เรียนหนังสือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี และ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า ไม่ได้เรียนหนังสือมีจำนวน 6 คน กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 110 คน และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีจำนวน 284 คน และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 89.0, 81.17 และ 80.78 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ F – test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .211 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่านักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สาเหตุอาจเกิดจากการที่คนเราจะเกิดความพึงพอใจนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับของความรู้แต่ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ประสบการณ์ ความชอบ รสนิยม ของแต่ละบุคคล จึงทำให้ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 10 ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนากร ( 2545 ) ที่พบว่าระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพ และการบริการบริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

**ตารางที่ 10** การเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง  
อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	F	df.	Sig.
ไม่ได้เรียนหนังสือ	6	89.00	10.079	1.560	397	.211
ต่ำกว่าปริญญาตรี	110	81.17	13.178			
ปริญญาตรีขึ้นไป	284	80.78	10.540			

**สมมติฐานที่ 4** นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งอาชีพของนักท่องเที่ยวออกเป็น 7 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มอาชีพเกษตรกร (2) กลุ่มอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา (3) กลุ่มอาชีพค้าขาย (4) กลุ่มอาชีพรับราชการ (5) กลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป (6) กลุ่มอาชีพลูกจ้างบริษัท/องค์กรเอกชน และ (7) กลุ่มอาชีพรัฐวิสาหกิจ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพลำดับที่ 1-7 ข้างต้น มีจำนวนเท่ากับ 28, 79, 34, 100, 35, 101 และ 23 คน ตามลำดับ โดยมีคะแนนของความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 84.96, 82.21, 79.55, 82.80, 79.40, 79.55 และ 75.39 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ F- test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ สาเหตุอาจเกิดจากสวนแม่ฟ้าหลวงเป็นสถานที่ที่ทำให้ระลึกถึงพระคุณของสมเด็จพระอริยวงศาคตญาณสมเด็จพระสังฆราชเจ้า กรมหลวงชินวราลงกรณบดินทรไพศาลโสภณวิมลวัน ที่ทรงเป็นเจ้าอาวาสวัดสุทัศน์เทพวรารามราชวรมหาวิหาร กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2483 ปัจจุบันกลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยว เป็นแหล่งเพาะปลูกดอกไม้ ผลไม้ และพืชเมืองหนาวต่างๆ สามารถสร้างรายได้ให้กับเกษตรกร โดยทั่วไปเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงทำให้ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อสวนแห่งนี้มากกว่าสาขาอาชีพอื่นๆ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 11 ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สันติ (2546) ที่พบว่าอาชีพเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการให้บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำริน อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

**ตารางที่ 11** การเปรียบเทียบระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	df.	Sig.
เกษตรกรกรรม	28	84.96	10.49	2.624	393	.017
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	79	82.21	13.21			
ค้าขาย	34	79.55	10.80			
รับราชการ	100	82.80	10.09			
รับจ้างทั่วไป	35	79.40	2.14			
ลูกจ้างบริษัท/องค์กรเอกชน	101	79.55	1.02			
รัฐวิสาหกิจ	23	75.39	1.38			

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายคู่พบว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆทุกกลุ่ม นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอาชีพกลุ่มอื่นๆทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มอาชีพรับราชการ นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ ค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอาชีพกลุ่มอื่นๆทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ ลูกจ้างบริษัท/องค์กรเอกชน มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอาชีพกลุ่มอื่นๆทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆทุกกลุ่ม รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 12 สาเหตุอาจเกิดจากนักท่องเที่ยวมาจากหลากหลายสาขาอาชีพ จึงทำให้แต่ละกลุ่มอาชีพต่างมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 12** ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาที่จ่ายค่าบริการรับจ้างทำไป ลูกจ้างบริษัท/องค์กรเอกชน อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

อาชีพ	เกษตรกรรวม	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	ค้าขาย	รับราชการ	รับจ้างทั่วไป	ลูกจ้างบริษัท/องค์กรเอกชน	รัฐวิสาหกิจ
เกษตรกรรวม	-	2.749*	5.405*	2.164*	5.564*	5.409*	9.573*
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	-2.749*	-	2.656*	-0.584	2.815*	2.660*	6.823*
ค้าขาย	-5.405*	-2.656*	-	-3.241*	0.158	4.368*	4.167*
รับราชการ	-2.164*	0.584	3.241*	-	3.400*	3.245*	7.408*
รับจ้างทั่วไป	-5.564*	-2.815*	-0.158	-3.400*	-	0.154	4.008*
ลูกจ้างบริษัท/องค์กรเอกชน	-5.409*	-2.660*	-4.368*	-3.245*	0.154	-	4.163*
รัฐวิสาหกิจ	-9.570*	-6.823*	-4.167*	-7.408*	-4.008*	-4.163*	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งอายุของนักท่องเที่ยวออกเป็น 5 กลุ่มคือ (1) กลุ่มรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท (2) กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท (3) กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท (4) กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 และ (5) กลุ่มรายได้มากกว่า 20,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ลำดับที่ 1-5 ข้างต้นมีจำนวนเท่ากับ 120, 99, 60, 59 และ 62 ตามลำดับ โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 82.40, 79.07, 81.00, 81.32 และ 81.17 ตามลำดับซึ่งเมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ F- test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .314 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สาเหตุอาจเกิดจากค่าบริการเข้าชมสวนแม่ฟ้าหลวงแม้ว่าจะเก็บในราคา 70 บาทต่อคน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศแล้วถือว่าราคาถูกมาก อีกทั้งยังเป็นการช่วยสนับสนุนโครงการต่างๆด้วย ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจึงมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 13 สอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติภัก (2548) ที่พบว่ารายได้เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้หน่วยประสานงานป้องกันรักษาป่าสำนักงานประสานงานภาคสนามที่ 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

**ตารางที่ 13** การเปรียบเทียบระหว่างรายได้กับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง  
อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

รายได้	n	$\bar{X}$	S.D.	F	df.	Sig.
น้อยกว่า 5,000 บาท	120	82.40	12.17	1.192	395	.314
5,001-10,000 บาท	99	79.07	11.56			
10,001-15,000 บาท	60	81.00	11.49			
15,001- 20,000 บาท	59	81.32	10.35			
มากกว่า 20,000 บาท	62	81.17	9.82			



สมมติฐานที่ 6 นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวออกเป็น 4 กลุ่มคือ (1) ภาคเหนือ (2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (3) ภาคกลางและภาคตะวันออก และ(4) ภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาลำดับที่ 1-4 ข้างต้นมีจำนวนเท่ากับ 123, 86, 151 และ 40 ตามลำดับและมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 80.00, 85.27, 79.27 และ 81.55 ตามลำดับซึ่งเมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ F- test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้สาเหตุอาจเกิดจากนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาที่มาจากภาคอื่นๆ โดยเฉพาะภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งมีความแห้งแล้งมากกว่าทุกภูมิภาค ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่มาจากภูมิภาคนี้จึงมีความพึงพอใจมากกว่าภูมิภาคอื่นๆเมื่อได้มาเที่ยวชมสวนแม่ฟ้าหลวงแห่งนี้ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 14 ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของธนากร (2545) ที่พบว่าภูมิลำเนาเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพและการบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

**ตารางที่ 14** การเปรียบเทียบระหว่างภูมิลำเนากับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง  
อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ภูมิลำเนา	n	$\bar{X}$	S.D.	F	df.	Sig.
ภาคเหนือ	123	80.00	11.07	5.797	396	.001
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	86	85.27	12.40			
ภาคกลางและภาคตะวันออก	151	79.27	10.57			
ภาคใต้	40	81.55	10.51			

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายกลุ่มพบว่านักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาที่อยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาที่อยู่ในภาคเหนือ และภาคกลางและภาคตะวันออก รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 15 สาเหตุอาจเกิดจากภูมิอากาศ และภูมิประเทศของภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความแห้งแล้งมากที่สุดจึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักท่องเที่ยวในภาคอื่นๆ

**ตารางที่ 15** ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามภูมิลำเนา เป็นรายคู่ต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ภูมิลำเนา	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง และภาค ตะวันออก	ภาคใต้
ภาคเหนือ	-	-5.279*	0.721	-1.550
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	5.279*	-	6.000*	3.729
ภาคกลางและภาคตะวันออก	-0.721	-6.000*	-	-2.271
ภาคใต้	1.550	-3.729	2.271	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 7 นักท่องเที่ยวที่มีขนาดของกลุ่มแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งขนาดของกลุ่มของนักท่องเที่ยวออกเป็น 5 กลุ่มคือ (1) ขนาด 1-5 คน (2) ขนาด 6-10 คน (3) ขนาด 11-15 คน (4) ขนาด 16 -20 คน และ (5) ขนาดมากกว่า 20 คน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีขนาดของกลุ่มลำดับที่ 1-5 ข้างต้นมีจำนวนเท่ากับ 122, 88, 59, 79 และ 52 คน ตามลำดับและมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 78.87, 78.67, 82.49, 82.65 และ 85.84 ตามลำดับซึ่งเมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ F- test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่านักท่องเที่ยวที่มีขนาดของกลุ่มแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ สาเหตุอาจเกิดจากการที่นักท่องเที่ยวมาขึ้นเป็นกลุ่มใหญ่ๆ นั้นแสดงว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนั้นจะต้องมีความชื่นชอบที่คล้ายกันทำให้การประกอบกิจกรรมต่างๆ มีความสนุกและหลากหลายยิ่งขึ้น อีกทั้งการมาท่องเที่ยวที่มาเป็นหมู่คณะใหญ่ๆ ก็จะได้รับความสะดวกและการต้อนรับมากกว่าจึงทำให้นักท่องเที่ยวมาขึ้นเป็นกลุ่มใหญ่ๆ มีระดับความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวมาขึ้นเป็นกลุ่มเล็กๆ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 16 ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ มาโนช (2548) ที่พบว่าขนาดของกลุ่มเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

**ตารางที่ 16** การเปรียบเทียบระหว่างขนาดของกลุ่มกับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง  
อำเภอแม่ฟ้าหลวงจังหวัดเชียงราย

ขนาดของกลุ่ม	n	$\bar{X}$	S.D.	F	df.	Sig.
1-5 คน	122	78.87	10.80	5.268	395	.000
6-10 คน	88	78.67	10.99			
11-15 คน	59	82.49	9.69			
16-20 คน	79	82.65	9.43			
มากกว่า 20 คน	52	85.84	15.11			

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายคู่พบว่านักท่องเที่ยวที่มีขนาดของกลุ่ม 1-5 คน และ 6-10 คน มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีขนาดของกลุ่ม 11-15 คน 16-20 คน และมากกว่า 20 คน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 17 สาเหตุอาจเกิดจากการที่นักท่องเที่ยวมาด้วยกันเป็นกลุ่มใหญ่ๆ มักจะมีการทำกิจกรรมที่มากกว่า และได้รับความสนใจ ดูแลจากเจ้าหน้าที่มากกว่าจึงทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 17** ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตาม  
ขนาดของกลุ่ม เป็นรายคู่ต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ขนาดของกลุ่ม	1-5 คน	6-10 คน	11-15 คน	16-20 คน	มากกว่า 20 คน
1-5 คน	-	0.206	-3.614*	-3.781*	-6.969*
6-10 คน	-0.206	-	-3.821*	-3.987*	-7.175*
11-15 คน	3.614*	3.821*	-	-0.166	-3.354
16-20 คน	3.781*	3.987*	0.166	-	-3.187
มากกว่า 20 คน	6.969*	7.175*	3.354	3.187	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 8 นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวออกเป็น 3 กลุ่มคือ (1) มาครั้งแรก (2) มาครั้งที่ 2 และ (3) มาตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวลำดับที่ 1-3 ช้างต้นมีจำนวนเท่ากับ 239, 94 และ 67 ตามลำดับและมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 81.74, 79.12, และ 81.05 ตามลำดับซึ่งเมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ F- test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .165 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สาเหตุอาจเกิดจากสวนแม่ฟ้าหลวงมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงดอกไม้ และพรรณไม้อยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะมาท่องเที่ยวก็ครั้งก็จะพบกับสวนที่มีความแปลกใหม่อยู่เสมอ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 18 สอดคล้องกับการศึกษาของนิกร ( 2544 ) ที่พบว่าจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พู่แค จังหวัดสระบุรี

**ตารางที่ 18** การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวกับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว	n	$\bar{X}$	S.D.	F	df.	Sig.
มาครั้งแรก	239	81.74	11.62	1.811	397	.165
มาครั้งที่ 2	94	79.21	11.31			
มาตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไป	67	81.05	10.12			

สมมติฐานที่ 9 นักท่องเที่ยวที่มีความรู้ในการท่องเที่ยวแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งความรู้ในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความรู้่น้อย และ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความรู้มาก โดยใช้ค่าเฉลี่ยของความรู้ในการท่องเที่ยวที่มีค่าเท่ากับ 8.78 คะแนน เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความรู้ในการท่องเที่ยว่น้อยมีจำนวน 110 คน และนักท่องเที่ยวที่มีความรู้ในการท่องเที่ยวมากมีจำนวน 290 คน และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 82.60 และ 80.41 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ t - test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ

.086 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด .05 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีความรู้ในการท่องเที่ยวแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงรายไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้สาเหตุอาจเกิดจากการที่คนเราจะเกิดความพึงพอใจนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับของความรู้แต่ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ประสบการณ์ ความชอบ รสนิยม ของแต่ละบุคคล จึงทำให้ผู้ที่มีความรู้ในการท่องเที่ยวแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 19 ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญฤทธิ์ (2548) ที่พบว่าความรู้ในการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ เขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**ตารางที่ 19** การเปรียบเทียบระหว่างความรู้ในการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ความรู้ในการท่องเที่ยว	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df.	Sig.
มีความรู้น้อย	110	82.60	10.05	1.724	398	.086
มีความรู้มาก	290	80.41	11.74			

### ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ที่เกี่ยวข้องกับสวนแม่ฟ้าหลวง

จากคำถามปลายเปิดในตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ปรากฏว่า จากนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 ราย มีจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามในส่วนนี้จำนวนทั้งสิ้น 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.75 และไม่ตอบคำถามในส่วนนี้ จำนวน 273 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.25 ซึ่งผู้วิจัยได้รวมประเด็นต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวให้ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นตลอดจนบ่งบอกถึงความต้องการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวและได้นำมาสรุปเรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังต่อไปนี้

1. ค่าธรรมเนียมในการเข้าชมแพงเกินไป ปัจจุบันอัตราค่าธรรมเนียมอยู่ที่ 70 บาท ต่อคน ควรลดค่าธรรมเนียมให้มีราคาถูกลงเพื่อจะได้ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อยมาเที่ยวชมมากขึ้นกว่าเดิม (มีผู้เสนอแนะ 30 ราย คิดเป็น ร้อยละ 7.50)

2. ควรสร้างสถานที่จอดรถยนต์เพิ่มเติมและให้มีความกว้างขวาง ควรทำการขยายเส้นทางให้กว้างขึ้นรถยนต์จะได้วิ่งสวนทางกันได้สะดวก และควรจัดให้มีรถรับส่งสำหรับบริการนักท่องเที่ยว (มีผู้เสนอแนะ 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.75)
3. ควรสร้างห้องน้ำห้องสุขาเพิ่ม ให้เพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยว (มีผู้เสนอแนะ 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.25)
4. ควรมีถังขยะสำหรับทิ้งขยะตามจุดต่างๆเพิ่มขึ้น (มีผู้เสนอแนะ 10 ราย คิดเป็นร้อยละ .50)
5. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ที่คอยอำนวยความสะดวกให้มีเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดสื่อสารภาษาต่างประเทศให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (มีผู้เสนอแนะ 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.25)
6. ควรจัดให้มีสถานที่ที่นั่งพักผ่อนให้เพียงพอกับจำนวนของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว (มีผู้เสนอแนะ 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.75)
7. ควรมีป้ายบอกเส้นทางและสื่อความหมายต่างๆ เพิ่มเติมและมีป้ายชื่อดอกไม้ที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อสามารถสื่อความหมายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจง่าย ปัจจุบันมีป้ายสื่อความหมายน้อยเกินไป (มีผู้เสนอแนะ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.00)
8. ควรจัดให้มีต้นไม้ขนาดใหญ่ที่ให้ความร่มรื่นเพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ (มีผู้เสนอแนะ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.00)
9. ควรจัดให้มีคู่มือในการท่องเที่ยวที่อธิบายถึงภาพรวมทั้งหมดของสวนแม่ฟ้าหลวง ทั้งประวัติความเป็นมา เส้นทางการเดินทาง เส้นทางเดินภายในสวน และจุดบริการต่างๆภายในสวนแม่ฟ้าหลวง (มีผู้เสนอแนะ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.00)
10. ควรจัดให้มีห้องอาหารที่มีความกว้างขวางเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว และมีราคาสินค้าและบริการที่ราคาถูก (มีผู้เสนอแนะ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.75)
11. ควรมีการขยายทางเดินภายในสวนให้กว้างขึ้น (มีผู้เสนอแนะ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.50)

## สรุปและข้อเสนอแนะ

### สรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาสภาพเศรษฐกิจ สังคม ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย (2) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่มาท่องเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวงจำนวน 400 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สภาพเศรษฐกิจ สังคม ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาสรุปได้ว่านักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษามีเพศหญิงร้อยละ 52 มีอายุเฉลี่ย 31.37 ปี มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 71 มีสถานะภาพโสด ร้อยละ 56.3 มีอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัท/องค์กรเอกชนร้อยละ 25.3 มีรายได้ไม่น้อยกว่า 5,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 30 ส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวมาจากภาคกลางและภาคตะวันออก ร้อยละ 37.8 โดยเดินทางมากับเพื่อน ร้อยละ 35.5 มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวงเป็นครั้งแรก ร้อยละ 59.8 ใช้เวลาประกอบกิจกรรมเฉลี่ย 2 ชั่วโมง 30 นาที และส่วนใหญ่มีความรู้ในการท่องเที่ยวเป็นอย่างดีร้อยละ 72.5

2. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาสรุปได้ว่านักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษามีคะแนนเฉลี่ย 8.78 คะแนน ทำการแบ่งความรู้ของนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 ระดับ คือ กลุ่มที่มีความรู้มาก (คะแนนมากกว่า  $\bar{X}$ ) และกลุ่มที่มีความรู้น้อย (คะแนนน้อยกว่า  $\bar{X}$ ) จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวมากร้อยละ 72.5 และมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวน้อยร้อยละ 27.5

3. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาสรุปได้ว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อยู่ในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) แสดงว่าสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่

ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย อยู่ในเกณฑ์ดี เป็นที่พอใจแก่นักท่องเที่ยว โดยมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้ (1) ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (2) ระดับความพึงพอใจด้านสื่อความหมายมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (3) ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (4) ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

4. จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย สรุปได้ว่า อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา และขนาดของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

**ตารางที่ 20** สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	t-test	F-test	Sig.
1. เพศ	-0.868		.386
2. อายุ		5.921	.000*
3. การศึกษา		0.576	.565
4. อาชีพ		2.624	.017*
5. รายได้		1.192	.314
6. ภูมิลำเนา		5.797	.001*
7. ขนาดของกลุ่ม		5.268	.000*
8. จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยว		1.811	.165
9. ความรู้ในการท่องเที่ยว	1.724		.086

5. จากการให้นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏว่า จากนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 ราย มีจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามในส่วนนี้จำนวนทั้งสิ้น 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.75 และไม่ตอบคำถามในส่วนนี้ จำนวน 273 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.25 มีประเด็นที่นักท่องเที่ยวให้ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ (1) ค่าธรรมเนียมในการเข้าชมแพงเกินไป ปัจจุบันอัตราค่าธรรมเนียมอยู่ที่ 70 บาท ต่อคนควรลด



ค่าธรรมเนียมให้มีราคาถูกลงเพื่อจะได้ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำมาเที่ยวชมมากขึ้นกว่าเดิม (มีผู้เสนอแนะ 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.50) (2) ควรสร้างสถานที่จอดรถยนต์เพิ่มเติมและให้มีความกว้างขวาง ควรทำการขยายเส้นทางให้กว้างขึ้นรถยนต์จะได้วิ่งสวนทางกันได้สะดวก และควรจัดให้มีรถรับส่งสำหรับบริการนักท่องเที่ยว (มีผู้เสนอแนะ 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.75) (3) ควรสร้างห้องน้ำห้องสุขาเพิ่ม ให้เพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยว (มีผู้เสนอแนะ 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.25)

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

จากผลที่ได้จากการศึกษาในด้านต่างๆมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทรวมกลุ่มกันมาเที่ยวกับบริษัททัวร์ ส่วนใหญ่เดินทางมาจากภาคกลาง ดังนั้นการส่งเสริม การประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยว ควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์ในภูมิภาคอื่นๆเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะภาคใต้เพราะเป็นภูมิภาคที่เดินทางมาท่องเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง น้อยที่สุด และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวมีสถานะภาพโสด ดังนั้นควรมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบครอบครัวอาจมีการจำหน่ายบัตรเข้าชมราคาถูกลงสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเป็นครอบครัว เป็นต้น

2. ด้านระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านสื่อความหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร จะได้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสามารถเสนอแนะได้ดังนี้

## 2.1 ด้านสถานที่

- 1) ขนาดของพื้นที่ มีขนาดของพื้นที่ และบริเวณ ในสวนแม่ฟ้าหลวงยังมีขนาดเล็กไม่เหมาะสมที่จะรองรับและให้บริการกับนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากๆได้
- 2) ความคงทนถาวรของสิ่งปลูกสร้าง สิ่งปลูกสร้างในสวนแม่ฟ้าหลวงไม่มีความแข็งแรงและคงทนถาวรเท่าที่ควร ควรจัดสร้างสิ่งปลูกสร้างให้มีความคงทนถาวรมากขึ้นกว่านี้

## 2.2 ด้านสื่อความหมาย

- 1) ป้ายคำเตือนป้ายห้ามยังไม่ชัดเจนเหมาะสมและมีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการสื่อความหมายควรจัดให้มีจำนวนป้ายสื่อความหมายต่างๆเพิ่มมากขึ้นทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

## 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ถังขยะมีจำนวนไม่เพียงพอ ควรมีการจัดถังขยะเพิ่ม และมีการจัดวางไว้ตามจุดต่างให้ทั่วถึงและเพียงพอในการให้บริการ
- 2) ค่าธรรมเนียม ในการเข้าชมสวนแม่ฟ้าหลวงมีการจัดเก็บค่าบริการที่สูงควรลดค่าธรรมเนียมในการเข้าชมเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้คนที่มีรายได้น้อยได้เข้ามาท่องเที่ยวและเที่ยวชมสวนแม่ฟ้าหลวงมากขึ้นกว่าเดิม
- 3) สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ควรสร้างสถานที่จอดรถยนต์เพิ่มเติมและให้มีความกว้างขวาง ควรทำการขยายเส้นทางให้กว้างขึ้น และควรจัดให้มีรถรับส่งสำหรับบริการนักท่องเที่ยว

## 2.4 ด้านบุคลากร

- 1) จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีไม่เพียงพอ ในด้านการอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยเกินไปควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพิ่มอยู่ตามจุดต่างๆในที่สำคัญสำคัญเช่น หน้าประตูทางเข้า เพื่อคอยอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย

2) เจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำและปรึกษามีไม่เพียงพอ ไม่มีความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศทำให้การสื่อสารและการทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวทั้ง นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ไม่ดีเท่าที่ควร

3) เจ้าหน้าที่ที่คอยอำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆมีจำนวนน้อยไม่พอเพียงเหมาะสมกับจำนวนของนักท่องเที่ยว ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่านี้

3. ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษาพบว่า อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา และขนาดของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ดังนั้นในการวางแผนหรือกำหนดนโยบาย การจัดการ รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ ควรที่จะคำนึงถึงปัจจัยต่างๆนี้ด้วย

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไป ควรที่จะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในส่วนរបแบบสอบถามเพราะแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้มีจำนวนคำถามเป็นจำนวนมาก เมื่อนำไปสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ทำให้กลุ่มเป้าหมายไม่ค่อยให้ความร่วมมือเท่าที่ควร เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาอยู่กับบริษัทนำเที่ยว ซึ่งมีเวลาในการท่องเที่ยวที่จำกัด ทำให้ไม่ค่อยมีเวลาในการให้สัมภาษณ์มากนัก ผู้ตอบจึงรีบตอบคำถาม ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่ครบถ้วนไม่ตรงกับความต้องการจริงๆของผู้ให้สัมภาษณ์เองมากนัก และควรที่จะศึกษาในหัวข้ออื่นๆเพิ่มเติมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสวนแม่ฟ้าหลวงได้ดียิ่งขึ้นดังนี้

1. ศึกษาความพร้อมของสวนแม่ฟ้าหลวงในการรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานภายในสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กนกพร รัตนสุธีรกุล. 2541. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการดำเนินการบำบัดน้ำเสียของโครงการศึกษาวิจัยและพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหลมผักเบี้ย จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิตติภักดิ์ สาริรัตน์. 2548. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้หน่วยประสานงานป้องกันรักษาป่าสำนักงานประสานงานภาคสนามที่ 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ขวัญหทัย หรั่งศิริ. 2544. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติลานสาง จังหวัดตาก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรวัดย์ ต่อศรี. 2534. การศึกษาประเมินความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกการสื่อความหมายของผู้มาพักผ่อนท่องเที่ยวสวนหลวง ร.9. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุมพล ผั่วผดุง. 2546. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนากร วิชัยกุล. 2545. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพ และการบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิกร เกี้ยวพินุลย์. 2544. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พุแค จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญฤทธิ ลิ้มนุ่น. 2548. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ปรีชาพร พรหมพิทักษ์. 2527. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณอุทยานแห่งชาติภูกระดึง จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พันทิพา โฉมประดิษฐ์. 2530. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และ กระบวนการในการบริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2541. รายงานการศึกษาเพื่อทบทวนแผนพัฒนาท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, เชียงใหม่.
- มาโนช การพนักงาน. 2548. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลำพอง ศรีทับทิม. 2535. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิจิต อุกะโชค. 2545. ความคาดหวังและพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งน้ำว้า อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถาบันศิลปะ และวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา. 2547ก. ความหมายของการท่องเที่ยว. **อาสาสมัครนำเที่ยว.** Available Source: <http://www.nectec.or.th/course/siamculture/knowledge/travel04.html>, 28 กันยายน 2548.

สถาบันศิลปะ และวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา. 2547ข. ความหมายของทรัพยากรการท่องเที่ยว.

Available Source: <http://www.nectec.or.th/course/siamculture/knowledge/travel04.html>,  
28 กันยายน 2548.

\_\_\_\_\_. 2547ค. ความหมายของนักท่องเที่ยว. Available Source: <http://www.nectec.or.th/course/siamculture/knowledge/travel04.html>, 28 กันยายน 2548.

\_\_\_\_\_. 2547ง. ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. Available Source:  
<http://www.nectec.or.th/course/siamculture/knowledge/travel04.html>, 28 กันยายน 2548.

\_\_\_\_\_. 2547จ. องค์ประกอบการท่องเที่ยว. Available Source: <http://www.nectec.or.th/course/siamculture/knowledge/travel04.html>, 28 กันยายน 2548.

สันติ สุขเย็น. 2546. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการให้บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่อุทยานแห่งชาติหาดวนกร อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานโครงการพัฒนาออยตุง. 2547. รายงานประจำปี 2547. หจก.อรุณการพิมพ์, กรุงเทพฯ.

เสาวนิต ตั้งตระกูล. 2533. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อภิวรรณ เกียงขวา. 2534. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่พักผ่อนที่อุทยานเขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอี่ยมพร วิสมหมาย. 2527. หลักการจัดสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ. อักษรพิทยา, กรุงเทพฯ.

Good, V.C. 1959. **Dictionary of Education**. McGraw-Hill Book, New York.

Maslow, A.H. 1970. **Motivation and Personality**. Harper & Row Publish Inc., New York.

Porter, L. and E.F. Lawler. 1968. Managers Attitudes Toward Interaction Episode.

**Journal of Applied Psychology** 51(52): 432-439.

Shelley, M. 1985. **Design as an Instrument of Change : The Rule of Design in Two**.

Responding to Social Change: Dowden, Hutchinson & Ross. Inc., Pennsylvania.

Tiffin, J. and E.J. McCormick. 1968. **Industrial Psychology**. 5<sup>th</sup> ed. George Allen & Urwin

Ltd., London.

Yamane, T. 1973. **Statistics : An Introductory Analysis**. 3<sup>rd</sup> ed., Harper International Edition,

Tokyo.



**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถาม**

เลขที่แบบสอบถาม

□□□

**แบบสอบถาม**

**เรื่อง** ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดูสวนแม่ฟ้าหลวง  
อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

โดย

นายกฤษดิ์ กันทวัน

นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้  
คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดูสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ข้อมูลที่ได้จะนำไปเป็นฐานข้อมูลและเป็นแนวทางในการศึกษาปรับปรุงและพัฒนาสวนแม่ฟ้าหลวง ซึ่งท่านเป็นบุคคลสำคัญที่จะให้ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ ดังนั้นผู้จัดทำจึงใคร่ขอความกรุณาท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตรงตามความเป็นจริง หรือ ตรงตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

2. โปรดกาเครื่องหมาย  $\surd$  ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ได้ใจความที่สมบูรณ์ในทุกข้อที่กำหนดไว้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย  $\surd$  ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ได้ใจความ  
ที่สมบูรณ์ในทุกข้อที่กำหนดไว้

1. เพศ
  - ( ) ชาย                      ( ) หญิง
  
2. อายุ..... ปี
  
3. ระดับการศึกษา
  - ( ) ไม่ได้เรียนหนังสือ
  - ( ) เรียนหนังสือ กำลังศึกษาชั้น /ระดับ.....
  - ( ) จบการศึกษาชั้น /ระดับ.....
  
4. สถานภาพการสมรสของท่าน
  - ( ) โสด                                      ( ) สมรส / อยู่ด้วยกัน
  - ( ) สมรส / แยกกันอยู่                      ( ) ม่าย / หย่าร้าง
  
5. อาชีพหลักของท่าน (ให้เลือกตอบอาชีพหลักที่สร้างรายได้มากที่สุดเพียงอาชีพเดียว)
  - ( ) เกษตรกรรม                                      ( ) นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา
  - ( ) ค้าขาย    ( ) รับราชการ
  - ( ) รับจ้างทั่วไป                                      ( ) ลูกจ้างบริษัท / องค์กรเอกชน
  - ( ) รัฐวิสาหกิจ                                      ( ) อื่นๆระบุ.....
  
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... บาท ( สำหรับผู้ที่ไม่มีรายได้ให้คิดรายได้จากที่ได้รับ  
จากผู้ปกครอง หรือลูกหลาน )
  
7. ปัจจุบันท่านมีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดใด
  - ( ) ภาคเหนือ จังหวัด.....                      ( ) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัด.....
  - ( ) ภาคกลาง จังหวัด.....                      ( ) ภาคใต้ จังหวัด.....

8. ประเภทกลุ่มในการเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้
- ( ) เดินทางมาคนเดียว ( ) เดินทางมาเข้าค่าย ,ทัศนศึกษา
- ( ) เดินทางมากับคนรัก ( ) เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน
- ( ) เดินทางมากับบริษัททัวร์ ( ) เดินทางมาราชการ
- ( ) เดินทางมากับครอบครัว
9. จำนวนคนที่ร่วมเดินทางมากับท่าน ( รวมตัวท่าน )..... คน
10. ท่านเคยเดินทางมาท่องเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวงมาก่อนหรือไม่
- ( ) ไม่เคย ( ครั้งนี้เป็นครั้งแรก )
- ( ) เคยเดินทางมาท่องเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวงครั้งนี้เป็นครั้งที่.....
11. ระยะเวลาที่ท่านคิดว่าจะใช้ในการประกอบกิจกรรมในบริเวณสวนแม่ฟ้าหลวง  
เป็นเวลา..... (โปรดระบุเวลาเป็น นาที ชั่วโมง)
12. ในการมาเยือนที่สวนแม่ฟ้าหลวงในครั้งนี้ท่านได้ประกอบกิจกรรมอะไรบ้าง  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )
- ( ) ถ่ายภาพ
- ( ) พักผ่อน
- ( ) เลือกร้านค้าและผลิตภัณฑ์ และ ของที่ระลึก
- ( ) ชมทัศนียภาพ
- ( ) อื่นๆ (ระบุ) .....
13. อะไรคือเหตุผลที่สำคัญที่ทำให้ท่านเดินทางมาเยือนสวนแม่ฟ้าหลวงในครั้งนี้.....  
.....
14. หากมีโอกาสท่านต้องการกลับมาเยือนสวนแม่ฟ้าหลวงอีกหรือไม่
- ( ) ต้องการมาอีก เพราะ.....
- ( ) ไม่ต้องการมาอีกเพราะ.....
15. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย ✓/ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเข้าใจของท่านที่เห็นว่า ถูกต้อง หรือ ไม่ถูกต้อง ในแต่ละข้อเพียงข้อละคำตอบเดียวเท่านั้น

ข้อที่	ความรู้ด้านการท่องเที่ยว	ถูกต้อง	ไม่ถูกต้อง
1	แหล่งท่องเที่ยว หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น	✓	
2	นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกของตน โดยการ เดินทางไปอย่างสมัครใจเพื่อพักผ่อนและผ่อนคลายความตึงเครียด	✓	
3	สวนแม่ฟ้าหลวงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น	✓	
4	จำนวนนักท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยวหากมีจำนวนมากเกินไปย่อมส่งผลกระทบต่อสถานที่ท่องเที่ยว	✓	
5	สวนสาธารณะไม่ใช่แหล่งท่องเที่ยว		×
6	แหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งจะมีกฎระเบียบ มีการใช้โปรแกรมสื่อความหมาย และมีการตรวจตราของเจ้าหน้าที่	✓	
7	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คือศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการท่องเที่ยว	✓	
8	อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน สวนรุกขชาติ ภูเขา น้ำตก ถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ	✓	
9	นันทนาการเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลเลือกกระทำในเวลาว่างโดยมุ่งหวังความสุขสนุกสนานแล้วแต่ความพึงพอใจส่วนตัวจากกิจกรรมทำนั้นๆ	✓	
10	โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์ ชุมชนโบราณ กำแพงเมือง ถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์	✓	

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

16. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

**คำชี้แจง** โปรดอ่านคำถามแล้วกาเครื่องหมาย  $\checkmark$  ลงในระดับช่องความพึงพอใจของท่านที่มีต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ในแต่ละข้อเพียงข้อละคำตอบเดียวเท่านั้น และขอความกรุณาตอบให้ครบถูกข้อ

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
<b>ความพึงพอใจด้านสถานที่</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. การจัดสวนมีความสวยงาม และเหมาะสม					
2. สถานที่ตั้งของสวนแม่ฟ้าหลวงมีความเหมาะสม					
3. ขนาดพื้นที่มีความเหมาะสม					
4. อาคารสิ่งปลูกสร้างมีความคงทนถาวร					
5. บริเวณโดยรอบของสวนแม่ฟ้าหลวงมีความสะอาด					
<b>ความพอใจด้านการสื่อความหมาย</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. ป้ายให้คำแนะนำให้ความรู้ มีความเพียงพอเหมาะสมดี					
2. ป้ายสื่อความหมาย คำเตือนและข้อห้ามมีจำนวนเพียงพอ					
3. สวนแม่ฟ้าหลวงมีป้ายแสดงแผนที่ตั้งที่สามารถอำนวยความสะดวก และให้บริการเหมาะสมดีแล้ว					
4. สถานที่ติดตั้งอุปกรณ์สื่อความหมายเหมาะสม ไม่บดบังทัศนียภาพ					
5. การจัดทำอุปกรณ์สื่อความหมายต่างๆ ก่อสร้างโดยใช้วัสดุที่เป็นธรรมชาติมีความประหยัดและเหมาะสม					

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. ห้องสุขามีความสะอาด และมีเพียงพอ					
2. ถังขยะ / ที่ทิ้งขยะหาง่ายมีจำนวนเพียงพอ					
3. สถานที่ตั้งของศูนย์บริการการท่องเที่ยวโดยภาพรวมแล้วมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม					
4. การเก็บค่าธรรมเนียมมีราคาที่เหมาะสม และมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสมเพียงพอ					
<b>ความพึงพอใจด้านบุคลากร</b>					
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย มีเพียงพอ					
2. ในสวนแม่ฟ้าหลวงมีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาแนะนำกับนักท่องเที่ยว					
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสมดีแล้ว					
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีกิริยามารยาท พุดจาไพเราะ เหมาะสมดีแล้ว					
5. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม					



**ส่วนที่ 3** ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวงจังหวัดเชียงราย

**คำชี้แจง** โปรดระบุ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น ของท่านที่เกี่ยวข้องกับ สวนแม่ฟ้า อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

17. ปัญหา อุปสรรค ที่ท่านพบในการมาท่องเที่ยวที่สวนแม่ฟ้าหลวงในครั้งนี้คือ

.....

.....

.....

.....

.....

18. ท่านต้องการให้สภาพแวดล้อมของสวนแม่ฟ้าหลวงเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

19. ท่านมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอย่างไรในการปรับปรุงสวนแม่ฟ้าหลวงให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข  
การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. B1 การจัดสวนสวยงาม เหมาะสม
2. B2 สถานที่ตั้งของสวนแม่ฟ้าหลวงเหมาะสม
3. B3 ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสม
4. B4 อาคารสิ่งปลูกสร้างเหมาะสม
5. B5 บริเวณโดยรอบสะอาด
6. C1 ป้ายแนะนำเพียงพอ
7. C2 ป้ายสื่อความหมาย คำเตือน เพียงพอ
8. C3 ป้ายแผนที่ตั้งเหมาะสม
9. C4 สถานที่ตั้งสื่อเหมาะสม
10. C5 อุปกรณ์สื่อใช้วัสดุธรรมชาติและเหมาะสม
11. D1 ห้องสุขาสะอาดและเพียงพอ
12. D2 ถังขยะมีเพียงพอ
13. D3 สถานที่ตั้งของศูนย์บริการการท่องเที่ยวโดยภาพรวมแล้วมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม
14. D4 ค่าธรรมเนียมเหมาะสม
15. D5 สถานที่จอดรถเพียงพอ
16. E1 จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพียงพอ
17. E2 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารเพียงพอ
18. E3 จำนวนเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม
19. E4 จำนวนเจ้าหน้าที่บริการมีกิริยามารยาทเหมาะสม
20. E5 จำนวนเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเพียงพอเหมาะสม

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	74.2333	84.8747	9.2127	20

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Varianc if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B1	70.4667	77.2230	.6598	.9455
B2	70.3333	80.7126	.3924	.9491
B3	70.3333	77.5402	.5917	.9466
B4	70.4333	75.4264	.7203	.9446
B5	70.4333	76.3230	.6442	.9459
C1	70.5000	78.0517	.5675	.9469
C2	70.4667	75.0851	.7340	.9444
C3	70.5333	76.4644	.7012	.9449
C4	70.7333	76.3402	.6262	.9462
C5	70.5667	76.8747	.7176	.9447
D1	70.7000	76.9069	.6278	.9461
D2	70.5333	75.2230	.7519	.9440
D3	70.5333	77.9816	.6992	.9452
D4	70.6667	79.1954	.5295	.9474
D5	70.7333	76.2023	.6890	.9451
E1	70.5000	77.0172	.6634	.9455
E2	70.5000	74.3276	.8445	.9425
E3	70.3667	74.9299	.8772	.9422

E4	70.4667	77.4989	.7048	.9450
E5	70.6333	76.8609	.7000	.9449

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 20

Alpha = .9480

ภาคผนวก ค  
รูปภาพบริเวณสวนแม่ฟ้าหลวง



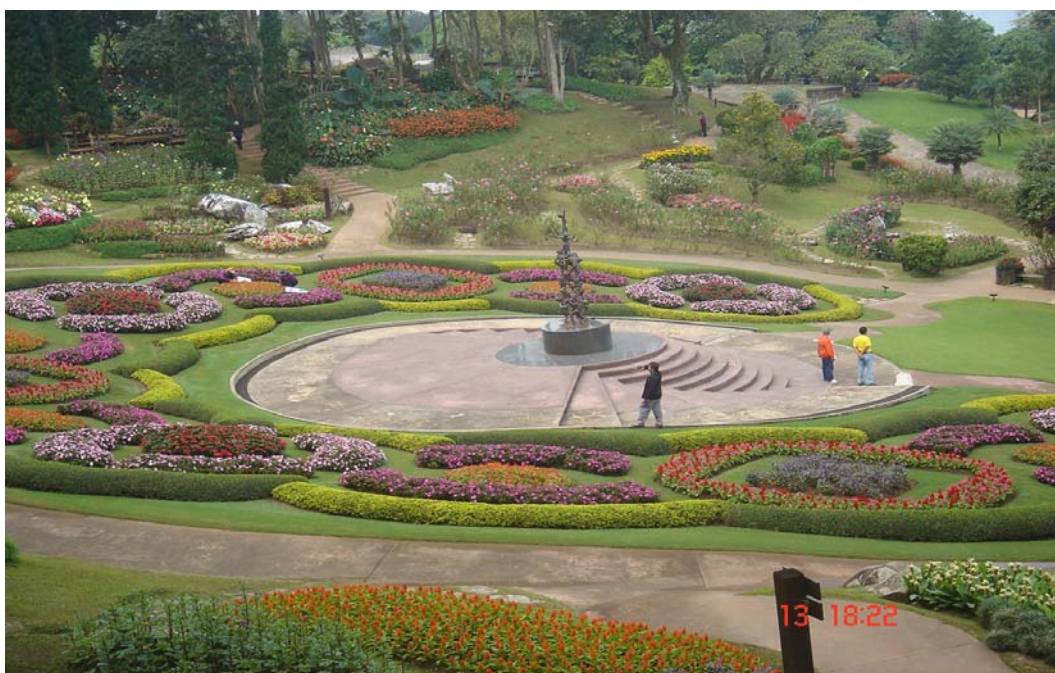
ภาพผนวกที่ 1 บริเวณทางเข้าสวนแม่ฟ้าหลวง



ภาพผนวกที่ 2 บริเวณจุดจำหน่ายบัตรเข้าชมสวน



ภาพผนวกที่ 3 บริเวณทางลงสู่สวนแม่ฟ้าหลวง



ภาพผนวกที่ 4 ภายในบริเวณสวนแม่ฟ้าหลวง





ภาพผนวกที่ 5 รูปปั้นเด็กยืนต่อตัว ชื่อ ความต่อเนื่อง



ภาพผนวกที่ 6 บริเวณที่จอดรถ



ภาพผนวกที่ 7 บริเวณร้านขายของที่ระลึก



ภาพผนวกที่ 8 ภายในบริเวณร้านอาหาร