

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

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

#### สรุปผลการวิจัยดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

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

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

#### การใช้บริการชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

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

### ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ ฯ

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

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

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

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

### ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้เข้าเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ

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

### การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างวัตถุประสงค์ของผู้เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์

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

### การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ามาเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ฯ

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

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



## อภิปรายผล

### ความพึงพอใจ

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

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

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

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

**เปรียบเทียบความแตกต่างกันของความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่**

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

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

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความพึงพอใจในกลุ่มผู้ที่มี อาชีพไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติสาเหตุอาจเกิดจากทุกอาชีพต่างมีจุดมุ่งหมายที่จะมาสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเหมือนกันสอดคล้องกับการศึกษา สันติ (2546) ที่พบว่าอาชีพเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการให้บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่อุทยานแห่งชาติหาดวนกร อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความพึงพอใจในกลุ่มผู้ที่มี ภูมิฐานะต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติสาเหตุอาจเกิดจากผู้มาเยี่ยมชมต่างมีจุดมุ่งหมายที่จะมาสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเหมือนกันสอดคล้องกับการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของธนากร (2545) ที่พบว่าภูมิฐานะเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพและการบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

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

### ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อคิดเห็นบางประการอันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน รวมทั้งอาจเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไปดังนี้

1.จากการศึกษา พบว่าพบว่าความพึงพอใจทางองค์กรสวนพฤกษศาสตร์ควรมีการปรับปรุงแก้ไขในด้านต่างๆดังนี้

1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนพฤกษศาสตร์,

-ควรมีรถบริการเที่ยวชมภายในสวน

-วิทยากรควรมีเทคนิคในการพูดที่น่าสนใจ

-ควรมีการซ่อมแซมป้ายชื่ออธิบายพรรณไม้ชำรุดและเพิ่มขนาดตัวหนังสือให้ใหญ่กว่านี้เพิ่ม จำนวนจุดทิ้งขยะและม้านั่งพักผ่อนทั้งจุดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

### 1.2 ด้านการเข้าถึงสวนพฤกษศาสตร์

-เพิ่มวิทยากรหรือเจ้าหน้าที่บริการประจำจุด

-ทางสวนควรจัดบริการรถรับส่งจาก สถานีขนส่งอากาศไปยังสวนพฤกษศาสตร์

### 1.3 ด้านสิ่งดึงดูดใจทางองค์กรสวนพฤกษศาสตร์

-ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจนำจุดเด่นของแต่ละสถานที่มาประชาสัมพันธ์

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

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนชาวไทยกับชาวต่างชาติ

2. ควรทำการวิจัยประเมินผลการประชาสัมพันธ์ของสวนพฤกษศาสตร์