

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จังหวัดเชียงใหม่

Behavior and Satisfaction of Tourists in Queen Sirikit Botanic Garden,
Chiang Mai Province

นฤมล คำเรียง¹ และ วรัทยา ชินกรรม²

Naruemon Kamriang¹ and Warattaya Chinnakam²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มี 3 วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกเข้ามาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ของนักท่องเที่ยว 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิซึ่งได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ซึ่งเลือกมาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ และการให้คะแนนความสำคัญหรือความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยโดยประเมินค่าตามมาตรวัดแบบประเมินค่าของลิเคิร์ต

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นชาวไทย 319 คน ชาวต่างชาติ 81 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี เป็นโสด มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พบว่า ส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์หลักในการมาเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งมาเที่ยวกับเพื่อน ส่วนใหญ่เป็นการมาเที่ยวครั้งแรก ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมายังสวนและพาหนะที่ใช้เที่ยวชมภายในสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์คือรถยนต์ส่วนตัว ระยะเวลาในการเที่ยวชมประมาณ 181 - 240 นาที หรือ 3 - 4 ชั่วโมง มาเที่ยวกันในวันเสาร์ - อาทิตย์ ทราบข้อมูลข่าวสารของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์จากการบอกเล่าปากต่อปาก นักท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 221 บาทต่อคน และส่วนใหญ่จะกลับมาเที่ยวอีกในอนาคต

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยต่างๆในระดับปานกลาง - มากที่สุด โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสร้างหรือลักษณะทางกายภาพ ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่าสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์มีถนนหรือทางเดินในสวนที่สามารถศึกษาพันธุ์ไม้หรือชมธรรมชาติได้อย่างใกล้ชิด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยเห็นว่าสถานที่เที่ยวมีบรรยากาศดี มีความสวยงามของพันธุ์ไม้ที่แตกต่างจากที่อื่น และลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เห็นจากสื่ออินเทอร์เน็ตและคำแนะนำจากบุคคลต่างๆ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีระดับพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจที่สถานที่เที่ยวมีบรรยากาศดี มีความสวยงามของพันธุ์ไม้แตกต่างจากที่อื่น รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นกับนักท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนใหญ่พึงพอใจที่สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์เป็นแหล่งศึกษาธรรมชาติด้านพืชและความหลากหลายทางชีวภาพเหมาะในการหาความรู้อย่างมาก และลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

คำสำคัญ : พฤติกรรม, ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยว, สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์, เชียงใหม่

ABSTRACT

The objectives of this study are 1) To study the selection behaviors of tourists who visited the Queen Sirikit Botanical Garden 2) To study factors that influence on tourists decision to visit the Queen Sirikit Botanical Garden and 3) To study the satisfactions of tourists who visited the Queen Sirikit Botanical Garden.

The data of this study are the primary data obtained from questionnaire interviews. The questionnaire was applied to collect the data from 400 samples through Accidental Sampling Method from tourists who visited the Queen Sirikit Botanical Garden in Chiang Mai. The collected data were analyzed by using descriptive statistics, frequency, percentage, and significance or satisfaction scores for each factor, and the valuation is based on the Likert scale.

The study showed that 400 sampled tourists were 319 Thai nationals and 81 foreign nationals. Most of the sampled tourists are female, aged between 20 and 29 years old, are single, have a Bachelor's degree, are employed by private companies and earn more than 30,000 Baht per month.

The results of the study of the selection behaviors of tourists who visited the Queen Sirikit Botanical Garden found that the main purpose of most tourists is to relax and they come with friends. Almost all tourists visit there for the first time by private cars. The visiting duration is about 181 - 240 minutes or 3-4 hours per day and almost of them come there on Saturday - Sunday. Most of them have known the information of Queen Sirikit Botanical Garden from the word of mouth. Tourists have an average cost of 221 baht per person and most tourists will return to visit there again in the future.

The results of the study of factors that influence on tourists decision to visit the Queen Sirikit Botanical Garden found that the samples have level of influenced by factors at the moderate-highest level. The first influencing factor is construction or physical organizing; mostly tourists viewed that the Queen Sirikit Botanical Garden has a good garden path or walkway that support the plants or nature study closely. Second factor is the product; they viewed that the place has a good atmosphere and the beauty of the plants in this place is different from other places, and the last factor is marketing promotion; they noticed this place from the internet and people advises.

The results of the study on the level of satisfaction of tourists who visited the Queen Sirikit Botanical Garden in Chiang Mai found that they gave a highest rate of satisfaction level for the topic of construction or physical organizing. The sampled tourists are satisfied the place because of good atmosphere and beauty of the species which are different from other places. Second is the reliability of this place for tourists; level of satisfaction for this topic is at the highest level. Most tourists satisfied that Queen Sirikit Botanical Garden is a great natural botanical and biological diversity site for well worth study, and the last topic is tourists requirement response; level of satisfaction for this topic was a very high. Mostly tourists are satisfied with adequate parking.

Keyword : Behavior, Satisfaction, Tourists, Queen Sirikit Botanical Garden, Chiang Mai

ที่มาและความสำคัญ

องค์การสวนพฤกษศาสตร์ได้รับการจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2535 โดยมีสถานภาพเป็นรัฐวิสาหกิจอยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในปี พ.ศ. 2537 ทางองค์การสวนพฤกษศาสตร์ ได้รับพระมหากรุณาธิคุณอันหาที่สุดมิได้โดยได้รับพระราชทานพระราชนุญาตจากสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ ให้ใช้ชื่อสวนพฤกษศาสตร์แห่งแรกภายใต้สังกัดขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ ที่อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ว่า “สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ Queen Sirikit Botanic Garden” ภารกิจหลักของสวนพฤกษศาสตร์ คือ เป็นศูนย์รวมพรรณไม้ไทย ที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการด้านพืช ทำหน้าที่เป็นศูนย์ศึกษาและค้นคว้าวิจัยทางด้านพฤกษศาสตร์ ด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งเป็นสถานที่เผยแพร่ความสวยงามและคุณค่าของพรรณพฤกษชาติไทย ให้เป็นที่ประจักษ์แก่ประชาชนทั่วไป ปัจจุบันมีจำนวน 6 แห่ง (องค์การสวนพฤกษศาสตร์, 2559)

ตารางที่ 1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์และรายได้

ปี	จำนวนผู้เข้าชม (คน)	รายได้ (บาท)
2550	146,863	17,770,000
2551	123,515	12,701,000
2552	125,398	13,441,000
2553	140,811	13,058,000
2554	206,957	14,084,000
2555	221,592	16,900,000
2556	282,336	17,236,000
2557	253,430	17,032,000
2558	249,631	15,263,900
2559	504,628	32,300,000

ที่มา : รายงานประจำปีองค์การสวนพฤกษศาสตร์

จากตารางที่ 1.1 จะเห็นได้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์ทั้ง 6 แห่งที่กระจายอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปีตั้งแต่ปี 2551 เป็นต้นมา โดยเพิ่มสูงสุดในปี 2559

สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสวนพฤกษศาสตร์แห่งแรกภายใต้การดูแลขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ และเป็นที่ตั้งของสำนักงานใหญ่ขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ มีพื้นที่ทั้งหมด 6,500 ไร่ แต่พื้นที่ที่เปิดให้เข้าท่องเที่ยวมี 300 ไร่ ซึ่งเปิดให้นักท่องเที่ยวเข้าชมทุกวัน เวลา 08.30 น. – 17.00 น. โดยมีค่าธรรมเนียมการเข้าชมอยู่ที่ คนไทย ผู้ใหญ่คนละ 40 บาท นักศึกษาคนละ 40 บาท นักเรียนคนละ 20 บาท ผู้สูงอายุเกิน 60 ปี เด็กอายุต่ำกว่า 12 ปี พระภิกษุสามเณร และผู้พิการ ไม่เสียค่าเข้าชม รถยนต์ 4 ล้อคันละ 100 บาท รถบัสคันละ 200 บาท คนต่างชาติ ผู้ใหญ่คนละ 100 บาท เด็กคนละ 50 บาท นอกจากนี้ทางสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ยังมีบริการรถนำชมสวน โดยมีค่าบริการรถนำชมสวนอยู่ที่ ผู้ใหญ่คนละ 30 บาท เด็กคนละ 10 บาท สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์มีเส้นทางศึกษาธรรมชาติภายในสวนได้แบ่งโซนตามลักษณะของพรรณไม้และมีเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติมากกว่า 13 เส้นทางเดิน โดยเส้นทางเดินที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเป็นอย่างมากได้แก่เส้นทางเดินเหนือเรือนยอดไม้ (Canopy Walkway) ซึ่ง **เส้นทางเดินเหนือเรือนยอดไม้ (Canopy Walkway)** ที่เพิ่งเปิดให้บริการในวันที่ 1 ธันวาคม 2558 ซึ่งถือได้ว่าเป็นเส้นทางชมวิวลอยฟ้าที่ยาวที่สุดในประเทศไทย โดยมีความยาว 369 เมตร และระดับความสูงกว่า 20 เมตร ด้วยความต้องการที่อยากให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสถึงความสวยงามของธรรมชาติและความอุดมสมบูรณ์ของต้นไม้ขนาดใหญ่

จากข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์และรายได้ในปี พ.ศ. 2559 ที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าอย่างมาก ประกอบกับสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ได้เปิดเส้นทางเดินเหนือเรือนยอดไม้เป็นเส้นทางศึกษาธรรมชาติเส้นใหม่ล่าสุด และเป็นสวนพฤกษศาสตร์ระดับสากลที่ได้ทำการรวบรวมพรรณไม้ประจำท้องถิ่น พรรณไม้หายาก และพรรณไม้ใกล้สูญพันธุ์ของประเทศไทยเอาไว้เพื่อการอนุรักษ์ และได้จัดปลูกแสดงเป็นหมวดหมู่ตามหลักวิชาการในรูปแบบต่างๆ อย่างสวยงาม เพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและเรียนรู้ด้านพืชสำหรับประชาชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาเที่ยว รวมถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ เพื่อข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การสวนพฤกษศาสตร์ในการวางแผนการดำเนินงานในด้านการสนับสนุนการท่องเที่ยวในสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ และสวนพฤกษศาสตร์ภูมิภาคแหล่งอื่นๆ เพราะหากว่าทางองค์การสวนพฤกษศาสตร์สามารถทำให้มีนักท่องเที่ยวเข้าเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ และสวนพฤกษศาสตร์ภูมิภาคแหล่งอื่นๆ เพิ่มมากขึ้นหรือได้รับความนิยมมากขึ้น ก็จะทำให้องค์การสวนพฤกษศาสตร์มีรายได้จากการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถนำรายได้จากการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวที่มากขึ้นไปสร้างเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติเส้นใหม่

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกเข้ามาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ของนักท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

วิธีการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว รูปแบบการมาท่องเที่ยว ลักษณะของการเดินทางมาท่องเที่ยว พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยว พาหนะที่ใช้ในการเที่ยวชมสวน ระยะเวลาที่ใช้ในการเที่ยวชมสวน การรับรู้ข่าวสาร ค่าใช้จ่ายในการ การกลับมาท่องเที่ยวในอนาคต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้าน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ซึ่งเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL นั่นคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ด้านการให้ความเชื่อมั่นกับนักท่องเที่ยว ด้านการเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยว

วิธีการศึกษานั้น ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแยกตามวัตถุประสงค์โดยแบ่งตามส่วนต่างๆของแบบสอบถาม ในส่วนที่ 1 และ 2 จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และอธิบายเชิงพรรณนา ในส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ให้นักท่องเที่ยวแสดงความคิดเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวข้างต้นมีผลต่อการตัดสินใจมาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ในระดับใด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งระดับความสำคัญของปัจจัยเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนความสำคัญตามเทคนิคการวัดทัศนคติตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (Likert, Rensis. 1967)

ระดับความสำคัญของปัจจัย	คะแนน
สำคัญมากที่สุด	5
สำคัญมาก	4
สำคัญปานกลาง	3
สำคัญน้อย	2
สำคัญน้อยที่สุด	1

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่ได้ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด แล้วแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย
4.21 – 5.00	สำคัญมากที่สุด
3.41 – 4.20	สำคัญมาก
2.61 – 3.40	สำคัญปานกลาง
1.81 – 2.60	สำคัญน้อย
1.00 – 1.80	สำคัญน้อยที่สุด

จากนั้นนำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอในรูปแบบตาราง และในส่วนที่ 4 ให้นักท่องเที่ยวเลือกระดับความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับใด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ และนำระดับความพึงพอใจที่ได้มาให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	5
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	1

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่ได้ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด แล้วแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย โดยยึดถือหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

จากนั้นนำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอในรูปตาราง

ผลการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสุ่มบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถาม นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่าเป็นชาวไทย 319 คน ชาวต่างชาติ 81 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี ส่วนใหญ่เป็นโสด มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มืออาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 400 คน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาท่องเที่ยวคือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ โดยนักท่องเที่ยวมีรูปแบบการมาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์กับเพื่อน และส่วนใหญ่เป็นการมาเที่ยวครั้งแรก ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางมายังสวน พานะที่ใช้เที่ยวชมภายในสวนนั้นนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัว โดยครั้งนี้จะใช้เวลาในการเที่ยวอยู่ภายในสวนพฤกษศาสตร์ประมาณ 181 – 240 นาที หรือ 3 – 4 ชั่วโมง มีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวกันในวันเสาร์ - อาทิตย์ มากที่สุด โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทราบข้อมูลข่าวสารของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์จากการบอกเล่าปากต่อปากและจากสื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ฯ, Facebook, Instagram โดยนักท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 221 บาทต่อคน นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะกลับมาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์อีกในอนาคต

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการมาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์มากที่สุดลำดับ 1 คือ ปัจจัยด้านการสร้างหรือลักษณะทางกายภาพ ระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์มีถนนหรือทางเดินในสวนที่สามารถศึกษาพันธุ์ไม้หรือชมธรรมชาติได้อย่างใกล้ชิด ลำดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยพบว่า

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์เป็นสถานที่เที่ยวมีบรรยากาศดี มีความสวยงามของพันธุ์ไม้ที่แตกต่างจากที่อื่น ลำดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านราคา ระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าราคาค่าเข้าชมเหมาะสมกับบริการที่มีอยู่ ลำดับที่ 4 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้ ลำดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการมาเที่ยวลำดับแรกคือ มีความรวดเร็วในการให้บริการ ลำดับที่ 6 คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์เป็นสถานที่ที่มีความสะอาดและปลอดภัย ลำดับที่ 7 คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการมาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์คือจากสื่ออินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ฯ, Facebook, Instagram

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์จังหวัดเชียงใหม่ พบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นลำดับที่ 1 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ สถานที่เที่ยวมีบรรยากาศดี มีความสวยงามของพันธุ์ไม้แตกต่างจากที่อื่น ลำดับที่ 2 คือปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นกับนักท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์เป็นแหล่งศึกษาธรรมชาติด้านพืชและความหลากหลายทางชีวภาพเหมาะในการหาความรู้อย่างมาก ลำดับที่ 3 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ การมีป้ายแสดงชื่อพันธุ์ไม้ให้ทราบอย่างถูกต้องและชัดเจน ลำดับที่ 4 ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยว ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ด้านระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพได้หลายมิติ ลำดับที่ 5 คือปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ มีที่จอดรถเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ปัจจัยที่มีผลต่อการมาเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะต่อไปนี้

1. จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมาเที่ยวชมสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านการสร้างหรือลักษณะทางกายภาพ มีผลมากที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างชาวไทยเห็นว่าการที่สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์มีถนนหรือทางเดินภายในสวนที่สามารถศึกษาพรรณไม้หรือชมธรรมชาติได้อย่างใกล้ชิดนั้น มีผลต่อการมาเที่ยวมากที่สุด ดังนั้นทางสวนควรที่จะทำการดูแลรักษา ปรับปรุงถนนหรือทางเดินภายในสวนอยู่เสมอ รวมถึงในอนาคตอาจจะพัฒนาหรือสร้างถนนหรือทางเดินเส้นใหม่เพื่อการศึกษาพรรณไม้และชมธรรมชาติในมิติต่างๆที่แปลกใหม่

สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เห็นว่าสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์มีความแตกต่างจากสวนพฤกษศาสตร์อื่น ดังนั้นทางสวนควรที่จะปรับปรุงและพัฒนาสวนให้เกิดความแตกต่างกับสวนพฤกษศาสตร์อื่นๆ โดยเฉพาะด้านพรรณไม้ที่ทางสวนได้รวบรวมพรรณไม้ที่ใกล้สูญพันธุ์ พันธุ์ไม้หายากของไทยที่หาได้ที่สวนพฤกษศาสตร์อื่นไม่ได้ ทำให้เป็นเป็นสถานที่เชิดชูความงามและคุณค่าพรรณไม้ไทยให้เป็นที่ประจักษ์แก่ชาวโลก หรืออาจจะทำเส้นทางศึกษาธรรมชาติเป็นเส้นทางเดินป่าลึกโดยมีเจ้าหน้าที่นำทางเพื่อเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่ามีระดับความพึงพอใจในสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติพึงพอใจในด้านการมีรถบริการนำชมสวนที่เพียงพอลำดับสุดท้าย ดังนั้นทางสวนควรที่จะจัดสรรรถบริการนำชมสวนให้เพียงพอ และพาชมสวนในทุกเส้นทางเดินได้ยิ่งดี รวมถึงจุดจอดรถบริการนำชมสวนควรจอดให้ใกล้อาคารหรือเส้นทางเดินให้มากที่สุด เนื่องจากว่าที่จอดรถภายในสวนมีขนาดกว้างขวาง นักท่องเที่ยวจะได้ไม่ต้องเดินไกลซึ่งเป็นผลดีอย่างมากกับนักท่องเที่ยวสูงอายุ

เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. 2549. ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถาน
บริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จตุพร ณ จันทา. 2554. พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย
จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. 2546. การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ญาณิศา ตันศิรินาถกุล. 2551. พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในสวนสัตว์เชียงใหม่
ไนท์ซาฟารี. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นัฐพงศ์ कुमार. 2549. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.
การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภวัต วรรณพิน. 2554. การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย.
การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2544. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: Diamond in
Business world.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์ จำกัด.
- สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ. 2549. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมือง
ประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนตรา วงษ์พันธุ์. 2550. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่.
การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- องค์การสวนพฤกษศาสตร์. 2550-2559. สถิตินักท่องเที่ยวและรายได้ประจำปี. แหล่งที่มา:
<http://www.qsbg.org>. (20 สิงหาคม 2559)

องค์การสวนพฤกษศาสตร์. 2550-2559. รายงานประจำปี. แหล่งที่มา: <http://www.qsbg.org>.
(20 สิงหาคม 2559)

Likert, Rensis. 1967. "The Method of Constructing and Attitude Scale". In Reading in
Fishbein, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement (pp. 90-95). New York:
Wiley & Son.

Yamane, Taro. 1973. **Statistic : An Introduction Analysis**. 3 rd ed. New York: Harper
and Row Publication.