

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความคาดหวังและบริการที่ได้รับของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
ผู้จัดทำ	: นางสาววรรณวิไล คชศิลา
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผศ.จิระ บุรีคำ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: มีนาคม 2550
จำนวนหน้า	: 120 หน้า

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและบริการที่ได้รับของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและบริการที่ได้รับของนักท่องเที่ยวและเพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ ระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา รวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน 2549 จำนวน 360 ตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด โดยมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน ที่ศึกษาอยู่ในชั้นมัธยมศึกษา มีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท โดยมีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยว เพื่อหาความรู้ด้านพฤกษศาสตร์ โดยเดินทางมาร่วมกับสถาบันการศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่ไม่เคยมาเที่ยวสวนพฤกษศาสตร์เลย นอกจากนี้กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้การเดินทางมาท่องเที่ยวโดยรถบัส และหากมีโอกาสส่วนใหญ่จะกลับมาเที่ยวอีกครั้ง ด้านการเข้าเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ ส่วนใหญ่ได้เข้าชมในกลุ่มอาคารเรือนกระจกเฉลิมพระเกียรติ สำหรับการเข้าเยี่ยมชมเส้นทางเข้าชมธรรมชาติ ส่วนใหญ่ได้เข้าชมในเส้นทางสายที่ 1 คือเส้นทางน้ำตกแม่สาวย้อย-สวนหิน-เรือนรวมพรรณกล้วยไม้ไทย ส่วนการเข้าเยี่ยมชมเส้นทางเรือนอนุบาลพรรณไม้ใหญ่ ส่วนใหญ่เข้าชมเรือนสมุนไพร

ผลการศึกษาด้านความคาดหวังและบริการ ที่ได้รับของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านความคาดหวัง ส่วนใหญ่คาดหวังในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกายภาพ และด้านบุคลากร สำหรับผลที่ได้รับจริง ส่วนใหญ่พึงพอใจในบริการในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านผลิตภัณฑ์ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ นักท่องเที่ยวได้รับบริการแตกต่างจากความคาดหวัง โดยได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ในเรื่องบริเวณพื้นที่ด้านหน้าสวนพฤกษศาสตร์ฯ อาคารศูนย์สารสนเทศ สวนพืชมาน กลุ่มอาคารเรือนกระจกเฉลิมพระเกียรติ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ เส้นทางเท้าชมธรรมชาติ สายที่ 1,2 เรือนรวมพรรณกล้วยไม้ไทย โรงเรือนไม้ดอกและโรงเรือนสมุนไพร ด้านราคา นักท่องเที่ยวได้รับบริการแตกต่างจากความคาดหวังในทุกเรื่อง โดยได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังในเรื่อง ราคาค่าบริการเข้าชม ราคาค่าบริการนำชมภายในสวน ราคาค่าบริการอาหารและเครื่องดื่ม และราคาผลิตภัณฑ์สินค้าในร้านขายของที่ระลึก ยกเว้นเพียงเรื่องราคาค่านำรถเข้าชมสวนพฤกษศาสตร์ฯ ที่บริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ด้านสถานที่ให้บริการ นักท่องเที่ยวได้รับบริการแตกต่างจากความคาดหวังในทุกเรื่อง โดยได้รับบริการสูงกว่าความคาดหวังในเรื่องการเดินทางไป-มา สะดวก สถานที่ตั้งของสวนพฤกษศาสตร์ฯ ง่าย และใกล้สถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ด้านส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวได้รับบริการแตกต่างจากความคาดหวัง โดยได้รับบริการสูงกว่าความคาดหวัง ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และผ่านสื่อบุคคล ด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวได้รับบริการแตกต่างจากความคาดหวัง โดยได้รับบริการสูงกว่าความคาดหวังในเรื่องบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พูดยิ้มแย้ม อ่อนน้อม มีความรู้ความสามารถ แนะนำให้ข้อมูลต่าง ๆ เป็นอย่างดี แต่งกายเหมาะสม สุภาพ และมีบุคลากรนำเที่ยวชมสวนฯ ตามจุดต่าง ๆ อย่างมีคุณภาพ ส่วนในเรื่อง มีบุคลากรรองรับการบริการอย่างเพียงพอและมีบุคลากรคอยแนะนำให้ข้อมูลนั้นบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ด้านลักษณะทางกายภาพ นักท่องเที่ยวได้รับบริการแตกต่างจากความคาดหวัง โดยได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ในเรื่องระบบสาธารณูปโภคมีการจัดการที่ดี มีห้องน้ำที่สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีสถานที่ปฐมพยาบาล มีป้ายแสดงรายละเอียดของพรรณไม้ มีป้ายบอกทางและแผนที่ มีสถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม และมีการตกแต่งสถานที่สวยงาม ด้านกระบวนการให้บริการ นักท่องเที่ยวได้รับบริการแตกต่างจากความคาดหวัง ในทุกเรื่อง โดยได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ในเรื่องมีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว ทันสมัย และให้บริการในการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลได้สะดวก