



ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนพฤกษศาสตร์ทิวชล อำเภอ
ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาวขวัญฤทัย ชัยคำ

หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์

วันที่อนุมัติผลงาน : พฤษภาคม 2552

จำนวนหน้า : 122 หน้า

คำสำคัญ : พฤติกรรม ความพึงพอใจ ส่วนประสมทางการตลาด ภาพลักษณ์
นักท่องเที่ยว สวนพฤกษศาสตร์ทิวชล

ห้องสมุด

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนพฤกษศาสตร์ทิวชล อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของนักท่องเที่ยว และเพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของสวนพฤกษศาสตร์ทิวชล โดยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 315 ราย ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ปรากฏผลได้ค่า 0.94 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 9 - 16 เมษายน 2552 พร้อมทั้งมอบของที่ระลึกเป็นหมวกสานให้นักท่องเที่ยว ค่าสถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และโดยใช้การทดสอบแบบที (t-test) โดยจำแนกกลุ่มผู้ที่มาเที่ยวครั้งแรก และผู้ที่มาเที่ยวมากกว่าหนึ่งครั้ง

ผลการศึกษา พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 - 40 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบพนักงานบริษัท/เอกชนและนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว โดยเดินทางมาด้วยครอบครัว/ญาติ นิยมเดินทางมาในช่วงวันหยุดนักชัตฤกษ์ เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว ส่วนใหญ่ไม่เคยค้นหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจท่องเที่ยวและยังไม่เคยมาเที่ยวที่สวน ทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจากเพื่อนแนะนำ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่มีการเปรียบเทียบสวนพฤกษศาสตร์ทิวชลกับสถานที่อื่นก่อนการท่องเที่ยวแต่ถ้าเปรียบเทียบส่วนมาก

จะเปรียบเทียบกับพืชสวนโลก เชียงใหม่ การซื้อบัตรเข้าชมสวนจะซื้อเองที่สวนพฤกษศาสตร์ทิวชลด
กิจกรรมที่ทำเป็นพิเศษคือปั่นจักรยาน แหล่งท่องเที่ยวภายในสวนที่นักท่องเที่ยวประทับใจมาก
ที่สุดคือ อาคารพิพิธภัณฑ์ ร่องลงมาคือบริเวณไม้ตัดรูปพญานาคและโดมพันธุ์ไม้ 4 โดม ซึ่ง
หลังจากชมสวนนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะตัดสินใจในการเดินทางกลับมาเที่ยวอีก โดยรวมแล้ว
ระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจของปัจจัยทางด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการท่องเที่ยว
มีผลการศึกษาดังนี้ ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และองค์ประกอบทางกายภาพ นักท่องเที่ยวมีความ
พึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ความสะอาดของสวนพฤกษศาสตร์ทิวชลด และการตกแต่งสถานที่
ภายในสวนพฤกษศาสตร์ทิวชลดมีหลากหลายส่วนทำให้ท่านเพลิดเพลิน และพึงพอใจ ปัจจัยด้าน
บุคคลหรือพนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานขับรถรางชมสวน ขับรถได้ดีและ
สามารถนำเที่ยวชมได้อย่างมีคุณภาพ และพนักงานมีกิจกรรมรยาทสุภาพ เรียบร้อยพูดจาไพเราะ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ สวนไม้ตัด และพิพิธภัณฑ์ ปัจจัยทางด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสวนพฤกษศาสตร์ห่างาย
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การให้บริการโดยมีพนักงาน
อธิบาย มีไกด์ นำชม และให้ความรู้ด้านพฤกษศาสตร์ ปัจจัยทางด้านราคา มีความพึงพอใจใน
ระดับมาก คือ ราคาเช่ารถจักรยาน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับ
มาก คือ การให้ข้อมูลของสวนพฤกษศาสตร์ทิวชลด ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

การทดสอบสมมติฐาน พบว่าในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัด
จำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านอาคารสถานที่และองค์ประกอบ
ทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกโดยผู้ที่มาเที่ยวครั้ง
แรก และผู้ที่มาเที่ยวมากกว่าหนึ่งครั้ง ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ในปัจจุบันคือ
พนักงานรักษาความปลอดภัยประตูทางเข้าออกมีกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อย พูดจาไพเราะ
การมีเวปไซต์ในการติดต่อ และหาข้อมูล พนักงานคอยให้บริการแนะนำการจอดรถ และการ
จำหน่ายบัตร ความถูกต้อง และรวดเร็วในการจำหน่ายบัตร และความพึงพอใจของช่องจำหน่าย
บัตร มีความแตกต่างกัน จำแนกโดยผู้ที่มาเที่ยวครั้งแรก และผู้ที่มาเที่ยวมากกว่าหนึ่งครั้ง
ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05