ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมและความพึงพอใจ ของผู้เข้าชมที่มีต่อการให้บริการ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวสุชาดา ทองโอฬาร
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
วันที่อนุมัติผลงาน	พฤษภาคม 2554
จำนวนหน้า	76 หน้า
คำสำคัญ	พฤติกรรม ความพึงพอใจ อุทยานหลวง ราชพฤกษ์

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ และความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งหมด 340 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบสมมติฐานด้วยการใช้สถิติเปรียบเทียบที (t-test) ใช้กับสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ย 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน และมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

ด้านพฤติกรรมการเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ ในการเดินทางท่องเที่ยวอุทยานหลวงราชพฤกษ์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ และเคยเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์มาก่อน จำนวน 1 - 5 ครั้ง การมาเที่ยวเป็นแบบหมู่คณะ รู้จักอุทยานหลวงราชพฤกษ์จากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ/โทรทัศน์

PAYAP UNIVERSITY

เข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในช่วงเวลาระหว่าง 10: 00 – 12:00 น. และ 16:00 – 18:00 น. ระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้าชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ประมาณ 1 – 2 ชั่วโมง บุคคลที่มีส่วนร่วมทำให้มาเที่ยวชมคือ เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน การใช้จ่ายในการท่องเที่ยว เป็นค่าของที่ระลึก ค่าอาหารและค่าเครื่องดื่ม ไม่เกิน 500 บาท และใช้บริการรถพ่วงในการเข้าชมสวน และ หากมีโอกาสจะกลับมาเยี่ยมชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์อีก

ด้านความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านกระบวนการ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามผู้เข้าชม วันจันทร์-ศุกร์ และวันเสาร์-อาทิตย์ ในขณะที่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลในเรื่องพนักงาน ณ จุดจำหน่ายบัตรเข้าชมมีความรวดเร็วและถูกต้อง พนักงานให้ความรู้ในแต่ละจุดที่เยี่ยมชมสามารถตอบคำถามได้ และพนักงานบริการรถนำชมมีการให้บริการที่ปลอดภัย มีผู้บรรยายที่สุภาพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ แตกต่างกัน ด้านสถานที่ในเรื่องที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย ที่ตั้งอุทยานหลวงราชพฤกษ์อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง สถานที่โดยรอบอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีความสะอาดและปลอดภัย มีป้ายชื่อ/ตราสัญลักษณ์หาง่ายชัดเจน และสถานที่รับประทานอาหารและที่พักผ่อนมีความสะอาดและปลอดภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ แตกต่างกัน และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในเรื่องการออกแบบตกแต่งภายในอุทยานอย่างสวยงาม มีเส้นทางถนนหรือทางเดินภายในอุทยานที่สามารถเข้าชมสวนแต่ละแห่งได้อย่างใกล้ชิด มีการแบ่งโซนภายในอุทยานอย่างชัดเจน มีแผนที่ในแต่ละจุดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ แตกต่างกัน จำแนกตามผู้เข้าชม วันจันทร์-ศุกร์ และวันเสาร์-อาทิตย์

PAYAP UNIVERSITY