

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้าเยี่ยมชม ต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ และเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ตามวัตถุประสงค์ระหว่างกลุ่มที่มาเพื่อศึกษาหาความรู้และกลุ่มที่มาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คนซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ได้ จากการสุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วนำไปวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (WMS : Weight Mean Score) ส่วนการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ระหว่างกลุ่มที่มาเพื่อศึกษาหาความรู้และกลุ่มที่มาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ โดยการวิเคราะห์ t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มาเยี่ยมชมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 29.45 ปี จบศึกษาระดับ ปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 33 มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัด เชียงใหม่ร้อยละ 65.5 มีวัตถุประสงค์ในการมาพักผ่อนหย่อนใจร้อยละ 60 มาเที่ยว ในวันเสาร์-อาทิตย์ร้อยละ 38.5สถานที่ที่ชื่นชอบมากที่สุดคืออาคารเรือนกระจก ส่วนความพึงพอใจ ของผู้มาเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.56 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มาเยี่ยมชมที่มีวัตถุประสงค์ต่างกันพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรที่มีผลทำให้ ความพึงพอใจในการมาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ของผู้ที่มาเยี่ยมชม ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความแตกต่างกันในความพึงพอใจ ปัญหาในการมาเยี่ยมชมสวนพฤกษศาสตร์คือ ด้านการจัดแสดงพรรณไม้และสถานที่จัดแสดง รวมถึงอุปกรณ์สื่อความหมายและระยะทางในการเดินทางมาเยี่ยมชม ซึ่งปัญหาดังกล่าวผู้ที่มาเยี่ยมชม ต้องการให้ทางสวนพฤกษศาสตร์จัดหาสถานที่รวมถึงอุปกรณ์สื่อความหมายและระยะทาง ในการเดินทางมาเยี่ยมชมให้สะดวกในการมาเยี่ยมชมให้มากกว่านี้

This research aimed to study visitor satisfaction levels at on the Queen Sirikit Botanic Gardens, comparing the satisfaction levels of those visiting the Gardens according to their different purposes, which were to either gain knowledge or to relax, as well as to study any problems, obstacles and suggestions highlighted by the visitors.

The sample used in this study covered 200 randomly selected people who had visited the Queen Sirikit Botanic Gardens in Maerim District, Chiang Mai Province. Information was collected from questionnaires and was analyzed using statistical percentage, median, standard deviation, maximum and minimum, and weighted mean score (WMS) techniques on a computer. The comparison in satisfaction levels between those who visited the Queen Sirikit Botanic Gardens for knowledge and those who visited for recreation, was analyzed using a t-test and F-test analysis.

Of the visitors surveyed, most were female, with an average age of 29.45 years, holding a bachelor's degree and working mostly for government/state enterprises and 33 percent were Chiang Mai citizens. In all, 65.5 percent were visiting for recreational purposes while 60 percent were visiting on a weekend trip and 38.5 percent said the Glasshouse Complex was their favorite location. As for the visitor's satisfaction with the Botanic Garden, the number of visitors who were highly satisfied averaged out at 3.56. The comparison between those visitors visiting the Gardens for different purposes (study or leisure) showed no significant statistical difference. In addition, the hypothesis test found that the variable most affecting visitors' satisfaction levels to the Botanic Garden was their age, while factors such as gender, occupation, place of domicile and level of education, did not cause any difference in satisfaction levels.

Problems highlighted with regard to the Botanic Garden include the display of trees and its location, the tools used to communicate information to the visitors and distance to the location. For these problems, the visitors said they would like the Gardens to find a more comfortable location, to improve the communication tools it uses and to reduce its distance from centers of population.