

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและกิจกรรมการจัดการการท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ รวมทั้งการศึกษาคูณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และการวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการจัดการบริการการท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ศึกษา จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และการใช้แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 325 คน

ผลการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ คือ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายการตลาดและกิจกรรม นักวิชาการ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน และนักพัฒนาสวน รวมทั้งหมด 4 คน สามารถสรุปผลการศึกษาตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ได้ดังนี้

4.1.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ สรุปได้ดังนี้

4.1.1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์มีทั้งหมด 4 คน ประกอบด้วย

1) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ 5 เดือน ส่วนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ 4 ปี ภาระงานที่รับผิดชอบคือ การบริหารจัดการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในภาพรวมและดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง

อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ดำเนินงานด้านการบริหารงบประมาณ การบริหารทรัพยากรบุคคล การวางแผนการดำเนินงาน และการดำเนินงานตามนโยบายของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

2) ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายการตลาดและกิจกรรม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ 2 เดือน ส่วนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ 4 ปี 9 เดือน ภาระงานที่รับผิดชอบ คือ ดำเนินงานด้านการตลาดและการจัดกิจกรรมในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ วางแผนการจัดกิจกรรมประจำปีของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ดูแลงานด้านการให้บริการเช่าพื้นที่การจัดกิจกรรมของหน่วยงานภายนอก และดำเนินการหารายได้ในอุทยานหลวงราชพฤกษ์

3) ตำแหน่ง นักวิชาการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ 4 ปี ภาระงานที่รับผิดชอบ คือ ดูแลงานด้านวิชาการและการเรียนรู้ในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ได้แก่ การจัดกิจกรรมฝึกอบรมเพื่อเผยแพร่พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว การจัดนิทรรศการทางวิชาการ และการจัดกิจกรรมฐานการเรียนรู้ รวมทั้งการพัฒนาฐานการเรียนรู้ในอุทยานหลวงราชพฤกษ์และการประชาสัมพันธ์หลักสูตรการเรียนรู้ตามหน่วยงานราชการต่าง ๆ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น สถาบันการศึกษา เป็นต้น

4) ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ 4 เดือน ภาระงานที่รับผิดชอบ คือ จัดทำคำขอตั้งงบประมาณประจำปี จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จัดทำแผนการใช้จ่ายเงินรายได้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ รวมทั้งการติดตามแผนและผลการดำเนินงานในภาพรวม นอกจากนี้ทำหน้าที่จัดประชุมคณะอนุกรรมการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จัดทำเอกสารวาระการประชุม และจัดทำรายงานการประชุม

5) ตำแหน่ง นักพัฒนาสวน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ 4 ปี 9 เดือน ภาระงานที่รับผิดชอบ คือ ดูแลรักษาสวน จัดสวนให้มีความสวยงามตลอดปี และปรับเปลี่ยนรูปแบบสวนเพื่อสร้างมุมมองใหม่ให้นักท่องเที่ยว

4.1.1.2 ประเด็นแรกที่ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน ได้แก่ จากยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานและการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ที่ได้กำหนดเป้าประสงค์ไว้ 2 ประการ คือ เป็นแหล่งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่เกี่ยวกับการพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนและปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ เป็นศูนย์การเรียนรู้พฤกษศาสตร์การเกษตรและความหลากหลายทางชีวภาพของพื้นที่สูงและวัฒนธรรมตลอดจนเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพระดับนานาชาติ อยากทราบว่า

1) อุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้มีการกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวและแผนการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์ไว้อย่างไร

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน และข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จากยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานและการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ แผนงาน โครงการต่าง ๆ สามารถนำมาสังเคราะห์ วิเคราะห์ และสรุปเรียบเรียงได้ดังนี้

จากการค้นคว้าเอกสารของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ แผนปฏิบัติการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ (2557) สามารถสรุปได้ว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีการดำเนินการพัฒนาคุณภาพและภาพลักษณ์ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ทั้งในด้านการจัดตกแต่งภูมิทัศน์และด้านการให้บริการเพื่อให้เป็น “อุทยานแห่งการเรียนรู้ และสถานที่ท่องเที่ยวด้านการเกษตรและความหลากหลายทางชีวภาพที่มีคุณภาพระดับนานาชาติ” โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการจัดตกแต่งสวนและสถานที่ให้สวยงามตลอดทั้งปี มีความร่มรื่น เหมาะสำหรับการพักผ่อนและเที่ยวชมความงามของพรรณไม้นานาชนิด มีระบบสาธารณูปโภคที่มีคุณภาพและมีการให้บริการที่รวดเร็วสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้ารับบริการ

รูปแบบการท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ถือได้ว่าเป็นการท่องเที่ยวแบบผสมผสาน โดยนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในอุทยานหลวงราชพฤกษ์นอกจากจะได้เข้ามาชมการจัดแสดงสวนรูปแบบต่างๆ ชมไม้ดอก ไม้ประดับ รวมทั้งพรรณไม้นานาชนิดแล้ว อุทยานหลวงราชพฤกษ์ยังเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการเกษตร วัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ ที่เปิดโอกาสให้ประชาชน นักเรียน นักศึกษา เข้ามาเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ ในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีการจัดการเรียนรู้ออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย การจัดฝึกอบรม การเรียนรู้ตามฐานการเรียนรู้ การจัดค่ายเยาวชน และการจัดนิทรรศการทางวิชาการ

องค์ความรู้ที่มีการถ่ายทอดในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ได้แก่ องค์ความรู้เกี่ยวกับเกษตรทฤษฎีใหม่และเศรษฐกิจพอเพียง องค์ความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ในเรือนกล้วยไม้ องค์ความรู้เกี่ยวกับพรรณไม้ในเรือนร่มไม้ องค์ความรู้เกี่ยวกับพืชสมุนไพรและการใช้ประโยชน์ องค์ความรู้เกี่ยวกับโลกของแมลง พืชทะเลทราย และองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดสวนถาด เป็นต้น นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์จะได้รับความรู้จากการจัดนิทรรศการทางวิชาการเกี่ยวกับความรู้ต่าง ๆ ในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ด้วย (อุทยานหลวงราชพฤกษ์, 2557)

ด้านการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในแต่ละปี อุทยานหลวงราชพฤกษ์จะมีการกำหนดแผนการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้มาท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยแผนการจัดกิจกรรมประจำปีของอุทยานหลวงราชพฤกษ์หลัก ๆ มีดังนี้ (อุทยานหลวงราชพฤกษ์, แผนการจัดกิจกรรมประจำปีของอุทยานหลวงราชพฤกษ์, 2557)

1.1) งานเทศกาลชมสวน ณ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ เป็นงานที่จัดในช่วง

ฤดูหนาว จะจัดระหว่างเดือนธันวาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี โดยในแต่ละปีภายในงานจะมีการจัดและตกแต่งสวนให้สวยงามด้วยพรรณดอกไม้เมืองหนาวและพรรณไม้นานาชนิดจากมูลนิธิโครงการหลวงโดยเน้นความสวยงามแปลกตา เช่น ดอกทิวลิป ดอกลิลลี่ ดอกคานะชั่น บีโกเนีย เป็นต้น นอกจากนี้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ยังมีการจัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติและการให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย การจัดนิทรรศการแสดงพระราชประวัติพระอัครนิพนธ์และพระราชกรณียกิจในทั้ง 3 พระองค์ การจัดกิจกรรมวันพ่อแห่งชาติ การจัดกิจกรรมทางวิชาการเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการเกษตรและพฤกษศาสตร์ พืชสวนไทยและพืชท้องถิ่น การให้ความรู้ตามฐานการเรียนรู้แก่เยาวชนทั่วไป รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมที่ให้ความเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยวได้แก่การแสดงดนตรีในสวน (Music in the Garden) การแสดงวัฒนธรรมชนเผ่า การแสดงดนตรีพื้นเมือง การแสดงของสถาบันการศึกษาและชุมชนต่างๆ เป็นต้น

1.2) งานเทศกาลปีใหม่เมืองดอกเอื้องงาม ณ อุทยานหลวงราชพฤกษ์

จัดขึ้นระหว่างเดือนเมษายนของทุกปี ซึ่งเป็นช่วงฤดูร้อน โดยในแต่ละปีจะมีการจัดกิจกรรมต่างๆ หลายกิจกรรม นอกจากนักท่องเที่ยวจะได้ชื่นชมกับความสวยงามของกล้วยไม้ไทยหลายชนิด เช่น เอื้องผึ้ง เอื้องคำ เอื้องแก้ว เอื้องสายเชิวงใหม่ และกล้วยไม้ไทยชนิดต่างๆ มากมาย รวมทั้งดอกไม้ไทยนานาพรรณแล้ว ยังมีการประกวดกล้วยไม้ไทย การแสดงภาพเขียนกล้วยไม้ นอกจากนี้ ยังมีการจัดนิทรรศการและสาธิตศิลปะพื้นบ้านให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสบรรยากาศของสงกรานต์ล้านนา

1.3) งานเทศกาลปทุมมา จัดระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคมของ

ทุกปี ซึ่งเป็นช่วงฤดูฝนที่ดอกปทุมมาจะสวยงาม โดยงานเทศกาลปทุมมาจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รู้จักและเห็นความสำคัญ ของ “ปทุมมา” ที่ได้รับขนานนามว่าเป็น “ทิวลิปแห่งสยาม” และเผยแพร่องค์ความรู้และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปทุมมา รวมทั้งมีการจัดสวนที่ประดับด้วยปทุมมาหลากหลายสายพันธุ์ การจัดนิทรรศการให้ความรู้ทางวิชาการแก่เยาวชนและเกษตรกร รวมทั้งการจัดแสดงดนตรีและกิจกรรมต่าง ๆ

1.4) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวอื่นๆ ตลอดปี นอกจาก

อุทยานหลวงราชพฤกษ์จะมีการจัดกิจกรรมหลักเพื่อเป็นกิจกรรมประจำปีแล้ว อุทยานหลวงราชพฤกษ์ยังมีการจัดกิจกรรมอื่นๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในแต่ละปี โดยมีการจัดกิจกรรมตามเทศกาลสำคัญต่าง ๆ ได้แก่ (1) งานวันพ่อแห่งชาติ เป็นกิจกรรมที่จัดในวันที่ 5 ธันวาคม ของทุกปีเพื่อเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษา 5 ธันวาคมหาราช (2) งานวันแม่แห่งชาติ เป็นกิจกรรมพิเศษที่จัดในวันที่ 12 สิงหาคม ของทุกปีเพื่อเทิดพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์

พระบรมราชินีนาถ (3) งานเทศกาลส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ จัดขึ้นในวันที่ 31 ธันวาคมถึง 1 มกราคมของทุกปี (4) งานเทศกาลตรุษจีน จัดขึ้นในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปีภายในงานนักท่องเที่ยวจะได้สัมผัสกับบรรยากาศตรุษจีนที่เต็มไปด้วยการประดับประดาสวนจีนที่สวยงาม (5) งานวันคริสต์มาส จัดขึ้นในเดือนธันวาคม เพื่อเฉลิมฉลองเทศกาลวันคริสต์มาส

2) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้มีการจัดรูปแบบ และกิจกรรมอะไร อย่างไรบ้าง เป็นประเด็นคำถามต่อมาที่ผู้วิจัยได้สอบถาม พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีการกิจหลักในการเผยแพร่พระมหากรุณาธิคุณและพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ ตามแนวทางและโครงการพระราชดำริด้านต่างๆ อาทิ หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พลังงานทดแทน และการพัฒนาแหล่งน้ำ เป็นต้น โดยมุ่งเน้นให้เป็นแหล่งเรียนรู้พระราชกรณียกิจ แหล่งเรียนรู้ด้านพืชสวน และความหลากหลายทางธรรมชาติ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสวยงามในระดับนานาชาติ เพื่อให้เป็นสมบัติของชาติ และเป็นสถานที่เชิดชูพระเกียรติของพระมหากษัตริย์ของชาติไทย รวมทั้งการอนุรักษ์วัฒนธรรมล้านนา อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ได้เล็งเห็นว่าปัจจุบันพระราชดำริและหลักดำเนินงานของโครงการหลวง หลักการทำเกษตรบนพื้นที่สูง การจัดการหลังการเก็บเกี่ยว และการตลาดผลผลิตของโครงการขยายผลโครงการหลวง ตลอดจนศึกษาดูงานการดำเนินงานและตัวอย่างความสำเร็จของโครงการขยายผลโครงการหลวง จึงจัดทำหลักสูตรประกอบด้วย

การอนุรักษ์ดินและน้ำในพื้นที่ป่าต้นน้ำลำธาร ตามแนวพระราชดำริ

โดยอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้เล็งเห็นความสำคัญและเห็นคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ จึงได้จัดหลักสูตรการอบรมการอนุรักษ์ดินและน้ำ โดยผู้เรียนรู้จะได้เข้าใจในแนวพระราชดำริการอนุรักษ์ดินและน้ำในพื้นที่ป่าต้นน้ำลำธาร และการเรียนรู้จากพิพิธภัณฑ์ที่มีชีวิตและการปลูกฝังให้รักและเห็นคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและป่าไม้ และการฟื้นฟูป่าไม้ให้สมบูรณ์

ธนาคารอาหารชุมชน หลักสูตรนี้มุ่งเน้นให้เกิดความเข้าใจในแนวพระราชดำริเกี่ยวกับธนาคารอาหารชุมชน ตลอดจนการฟื้นฟูแหล่งอาหาร เพื่อลดการพึ่งพาจากปัจจัยภายนอกตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ยาสมุนไพร และความหลากหลายทางชีวภาพในท้องถิ่น โดยเป็นการบรรยายและเรียนรู้กรณีศึกษาจากชุมชนต่างๆ และศึกษาดูงานในพื้นที่สวนป่าธนาคารอาหารชุมชน

การจัดแสดงสวนเกษตรทฤษฎีใหม่ เพื่อเป็นตัวอย่างการใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงในทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม โดยภายในสวนเกษตรทฤษฎีใหม่มีการปรับปรุงและพัฒนาเป็นฐานการเรียนรู้ที่ครอบคลุมด้านหลักเศรษฐกิจพอเพียง มีสื่อการเรียนรู้ที่อธิบายหลักการของเกษตร

ทฤษฎีใหม่และเศรษฐกิจพอเพียง มีตัวอย่างแปลงสาธิตการปลูกข้าว บ่อเลี้ยงปลา การปลูกพืชไว้บริโภค การเลี้ยงหมูหลุม เพื่อให้ผู้เข้ามาเรียนรู้ได้เห็นสภาพจริงและเรียนรู้ในสถานที่จริง ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตได้

การพัฒนาฐานการเรียนรู้หอคำนหลวง เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และบรมวงศานุวงศ์ รวมทั้งมีการจัดนิทรรศการเพื่อเทิดพระเกียรติในด้านต่าง ๆ

3) ประเด็นต่อมา เป็นการสอบถามในด้านการจัดตกแต่งภูมิทัศน์และการให้บริการ เพื่อให้เป็นอุทยานแห่งการเรียนรู้ และสถานที่ท่องเที่ยวด้านการเกษตรและความหลากหลายทางชีวภาพที่มีคุณภาพระดับสากล ทางอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้มีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้และจัดกิจกรรมการจัดการเรียนรู้อะไร อย่างไรบ้าง

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และจากการสรุปเอกสารเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานและแผนการจัดกิจกรรมประจำปี 2557 ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ สามารถสรุปได้ว่า

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้และการพัฒนาแหล่งเรียนรู้

3.1) การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อนำเอาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการในพระราชดำริ ในด้านต่าง ๆ เผยแพร่องค์ความรู้ต่อสังคม ชุมชน นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป โดยแบ่งวิธีการเผยแพร่องค์ความรู้ออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย

3.1.1) การจัดฝึกอบรม จัดขึ้นเพื่อเผยแพร่พระราชกรณียกิจต่างๆ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระบรมวงศานุวงศ์ด้านการเกษตรและการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน โดยมีหลักสูตรการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย (1) แผนการเรียนรู้พระราชกรณียกิจ มีหลักสูตรในการเรียนรู้ 4 หลักสูตร (2) แผนการเรียนรู้ด้านการเกษตรและความหลากหลายทางชีวภาพ มีหลักสูตรในการเรียนรู้ 11 หลักสูตร (3) แผนการเรียนรู้ด้านภูมิทัศน์และดูแลสวน มีหลักสูตรในการเรียนรู้ 1 หลักสูตร (4) แผนการเรียนรู้ด้านสังคมและชุมชน มีหลักสูตรในการเรียนรู้ 1 หลักสูตร

3.1.2) การเรียนรู้ตามฐานการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้นอกห้องเรียนของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยกิจกรรมการเรียนรู้ตามฐานการเรียนรู้ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ประกอบด้วย ฐานการเรียนรู้กล้วยไม้ ฐานการเรียนรู้เรื่องพืชทะเลทราย ฐานการเรียนรู้พรรณไม้ในเรือนร่มไม้ สวนเกษตรทฤษฎีใหม่ ฐานการเรียนรู้พืชสมุนไพร ฐานการเรียนรู้เรื่องป้าชายเลน ฐานการเรียนรู้โลกแมลง และฐานการเรียนรู้หอคำนหลวง

3.1.3) การจัดค่ายเยาวชน เป็นกิจกรรมที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ จัดขึ้นมาเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านอนุรักษ์พันธุกรรมพืช ได้เรียนรู้ธรรมชาติเกี่ยวกับสิ่งมีชีวิต เช่น แมลง และนก โดยให้เยาวชนได้ใกล้ชิดกับธรรมชาติ เห็นคุณค่า ประโยชน์ ความสวยงาม อันจะก่อให้เกิด ความคิดที่จะอนุรักษ์ ห่วงแหนและรักษาพืชพรรณและธรรมชาติ มีระยะเวลาในการ 3 วัน 2 คืน และมีรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการบรรยาย การสาธิตและฝึกปฏิบัติ การทำงานเป็นทีม ระดมสมอง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น

3.1.4) การจัดนิทรรศการทางวิชาการ ซึ่งเป็นการจัดนิทรรศการทาง วิชาการด้านการเกษตร ส่วนใหญ่จะมีการจัดควบคู่ไปกับการจัดกิจกรรมประจำปีของอุทยานหลวง ราชพฤกษ์

3.2) การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้มีการศึกษาข้อมูล ในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ โดยการระดมความคิดเห็นจากตัวแทนหน่วยงานในสถานศึกษาและ โรงเรียนต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานที่ได้เข้ามาเรียนรู้ในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เช่น องค์การบริหาร ส่วนตำบล ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่นำเกษตรกรเข้ามาอบรม ว่ามีความ ต้องการให้อุทยานหลวงราชพฤกษ์พัฒนาแหล่งเรียนรู้ในด้านใด เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของ ผู้เรียนรู้ให้มากที่สุด โดยหลังจากได้ข้อมูลจากการระดมความคิดเห็นแล้วก็นำมาวิเคราะห์และ วางแผนเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ต่อไป

4) คำถามต่อมาคือ การพัฒนาคุณภาพบริการทางอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ได้มีแผนการและกิจกรรมการดำเนินงานไว้อย่างไรบ้าง

จากการศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในอุทยานหลวง ราชพฤกษ์ พบว่า อุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้มีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.1) การพัฒนานุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการจัดฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละด้านให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรม ด้าน Service Mind การอบรมด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับสมาคมการท่องเที่ยว การเรียนรู้เกี่ยวกับกิจกรรม ต่าง ๆ ในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ การฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม เพื่อเตรียมความพร้อมในการ ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

ด้านเจ้าหน้าที่ที่เป็นนักวิชาการสวนและการออกแบบตกแต่งสวน ต้องเข้ารับการฝึกอบรมเรื่องการจัดสวน การศึกษาดูงานสวนต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำเอา ความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในอุทยานหลวงราชพฤกษ์

4.2) การพัฒนาสวนและรูปแบบการจัดสวนต่าง ๆ ให้สวยงามและแปลก

ใหม่ เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้มีการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว และเพิ่มสวนใหม่ ๆ ขึ้นมาเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม เช่น เรือนไม้ดอก สวนกล้วยไม้ สวนโคม ไม้ร้อนชื้น เป็นต้น

4.3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และตอบสนองความต้องการของ

นักท่องเที่ยว โดยการนำข้อคิดเห็นของนักท่องเที่ยวจากการสอบถามผู้ให้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์มาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่พบให้ดีขึ้น เช่น การแก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นของห้องน้ำโดยการจัดทำระบบบำบัดน้ำเสีย การใช้จุลินทรีย์ในการกำจัดกลิ่น การจัดให้แม่บ้านเข้าไปทำความสะอาดห้องน้ำทุกจุดที่เปิดให้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ นอกจากนี้ยังมีการแก้ปัญหาเนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าอากาศร้อนเนื่องจากไม่มีร่มเงา อุทยานหลวงราชพฤกษ์ก็จัดทำร่มไม้เลื้อยจำนวนหลายจุด จัดทำที่พักริมทาง และมีการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนโดยการปลูกต้นไม้ใหญ่โดยรอบอุทยานหลวงราชพฤกษ์ นอกจากนี้ ยังมีการเพิ่มความร่มเงาให้สถานที่จอดรถ โดยการปลูกต้นไม้บริเวณโดยรอบลานจอดรถ เป็นต้น

4.4) การพัฒนาระบบการให้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ในด้านต่าง ๆ

ได้แก่

4.4.1) การให้บริการด้านระบบขนส่งในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดย

การจัดรถพ่วงชมสวนเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยว และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้แจ้งปัญหาหรือหากได้รับบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพให้แจ้งทางอุทยานหลวงราชพฤกษ์ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป

4.4.2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ตามสวนต่าง ๆ

เพื่อแนะนำความรู้ และตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยว และพร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

4.4.3) การให้บริการด้านการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้บริการ

นักท่องเที่ยว ในจุดที่อยู่ไกลๆ โดยได้มีการจัดตู้หยอดเหรียญเพื่อจำหน่ายเครื่องดื่มไว้บริการนักท่องเที่ยว จำนวนหลายจุด

4.5) การพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ของ

อุทยานหลวงราชพฤกษ์เพื่อให้นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปได้เข้าถึงข่าวสารการจัดกิจกรรมอย่างรวดเร็วได้แก่ การจัดทำเว็บไซต์ การจัดทำช่องทางการติดต่อผ่านทาง facebook การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

4.1.1.3 ประเด็นคำถามที่สอง ที่เป็นประเด็นหลักที่ได้สอบถามคือ ท่านคิดว่าการจัดการด้านการท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีองค์ประกอบของการท่องเที่ยวครบตามหลักขององค์ประกอบการท่องเที่ยว (3A's) ดังต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร

1) ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attraction)

อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีสิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

1.1) หอคำหลวง คำว่า “หอคำ” หมายถึง พระตำหนักของ กษัตริย์ใน

อาณาจักร ล้านนา ส่วนคำว่า “หลวง” หมายถึง ใหญ่ หอคำหลวง จัดสร้างในแนวคิด “พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว คือ ศูนย์รวมจิตใจ ของปวงชนชาวไทย” ตั้งโดดเด่นเป็นสง่าบนเนินดิน อันเป็นพื้นที่จัดแสดงส่วนกลางของงาน มีเนื้อที่ ประมาณ 3,000 ตารางเมตรและถ้าเรามองสูงขึ้นไปที่หอคำหลวง ก็จะเห็นวัดพระธาตุดอยคำอยู่บนบริเวณยอดดอย ภูมิทัศน์งดงามอันนี้ที่ผู้สร้างและออกแบบตั้งใจทำให้เป็นสัญลักษณ์ของชาติ ศาสน์ กษัตริย์ นั่นคือ จุดสูงสุดที่เป็นวัดพระธาตุดอยคำจะเปรียบได้กับพระพุทธศาสนาต่ำลงมาบนเนินดินเป็นที่ตั้งของหอคำหลวงเป็นสัญลักษณ์แทนพระมหากษัตริย์ของไทยและสุดท้ายปวงชนชาวไทยที่ถือเป็นเจ้าภาพของงาน ทั้งหมดก็เปรียบเสมือนความเป็นชาตินั่นเอง หอคำหลวง เป็นตึก 2 ชั้น สีน้ำตาลแดง ครึ่งปูนครึ่งไม้ ไม้ไม่แดงและไม้สักเป็นองค์ประกอบหลัก ออกแบบด้วยสถาปัตยกรรมแบบล้านนา มีจุดเด่นได้แก่ วิหารชด (หลังคา) จะซ้อนเกยกันตามลักษณะของการ ก่อสร้างหอคำหลวงในอดีต ที่บ่งบอกถึงที่ประทับของกษัตริย์ผู้ปกครองเมืองคือ มีหน้า 3 หลัง 2 โครงสร้างของวิหารไม้ได้ใช้ตะปูในการยึดติด แต่จะใช้ลิ่มสลักให้ไม้เชื่อมติดกันโดยที่ไม่หลุด เรียกว่า ไม้ด่างไหม

บริเวณถนนทางเข้าตกแต่งด้วยซุ้มเฉลิมพระเกียรติ 30 ซุ้มแต่ละซุ้มมี

กรอบภาพพระบรมฉายาลักษณ์ นำเสนอพระราชกรณียกิจและพระบรมราโชวาท และมีเทวคาซุ้มละ 2 องค์รวมทั้งหมด 60 องค์ซึ่งเท่ากับจำนวนปีที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงครองราชย์ครบ 60 ปี ภายในอาคารแบ่งพื้นที่ใช้สอยออกเป็นสองส่วนคือ ชั้นบน จัดให้เป็นหอเฉลิมพระเกียรติฯ จัดแสดงจิตรกรรมฝาผนังแบบ ล้านนาจากฝีมือออกแบบของอาจารย์ปรีชา เกาทอง จัดแสดงภาพพระราชจริยวัตรครั้งยังทรงพระเยาว์และพระราชกรณียกิจตลอด 60 ปี ตรงกลางห้องโถงมีต้นโพธิ์ทองหรือต้นบรมโพธิ์สมภารต้นไม้แห่งศตวรรษประกอบด้วยใบ จำนวน 21,915 ใบ เท่ากับจำนวนวันที่ทรงครองราชย์ตลอดระยะเวลา 60 ปี บริเวณชั้นล่างของหอคำหลวงจัดแสดงนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว แสดงพระราชประวัติของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พร้อมทั้งการจัดแสดงพระอัจฉริยภาพ ในทุกๆด้าน รับฟังบทเพลงพระราชนิพนธ์พร้อมทั้งโน้ตและเนื้อเพลง ที่ได้รวบรวมไว้ในหลากหลายเวอร์ชัน มีการจำลองเรือใบชูเปอร์มคขนาดเท่าจริงเพื่อแสดงถึงพระอัจฉริยภาพทางการประดิษฐ์และการกีฬา การจัดแสดงพระรูปปั้นสมเด็จพระ

พระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ผลงานประติมากรรมฝีพระหัตถ์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว นอกจากนี้ ภายในนิทรรศการยังได้แสดงถึงพระอัจฉริยภาพทางด้านการบริหารจัดการ โดยนำเสนอความสำเร็จและแนวทางบริหารมูลนิธิอานันทมหิดล มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ และมูลนิธิชัยพัฒนา

1.2) สวนไทย (Thai Tropical Garden) นำเสนอศักยภาพและความหลากหลายของพืชพันธุ์ในประเทศไทย ได้แก่ เรือนร่มไม้ อาคารไบโอเทคโนโลยี อาคารปลูกพืชไร้ดิน อาคารพืชไม้เมืองหนาว เรือนพืชทะเลทราย โคมไม้เขตร้อนชื้น หอสูงชมวิว สวนปรง สวนปาล์ม สวนสับปะรด สวนไม้ดัด สวนไม้ด่าง สวนบัว สวนไม้มงคล ไม้หอม ไม้พุทธประวัติ สวนพืชเมืองร้อนที่แสดงความหลากหลายชนิดพันธุ์ ได้แก่ ไม้ดอกไม้ประดับสมุนไพรมากกว่า 2.5 ล้านต้น 2,500 ชนิด แบ่งการจัดแสดงออกเป็น 2 ส่วนคือสวนภายในอาคารและสวนภายนอกอาคาร

1.3) อาคารโลกแมลง นิทรรศการโลกแมลงภายใต้แนวคิด “กุมารพรังพุกษาไฟโรโลกนี้ไชรฤจักกร้อน” (Insects graciously prospering in forest lands, hence, banning warming from earth) โดยจัดแบ่ง เป็น 2 ส่วน คือ (1) ส่วนแมลงไม่มีชีวิต เป็นการจัดแสดงนิทรรศการภายในอาคารหลัก และ (2) ส่วนแมลงมีชีวิต เป็นการจัดแสดงแมลงมีชีวิตนอกอาคารหลัก ภายใต้บรรยากาศสวนป่าผสมผสานสวนดอกไม้

1.4) สวนกล้วยไม้ อุทยานกล้วยไม้เป็นการจัดสวนที่มีความร่มรื่นเลียนแบบธรรมชาติ เต็มไปด้วยกล้วยไม้พันธุ์ที่ปลักกันออกดอก โดยมีทั้งกล้วยไม้พันธุ์แท้ พันธุ์พื้นเมือง และพันธุ์ลูกผสม รวมทั้งกล้วยไม้แปลกใหม่และหายาก

1.5) สวนนานาชาติเฉลิมพระเกียรติ เป็นพื้นที่การจัดแสดงสวนของประเทศต่างๆ ทั้งนอกอาคารและในอาคาร เพื่อแสดงภูมิสถาปัตย์อันมีเอกลักษณ์ และความงดงามทางวัฒนธรรม จำนวน 30 ประเทศ/องค์กร ประกอบด้วย อิหร่าน โมร็อกโก ชูแดน แอฟริกาใต้ ปากีสถาน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย เกาหลีใต้ สมาคมพืชสวนแห่งประเทศไทย ลาว อินเดีย เนปาล กัมพูชา สวนเมืองเสียวโกะ เกียวโต โอซาก้า AIPH (สมาคมพืชสวนระหว่างประเทศ) จีน เกาหลี ภูฏาน เบลเยียม มอริเตเนีย แคนาดา สเปน ตุรกี เนเธอร์แลนด์ เวียดนาม มาเลเซีย ญี่ปุ่น บังกลาเทศ กาตาร์ อินโดนีเซีย และรัสเซีย

1.6) สวนแห่งการเรียนรู้ โดยอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้ร่วมมือกับองค์กรชั้นนำของประเทศไทยจัดแสดงนิทรรศการถาวรเพื่อเฉลิมพระเกียรติฯ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ประกอบด้วย (1) การทำเรือแห่งประเทศไทย จัดแสดงสวนด้านการอนุรักษ์ระบบนิเวศป่าชายเลน (2) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จัดแสดงงานด้านการอนุรักษ์และขยายพันธุ์กล้วยไม้ป่าในโครงการ “คืนกล้วยไม้สู่ไพรพฤกษ์” (3) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จัดแสดงงานด้านการอนุรักษ์พลังงานและส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน (4) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จัดแสดงงาน

อนุรักษ์และพัฒนาด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่สนองโครงการในพระราชดำริ (5) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) จัดแสดงบ้านสวนพอเพียง (6) บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จัดแสดงพระอัจฉริยภาพด้านการทรงดนตรี (7) บริษัท เครื่องเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด จัดแสดงการผลิตอาหารปลอดภัยและเทคโนโลยีการผลิตอาหารอย่างยั่งยืน (เกษตรอัจฉริยะ)

2) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities)

อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ดังนี้

2.1) รถพ่วงชมสวน อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีการจัดให้บริการรถพ่วงชมสวน สำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในสวน เนื่องจากพื้นที่ในอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีขนาดกว้างขวางและต้องใช้เวลาในการเดินเพื่อให้ดูความสวยงามอย่างทั่วถึง จึงต้องใช้รถพ่วงชมสวนในการให้บริการนักท่องเที่ยว โดยปัจจุบันอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้จัดรถพ่วงชมสวนไว้บริการจำนวน 8 คัน คันละ 50 ที่นั่ง และมีรอบการออกของรถในทุก ๆ 15 นาที ซึ่งมีความเพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ยังมีการจัดให้บริการรถกอล์ฟ ขนาด 4 ที่นั่ง จำนวน 4 คัน ให้แก่นักท่องเที่ยวได้เช่าบริการ ในอัตราชั่วโมงละ 600 บาทในการขับชมสวน

2.2) ห้องน้ำ จากการที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีขนาดใหญ่และกว้างขวาง อีกทั้งนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในแต่ละปีเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับอุทยานหลวงราชพฤกษ์เคยใช้เป็นสถานที่จัดงานมหกรรมพืชสวนโลกเฉลิมพระเกียรติฯ ราชพฤกษ์ 2549 และ 2554 ซึ่งมีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้น จึงมีการจัดสร้างห้องน้ำไว้บริการนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง โดยปัจจุบันห้องน้ำในอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีทั้งหมด 30 จุด รวมทั้งหมด 584 ห้อง เป็นห้องน้ำชาย 205 ห้อง ห้องน้ำหญิง 354 ห้อง และห้องน้ำคนพิการ 25 ห้อง โดยตั้งอยู่บริเวณต่าง ๆ ภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ทั้งนี้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้จัดให้มีพนักงานทำความสะอาดประจำจุดของห้องน้ำที่เปิดให้บริการ เพื่อป้องกันการเกิดกลิ่นเหม็นสร้างความไม่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

2.3) สถานที่จอดรถ สิ่งอำนวยความสะดวกในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ที่มีให้บริการนักท่องเที่ยวตั้งแต่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงอุทยานหลวงราชพฤกษ์ คือ ลานจอดรถ ซึ่งมีพื้นที่ในการจอดรถจำนวนมาก โดยลานจอดรถในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีทั้งหมด 7 แห่ง

2.4) ป้ายบอกทางภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ซึ่งจะบอกสถานที่และจุดสำคัญต่าง ๆ เช่น ตำแหน่งสวน ห้องน้ำ เป็นต้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยวในสวนโดยไม่หลงได้

2.5) ร้านจำหน่ายสินค้า อาหาร และเครื่องดื่ม เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์

2.6) การให้บริการห้องประชุมและสัมมนา นอกจากสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน อุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้มีการให้บริการห้องประชุม สัมมนา ในบริเวณอาคารนิทรรศการ 1 ซึ่งแยกออกเป็น 3 ห้องย่อย และอาคารนิทรรศการ 2 ซึ่งประกอบด้วย 3 ห้องย่อยเช่นเดียวกัน โดยห้องประชุมดังกล่าวจะเปิดให้หน่วยงาน องค์กรต่างๆ ตลอดจนประชาชนที่สนใจเข้ามาเช่าใช้ในการจัดกิจกรรม เช่น การจัดประชุม สัมมนา การจัดงานเลี้ยง งานแต่งงาน งานแสดงสินค้า งานคอนเสิร์ต เป็นต้น

3) การเข้าถึง (Accessibility)

เนื่องจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้การเดินทางเพื่อเข้าไปท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไม่ยากลำบากเท่าที่ควร รถโดยสาร รถรับจ้างสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประกอบกับอุทยานหลวงราชพฤกษ์ตั้งอยู่ใกล้กับสนามบินเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาที่สนามบินสามารถต่อรถโดยสาร หรือรถรับจ้าง มาท่องเที่ยวยังอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้โดยตรง

นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติ หรือนักท่องเที่ยวที่มาด้วยบริษัทนำเที่ยวก็สามารถเข้าถึงอุทยานหลวงราชพฤกษ์อย่างสะดวกและรวดเร็วได้เช่นกัน

4.1.1.4 ประเด็นคำถามหลักสุดท้ายที่ผู้วิจัยได้สอบถามผู้ให้ข้อมูล คือ ในการบริหารและการดำเนินงานของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จังหวัดเชียงใหม่ ท่านพบปัญหาหรืออุปสรรคในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้านกฎระเบียบ และการประสานความร่วมมือระหว่างบุคคล หรือส่วนงานต่าง ๆ ด้านการให้บริการนักท่องเที่ยว หรือปัญหาอื่น ๆ มีหรือไม่ อย่างไร

จากประเด็นคำถามข้างต้น ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลสรุปถึงปัญหาอุปสรรคที่พบจากการดำเนินงานของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ปัญหาด้านบุคลากร

อุทยานหลวงราชพฤกษ์มีปัญหาด้านบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในหลายส่วนงาน อาทิ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลตามจุดต่าง ๆ ในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เนื่องจากพื้นที่ในการให้บริการกว้างขวางและประกอบด้วยสวนต่าง ๆ จำนวนมาก ส่งผลให้เจ้าหน้าที่บริการข้อมูลดูแลไม่ทั่วทุกสวน ทำให้บางครั้งนักท่องเที่ยวต้องการรู้ข้อมูลไม่สามารถสอบถามจากเจ้าหน้าที่ได้ นอกจากนี้ปัญหาด้านบุคลากรที่พบอีกประเด็น

หนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่ที่รับมาไม่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน เช่น งานจัดสวน งานช่าง งานออกแบบ ยังมีไม่เพียงพอเช่นกัน

2) ปัญหาด้านงบประมาณ

ด้านงบประมาณในการบริหารจัดการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ เนื่องจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้รับงบประมาณในการบริหารจัดการในแต่ละปีจากงบประมาณประจำปีที่ได้รับการจัดสรร แต่เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ประกอบกับค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีจำนวนมาก ทำให้งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในแต่ละปีไม่เพียงพอ อุทยานหลวงราชพฤกษ์จึงได้มีการขอใช้เงินรายได้ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาสวน เพื่อให้สวนมีความสวยงามตลอดปี

3) ปัญหาด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการ

ในการปฏิบัติงานของอุทยานหลวงราชพฤกษ์เนื่องจากเป็นสถานที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวและอุทยานหลวงราชพฤกษ์มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ดังนั้น จึงต้องใช้คนงานสนามในการดูแลรักษาสวนจำนวนมาก เพื่อให้สวนมีความสวยงามอยู่ตลอดเวลา ซึ่งปัจจุบันคนงานสนามที่ดูแลรักษาสวนยังไม่เพียงพอต่อพื้นที่สวนขนาดใหญ่ นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ในปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ในการดูแลตกแต่งสวนต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินงานที่ครบและสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากปัจจุบันเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการจัดสวน การตัดแต่งกิ่งไม้ ยังคงมีปัญหเป็นส่วนหนึ่ง เนื่องจากระยะเวลาที่ใช้งานอาจมีการใช้งานบ่อยครั้งทำให้เครื่องมือชำรุดเสียหายส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังขาดเครื่องมือหนักในการปฏิบัติงาน เช่น รถยกต้นไม้ รถขุด-ตัก ซึ่งจะสามารถแบ่งเบาภาระและลดการใช้แรงงานในการปฏิบัติงานได้

ในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการ อาทิเช่น สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจัดกิจกรรม ช่วงการจัดกิจกรรม หรือการจัดงานที่มีผู้เข้าร่วมงานจำนวนมาก ทำให้บางครั้ง เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ผ้าคลุมโต๊ะ มีปริมาณไม่เพียงพอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเรียนรู้ วัสดุและอุปกรณ์สื่อการเรียนรู้ต้องมีการพัฒนาให้อยู่ในรูปแบบของระบบดิจิทัลหรือสื่อแบบระบบสัมผัสเพื่อให้ผู้เข้ารับการเรียนรู้ให้ความสนใจที่จะเรียนรู้มากขึ้น

4) ปัญหาด้านกฎระเบียบ และการประสานความร่วมมือระหว่างบุคคล

เนื่องจากการปฏิบัติงานของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ต้องมีการปฏิบัติตามกฎและระเบียบของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ดังนั้น ในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร เช่น การจัดซื้อ จัดจ้าง เพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงานของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ บางครั้งการเตรียมเอกสารไม่ครบและไม่ถูกต้อง จะส่งผลให้การดำเนินงานนั้นๆ เกิดความล่าช้า

ด้านการประสานความร่วมมือระหว่างบุคคลที่ต้องทำงานร่วมกัน ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานร่วมกันจะให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี มีการทำงานเป็นทีม แต่อาจเกิดปัญหาด้านการสื่อสารบ้างในบางครั้ง ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การสื่อสารหรือการรับส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างกันยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร

5) ปัญหาในการให้บริการนักท่องเที่ยว มีดังนี้

5.1) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้บริการนักท่องเที่ยวบางส่วนยังมีไม่เพียงพอต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

5.2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในบางครั้งยังอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวได้ไม่ดีเท่าที่ควร

5.3) ปัญหาด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่เป็นคนต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศจีน ซึ่งไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จึงทำให้การสื่อสารกันไม่เข้าใจ ดังนั้น ทำให้เกิดปัญหาด้านภาษาในการสื่อสาร

5.4) เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลในแต่ละจุดมีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 350 คน หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ พบว่า ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 325 ชุด ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ในส่วนของคุณสมบัติทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 325 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.69 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.31 โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.85 และอายุระหว่าง

41 – 51 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.77 กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53.23 รองลงมา คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 43.08 ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.15 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.31 และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 11.69 รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเพศ อายุ สถานภาพและระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว

ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
- เพศชาย	144	44.31
- เพศหญิง	181	55.69
รวม	325	100.00
อายุ		
- น้อยกว่า 20 ปี	38	11.69
- 21 – 30 ปี	130	40.00
- 31 – 40 ปี	71	21.85
- 41 – 50 ปี	48	14.77
- 51 – 60 ปี	29	8.92
- 61 ปีขึ้นไป	9	2.77
รวม	325	100.00
สถานภาพ		
- โสด	173	53.23
- สมรส	140	43.08
- หม้าย/หย่า/คู่สมรสถึงแก่กรรม	12	3.69
รวม	325	100.00
ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	17	5.23
- มัธยมศึกษา	66	20.31
- ปริญญาตรี	202	62.15

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
- ปริญญาโท	38	11.69
- ปริญญาเอก	2	0.62
รวม	325	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

จังหวัดที่กลุ่มตัวอย่างเดินทางมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เดินทางมาจากกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 17.23 รองลงมา คือ จังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 15.69 จังหวัดชัยภูมิ คิดเป็นร้อยละ 9.85 จังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 4.62 จังหวัดเชียงรายและจังหวัดแพร่ คิดเป็นร้อยละ 4.31 จังหวัดชลบุรีและจังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 3.69 จังหวัดพะเยา คิดเป็นร้อยละ 3.08 และจังหวัดอื่น ๆ ได้แก่ ขอนแก่น ลำพูน อุบลราชธานี สุราษฎร์ธานี บุรีรัมย์ ระยอง ยะลา เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 33.54 รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจังหวัด

จังหวัด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. กรุงเทพมหานคร	56	17.23
2. เชียงใหม่	51	15.69
3. ชัยภูมิ	32	9.85
4. ลำปาง	15	4.62
5. เชียงราย	14	4.31
6. แพร่	14	4.31
7. ชลบุรี	12	3.69
8. นครราชสีมา	12	3.69
9. พะเยา	10	3.08
10. จังหวัดอื่น ๆ	109	33.54
รวม	325	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ในส่วนของคุณข้อมูลด้านอาชีพ จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการเจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26.77 รองลงมา คือ นักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.92 และทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 14.77 ด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.77 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.46 และมีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.46 รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพและรายได้

ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อาชีพ		
- ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	87	26.77
- พนักงานบริษัทเอกชน	87	26.77
- นักเรียน/นักศึกษา	68	20.92
- ธุรกิจส่วนตัว	48	14.77
- ประชาชนทั่วไป	25	7.69
- เกษตรกร	10	3.08
รวม	325	100.00
รายได้		
- ไม่เกิน 5,000 บาท	56	17.23
- 5,000 – 10,000 บาท	36	11.08
- 10,001 – 15,000 บาท	73	22.46
- 15,001 – 20,000 บาท	47	14.46
- 20,001 – 25,000 บาท	113	34.77
- มากกว่า 25,000 บาท	-	-
รวม	325	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.2 ข้อมูลการท่องเที่ยวและรูปแบบการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้เข้าไปใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์

4.2.2.1 ข้อมูลการท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ได้มีการเดินทางมาเป็นครั้งแรก และเดินทางมาระหว่าง 2 – 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44 เท่ากัน รองลงมาคือ ระหว่าง 6 – 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.46 มาระหว่าง 16 – 20 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.08 มาระหว่าง 11– 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.54 และเดินทางมากกว่า 20 ครั้งขึ้นไป เพียงร้อยละ 0.92 รายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนครั้งของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์

จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว ในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
- ครั้งแรก	143	44.00
- ระหว่าง 2 – 5 ครั้ง	143	44.00
- ระหว่าง 6 – 10 ครั้ง	21	6.46
- ระหว่าง 11 -15 ครั้ง	5	1.54
- ระหว่าง 16 – 20 ครั้ง	10	3.08
- มากกว่า 20 ครั้งขึ้นไป	3	0.92
รวม	325	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ด้านการรับรู้ข่าวสารการจัดกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่า ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ คือ รับทราบผ่านสื่อเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 55.69 รองลงมาคือ รับรู้จากสื่อโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 42.15 รับรู้ข่าวสารจากป้ายโฆษณา แผ่นผ้าประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 38.77 รับรู้จากบุคคลใกล้ชิด คิดเป็นร้อยละ 34.77 และรับรู้จากสื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 24 รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 การรับรู้ข่าวสารการจัดกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

สื่อการรับรู้ข่าวสารการจัดกิจกรรมของ อุทยานหลวงราชพฤกษ์	จำนวน ¹⁾ (ราย)	ร้อยละ
- เว็บไซต์ / อินเทอร์เน็ต	181	55.69
- สื่อโทรทัศน์	137	42.15
- ป้ายโฆษณา / แผ่นผ้าประชาสัมพันธ์	126	38.77
- บุคคลใกล้ชิด	113	34.77
- สื่อสิ่งพิมพ์	78	24.00
- โรงเรียน / หน่วยงาน	71	21.85
- สื่อวิทยุ	43	13.23

หมายเหตุ : ¹⁾ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ที่มา : จากการสำรวจ

จากการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ในแต่ละปี กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมในงานเทศกาลชมสวน คิดเป็นร้อยละ 59.38 เข้าร่วมกิจกรรมงานส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ คิดเป็นร้อยละ 25.23 เข้าร่วมกิจกรรมงานเทศกาลปีใหม่เมืองดอกเอื้องงามคิดเป็นร้อยละ 23.08 เข้าร่วมงานเทศกาลปทุมมา คิดเป็นร้อยละ 15.69 เข้าร่วมงานวันพ่อแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 14.77 เข้าร่วมงานวันแม่แห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 11.08 เข้าร่วมงานเทศกาลวันแห่งความรัก คิดเป็นร้อยละ 10.77 และเข้าร่วมงานเทศกาลตรุษจีน คิดเป็นร้อยละ 8.31 รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.6 การเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว	เคยเข้าร่วม	
	จำนวน	ร้อยละ
1. งานเทศกาลชมสวน ณ อุทยานหลวงราชพฤกษ์	193	59.38
2. งานเทศกาลส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่	82	25.23
3. งานเทศกาลปีใหม่เมืองดอกเอื้องงาม	75	23.08
4. งานเทศกาลปทุมมา	51	15.69
5. งานวันพ่อแห่งชาติ	48	14.77
6. งานวันแม่แห่งชาติ	36	11.08
7. งานเทศกาลวันแห่งความรัก	35	10.77
8. งานเทศกาลตรุษจีน	27	8.31

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.2.2 รูปแบบและการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้เข้าไปใช้บริการใน

อุทยานหลวงราชพฤกษ์

จากการศึกษารูปแบบและการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวได้เข้าไปใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เข้าชมไม้ดอกไม้ประดับ รวมทั้งพรรณไม้นานาชนิด คิดเป็นร้อยละ 86.77 รองลงคือเข้าชมการจัดแสดงสวนในรูปแบบต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 75.69 เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านการเกษตร วัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ พืชพันธุ์ท้องถิ่น พืชหายาก คิดเป็นร้อยละ 52.62 เข้าชมและศึกษาเรียนรู้ตามฐานการเรียนรู้ต่าง ๆ เช่น สวนเกษตรทฤษฎีใหม่ สวนเศรษฐกิจพอเพียง สวนกล้วยไม้ สวนปาล์ม คิดเป็นร้อยละ 52 เข้าชมนิทรรศการเผยแพร่องค์ความรู้ของโครงการหลวงด้านพฤกษศาสตร์การเกษตรและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คิดเป็นร้อยละ 45.54 เข้าชมระบบฐานข้อมูลพรรณไม้ หอจดหมายเหตุ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ และพรรณไม้ คิดเป็นร้อยละ 44.31 เข้าชมนิทรรศการเกี่ยวกับพืชสมุนไพรและการใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 40.62 และเข้าชมนิทรรศการเกี่ยวกับโลกของแมลง พืชทะเลทราย คิดเป็นร้อยละ 40.31 รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 รูปแบบและการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้เข้าไปใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์

รูปแบบและการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว	จำนวน ¹⁾ (ราย)	ร้อยละ
1. ชมไม้ดอก ไม้ประดับ รวมทั้งพรรณไม้นานาชนิด	282	86.77
2. เข้าชมการจัดแสดงสวนในรูปแบบต่าง ๆ	246	75.69
3. เข้าชมแหล่งเรียนรู้ด้านการเกษตร วัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ พืชพันธุ์ท้องถิ่น พืชหายาก	171	52.62
4. เข้าชมและศึกษา เรียนรู้ตามฐานการเรียนรู้ต่าง ๆ เช่น สวนเกษตรทฤษฎีใหม่ สวนเศรษฐกิจพอเพียง สวนกล้วยไม้ สวนปาล์ม เป็นต้น	169	52.00
5. เข้าชมนิทรรศการเผยแพร่องค์ความรู้ของโครงการหลวง ด้านพฤกษศาสตร์การเกษตรและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	148	45.54
6. เข้าชมระบบฐานข้อมูลพรรณไม้ หอจดหมายเหตุ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ และพรรณไม้	144	44.31
7. เข้าชมนิทรรศการเกี่ยวกับพืชสมุนไพรและการใช้ประโยชน์	132	40.62
8. เข้าชมนิทรรศการเกี่ยวกับโลกของแมลง พืชทะเลทราย	131	40.31

หมายเหตุ : ¹⁾ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ที่มา : จากการสำรวจ

ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าไปเที่ยวชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้รับการพักผ่อนจากการเที่ยวชมความงามของพรรณไม้นานาชนิด คิดเป็นร้อยละ 91.08 รองลงมาคือ ได้รับความรู้จากการเข้ามนิทรรศการทางวิชาการในด้านต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 65.23 และนักท่องเที่ยวสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการศึกษาหรือการดำเนินชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 52.31 รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าไปเที่ยวชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าไปเที่ยวชม อุทยานหลวงราชพฤกษ์	จำนวน ¹⁾ (ราย)	ร้อยละ
1. ได้พักผ่อนจากการเที่ยวชมความงามของพรรณไม้นานาชนิด	296	91.08
2. ได้รับความรู้จากการเข้าชมนิทรรศการทางวิชาการในด้านต่าง ๆ	212	65.23
3. สามารถนำความรู้ที่ได้มาใช่ประโยชน์ในการศึกษาหรือการ ดำเนินชีวิตประจำวัน	170	52.31

หมายเหตุ : ¹⁾ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2.3 ผลการศึกษาคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

การวิเคราะห์คุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวเคราะห์ โดยการวัดจากระดับคุณภาพการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และด้านรูปปลักษณ์ (Tangibles) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระดับคุณภาพในการให้บริการออกเป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ ไม่ค่อยดี ไม่ดี โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ 5 4 3 2 1 และมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับไม่ดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับไม่ค่อยดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับพอใช้
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยภาพรวมมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับดี ดังนี้

1) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 67.4 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ใน ระดับดี

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาของนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 66.5 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ใน ระดับดี

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการให้บริการที่ถูกต้องไม่มีความผิดพลาด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 66.8 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการจดบันทึกข้อผิดพลาดไว้เป็นข้อมูลในการให้บริการครั้ง ต่อไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 57.8 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์ แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี พบว่า กลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 63.1 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

คุณภาพในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับคุณภาพในการให้บริการ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี			
1. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	56 (17.2)	219 (67.4)	46 (14.2)	2 (0.6)	2 (0.6)	4.00	0.63	ดี
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาของนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วทันเวลา	44 (13.5)	216 (66.5)	56 (17.2)	9 (2.8)	-	3.91	0.64	ดี
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการให้บริการที่ถูกต้องไม่มีความผิดพลาด	42 (12.9)	217 (66.8)	62 (19.1)	4 (1.2)	-	3.91	0.60	ดี
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการจดบันทึกข้อผิดพลาดไว้เป็นข้อมูลในการให้บริการครั้งต่อไป	39 (12.0)	188 (57.8)	86 (26.5)	8 (2.5)	4 (1.2)	3.77	0.74	ดี
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	59 (18.2)	205 (63.1)	60 (18.5)	1 (0.3)	-	3.99	0.62	ดี
รวม						3.92	0.52	ดี

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) โดยภาพรวมมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับดี ดังนี้

1) มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ต้องรอคอย พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 63.7 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

2) การทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุกด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 66.2 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

3) ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 68.0 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

4) ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 62.8 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

คุณภาพในการให้บริการ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	ระดับคุณภาพในการให้บริการ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปลผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี			
1. มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ต้องรอคอย	48 (14.8)	207 (63.7)	67 (20.6)	3 (0.9)	-	3.92	0.62	ดี
2. การทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุกด้าน	41 (12.6)	215 (66.2)	68 (20.9)	1 (0.3)	-	3.91	0.58	ดี
3. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	57 (17.5)	221 (68.0)	40 (12.3)	5 (1.5)	5 (0.6)	4.00	0.65	ดี

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

คุณภาพในการให้บริการ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	ระดับคุณภาพในการให้บริการ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปลผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี			
4. ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับ นักท่องเที่ยว	55 (16.9)	204 (62.8)	59 (18.2)	6 (1.8)	1 (0.3)	3.95	0.65	ดี
รวม						3.94	0.52	ดี

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) โดยภาพรวมมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับดี ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 64.9 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

2) การสร้างความปลอดภัยและความเชื่อมั่นในการรับบริการของนักท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 63.4 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ มีอัธยาศัย ไม่ตรี การพูดจา การแสดงกิริยาท่าทางที่สุภาพต่อนักท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 64.9 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

คุณภาพในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับคุณภาพในการให้บริการ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปลผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้	61 (18.8)	211 (64.9)	52 (16.0)	1 (0.3)	-	4.02	0.60	ดี
2. การสร้างความปลอดภัยและความเชื่อมั่นในการรับบริการของนักท่องเที่ยว	66 (20.3)	206 (63.4)	51 (15.7)	2 (0.6)	-	4.03	0.60	ดี
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ มีอัธยาศัยไมตรี การพูดจา การแสดงกิริยาท่าทางที่สุภาพต่อนักท่องเที่ยว	71 (21.8)	211 (64.9)	43 (13.2)	-	-	4.09	0.59	ดี
รวม						4.05	0.52	ดี

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) โดยภาพรวมมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับดี ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ให้ความสนใจและเอาใจใส่นักท่องเที่ยวแต่ละคน พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 63.1 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 61.5

โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ให้ความสนใจนักท่องเที่ยวอย่างแท้จริง พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 61.5 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างชัดเจน พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 60.3 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

5) เวลาในการเปิดให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 62.2 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

คุณภาพในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ระดับคุณภาพในการให้บริการ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปลผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อย ดี	ไม่ดี			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ให้ความสนใจและ เอาใจใส่นักท่องเที่ยว แต่ละคน	58 (17.8)	205 (63.1)	59 (18.2)	3 (0.9)	-	3.98	0.63	ดี
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับ บริการในอุทยาน หลวงราชพฤกษ์ได้	61 (18.8)	200 (61.5)	58 (17.8)	6 (1.8)	-	3.97	0.66	ดี
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ให้ความสนใจ นักท่องเที่ยวอย่าง แท้จริง	55 (16.9)	200 (61.5)	66 (20.3)	4 (1.2)	-	3.94	0.65	ดี
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสามารถในการ เข้าใจความต้องการ ของนักท่องเที่ยวอย่าง ชัดเจน	61 (18.8)	196 (60.3)	64 (19.7)	4 (1.2)	-	3.96	0.66	ดี
5. เวลาในการเปิดให้บริการ ของอุทยานหลวง ราชพฤกษ์ให้ความ สะดวกแก่นักท่องเที่ยว	64 (19.7)	202 (62.2)	49 (15.1)	10 (3.1)	-	3.98	0.69	ดี
รวม						3.99	0.73	ดี

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านรูปลักษณะ (Tangibles) โดยภาพรวมมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยรวม 4.04) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับดี ดังนี้

1) ความทันสมัยของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 61.80 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

2) สภาพแวดล้อมภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 60.00 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

3) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 67.40 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

4) มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ มีป้ายแสดงจุดหรือสถานที่ต่างๆ ในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประเมินให้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 60.9 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านรูปลักษณ์ (Tangibles)

คุณภาพในการให้บริการ ด้านรูปลักษณ์ (Tangibles)	ระดับคุณภาพในการให้บริการ					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อย ดี	ไม่ดี			
1. ความทันสมัยของ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	65 (20.0)	201 (61.8)	55 (16.9)	4 (1.2)	-	4.00	0.65	ดี
2. สภาพแวดล้อม ภายในอุทยานหลวง ราชพฤกษ์	91 (28.0)	197 (60.0)	29 (8.9)	5 (1.5)	3 (0.9)	4.13	0.71	ดี
3. การแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยว	61 (18.8)	219 (67.4)	43 (13.2)	2 (0.6)	-	4.04	0.59	ดี
4. มีเอกสารเผยแพร่ ข้อมูลเกี่ยวกับการ ให้บริการ มีป้าย แสดงจุดหรือสถานที่ ต่างๆ ในอุทยาน หลวงราชพฤกษ์	61 (18.8)	198 (60.9)	58 (17.8)	8 (2.5)	-	3.96	0.68	ดี
รวม						4.04	0.54	ดี

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยรวม 3.99 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ย 3.92 ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) มีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) มีค่าเฉลี่ย 3.99 และด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) มีค่าเฉลี่ย 4.04

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ในภาพรวมและในด้านต่างๆ

คุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.92	0.52	ดี
2. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	3.95	0.52	ดี
3. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.05	0.52	ดี
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.99	0.73	ดี
5. ด้านรูปลักษณ์ (Tangibles)	4.04	0.54	ดี
รวม	3.99	0.47	ดี

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และการรับบริการของนักท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์

จากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จำนวน 325 คน ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยจัดลำดับความรุนแรงของปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตามความรุนแรงของปัญหาที่พบ จากลำดับ 1 ถึง 6 แล้วนำมาให้คะแนน ดังนี้

เลือกลำดับที่ 1	ให้คะแนน	6	คะแนน
เลือกลำดับที่ 2	ให้คะแนน	5	คะแนน
เลือกลำดับที่ 3	ให้คะแนน	4	คะแนน
เลือกลำดับที่ 4	ให้คะแนน	3	คะแนน
เลือกลำดับที่ 5	ให้คะแนน	2	คะแนน
เลือกลำดับที่ 6	ให้คะแนน	1	คะแนน

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการและการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ อันดับแรก คือ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านร้านอาหาร เครื่องดื่ม ห้องน้ำ สำหรับให้บริการนักท่องเที่ยว อันดับ 2 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ที่จอดรถ รถรับ-ส่ง ภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ อันดับ 3 คือ ด้านเส้นทางคมนาคมขนส่ง เช่น ถนน รถโดยสารสาธารณะ เส้นทางคมนาคม สามารถเข้าถึงอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว อันดับ 4 คือ ด้านระบบการให้บริการ การชี้แจง การติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่และนักท่องเที่ยว อันดับ 5 คือ ด้านความสะดวกสบายปลอดภัยในการเดินทางเพื่อเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ และอันดับที่ 6 คือ ด้านอรรถาธิบายความรู้ความสามารถและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ให้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.15 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบจาก การมาท่องเที่ยวในอุทยาน หลวงราชพฤกษ์	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		อันดับ 4		อันดับ 5		อันดับ 6		รวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
1. ด้านเส้นทางคมนาคม ขนส่ง เช่น ถนน รถ โดยสารสาธารณะ เส้นทางคมนาคม สามารถเข้าถึงอุทยาน หลวงราชพฤกษ์ได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว	78	468	53	265	80	320	44	132	36	72	34	34	325	1,291
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พื้นฐาน เช่น ที่ จอดรถรับ-ส่ง ภายใน อุทยานหลวงราชพฤกษ์	86	516	70	350	58	232	35	105	41	82	35	35	325	1,320
3. สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านร้านอาหาร เครื่องดื่ม ห้องน้ำ สำหรับให้บริการ นักท่องเที่ยว	82	492	81	405	57	228	46	138	27	54	32	32	325	1,349

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบจาก การมาท่องเที่ยวในอุทยาน หลวงราชพฤกษ์	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		อันดับ 4		อันดับ 5		อันดับ 6		รวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
4. ด้านความสะดวกสบาย ปลอดภัยในการเดินทาง เพื่อเข้าชมแหล่ง ท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายใน อุทยานหลวงราชพฤกษ์	20	120	42	210	57	228	75	225	77	154	54	54	325	991
5. ด้านระบบการให้บริการ การชี้แจง การ ติดต่อสื่อสาร การให้ ข้อมูล ระหว่างเจ้าหน้าที่ และนักท่องเที่ยว	40	240	39	195	46	184	77	231	81	162	42	42	325	1,054
6. ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี ความรู้ความสามารถและ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	18	108	40	200	25	100	50	150	63	126	129	129	325	813

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 สมมติฐานข้อที่ 1 นักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ได้รับการบริการที่มีคุณภาพระดับสูง

ผู้ศึกษาใช้สถิติทดสอบแบบ One sample t-test สำหรับทดสอบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ได้รับการบริการที่มีคุณภาพระดับสูง โดยมีเกณฑ์เฉลี่ย คือ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับพอใช้
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับไม่ค่อยดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับไม่ดี

การพิสูจน์สมมติฐานของนักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ได้รับการบริการที่มีคุณภาพระดับสูงในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ 3.41 ดังนั้น จึงกำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

- H_0 : นักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ได้รับการบริการที่มีคุณภาพไม่สูง ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมีค่าน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ 3.41 หรือค่า t มีค่าเป็นลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- H_1 : นักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ได้รับการบริการที่มีคุณภาพระดับสูง ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในตารางมีค่าเท่ากับหรือมากกว่าค่าที่กำหนดไว้ คือ 3.41 หรือค่า t มีค่าเป็นบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในการทดสอบความหมายของคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ได้รับการบริการที่มีคุณภาพระดับสูง หมายถึง คะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ที่อยู่ในช่วง 3.41 – 5.00 และนำมาเขียนให้อยู่ในรูปของตัวแปร จะได้ดังนี้

$$H_0 : \mu < 3.41$$

$$H_1 : \mu \geq 3.41$$

ผู้ศึกษาได้นำค่า Sig (2-tailed)/2 จาก Output ที่ได้จากโปรแกรม SPSS นำไปเปรียบเทียบกับค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 99 % หรือ $\alpha = 0.01$ ดังผลการวิเคราะห์ปรากฏในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ต่อคุณภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์กับเกณฑ์ที่กำหนด

ประเด็น	Test Value = 3.41					
	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ค่า Sig (2-tailed)	ค่า t ยอมรับ ที่กำหนด (μ)	ค่า t
คุณภาพในการ ให้บริการของอุทยาน หลวงราชพฤกษ์	325	3.99	0.47	0.000	3.41	154.00

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ในการทดสอบค่าสถิติ T- Test มีค่าเท่ากับ 154.00 และมีค่า
นัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เท่ากับ 0.000 ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการในอุทยานหลวง
ราชพฤกษ์ ได้รับการบริการที่มีคุณภาพระดับสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เนื่องจากค่า t มีค่าเป็นบวก
จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0

ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 1 จึงได้รับการยอมรับ

4.3.2 สมมติฐานข้อที่ 2 นักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

พบปัญหาและอุปสรรคด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร ระบบการ
สื่อสาร ฯลฯ

การทดสอบสมมติฐานนี้ ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติทดสอบจากค่าคะแนนของตารางที่ 4.15
เรื่องปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตามลำดับความสำคัญเป็นเกณฑ์ในการทดสอบ
โดยจากการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรค อันดับแรกที่นักท่องเที่ยวพบ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านร้านอาหาร เครื่องดื่ม ห้องน้ำ สำหรับให้บริการนักท่องเที่ยว โดยมีค่าคะแนนรวม 1,349 คะแนน
อันดับ 2 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ที่จอดรถ รถรับ-ส่ง ภายในอุทยานหลวง
ราชพฤกษ์ มีค่าคะแนนรวม 1,320 คะแนน อันดับที่ 3 คือ ด้านเส้นทางคมนาคมขนส่ง เช่น ถนน
รถโดยสารสาธารณะ เส้นทางคมนาคม สามารถเข้าถึงอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้อย่างสะดวก

รวดเร็ว มีค่าคะแนนรวม 1,291 คะแนน อันดับที่ 4 คือ ด้านระบบการให้บริการ การชี้แจง การติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่และนักท่องเที่ยว มีค่าคะแนนรวม 1,054 คะแนน อันดับที่ 5 คือ ด้านความสะดวกสบายปลอดภัยในการเดินทางเพื่อเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายในอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีค่าคะแนนรวม 991 คะแนน และ อันดับที่ 6 คือ ด้านอรรถาธิบายไม่ตรีความรู้ความสามารถและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าคะแนนรวม 813 คะแนน

จากค่าคะแนนของปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตามลำดับความสำคัญพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ยังคงพบปัญหาและอุปสรรคด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านร้านอาหาร เครื่องดื่ม และห้องน้ำ เป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าคะแนนรวม 1,349 คะแนน ซึ่งมากกว่าปัญหาด้านอื่น ๆ

ดังนั้น สมมติฐานข้อที่ 2 จึงได้รับการยอมรับ และสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์พบปัญหาและอุปสรรคด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร และระบบการสื่อสาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved