

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	6
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
1.4 สมมุติฐานการวิจัย	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 ขอบเขตของการศึกษา	7
1.7 นิยามศัพท์	8
บทที่ 2 กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	10
2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	10
2.1.2 รูปแบบการท่องเที่ยว	14
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	18
2.1.4 องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว	22
2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	23
2.2 ข้อมูลทั่วไปของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	25
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	36

บทที่ 3	ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1	ระเบียบวิธีการศึกษา	37
3.1.1	ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง	37
3.1.2	การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.1.3	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	39
3.1.4	การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ	43
3.1.5	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.1.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์	45
4.1.1	ผลการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	45
4.2	การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม	58
4.2.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	58
4.2.2	ข้อมูลการท่องเที่ยวและรูปแบบการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้เข้าไปใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	62
4.2.3	ผลการศึกษาคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	66
4.2.4	ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และการรับบริการของนักท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	76
4.3	การทดสอบสมมติฐาน	80
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	83
5.2	อภิปรายผลการศึกษา	88
5.3	ข้อเสนอแนะ	93
	เอกสารอ้างอิง	95

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์	101
ภาคผนวก ข แบบสอบถามนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์	104
ภาคผนวก ค ภาพประกอบ	110

ประวัติผู้เขียน

114



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทยตั้งแต่ปี 2545 - 2555	2
ตาราง 1.2 ผลการดำเนินงานที่สำคัญในด้านต่างๆ ในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา (พ.ศ. 2553 – 2555) ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	5
ตาราง 2.1 วัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยว	11
ตาราง 2.2 สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญในด้านต่างๆ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 – 2555	29
ตาราง 4.1 ข้อมูลเพศ อายุ สถานภาพและระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยว	59
ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจังหวัด	60
ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพและรายได้	61
ตาราง 4.4 จำนวนครั้งของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	62
ตาราง 4.5 การรับรู้ข่าวสารการจัดกิจกรรมของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	63
ตาราง 4.6 การเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์	64
ตาราง 4.7 รูปแบบและการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้เข้าไปใช้บริการในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	65
ตาราง 4.8 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าไปเที่ยวชมอุทยานหลวงราชพฤกษ์	66
ตาราง 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านความน่าเชื่อถือ	68
ตาราง 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านการตอบสนอง	69

ตาราง 4.11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านการให้ความมั่นใจ	71
ตาราง 4.12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านการดูแลเอาใจใส่	73
ตาราง 4.13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ด้านรูปลักษณ์	75
ตาราง 4.14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ในภาพรวมและในด้านต่างๆ	76
ตาราง 4.15	ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวในอุทยานหลวงราชพฤกษ์	78
ตาราง 4.16	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ต่อคุณภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยวของอุทยานหลวงราชพฤกษ์กับเกณฑ์ที่กำหนด	81