

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์บำเพ็ญ เขียวหวาน อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร. พรชุลี นิลวิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร. ศุภิต เวชกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และ อาจารย์ ดร. โกมล แพรกทอง จากกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ทำให้การทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้สำเร็จเรียบร้อย สมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. จรัส อติวิทยากรณ์ อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และ รวมถึงการใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สวนพฤกษศาสตร์ วรรณคดีภาคใต้ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและให้ข้อมูลในการทำ วิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยได้รับการสนับสนุนกำลังใจจากภรรยา ธิดา เพื่อนนักศึกษา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนับเป็นสิ่งที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง จนทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจในการศึกษาเพื่อ การพัฒนาทรัพยากรป่าไม้ของชาติให้สามารถเอื้อประโยชน์แก่ชุมชนมากที่สุด คุณค่าและ ประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ ขอมอบแด่พระคุณมารดา-บิดา คณาจารย์ทุกท่าน ตลอดจนผู้มี พระคุณทุกท่านไว้ ณ ที่นี้

วัชรินทร์ นวลแก้ว

มิถุนายน 2547

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความรู้และบริการของ  
สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

ผู้วิจัย นายวัชรินทร์ นวลแก้ว ปริญญา เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต (ส่งเสริมการเกษตร)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์บำเพ็ญ เขียวหวาน (2) รองศาสตราจารย์ ดร.พรชูลี นิลวิเศษ

(3) รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภิต เวชกิจ ปีการศึกษา 2546

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพทั่วไปของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ (2) ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ผลที่บรรลุของประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้ความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ (3) เปรียบเทียบความพึงพอใจ ความคาดหวัง ผลที่บรรลุ ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษาในการจัดการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ และ (4) ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการจัดการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 300 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และกลุ่มที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาความแตกต่างของข้อมูล 2 กลุ่มโดยการใช้สถิติ t-test วิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11.0

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุเฉลี่ย 25.62 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา สถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในจังหวัดสงขลา และไม่มีตำแหน่งในสังคม ด้านสภาพเศรษฐกิจผู้ที่มีอาชีพส่วนใหญ่รับราชการ รายได้เฉลี่ย 8,376.15 บาท กลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษามีรายได้เฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา การเดินทางมาใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ส่วนใหญ่ใช้เวลาเดินทาง 30 นาที-60 นาที ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยไปเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติต่าง ๆ แต่ไม่เคยมาเที่ยวสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ และทราบแหล่งข้อมูลจากการบอกเล่าของผู้ที่เคยมาใช้บริการ

เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่

(1) ความคาดหวังและผลที่บรรลุของทั้งผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษาและนอกสถาบันการศึกษา และของผู้ใช้บริการของทั้ง 2 กลุ่ม และ (2) ความพึงพอใจของทั้ง 2 กลุ่มในด้านการให้บริการด้านความรู้ ด้านการให้บริการด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดการพื้นที่ ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดบริเวณแคมป์พักผ่อน ด้านการบริการบ้านพักรับรอง และความพึงพอใจโดยภาพรวมในทุก ๆ ด้าน ส่วนความพึงพอใจด้านการให้บริการอาคารสถานที่ของผู้ใช้บริการของ 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความพึงพอใจในการใช้บริการ สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

**Thesis title: VISITORS SATISFACTION ON PROVIDING OF KNOWLEDGE AND SERVICES AT  
SOUTHERN BOTANICAL GARDEN IN CLASSICAL THAI LITERATURE**

**Researcher:** Mr. Watcharin Nuankaew; **Degree:** Master of Agriculture (Agricultural Extension);

**Thesis advisors:** (1) Bumpen Keowan, Associate Professor; (2) Dr. Pornchulee Nilvises, Associate Professor;  
(3) Dr. Dusit Wechakit, Associate Professor; **Academic year:** 2003

**ABSTRACT**

The objectives of this study were to study about Southern botanical garden in classical Thai literature in (1) physical environment (2) the visitors satisfaction, expectation and achievement on providing of knowledge and services (3) to comparison with the visitors satisfaction, expectation and achievement on providing of knowledge and services and (4) visitors recommendation to improve the management of botanical garden.

Data collection was made by using questionnaire survey of 300 visitors; 150 in education institute group and 150 in the another group; randomly selected by over 15 years old, and the statistically analyzing data was the percentage, mean, standard deviation, t-test used by SPSS/FW version 11.0

Finding showed that majority of sample were male, an average of 25.62 years old, having second level of education, single, domicile in Songkla province, no position in the society, worked in the government office and having average monthly income of 8,376.15 bath. Visitors in education institute group had average monthly income higher than in the another group. Most of visitors took 30 minutes to an hour in a journey, accustomed to traveling in the natural place but never visited Southern botanical garden and got the information from the other visitors.

The hypotheses were proved that the difference significantly at 0.01 were the expectation and achievement in (1) with in each group and between group and (2) the satisfaction of the both groups on providing knowledge, information services, landscape and planning, facility management, camping area, accommodations services and all of those providing. Meanwhile, the satisfaction on the office services were not significant.

**Keywords:** Satisfaction, Southern botanical garden in classical Thai literature

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	10
พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพสิ่งแวดล้อม.....	13
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	16
แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริการการท่องเที่ยว.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับการนันทนาการและกิจกรรมนันทนาการของมนุษย์.....	32
การจัดการสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ.....	35
แนวคิดเกี่ยวกับสวนพฤกษศาสตร์และการจัดการสวนพฤกษศาสตร์.....	38
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การทดสอบแบบสอบถาม.....	45

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ตอนที่ 1 ความเป็นมา วัตถุประสงค์ ลักษณะทางกายภาพที่เป็นองค์ประกอบของปัจจัย ธรรมชาติ และสภาพปัจจุบันของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้.....	48
ตอนที่ 2 สภาพพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ ของประชาชนผู้มารับความรู้และบริการของ สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้.....	59
ตอนที่ 3 รูปแบบและลักษณะของการมารับความรู้และใช้บริการของสวน พฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้.....	63
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	67
ตอนที่ 5 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ.....	86
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	90
สรุปการวิจัย.....	90
อภิปรายผล.....	96
ข้อเสนอแนะ.....	99
บรรณานุกรม.....	102
ภาคผนวก.....	109
ก แบบสอบถามสำหรับการวิจัย.....	110
ข ภาพแสดงพื้นที่ทั่วไป และกิจกรรมของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้.....	123
ประวัติผู้วิจัย.....	133

## สารบัญญัตินี้

หน้า

ตารางที่ 4.1 สภาพพื้นฐานทางสังคมของประชาชนผู้มารับความรู้และบริการของ สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้.....	59
ตารางที่ 4.2 สภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประชาชนผู้มารับความรู้และบริการของ สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้.....	62
ตารางที่ 4.3 รูปแบบและลักษณะของการมารับความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดี ภาคใต้.....	64
ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบความคาดหวัง และผลบรรลุของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา.....	67
ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบความคาดหวัง และผลบรรลุของผู้ใช้บริการที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา.....	68
ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา.....	69
ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลบรรลุของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และ นอกสถาบันการศึกษา.....	70
ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านความรู้ ของ ผู้ให้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา.....	71
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการติดต่อของ เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา.....	73
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการจัดการพื้นที่ ของผู้ให้บริการที่อยู่ ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา.....	74
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้ให้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา.....	86
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการให้บริการอาคารสถานที่ ของ ผู้ให้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา.....	79
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการจัดบริเวณแถมปีพักผ่อน ของ ผู้ให้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา.....	80
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการบริการบ้านพักรับรอง ของ ผู้ให้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในทุก ๆ ด้านของผู้ใช้บริการที่อยู่ใน สถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา.....	84
ตารางที่ 4.16 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ.....	86

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ภาพที่ 4.1 แผนที่จังหวัดสงขลา แสดงที่ตั้งสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้.....	51
ภาพที่ 4.2 แผนที่ระวาง แสดงที่ตั้งสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้.....	52
ภาพที่ 4.3 แสดงผังบริเวณสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้.....	58



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมเมืองใหญ่ ๆ ในปัจจุบันมีความเจริญทางด้านวัตถุ มีสิ่งก่อสร้างมากมายขึ้นมาทดแทนและบดบังธรรมชาติอันสวยงามทำให้สภาพแวดล้อมตามธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นลำน้ำ ภูเขา หรือต้นไม้ ได้ถูกทำลายลงไปเป็นจำนวนมาก ในขณะที่สังคมเมืองมีการเร่งพัฒนากระบวนการผลิตและบริการ แต่ยังคงขาดมาตรการในการจัดการควบคุมอย่างเป็นระบบ สัญลักษณ์ ที่มีมาในอดีตเริ่มสูญหาย ทั้งนี้เพราะคนไทยส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญกับการปลูกไม้ป่ายืนต้นในเขตเมืองกันเท่าที่ควร ยิ่งไปกว่านั้นยังมองว่าไม้ยืนต้นเป็นอุปสรรคในการพัฒนาสาธารณูปโภคและสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ดังนั้นเมื่อมีการขยายถนนหรือก่อสร้างอาคารต่าง ๆ จึงมักจะโค่นล้มต้นไม้กันอย่างง่ายดาย ไม่เสียดายแม้แต่น้อย ประกอบกับคนไทยส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับคุณค่าและความสำคัญของการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและป่าไม้

ในการพัฒนาเมืองและคุณภาพชีวิตของคนในเมืองนั้น ผู้บริหารเมืองควรเริ่มต้นที่สิ่งแวดล้อมของเมืองเป็นอันดับแรกเพราะแม้ว่าเมืองจะใหญ่อยู่ตั้งการแค่ไหน แต่ก็ย่อมไร้เสน่ห์ที่ได้เพราะขาดชีวิต ขาดสีเขียว การมีพื้นที่สีเขียวในเมืองไม่ว่าจะเป็นสวนหย่อม สวนสาธารณะ หรือแม้แต่สวนเล็ก ๆ ในชุมชน นอกจากจะเป็นที่ฟอกปอดของคนเมืองแล้ว พื้นที่สีเขียวเหล่านี้ยังเป็นหน้าตาอันสวยงามที่จะทำให้ผู้ที่เดินทางมาเยี่ยมชมเกิดความประทับใจ และกล่าวชื่นชมถึงเมืองนั้น

ดังนั้น การจัดทำสวนพฤกษศาสตร์ (Botanical Garden) และสวนรุกขชาติ (Arboretum) จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้มีแหล่งท่องเที่ยวพักผ่อน และศึกษาทางธรรมชาติ นิเวศวิทยา และสิ่งแวดล้อม ของสังคมเมือง ให้แก่นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ช่วยให้ประชาชนทั่วไปได้เข้าไปสัมผัสศึกษาหาความรู้ หากความเพลิดเพลินจากธรรมชาติ นอกจากนี้สวนพฤกษศาสตร์ และสวนรุกขชาติ ยังเป็นแหล่งอนุรักษ์ความหลากหลายทางพันธุกรรมตลอดจนพันธุ์พืชที่หายากและใกล้สูญพันธุ์ไว้ได้ เป็นแหล่งรวบรวมพันธุ์ไม้ทุกชนิดในภูมิภาคของประเทศ และจากต่างประเทศ ทั้งยังเป็นแหล่งที่จะสร้างให้เกิดจิตสำนึกรัก ห่วงแหน และเห็นความสำคัญของป่าไม้ ซึ่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติอย่างหนึ่งที่มี

ความสำคัญ และมีคุณประโยชน์แก่ชาติและประชาชนอย่างยิ่ง

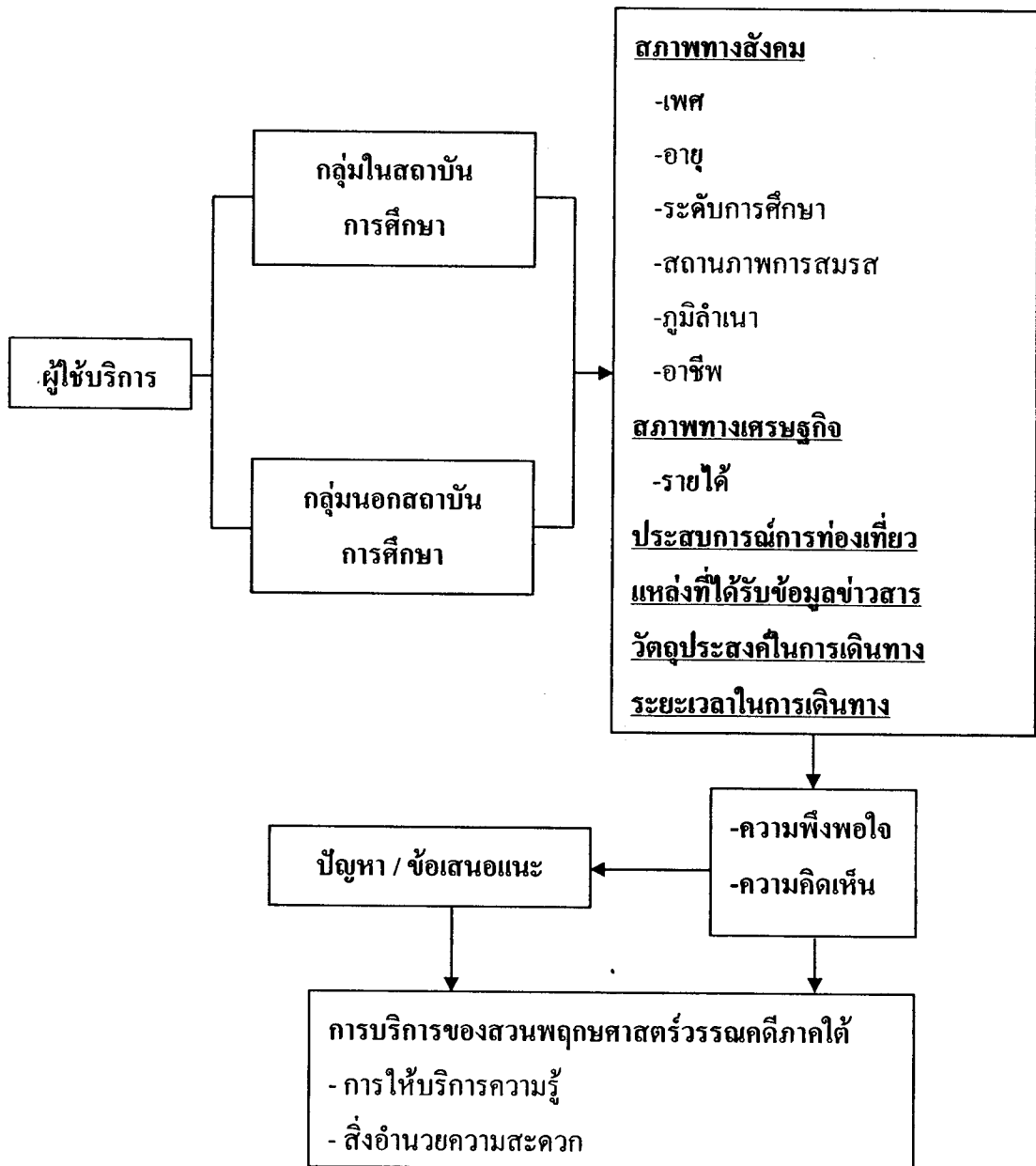
ปัจจุบัน กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช นับเป็นหน่วยงานหลักที่จะต้องรับผิดชอบดำเนินการจัดสร้างสวนพฤกษศาสตร์ และสวนรุกขชาติ เพื่อพัฒนาไปสู่เป้าหมายที่ต้องประสงค์ให้ได้ ซึ่งได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องสร้างเสริมให้ประชาชนทั่วไปมีจิตสำนึกรักและหวงแหนคุณค่าของป่าไม้ และต้นไม้ อันจะทำให้ประชาชนทุกคนเป็นกำลังสำคัญในการช่วยกันรักษาทรัพยากรป่าไม้ และเพื่อให้มีแหล่งท่องเที่ยว พักผ่อนหย่อนใจทางธรรมชาติ หลากหลายรูปแบบยิ่งขึ้น ดังนั้น การศึกษาเพื่อหาแนวทางในการนำมาปรับปรุงการพัฒนา สวนพฤกษศาสตร์ และสวนรุกขชาติเพื่อการศึกษา และการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ให้มีศักยภาพที่จะเป็นสถานที่ศึกษาพืชพรรณทางธรรมชาติ ให้เป็นแหล่งข้อมูลและให้บริการทางวิชาการด้านพฤกษศาสตร์ ตลอดจนเป็นแหล่งพักผ่อนหาความเพลิดเพลินทางธรรมชาติของชุมชนเพิ่มขึ้น จึงเป็นแนวทางที่จะทำให้การจัดสร้างสวนพฤกษศาสตร์สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้
- 2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความคาดหวัง ผลที่บรรลุของประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้ความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้
- 2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความคาดหวัง และผลที่บรรลุของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา ในการจัดการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้
- 2.4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการจัดการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า

- 4.1 ความคาดหวัง และผลที่บรรลุของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา แตกต่าง  
กัน
- 4.2 ความคาดหวัง และผลที่บรรลุของผู้ใช้บริการที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา แตกต่าง  
กัน
- 4.3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอก  
สถาบันการศึกษา แตกต่างกัน
- 4.4 ผลที่บรรลุของผู้ใช้บริการผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา  
แตกต่างกัน
- 4.5 ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านความรู้ของผู้ใช้บริการที่อยู่ใน  
สถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกัน
- 4.6 ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการที่อยู่ใน  
สถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกัน
- 4.7 ความพึงพอใจด้านการจัดพื้นที่ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอก  
สถาบันการศึกษา แตกต่างกัน
- 4.8 ความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการที่อยู่ใน  
สถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกัน
- 4.9 ความพึงพอใจด้านการให้บริการอาคารสถานที่ของผู้ใช้บริการที่อยู่ใน  
สถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกัน
- 4.10 ความพึงพอใจด้านการจัดบริเวณแคมป์พักผ่อนของผู้ใช้บริการที่อยู่ใน  
สถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกัน
- 4.11 ความพึงพอใจด้านการบริการบ้านพักรับรองของผู้ใช้บริการที่อยู่ใน  
สถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกัน
- 4.12 ความพึงพอใจโดยภาพรวมในทุก ๆ ด้านของผู้ใช้บริการที่อยู่ใน  
สถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกัน

## 5. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์  
วรรณคดีภาคใต้ โดยมุ่งศึกษาจากผู้บริการที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จากผู้บริการ 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้ที่  
อยู่ในสถาบันการศึกษา และกลุ่มผู้ที่ยอยู่นอกสถาบันการศึกษา

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด  
สิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และจะไม่เกิดขึ้นหากความต้องการ  
นั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

6.2 ผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ หมายถึง บุคคลที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป  
เดินทางมาท่องเที่ยว มาพักผ่อนหย่อนใจ และ หรือมาศึกษาค้นคว้า วิจัย ที่สวนพฤกษศาสตร์  
วรรณคดีภาคใต้

6.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ หมายถึง การ  
แสดงออกทางด้านความรู้สึกของผู้มาใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ต่อการจัดการ  
พื้นที่ของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ซึ่งพิจารณาในด้านหลัก 4 ด้าน คือ ด้านจิต  
ความสามารถในการรองรับของพื้นที่ การกำหนดเขตพื้นที่ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก  
และการให้บริการความรู้

6.4 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดไว้ เช่น ป้าย  
แสดงผังบริเวณ ป้ายสื่อความหมายต่าง ๆ ทางเดินเท้าศึกษาพรรณไม้ จุดนั่งพักผ่อน ถนน ที่จอดรถ

6.5 การให้บริการความรู้ หมายถึง การจัดการพื้นที่เพื่อทำให้ความรู้ทางด้านการ  
อนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ด้านพฤกษศาสตร์ป่าไม้ พืชสมุนไพร ตลอดจนการใช้สื่อในการให้  
ความรู้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ เช่น สื่อบุคคล หรือสื่ออื่น ๆ

6.6 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ใช้บริการ

6.7 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพโสด สมรส หย่าร้างของผู้ใช้บริการ

6.8 ภูมิลำเนา หมายถึง ถิ่นที่อยู่ปัจจุบันของผู้ใช้บริการ

6.9 อาชีพหลัก หมายถึง อาชีพการงานที่ได้รับเงินรายได้ตอบแทนโดยใช้เวลาทำงาน  
มากที่สุดในรอบปี

6.10 อาชีพรอง หมายถึง อาชีพอื่น ๆ ที่มีเงินรายได้ นอกจากอาชีพหลัก

6.11 ประสบการณ์ของผู้ให้บริการ หมายถึง ประสบการณ์ของผู้ให้บริการที่เคยมาใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

6.12 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ หมายถึง จำนวนครั้งของผู้ให้บริการที่มาใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

6.13 แหล่งที่รับรู้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง แหล่งหรือสื่อต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

6.14 วัตถุประสงค์ของการเดินทาง หมายถึง วัตถุประสงค์ที่ผู้ให้บริการเดินทางมาใช้บริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษา มาใช้เป็นแนวทางในการจัดการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ และประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ในการวางแผน และพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ต่อไปในอนาคต

7.2 สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานแบบเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ มีประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหลายประเด็นเนื่องจากสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ เป็นพื้นที่ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อใช้พื้นที่รองรับกิจกรรมต่าง ๆ ในหลายด้าน เช่น การใช้พื้นที่เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจในลักษณะสวนสาธารณะ การศึกษาค้นคว้า เรียนรู้เรื่องพรรณไม้ต่าง ๆ การศึกษาวิจัย การเข้าค่ายพักแรมของนักเรียน นักศึกษา เพื่อการศึกษาทางด้านทรัพยากรป่าไม้ ตลอดจนการใช้สถานที่ในการจัดประชุมสัมมนาของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ดังนั้นในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ จึงมีประเด็นแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
  - 3.1 ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ
  - 3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพสิ่งแวดล้อม
5. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
  - 5.1 แนวคิดการให้บริการ
  - 5.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
6. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริการท่องเที่ยว
  - 6.1 ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ
  - 6.2 บุคลิกของผู้บริการการท่องเที่ยว
  - 6.3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
  - 6.4 สิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการการท่องเที่ยว
  - 6.5 ชีตความสามารถในการรองรับ
7. แนวคิดเกี่ยวกับการนันทนาการและกิจกรรมนันทนาการของมนุษย์

8. การจัดการสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
  - 8.1 ลักษณะที่ดีของสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
  - 8.2 การจัดการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในสวนสาธารณะ
9. แนวคิดเกี่ยวกับสวนพฤกษศาสตร์และการจัดการสวนพฤกษศาสตร์
  - 9.1 ความหมายของสวนพฤกษศาสตร์
  - 9.2 วัตถุประสงค์ของสวนพฤกษศาสตร์
  - 9.3 เป้าหมายการดำเนินงานสวนพฤกษศาสตร์
  - 9.4 ประวัติการเกิดสวนพฤกษศาสตร์
  - 9.5 แนวทางการจัดสร้างสวนพฤกษศาสตร์
10. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์

Maslow (1970) ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (physical needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานและเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดในการดำรงชีพ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
  2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นทางใจ
  3. ความต้องการทางสังคม (social or belonging needs) เป็นความต้องการให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก การได้รับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน
  4. ความต้องการมีฐานะเด่น หรือมีชื่อเสียง (esteem needs) เป็นความต้องการให้สังคมหรือบุคคลอื่นๆ ยกย่องสรรเสริญ
  5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (self realization or self actualization) ความต้องการในลำดับนี้ เป็นความต้องการที่ยากแก่การเสาะแสวงหา
- Romney (1945: 14) กล่าวถึง ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์เรา แบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ การนอน การรับประทานอาหาร ฯลฯ
  2. ความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การทำงาน ฯลฯ
  3. ความต้องการทางด้านที่พักผ่อนหย่อนใจ ได้แก่ การเล่นเกม การพักผ่อนใน



## สวนสาธารณะ

เกี่ยวกับการใช้เวลาวันหนึ่ง ๆ (24 ชั่วโมง) ของมนุษย์ ประมาณว่า 1/3 ของเวลาในแต่ละวันที่ดำรงชีวิตอยู่ เป็นเวลาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ดังที่ Romney ได้ศึกษาการใช้เวลาในแต่ละวันของชาวอเมริกันวัยผู้ใหญ่ (adult) เป็นดังนี้

- เวลาสำหรับการมีชีวิตอยู่ เท่ากับ 10 ชั่วโมง (ความต้องการทางด้านร่างกาย)
- เวลาสำหรับการหาเลี้ยงชีพ เท่ากับ 9 ชั่วโมง (ความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ)
- เวลาว่าง (ความต้องการด้านการพักผ่อนหย่อนใจ) เท่ากับ 5 ชั่วโมง

ส่วน Buston and Roberts (1975: 329) ได้แบ่งเวลาแตกต่างไปจาก Romney เล็กน้อย โดยแบ่งชีวิตปัจจุบันในแต่ละวันออกเป็น 3 ส่วนเท่า ๆ กันคือ

- เวลา 8 ชั่วโมง สำหรับการทำงาน
- เวลา 8 ชั่วโมง สำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ
- เวลา 8 ชั่วโมง สำหรับการนอนหลับ

จากทฤษฎีนี้ จะเห็นว่ามนุษย์ใช้เวลาในชีวิตประจำวันเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจถึงหนึ่งในสามของเวลาทั้งหมด

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ลูธีย์ ธีรดากกร (2525) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า คือการทำนายเหตุการณ์ว่าจะมีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้นบ้าง การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้เมื่อสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เรามีประสบการณ์เดิมมาก่อน

สุรางค์ จันท์ธรม (2524) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ อันดับของจุดหมายที่ตั้งไว้ เป็นความคาดหวังที่น่าจะเป็นไปได้ ชีวิตของคนเราทุกคนย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังด้วยกันทั้งสิ้น พฤติกรรมทุกอย่างที่บุคคลแสดงออกในปัจจุบัน เราย่อมคาดหวังผลในอนาคต ฉะนั้นความคาดหวังจึงเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีตของบุคคล

ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันไปเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการต่างกัน พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงต่างกันด้วย และบุคคลได้รับอิทธิพลมาจากความคาดหวังของคนในองค์กร หรือจากจุดประสงค์ขององค์กร ซึ่งเรียกว่าเป็นฝ่ายสถาบันมิติ (monothetic dimension) กับความต้องการของตัวเอง ซึ่งเรียกว่าเป็นฝ่ายบุคคลมิติ (idiographic dimension) ทั้ง 2 ประการนี้จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางสังคม

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์และความคาดหวังมีลักษณะคล้ายคลึงกันและเกี่ยวข้องกัน คือ ถ้าความคาดหวังหรือมุ่งหวังของบุคคลได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้น จึงก่อให้เกิดความคาดหวังในสิ่งเหล่านั้นตามมาและมากขึ้นไปตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ที่กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเป็นการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้นความต้องการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแทบแยกไม่ออก เพราะถ้ามนุษย์เกิดความต้องการแล้วความคาดหวังก็จะตามมา อย่างไรก็ตามความต้องการของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับที่ตนต้องการแล้ว ก็จะมีความคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกตามลำดับตามทฤษฎีของมาสโลว์ที่ได้กล่าวถึงไว้แล้ว

### 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

#### 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา Chanplin (1968: 437) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากสถานบริการนั้น ๆ และมีนักคิดหลายท่านได้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของคำว่าความพึงพอใจไว้ดังนี้

Wolman (1973: 384) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation)

Krech and Crutchfield (1962: 77-84) มีความเห็นที่คล้ายกับ Wolman ซึ่งกล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมาย ( goals ) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง

Wallestein (1971: 25-26) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Tiffin and Mc cormic (1965: 349) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

นักวิชาการของไทย 2 ท่าน ได้ให้ความหมายความพึงพอใจที่คล้ายกัน คือ วิมลสิทธิ หรยากร (2526: 74) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่า

ความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

หลุยส์ จัมปาเทศ (2533: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ(need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นส่วนใหญ่จะมีความเห็นที่คล้ายกันพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองหรืออาจกล่าวได้ว่าทัศนคติและความพึงพอใจเกือบจะเป็นเรื่องเดียวกัน เพราะว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติในทางบวก

### 3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจมีการศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจในงาน (job satisfactions) อันเป็นการศึกษามุ่งตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะเอาชนะความจำเจ และความเบื่อหน่ายของงาน ส่วนการศึกษามิติอีกมิติ คือ มิติความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ซึ่งเป็นการศึกษาในเชิงการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ไว้จำนวนมา

งานวิจัยในอดีต ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ที่ทำการศึกษานำแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow's General Theory Human Motivation) Maslow (1970: 69-80) มาอธิบายซึ่งอาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งซึ่งจะพัฒนาจากความต้องการในระดับหนึ่ง (lower needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) ก่อน เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงต่อไป (higher needs)

Krech and Crutchfield (1962: 77) กล่าวว่าเมื่อเกิดความต้องการคนเราก็จะกำหนดเป้าหมาย (goals) หลายอย่างเพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

#### 1. วัฒนธรรมและค่านิยม (Cultural norms and Values)

2. ความสามารถทางร่างกาย (Biological Capacity)
3. ประสบการณ์ (Personal experience)
4. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมทางสังคม (Physical and Social

Environment)

มณีวรรณ ตันไทย (2533: 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

Shelly (1975: 252-268) เสนอทฤษฎีความพึงพอใจ สรุปไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ

1. ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง เมื่อเกิดความต้องการบุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

2. สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ทรัพยากร (resources) หรือสิ่งเร้า (stimuli) ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน แต่เนื่องจากทรัพยากรในโลกนี้มีอยู่จำกัด ดังนั้นความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุด เมื่อมีการจัดทรัพยากรที่มีอยู่อย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอันหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาในระบบที่กว้างขึ้นเพื่อให้เข้าใจว่า ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพนี้ จะเกิดได้อย่างไร ซึ่งจากแนวความคิดของแซนดรา เจ นิวแมน (Sandra J. Newman 1977 : 182-198) ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพสามารถศึกษาได้ชัดเมื่อแยกออกเป็นการตอบรับ (response) และปฏิกิริยา (reaction) ของมนุษย์ต่อสภาพแวดล้อม หมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพหรือสรีระ ในขณะที่การตอบรับหมายถึง การรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งรวมเรียกว่าการตอบรับทาง สังคม – จิตวิทยา และพฤติกรรม

(Social-Psychological and Behavioral Response) ปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้ให้เกิดการตอบรับในสภาพแวดล้อมทางกายภาพดังนี้ คือ

1. ลักษณะของบุคคลผู้ตอบรับสภาพแวดล้อม
2. ลักษณะทางสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำให้เกิดการตอบรับ
3. การรับรู้ของบุคคล
4. การประเมินสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น

ปัจจัย 2 ปัจจัยแรก เป็นสิ่งที่ป้อนเข้าระบบโดยลักษณะของบุคคลรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ ด้านประชากรศาสตร์ พื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ ส่วนปัจจัย 2 กลุ่มหลังเป็นผลที่ส่งออกมาจากระบบนี้ การที่บุคคลจะรับรู้สภาพแวดล้อมใด ๆ ขึ้นอยู่กับลักษณะทางกายภาพและมาตรฐานของบุคคลนั้น การประเมินและความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของบุคคลก็เกิดตามมาจากการรับรู้ พฤติกรรมแสดงออกของบุคคลก็เกิดตามมาจากการรับรู้ การประเมินผล การแสดงออกนี้จะสะท้อนว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้นหรือไม่

ในปัจจุบัน ความสำคัญของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นกับผู้ใช้สภาพแวดล้อมนั้นเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นนักออกแบบ นักสังคมวิทยา หรือผู้ใช้สภาพแวดล้อมนั้นต่างหวังว่าความเข้าใจในความสัมพันธ์ดังกล่าวจะสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของสภาพแวดล้อมให้ตรงต่อความพอใจมากขึ้นเรื่อยๆ การวัดทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจนี้มีแนวโน้มว่าจะสามารถใช้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ตัดสินใจนโยบายทั้งของเอกชนและของรัฐ

#### 4. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพสิ่งแวดล้อม

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพสิ่งแวดล้อมนี้ มนุษย์มีบทบาททั้งทางตรงและทางอ้อม มนุษย์จึงพยายามเข้าไปควบคุมสภาพแวดล้อมไว้และพยายามสร้างสภาพแวดล้อมให้สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของตนเองมากที่สุดซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม ในพื้นที่ที่เป็นปัญหาที่มนุษย์พยายามที่จะกำหนดขอบเขตและแนวทางในการพัฒนาสิ่งแวดล้อม เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคต

เกษม จันทร์แก้ว (2530: 14) กล่าวโดยสรุปว่า การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นปรัชญาหลักของการศึกษาวิทยาศาสตร์สังคม เพราะแนวทางการศึกษาวิทยาศาสตร์สังคมจำเป็นต้องศึกษาบทบาทของสิ่งแวดล้อมต่อพฤติกรรมมนุษย์และการแสดงพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ถ้ามนุษย์ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของมนุษย์เป็นส่วนสำคัญต่อการศึกษา

ระบบสิ่งแวดล้อมแล้ว เชื่อเหลือเกินว่ามลภาวะสิ่งแวดล้อมจะไม่เกิดขึ้นต่อระบบสิ่งแวดล้อมของมนุษย์อย่างแน่นอน

เคิร์ท เลวิน (Kurt Lewin 1951) บิดาแห่งจิตวิทยาสังคมสมัยใหม่ กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นผลร่วมขององค์ประกอบ 2 ประการ คือ ลักษณะนิสัยของบุคคล และ สภาพแวดล้อมในขณะนั้น (พิสมัย พิบูลสวัสดิ์ และคณะ 2528: 311) พฤติกรรมย่อมขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลต่าง ๆ ของบุคคลกับสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นรับรู้ สภาพแวดล้อมนี้จึงไม่ใช่สภาพแวดล้อมที่ปรากฏจริง และไม่ได้หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพเท่านั้น แต่รวมถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมด้วย

วิลเลียม ฮอร์นเจอร์ (2535 : 3-6) กล่าวว่าอิทธิพลที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมนั้น มาจากตัวกำหนดต่อไปนี้คือ

#### 1. ตัวกำหนดด้านมนุษย์ ประกอบด้วย

1) อิทธิพลด้านสรีรวิทยา เป็นอิทธิพลที่เกี่ยวกับพื้นฐานทางชีวภาพของมนุษย์ เกี่ยวกับประสาทส่วนกลางที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมภายใน (convert behavior) และต่อพฤติกรรมภายนอก (overt behavior)

2) อิทธิพลด้านบุคลิกภาพ คือ ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน จึงมีความรู้สึกต่อสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน

3) อิทธิพลด้านสังคม คือ มนุษย์มีบทบาทหน้าที่ตลอดจนโครงสร้างทางสังคมแตกต่างกัน

4) อิทธิพลทางด้านวัฒนธรรม คือ วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้อันเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ในแต่ละบุคคล และประสบการณ์นี้ย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

#### 2. ตัวกำหนดด้านสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย

1) ลักษณะของสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งเสริมหรือขัดขวางพฤติกรรมนั้นๆ

2) คุณสมบัติต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในฐานะเป็นสิ่งเร้าที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรม

3) ตำแหน่งของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

Baker (อ้างในศิริณา จามรมาน และทิพย์วัลย์ สุรินยา, 2530) นักจิตวิทยาสิ่งแวดล้อมกล่าวว่า การพิจารณาด้านสภาพสิ่งแวดล้อมนั้น จะต้องมีการพิจารณาถึงรูปแบบของการออกแบบทางกายภาพ (physical design) ควบคู่กับพฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอก (overt behavior) ที่มีลักษณะของรูปแบบพฤติกรรมที่มักแสดงออกหรือการกระทำเกิดขึ้นสอดคล้องกับ

สถานที่ที่พฤติกรรมเกิดขึ้น ซึ่งมีขอบเขตทางกายภาพ และขอบเขตชั่วคราว (physical and temporal boundaries) ซึ่งสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์จะมีขั้นตอนของการเกิดพฤติกรรมดังนี้

1. กระบวนการรับรู้ (perception) คือ กระบวนการรับรู้ข่าวสารหรือเข้าใจจากสภาพแวดล้อม โดยผ่านระบบประสาทสัมผัสซึ่งรวมทั้งความรู้สึก (sensation) ต่าง ๆ อีกด้วย
2. กระบวนการรู้ (cognition) คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางจิตที่รวมทั้ง การเรียนรู้ การคิดและการพัฒนา ซึ่งเป็นขบวนการทางปัญญา
3. กระบวนการเกิดพฤติกรรมในสภาพแวดล้อม (spatial behavior) คือ กระบวนการที่บุคคลแสดงพฤติกรรมในสภาพแวดล้อม ซึ่งผ่านการกระทำ สังเกตเห็นได้จากภายนอก

โดยที่ทั้ง 3 กระบวนการนี้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีความสัมพันธ์ซับซ้อน ในบางครั้งไม่สามารถแยกขั้นตอนออกมาอย่างเด่นชัด ประกอบกับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรมกับสภาพแวดล้อมนั้นไม่เกิดจากสภาพแวดล้อมที่ปรากฏจริงแต่เกิดจากจินตนาการรวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ในระบบมโนทัศน์ของมนุษย์ ที่มาจากสภาพแวดล้อม ถ้าทอดออกมาเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อม นั่นคือความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม จึงควรพิจารณาทั้งในแง่สถานที่ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและกระบวนการทางพฤติกรรมอีกด้วย

โยธิน ต้นสนะยุทธ และชุมพล พูลภัทรชีวิน (2524: 138) กล่าวว่า นักจิตวิทยา สังคม ได้ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์มาก เพราะตามหลักของโฮเมโอสเตติก (homeostatic) นั้น มนุษย์จะแสวงหาการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมอย่างพอเหมาะไม่มากหรือน้อยเกินไป โดยมนุษย์จะใช้สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นตัวกำหนดขอบเขตการมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) กับผู้อื่น ซึ่งตัวกำหนดขอบเขตนั้นได้แก่

1. พฤติกรรมที่เว้นว่างส่วนบุคคล (personal space behavior) เป็นพฤติกรรมของบุคคลกับการแสดงออกที่เป็นการปกป้องการล่วงล้ำอาณาเขต เรียกอาณาเขตที่เว้นว่างส่วนบุคคลนี้ว่า เขตกันชนร่างกาย (body buffer zone) เป็นอาณาเขตที่เล็กที่สุดที่จำเป็นต่อมนุษย์ในฐานะสิ่งมีชีวิต เพื่อจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่ได้รับผลร้ายหรือความเจ็บปวดต่อร่างกายและจิตใจที่เว้นว่างส่วนบุคคลนี้มีระยะห่างระหว่างกันที่เหมาะสมกับการกระทำที่มีต่อกัน และกับการสัมผัสที่เกิดขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ระยะ (Hall E.T. 1966 : 14-117)

- 1) ระยะใกล้ชิด (intimate distance) เป็นระยะที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างใกล้ชิด นับแต่เขตที่สัมผัสได้จนถึง 1.5 ฟุต

2) ระยะส่วนบุคคล (personal distance) เป็นอาณาเขตส่วนตัวของบุคคลมีระยะห่างระหว่าง 1.54 – 4 ฟุต เป็นระยะที่ใช้สนทนากันเบาๆ ในหมู่เพื่อนสนิทญาติพี่น้องหรือสามีภรรยา

3) ระยะทางสังคม (social distance) เป็นรูปแบบของการติดต่อธุรกิจ หรือการติดต่อที่เป็นทางการ มีระยะห่างระหว่าง 4 – 12 ฟุต

4) ระยะสาธารณะ (public distance) เป็นระยะที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลน้อยมาก ระยะห่างระหว่าง 12-25 ฟุต

2. การยึดอาณาเขต (territoriality) หมายถึงการรับรู้ว่าเนื้อที่หรือสถานที่เฉพาะแห่งนั้น ๆ มีเจ้าของ การยึดอาณาเขตจึงมีอาณาเขตแน่นอน และช่วยกำหนดความเป็นส่วนตัว

3. ความแออัด (crowding) คือความไม่สมดุลระหว่างจำนวนคนกับพื้นที่ เช่นคนจำนวนมากใช้เนื้อที่จำกัดรวมกัน ย่อมทำให้มีที่ว่างไม่เพียงพอสำหรับทำกิจกรรมส่วนตัวตามที่ต้องการ

## 5. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

### 5.1 แนวคิดการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530: 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี

5 ประการ คือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ



5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

Bertam (1964) พบว่าธรรมชาติของการบริการมีลักษณะ 4 ประการ คือ

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว การบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น ครู หมอ นักบริหาร เป็นต้น โดยมีหน้าที่ หรือ งาน เป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคน หรือ สิ่งของจากที่หนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่บริการถูกส่งออกไปแล้วมันจะไม่มี การเคลื่อนไหว อีก ขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบทำได้โดยการ สังเกตปฏิบัติการ หรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะไม่จีรังยั่งยืน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้ บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการ มักจะถูกบริโภคไปในทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน ดังนั้น การบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมียุทธศาสตร์ของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้นๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้หรือผู้บริการ เช่น ในกรณีครูกับห้องเรียน ที่ว่างเปล่าไม่นับเรียกว่า การบริการ

4. มีขอบเขตที่ไม่ชัดเจน เป็นเรื่องยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรม จึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นไม่ชัดถึง จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ดังนั้นเมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่า การให้บริการอาจถูกทำให้ สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น เช่น เป็นเรื่องยากที่การให้บริการของสมุหบัญชีจะถูกทำให้ สิ้นสุดลงเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

Katz และ Danet (1973: 5) เสนอความเห็นเห็นว่า หลักการสำคัญของการบริการ ลูกค้าที่ควรปฏิบัติ ทั้งในองค์การของรัฐบาลและเอกชน ควรยึดหลักการปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้า กับหน่วยงานจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universality) หมายความว่า พนักงาน จะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อน ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผล และใช้หลักการความถูกต้อง ไม่จู้จี้จุกจิกหรือหาเหตุชวนวิวาทลูกค้า

Millett (อ้างใน ไพนุลย์ เจริญพานิช . 2539: 6-7) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (time service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา และจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการใช้ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคและการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. การพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลของการปฏิบัติงานอยู่ตลอด

Zeithal และ Barry (อ้างในรัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535: 14-15) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ และความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2. การตอบสนอง (response) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วยความสามารถในการบริการ

ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้บริการ หรือรับบริการ ได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมาคอยซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ การให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารขอบเขตและลักษณะงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความเชื่อถือ (credibility)

8. ความมั่นคง (security) ได้แก่ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้บริการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

Verma (อ้างใน พัทธกัญ ทรุษิม, 2538 : 33) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกตามลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ ในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวัดประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้มีผู้ศึกษาให้ทัศนะไว้ดังนี้ คือ

อมร รักษาสัตย์ (2522: 6) ได้ให้ทัศนะในแง่ของการบริหารราชการว่า อาจมองโดยการวัดประสิทธิภาพในการให้บริการไว้ 2 แง่ คือ

1. มองในแง่ประสิทธิภาพสมบูรณ์ (absolute efficiency) เรามักมองว่าการทำงานนั้นจะต้องให้ได้ผลออกมาร้อยเปอร์เซ็นต์เต็ม แต่ความจริงที่เกิดขึ้นนั้น ประสิทธิภาพสมบูรณ์ย่อมไม่เกิดขึ้นเพราะเป็นเช่นนั้นไม่ได้ตามความจริง

2. มองในแง่ประสิทธิภาพสัมพัทธ์ (relative efficiency) เมื่อเราไม่สามารถที่จะศึกษาประสิทธิภาพในแง่ของประสิทธิภาพสมบูรณ์ได้ตามความเป็นจริง สิ่งที่เราสามารถจะศึกษาความเป็นไปได้ของประสิทธิภาพ คือ การศึกษาในแง่ของการเปรียบเทียบนั่นเอง นั่นคือ แนวความคิดในเชิงเปรียบเทียบ คือ

- 1) เปรียบเทียบกับทุนซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพสูง ถ้าทำงานได้คุ้มทุน
- 2) เปรียบเทียบกับองค์การที่ปฏิบัติงานอย่างเดียว หรือคล้ายคลึงกัน
- 3) เปรียบเทียบผลงานของตนเองในอดีตในแง่ของมูลค่า หรือผลิตผล หรือทรัพย์สิน ซึ่งการเปรียบเทียบโดยวิธีนี้ใช้วัดประสิทธิภาพในช่วงระยะเวลาต่างกัน
- 4) เปรียบเทียบกับศักยภาพความจุ ชีตความสามารถของตนเองในแต่ละช่วงเวลา ใช้เปรียบเทียบว่าเราทำงานได้เต็มที่ตามขีดความสามารถหรือไม่
- 5) เปรียบเทียบความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยดูที่ผลงานที่กระทำในครั้งก่อน และครั้งหลังนำมาเปรียบเทียบกัน โดยใช้เวลาเป็นตัววัด

6) เปรียบเทียบความพอใจของผู้รับบริการจากเสียงที่สะท้อนกลับมา

Carson (1963: 12-14) ได้อธิบายถึงลักษณะการบริการที่พึงอยู่เสมอ ดังนี้คือ

1. จุดมุ่งหมายของการบริการคือ การให้บริการประชาชนทั่วไป ซึ่งยากที่จะวัดประสิทธิภาพและผลสำเร็จในรูปของดัชนี หรือตัวเลขแห่งผลกำไรทางเศรษฐกิจได้
2. มีการให้บริการที่สลับซับซ้อนและมีทางปฏิบัติที่ยูกยากสับสน จนทำให้ผู้บริหารราชการระดับสูงต้องรับผิดชอบในผลที่จะต้องปฏิบัติจนถูกประชาชน โจมตีอยู่เสมอ
3. ผู้บริหารราชการจะต้องปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และปฏิบัติราชการนอกเหนือไปจากระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ไม่ได้ อันทำให้เกิดความล่าช้าอยู่เสมอ
4. ผู้บริหารราชการสามารถใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจได้น้อย ความเป็นอิสระในการบริหารมีจำกัดในทางกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคำสั่งต่างๆ ได้จำกัดทางเลือกของผู้บริหารราชการอยู่ตลอดเวลา การที่ผู้บริหารราชการตกอยู่ในภาวะเช่นนี้ เราต้องปฏิบัติตามนโยบาย และแนวทางของฝ่ายการเมือง โดยเคร่งครัด รวมถึงการให้มีเสถียรภาพทางความมั่นคงปลอดภัยของประเทศด้วย

5. การบริหารราชการมักอยู่ในความสนใจของประชาชนโดยทั่วไป มีผู้ให้การวิพากษ์วิจารณ์ รวมถึงพยายามที่จะโค่นล้มผู้ที่ปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งที่เคร่งครัดอยู่เสมอ

## 5.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

วัลลภา ชายหาด (2532: 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ได้รับบริการ ในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

บรรจบ กาญจนกุล (2523: 80-82) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. กิจกรรมที่สนองความต้องการได้รับความปลอดภัย คือหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการความปลอดภัย ควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกัน เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา

ประยูร กาญจนกุล (2491: 149-122) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการสาธารณะว่ามี หลักสำคัญ ซึ่งอาจแยกพิจารณาได้ 5 ประการคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยความสะดวก หรือควบคุมของ ฝ่ายปกครอง

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของส่วนรวมของ ประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลง ได้เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการ หยุดชงัก ถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชงักลงด้วยประการใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน สมชาย ไขว้พันธ์ (2539: 47) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการประชาชน หมายถึง การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน ซึ่งถือ

ว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนที่จะต้องบริการประชาชนให้ได้รับความพอใจมากที่สุด การบริการประชาชนที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการนั้นจะต้องเป็นบริการที่มีลักษณะดังนี้

1. ให้บริการด้วยความเต็มใจ
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
3. ให้บริการด้วยความถูกต้อง
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 11-14) กล่าวว่า การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก หรือ การให้บริการแบบครบวงจรของรัฐนั้น จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลักการให้บริการแบบครบวงจร (package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย (people oriented) การให้บริการของรัฐต้องมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการ มากกว่าการให้บริการตามระเบียบแบบแผน
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (acceleration) ควรจะต้องมีการพัฒนาให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติ ความรู้ ความสามารถ ความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน ปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้สั้นที่สุด
3. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ (completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (keen) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยความกระตือรือร้น จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด
5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ (accountability) ทั้งในแง่ระเบียบแบบแผนของทางราชการและในเชิงศีลธรรม รวมทั้งสามารถตรวจสอบได้ จากกลไกภายในระบบราชการเอง ตรวจสอบโดยประชาชน และตรวจสอบโดยความสำนึกรับผิดชอบทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง
6. ความสุภาพอ่อนน้อม (gentle) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปอย่างง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค (equality) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะยากจนหรือร่ำรวย รวมทั้งการให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะรับบริการด้วย

พิทักษ์ ตระกูล (2538: 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้ความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรก คือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6-8) ได้ให้ความหมายลักษณะและความสำคัญของการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

1. ความหมายของการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน

2. ลักษณะของการบริการโดยทั่วไป มีลักษณะดังนี้

2.1 มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ คือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป

2.2 เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด รัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดในการให้บริการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอนที่รัฐกำหนด

2.3 มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

2.4 มีกฎระเบียบรองรับ คือเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ หรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

3. ความสำคัญของการบริการประชาชน โดยหลักการแล้วการบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวพันกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชนซึ่งส่วนใหญ่แล้วรัฐจะเป็นผู้ดำเนินการ

## 6. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริการการท่องเที่ยว

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2542) ได้อธิบายลักษณะของการบริการไว้ว่า เป็นงานที่สามารถจับต้องได้ การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน มีรูปแบบที่หลากหลายแปรผันไปตามคุณลักษณะของผู้ให้บริการในช่วงเวลานั้น การตัดสินใจหรือวัดคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้รับบริการ และเป็นงานที่ไม่มีผลงานไม่สามารถเก็บสะสมผลงานไว้ได้นอกจากนี้ยังได้วิเคราะห์และจำแนกลักษณะเฉพาะของการบริการการท่องเที่ยวไว้ว่า มีลักษณะ 4 ประการ ดังนี้

1. เป็นการให้บริการแบบใกล้ชิดตัวต่อตัว สามารถทำให้ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจทันทีเมื่อได้รับการบริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และทัศนคติของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
2. การบริการการท่องเที่ยวจำเป็นต้องเตรียมไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานาน และมีความพร้อมเสมอเมื่อนักท่องเที่ยวมาถึง เช่น ความพร้อมของห้องพัก ร้านอาหาร
3. การพัฒนางานบริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องรูปแบบ ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพของการให้บริการ ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะใช้เวลาในการให้บริการสั้นมาก เช่น การพักผ่อนเพียง 1 คืน ดังนั้นผู้ให้บริการจึงมีเวลาสั้นมากในการให้บริการอย่างเสมอภาค ถูกต้อง และเป็นที่น่าประทับใจ
4. ใช้แรงคนในการให้บริการ ไม่สามารถ หรือไม่เป็นที่นิยมที่จะมีการทดแทนด้วยเครื่องจักร งานด้านนี้จึงมีปัญหาด้านแรงงานอยู่เสมอ เช่น คุณวุฒิ คุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ และค่าตอบแทน สำหรับอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ เป็นเพียงส่วนช่วยให้พนักงานทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้นเท่านั้น

จักรี โภคผล (2532) ได้ให้ความหมายการบริการการท่องเที่ยวว่า หมายถึง การให้ความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรนั้นหนาแน่นที่มีอยู่ ทั้งในธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้นมา เพื่อประโยชน์ในการท่องเที่ยว และได้แบ่งประเภทของงานบริการการท่องเที่ยว ออกเป็น 9 ประเภท ได้แก่ ร้านอาหารและภัตตาคาร สถานบันเทิง เรียงรมย์ ร้านขายของที่ระลึก ความปลอดภัย บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาธารณูปโภค ที่พัก อาศัย การคมนาคม และการบริการการท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น ศูนย์บริการข่าวสาร หรือสำนักงานท่องเที่ยวต่าง ๆ

### 6.1 ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์ (2535) ได้กล่าวถึงความปลอดภัยจากการบริการ ซึ่งถือ



เป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญของนักท่องเที่ยว ไว้ว่า ความไม่ปลอดภัยในร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย

1. ความไม่ปลอดภัยต่อจิตใจ หรือความรู้สึกว่าไม่ปลอดภัย เช่น ข่าวสารว่ามี การจีปัดัน โรคระบาดในแหล่งท่องเที่ยว
2. ความไม่ปลอดภัยจากวงจรการท่องเที่ยว อันเนื่องจาก
  - 2.1 การคมนาคมและบริการขนส่ง เช่น อุบัติเหตุรถยนต์ สาเหตุจากสภาพ ถนน มารยาทในการขับรถยนต์ของพนักงานขับรถไม่เหมาะสม
  - 2.2 การบริการของบริษัทนำเที่ยว เช่น การให้บริการไม่ครบตามที่ตกลงไว้ ในการขายบริการ
  - 2.3 การบริการของมัคคุเทศก์มีจลาชีพ เช่น การหลอกลวงนักท่องเที่ยว
  - 2.4 การบริการของสถานที่พักแรม เช่น ทรัพย์สินสูญหาย
  - 2.5 การบริการของภัตตาคารร้านอาหาร เช่น อาหารเป็นพิษ หรือโกงราคา
  - 2.6 การบริการขายของที่ระลึก เช่น สินค้าไม่มีคุณภาพ สินค้าปลอม
  - 2.7 ปัญหาอาชญากรรมในสังคม เช่น การปล้น ชกชิงวิ่งราว
  - 2.8 ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของนักท่องเที่ยว เช่น การลบลู่ศาสนา
  - 2.9 กลุ่มบุคคลเร่ขายบริการทั่วไป เช่น รถหรือเรือรับจ้าง ร้านหาบเร่
  - 2.10 สภาพทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว เช่น ความลึกชันของชายหาด ความสิ้นไถลบริเวณน้ำตก

## 6.2 บุคลิกของผู้บริการการท่องเที่ยว

เอมอร์ ประจวบมอญ (2538) ระบุไว้ว่าบุคลิกที่เหมาะสมของบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยว ได้แก่

1. การเป็นคนมีบุคลิกที่เหมาะสม ประกอบด้วย
  - 1.1 มีความภูมิใจในอาชีพของตนเอง ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ
  - 1.2 มีจรรยาบรรณ และจริยธรรมในอาชีพของตน เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีงามของประเทศชาติและส่วนรวม
  - 1.3 มีความอดทนต่อความผิดพลาดของลูกค้า
  - 1.4 มีดุลยพินิจ และมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
2. การเป็นคนที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสม ได้แก่
  - 2.1 มีความรู้ในด้านภาษา ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ

- 2.2 มีความรู้และความสามารถในการถ่ายทอด เรื่องการอนุรักษ์  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี
- 2.3 มีความรู้เรื่องการรักษาความปลอดภัย ทั้งต่อตนเองและนักท่องเที่ยว
- 2.4 มีความรู้รอบตัว เป็นคนทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ และสามารถแก้ปัญหา  
เฉพาะหน้าได้
- 2.5 มีความรู้เรื่องสันตนาการ เพื่อสร้างความอบอุ่น รื่นรมย์ และบรรยากาศ  
ที่ดีแก่นักท่องเที่ยว

### 6.3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2541) เสนอไว้ว่า บุคลากรการท่องเที่ยว หมายถึง บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการท่องเที่ยว เช่น พนักงานร้านอาหาร พนักงานโรงแรม พนักงานขับรถยนต์ เจ้าหน้าที่บริการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และบุคลากรเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพดี เนื่องจากเป็นผู้ที่มีโอกาสสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ หรือจะสร้างความรำคาญใจ ความไม่พอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการให้แก่ นักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มเป้าหมายพิเศษ บุคลากรการท่องเที่ยวจะต้องมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดย ต้องมีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่จะให้บริการ เช่น การให้บริการเชิงอนุรักษ์นั้น บุคลากรการท่องเที่ยวจะต้องเป็นผู้ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และการอนุรักษ์วัฒนธรรมให้แก่ นักท่องเที่ยว โดยตรง

ประกาศฯ ตั้งตรงกิจวงศ์ (2532) ระบุว่า การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่ ไม่ต่อเนื่อง มีผลทางลบต่อคุณภาพหรือประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยว และเกิดการจ้างงานไม่ถาวร และ ไม่มีความชำนาญเฉพาะด้าน

### 6.4 สิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการท่องเที่ยว

#### 6.4.1 สิ่งอำนวยความสะดวก

ศูนย์วิจัยการป่าไม้ (2541) ระบุว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง บริเวณพื้นที่และโครงสร้าง สิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ ที่ผู้บริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวจัดให้มีขึ้นภายในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อรองรับกิจกรรมของนักท่องเที่ยว และกิจกรรมในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น พื้นที่ปิกนิก ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บ้านพัก นักท่องเที่ยว บ้านพักเจ้าหน้าที่ ห้องน้ำ ห้องสุขา ร้านอาหาร ลานจอดรถ ถนนและทางเดินเท้า พื้นที่กางเต็นท์ ป้ายสื่อความหมาย โคมไฟ ม้านั่ง ถังขยะ ระบบกำจัดและบำบัดน้ำเสียและอื่น ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกมีบทบาทสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยว โดยสรุปดังนี้

1. สนองความต้องการของผู้มาเยือน หรือนักท่องเที่ยว ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการ และกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อประโยชน์ใช้สอยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
2. ช่วยป้องกันรักษาทรัพยากรและสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวไม่ให้เสื่อมโทรมลง อันเนื่องมาจากกิจกรรมการท่องเที่ยว
3. ช่วยป้องกันอันตรายที่อาจเกิดกับนักท่องเที่ยวในขณะที่ประกอบกิจกรรม
4. เป็นเครื่องมือ หรือสื่อในการให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และเพิ่มโอกาสให้กับนักท่องเที่ยวสัมผัสชื่นชมธรรมชาติยิ่งขึ้น
5. อำนวยความสะดวกให้กับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เช่น อาคารสำนักงานสำหรับเจ้าหน้าที่ บ้านพักเจ้าหน้าที่ ป้อมยาม ด่านตรวจ
6. มีบทบาททางอ้อมในการสร้างภาพลักษณ์ (image) ของแหล่งท่องเที่ยว เช่น ป้ายแหล่งท่องเที่ยวที่แสดงเอกลักษณ์เฉพาะของพื้นที่

#### 6.4.2 การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณพื้นที่นันทนาการ

สุรเชษฐ์ เศรษฐมาต และศิริลักษณ์ ปิ่นเกษร (2535) ได้กล่าวว่าการจัดการพื้นที่นันทนาการ โดยเฉพาะอุทยานแห่งชาตินั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ การสงวนรักษาสภาพแวดล้อมของพื้นที่ให้คงอยู่อย่างไม่เสื่อมสลาย หรือมิไว้ใช้ตลอดไปประการหนึ่ง และประการที่สอง คือ การให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ใช้ประโยชน์หรือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยือนในพื้นที่ ตลอดจนการให้บริการและอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้จัดให้มีขึ้นเพื่อสนองความสะดวก ความพอใจ และความปลอดภัยของผู้ใช้พื้นที่ ขณะเดียวกันก็เพื่อป้องกันทรัพยากรในพื้นที่ด้วย

การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในการจัดการพื้นที่นันทนาการต่าง ๆ โดยเฉพาะในอุทยานแห่งชาติซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการจัดการเพื่อสงวนไว้ซึ่งทรัพยากรธรรมชาติ และในขณะเดียวกันก็ใช้ประโยชน์ในการพักผ่อนหย่อนใจสำหรับประชาชนทั่วไป ดังนั้นการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอุทยานแห่งชาติ จะต้องศึกษาและเข้าใจถึงผู้ใช้ประโยชน์หรือนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ลักษณะของพื้นที่และสิ่งแวดล้อมจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ เพื่อให้การพัฒนาสิ่งเหล่านี้ไม่ทำความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของพื้นที่อุทยานแห่งชาติมากเกินไป ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ตำแหน่ง หรือแหล่งที่ตั้ง และการออกแบบของสิ่งอำนวยความสะดวก โดยพิจารณาภายใต้ข้อจำกัดของพื้นที่ และสามารถบริการแก่นักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และความเพลิดเพลินมากที่สุด

### 6.4.3 การบริการท่องเที่ยว

จักรี โภคผล (2532) ได้กล่าวว่า การบริการท่องเที่ยว หมายถึงการให้ความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรนั้นทนทานการที่มีอยู่ ทั้งในธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการท่องเที่ยว

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540) ได้รายงานไว้ว่า การบริการท่องเที่ยว (tourism service) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ในขณะที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งสิ่งบริการที่รองรับก่อนและหลังการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย และตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐาน และได้กล่าวถึงการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. สถานที่พัก
2. บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
3. ร้านค้า ร้านอาหาร และนันทนาการ

ส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล (2541) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางเกี่ยวกับการบริการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

องค์ประกอบของสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการมี 5 ประเภท คือ

1. ข้อมูลข่าวสาร (information) เป็นการบริการข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับก่อนไปถึงที่ท่องเที่ยว
2. โปรแกรมการสื่อความหมาย (interpretative programme) เป็นงานบริการที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านการเรียนรู้
3. ที่พัก ซึ่งมีหลายรูปแบบจากโรงแรม รีสอร์ท บังกะโล หรือที่กางเต็นท์
4. การบริการอาหาร เครื่องดื่ม
5. ของที่ระลึกและอื่น ๆ

หน้าที่ในการให้บริการนักท่องเที่ยวมี 4 ประการคือ

1. งานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บ้านพัก ร้านอาหาร ห้องสุขา
2. งานบริการเพื่อรักษาความปลอดภัย เช่น การตรวจตราบริเวณที่พักแรม และแหล่งนันทนาการเพื่อป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ
3. งานบริการด้านข้อมูลและการสื่อความหมายธรรมชาติ เช่น ในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การเดินศึกษาธรรมชาติ
4. งานบริการอื่น ๆ เช่น การเก็บเงินค่าธรรมเนียม การจัดค่ายเยาวชน

## การรับเรื่องร้องเรียน

### หลักการทั่วไปในการให้บริการ

1. งานบริการข้อมูลข่าวสาร ต้องมีการบอกกล่าวให้นักท่องเที่ยวเตรียมตัวให้พร้อมและให้มีความคาดหวังในมาตรฐานการบริการ
2. ผู้ให้บริการ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์เข้าใจผู้อื่น อุดหนุนมีอัธยาศัยและมีอารมณ์ดี
3. มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ และการบังคับใช้กฎระเบียบต่าง ๆ
4. ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการ ควรมีความยืดหยุ่นและแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี
5. เจ้าหน้าที่ต้องมีความเข้าใจว่างานบริการคือการสร้างภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว และประเทศชาติ
6. ผู้ให้บริการต้องเข้าใจและยอมรับว่างานบริการเป็นหน้าที่ และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในทุกเวลาและสถานการณ์
7. ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในงานที่ได้รับมอบหมาย
8. ปฏิบัติงานตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ มีการประเมินรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ
9. มีความเสมอภาคในการให้บริการ และตามลำดับก่อนหลัง
10. ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ทรัพย์สินส่วนรวม และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
11. ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ
12. มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ

### 6.5 ชีตความสามารถในการรองรับ

ภราเดช พิชฌวิเชียร (2525) ระบุว่า ผลกระทบต่อการท่องเที่ยวสองประการ คือ ประการแรกผลกระทบต่อภาพพจน์ของการท่องเที่ยว คือการลดลงในด้านคุณภาพที่ดึงดูดใจต่อนักท่องเที่ยว และประการที่สอง ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมคือการทำลายสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสังคม ดังนั้นเมื่อธุรกิจการท่องเที่ยวเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมนักท่องเที่ยวให้เหมาะสม ให้พอเหมาะที่จะไม่ทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมเร็วเกินไป โดยมุ่งเน้นถึงความสามารถในการรองรับทางสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และจิตวิทยา เป็นหลัก ซึ่งก็หมายถึงการขยายตัวอย่างรวดเร็วของสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ที่

เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับความรู้สึกรักของประชากรที่มีต่อนักท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวด้วย เพื่อให้ง่ายต่อการควบคุมคุณภาพ และทิศทางของการพัฒนาการท่องเที่ยว

สันติ ชูตินธรา (2526) กล่าวว่า ความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวของพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง หมายถึง จำนวนนักท่องเที่ยว หรือกิจกรรม หรือเวลาที่พื้นที่นั้น ๆ จะรองรับได้ โดยไม่ทำให้สภาพกายภาพ และชีวภาพเสื่อมลงอย่างถาวร และทั้งนี้พื้นที่ยังคงคุณค่าเพียงพอที่จะสร้างความพอใจ และความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวได้ ในด้านการท่องเที่ยว ความสามารถในการรองรับอาจกำหนดได้โดย

1. พิจารณาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวจะสามารถทำได้ในแหล่งท่องเที่ยววนั้น
2. พิจารณาทั้งระบบนิเวศวิทยา โดยศึกษาถึงกระบวนการทางธรรมชาติของพืชสัตว์ แหล่งน้ำ เป็นต้น ว่าเป็นอย่างไร และสามารถทนต่อผลกระทบของมนุษย์ที่เป็นสิ่งแปลกปลอมในระบบนิเวศนั้นได้มากน้อยเพียงไร

ดังนั้น การกำหนดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวเพื่อการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับแต่ละกรณี แต่ละกิจกรรม ในแต่ละพื้นที่เป็นราย ๆ ไป เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่จะได้ตัวเลขที่เหมาะสมทั้งต่อนักท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวด้วย

Pearce และ Kirk (1986) กล่าวว่า ความสามารถในการรองรับของสภาพแวดล้อม (environmental carrying capacity) จะพิจารณาได้จากระดับที่นักท่องเที่ยว หรือกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจได้เริ่มทำให้สิ่งแวดล้อมลดคุณค่าลง เช่น การทิ้งขยะมูลฝอย การปล่อยน้ำเสียลงในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น และความสามารถในการรองรับทางกายภาพ (physical carrying capacity) คือ ระดับที่เริ่มมีการอึดตัวของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่พัก ร้านอาหาร เป็นต้น

O' Reilly (1986) ชี้ให้เห็นว่า ชีตความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยวสำหรับแต่ละกรณี คือ จำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุดที่จะมีได้ในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งความหมายนี้ได้ครอบคลุมประเด็นที่สำคัญสองประการ คือ ประการแรก เป็นจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุดของแหล่งท่องเที่ยวที่จะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาได้ ประการที่สอง เป็นระดับที่การพักผ่อนและการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเริ่มลดลง เนื่องจากหมดความพึงพอใจ หรือแหล่งท่องเที่ยววนั้นไม่เป็นที่ดึงดูดอีกต่อไป ซึ่งขีดความสามารถในการรองรับนี้จะเปลี่ยนแปลงไปตามประเภทของแหล่งท่องเที่ยว เวลา และสถานที่

ชุมพล งามผ่องใส (2531) กล่าวว่า ชีตความสามารถในการรองรับ หรือสมรรถนะการยอมให้มีได้ในระบบสิ่งแวดล้อม (carrying capacity) หมายถึง ความสามารถสูงสุดที่สภาวะแวดล้อม หรือพื้นที่หนึ่ง หรือระบบสิ่งแวดล้อมหนึ่ง จะสามารถมีได้ของสรรพสิ่งร่วมกัน ในจำนวนสูงสุดได้จำกัด ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความอยู่ดีมีสุขของสรรพสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น

การที่จะทราบว่ามีพื้นที่หรือสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ ถึงจุดที่เหมาะสมที่สุดหรือไม่ นั้น สังเกตได้จากสิ่งที่ปรากฏขึ้นตามธรรมชาติ หรือสภาพแวดล้อมนั้นแสดงออกมา เช่น มีการพังทลายของดิน ต้นไม้ตาย เป็นต้น แสดงว่าสภาพแวดล้อมดังกล่าวเกินจุดที่เหมาะสมไปแล้ว ต้องมีการแก้ไขและป้องกันต่อไป เพราะความสามารถสูงสุดของพื้นที่ใด ๆ จะแปรผันตามปัจจัยของสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น เมื่อเป็นเช่นนี้เราสามารถแก้ไขปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงความสามารถสูงสุดของพื้นที่ หรือสภาวะแวดล้อม ซึ่งอาจกระทำได้โดย

1. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการในปริมาณและสัดส่วนที่พอเหมาะ
2. ปรับปรุงโดยการนำเอาผลิตผลส่วนที่เกินออกไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเท่ากับเป็นการเพิ่มความสามารถของพื้นที่ หรือสภาพแวดล้อมไปพร้อม ๆ กัน
3. พยายามให้มีการกระจายตัว โดยเฉพาะในช่วงที่สภาพแวดล้อมไม่อำนวยต่อการรวมกลุ่มเพียงจุดเดียว ซึ่งจะเป็นการทำลายสภาพแวดล้อม และความหลากหลายของพื้นที่ เพราะการกระจายและความหลากหลายของสิ่งแวดล้อมจะช่วยในการเพิ่มความสามารถของพื้นที่ และระบบสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ

Neilson และคณะ (อ้างถึงใน ทักษิณา นิยมรัตน์, 2533) ได้สร้างแบบจำลองความพอใจของผู้ใช้ แบบจำลองนี้ได้อธิบายว่า ระดับความพอใจของผู้ใช้พื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง เช่น น้ำตก ทะเล ชายทะเล สะพานข้ามแม่น้ำ ฯลฯ จะมีขีดจำกัด ณ จุดหนึ่งเท่านั้น หากพื้นที่ใดมีผู้ใช้เกินจุด ระดับความพอใจของผู้ใช้พื้นที่ก็จะลดลงเรื่อย ๆ ตามจำนวนผู้ใช้พื้นที่ที่เพิ่มมากขึ้น แบบจำลองนี้ยังให้ข้อคิดเพิ่มเติมอีกว่า มีตัวแปรอีกสองตัวที่ไม่ควรมองข้าม ตัวแปรแรกได้แก่ จำนวนครั้งที่ใช้พื้นที่ และตัวแปรที่สอง คือ จำนวนคนที่ผู้ใช้พื้นที่ต้องเกี่ยวข้องด้วย เช่น เมื่อนักท่องเที่ยวคนหนึ่งต้องเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวเดิมที่เคยไปมาแล้ว ได้พบกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพเดิม พบปะกับคนท้องถิ่นเดิม ก็จะทำให้ระดับความพอใจลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางครั้งแรก

จากความหมายและแนวคิดในเรื่องขีดความสามารถในการรองรับ จึงมีความจำเป็นต้องมีการศึกษาและนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือ หรือกำหนดเป็นกรอบในการวางแผน การจัดการเพื่อการพัฒนาสภาพแวดล้อม ทั้งยังเป็นการป้องกันปัญหาอันอาจเกิดขึ้นได้

ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้สภาพแวดล้อมอย่างมีระบบที่ดี จะได้มาซึ่งข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจวางนโยบาย แผนงาน เพื่อการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ และถ้ามีการศึกษาอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาพอสมควรแล้ว การศึกษาเหล่านี้จะเป็นเครื่องกระตุ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งของเอกชน และของรัฐบาลในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ชีวภาพ กายภาพ และการบริการไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นได้ในอนาคต

## 7. แนวคิดเกี่ยวกับการนันทนาการและกิจกรรมนันทนาการของมนุษย์

นันทนาการ หรือการพักผ่อนหย่อนใจ (recreation) ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

อัน นิมมานเหมินทร์ (2516: 251) ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นการกระทำใดๆ ก็ตามที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ในการทำมาหาเลี้ยงชีพ เมื่อปฏิบัติไปแล้วมีส่วนช่วยระบายอารมณ์เคร่งเครียด ผ่อนคลายความเหน็ดเหนื่อย ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และรู้สึกสดชื่นภายหลัง เป็นการปรับตัวให้เหมาะสมที่จะปฏิบัติภารกิจของคนให้ลุล่วงเป็นผลดีต่อไป

Butler (อ้างถึง ในสุรเชษฐ์ และศิริลักษณ์, 2535: 635) ให้ความหมายของนันทนาการ หรือการพักผ่อนว่า เป็นรูปแบบอย่างใดอย่างหนึ่งของกิจกรรมในเวลาว่างที่บุคคลเลือกกระทำ เพื่อให้เกิดความรื่นรมย์ และความพึงพอใจแก่ตนเองโดยตรง

Danford (อ้างถึงใน สุรเชษฐ์ และศิริลักษณ์, 2535: 635) กล่าวเสริมว่า นันทนาการ หรือการพักผ่อนเป็นกิจกรรมในเวลาว่างที่สังคมยอมรับ ซึ่งบุคคลสมัครใจเข้าร่วมโดยได้รับความพึงพอใจในทันทีทันใด และต่อเนื่องในเวลาถัดมาด้วย

สุรเชษฐ์ เชษฐมาต (2525: 53) ได้สรุปความหมายของนันทนาการ หรือการพักผ่อนว่า เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลดีต่อร่างกาย จิตใจ หรืออารมณ์ต่อผู้เข้าโครงการ เป็นกิจกรรมที่ทำในเวลาว่างและด้วยความสมัครใจของผู้กระทำเอง และกิจกรรมนั้นจะต้องเป็นที่พึงประสงค์ของสังคมไม่ใช่อบายมุข และได้ขยายความไว้ว่า นันทนาการหรือการพักผ่อนหย่อนใจ เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ แต่กิจกรรมบางอย่างที่ทำให้เกิดความสนุกสนานแต่มีคุณค่าแก่ชีวิตน้อยมาก เช่น การใช้เวลาว่างเพื่อการเที่ยวเตร่ เล่นการพนัน นั่ง หรือนอนฆ่าเวลา ประพศิตพาลเกร และการกระทำอื่นๆ ที่เป็นพิษเป็นภัยแก่ตัวเองและสังคม จะเห็นว่ากิจกรรมเหล่านี้ไม่ใช่กิจกรรมที่เป็นการสร้างสรรค์ มีแต่ผลเสียและลดโอกาสของตนเองในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ หรือเพิ่มพูนประสิทธิภาพทางร่างกายและจิตใจ กิจกรรมดังกล่าวไม่จัดเป็นกิจกรรมนันทนาการ หรือการพักผ่อนหย่อนใจ



เอ็ดมุนด์ วีสมหมาย (2527: 9) ให้ความหมายของการพักผ่อน หรือนันทนาการไว้ ดังนี้ การที่มนุษย์ได้ใช้ชั่วโมงในการพักผ่อนร่างกาย สมอง และจิตใจอย่างแท้จริงซึ่งสามารถทำได้จากการแสดงออกในการพักผ่อนหย่อนใจที่ตนชื่นชอบ การพักผ่อนมีหลายรูปแบบและหลายกลุ่ม เช่น ฟังวิทยุ ดูภาพยนตร์ ฟังเพลง ปีนเขา ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นไปตามความพึงพอใจมากกว่าสำคัญทางด้านร่างกาย

ศิริวุฒิ อยู่ตรีรักษ์ (2524: 6) สรุปไว้ว่า การพักผ่อนหย่อนใจเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นที่ต้องการของมนุษย์ทุกคน อันเนื่องมาจากแรงผลักดันทั้งทางด้านสรีรวิทยาและทางด้านสังคม กล่าวคือ

1. ในด้านสรีรวิทยา เนื่องจากประกอบอาชีพหรือกิจวัตรประจำวัน ก่อให้เกิดความเมื่อยล้าขึ้นทั้งทางร่างกายและสมอง กล่าวคือ

1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย (physical fatigue) การที่ร่างกายทำงานหนัก ทำให้ต้องสูญเสียพลังงานไปเป็นจำนวนมากส่งผลให้เกิดความอ่อนเพลียขึ้น บุคคลกลุ่มนี้ส่วนใหญ่คือผู้ใช้แรงงาน เช่น กรรมกร ช่างนาและนักศึกษา เป็นต้น ความต้องการพักผ่อนหย่อนใจของคนกลุ่มนี้จะออกมาในรูปของกิจกรรมประเภทเบาๆ เช่น การดูโทรทัศน์ การฟังวิทยุ เป็นต้น

1.2 ความเมื่อยล้าทางสมอง (mental fatigue) การที่สมองทำงานหนักต้องใช้ความคิดอยู่ตลอดเวลาข่มก่อก่อให้เกิดความตึงเครียด บุคคลกลุ่มนี้ ได้แก่ นักบริหาร นักวิชาการ แพทย์ ฯลฯ ความต้องการพักผ่อนหย่อนใจของคนกลุ่มนี้จะออกมาในรูปของกิจกรรมที่จะต้องทำให้ร่างกายเคลื่อนไหว เช่น การไปเที่ยวชายทะเล วนอุทยาน การปีนเขา ชมสวนสาธารณะ เป็นต้น

2. ในด้านสังคม ในสังคมสมัยใหม่โดยเฉพาะในบริเวณตัวเมือง และเมืองหลวง ทุกชีวิตอยู่ท่ามกลางการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดในปัจจุบัน และความมั่นคงในบ้านปลายแห่งชีวิตจึงจำเป็นต้องอยู่เองที่ต่างคนจะต้องดิ้นรนเพื่อยกระดับฐานะความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น พฤติกรรมดังกล่าวของมนุษย์ที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้ทุกคนจะต้องดำรงชีวิตอย่างมีกฎเกณฑ์

ดังนั้นเวลาที่มีอยู่ในวันหนึ่งนอกจากจะใช้ในการทำงานประจำวันแล้ว เวลาว่างที่เหลือก็จะต้องใช้ไปในการทำงานบ้าน การกินและนอนหลับ การดำเนินชีวิตในลักษณะเช่นนี้ย่อมก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายและความตึงเครียดขึ้นได้ วิธีการหนึ่งที่จะสามารถลดภาวะการดังกล่าวได้คือ การใช้เวลาว่างที่มีอยู่อย่างจำกัดไปเพื่อกิจกรรมทางด้านพักผ่อนหย่อนใจ

Hackett (1971: 35) ได้จำแนกลักษณะกิจกรรมนันทนาการหรือการพักผ่อนหย่อนใจที่คนเราต้องการ และเลือกพักผ่อนตามความพอใจที่มีอยู่ 2 ลักษณะ ด้วยกันคือ

1. passive recreation เป็นการพักผ่อนหย่อนใจที่ไม่ใช้การออกแรง ออกกำลังกาย แต่เป็นไปในลักษณะความสงบ การพักผ่อนคลายความเหน็ดเหนื่อย ได้แก่ การชื่นชมธรรมชาติ

ภูมิทัศน์ของเมือง การได้ใกล้ชิดธรรมชาติ ได้ยินเสียงธรรมชาติ เช่น เสียงน้ำตก นกร้อง ไบไม้ไผ่ การฟังดนตรีในที่สาธารณะ การนั่งเล่นในสวนสาธารณะ การชมสัตว์ในสวนสัตว์

2. active recreation เป็นการพักผ่อนหย่อนใจที่ต้องออกแรง ออกกำลังกาย ได้แก่ การเดิน การขี่จักรยาน การเล่นเรือ การเล่นกีฬา เช่น วายน้ำ เล่นฟุตบอล การวิ่งออกกำลังกาย เอ็มพร วิสมหมาย (2527: 18-19) ได้แบ่งประเภทการพักผ่อนเป็นดังนี้

1. การพักผ่อนนอกรอาคาร (outdoor recreation) แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

1.1 การพักผ่อนนอกรอาคารที่เป็นของสาธารณะ (outdoor public) ได้แก่ การเล่นกีฬา การเดินชมธรรมชาติ นั่งเล่น การพายเรือเล่น การปิกนิก ขับรถเล่น เป็นต้น

1.2 การพักผ่อนนอกรอาคารที่เป็นส่วนตัว (outdoor private) ได้แก่การทำสวน ปลูกผัก วายน้ำ เล่นกีฬา ฯลฯ

2. การพักผ่อนในอาคาร (indoor recreation) แบ่งเป็น 2 ชนิดเช่นกัน คือ

2.1 การพักผ่อนภายในอาคารที่เป็นของสาธารณะ (indoor public) ได้แก่การเล่นกีฬาในร่ม การชมพิพิธภัณฑ์ อ่านหนังสือในห้องสมุด

2.2 การพักผ่อนภายในอาคารที่เป็นส่วนตัว (indoor private) เช่นการอ่านหนังสือ ฟังเพลง ดูโทรทัศน์ทำงานอดิเรก ฯลฯ

การพักผ่อนนอกรบ้านหรือการพักผ่อนกลางแจ้งเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการชีวิตในเมือง (urban life) ซึ่ง Halprin (1963: 11) ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. ชีวิตเพื่อสังคม มีการสัมพันธ์ติดต่อกับคนอื่น ๆ และเปิดเผยตัวเอง ซึ่งได้แก่ ชีวิตของผู้คนตามท้องถนน ที่ว่างกว้างๆ อย่างพลาซ่า ในสวนขนาดใหญ่ ศูนย์กลางบริเวณต่างๆ เช่น ศูนย์เยาวชน สนามคต่างๆ แหล่งพาณิชยกรรม ผู้คนที่เดินอยู่ตามร้านค้า ตามร้านกาแฟ พิพิธภัณฑ์ ท่าเรือ โรงภาพยนตร์ ในดัลลัส ชีวิตเหล่านี้ส่วนใหญ่อยู่ภายนอก อยู่ในพื้นที่ต่างๆ ของเมือง ซึ่งจะมีคนมากมาย มีการติดต่อกัน มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของเมืองเป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องอยู่รวมกันเป็นสังคม

2. ชีวิตเพื่อความเป็นส่วนตัว ไม่เป็นทางการ ปิดตัวเอง ต้องการความเงียบสงบ ต้องการออกไปจากผู้คนที่มีมากมายเพื่อหาความสงบและพักผ่อน

Clawson และ Knetsch (1966: 38) ได้แบ่งสถานที่พักผ่อนหย่อนใจนอกรบ้านโดยพิจารณาจากลักษณะทางกายภาพ และความสะดวกในการเดินทางไปยังสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ ดังนี้คือ

1. user – oriented areas ลักษณะสำคัญของสถานที่พักผ่อนหย่อนใจประเภทนี้คือ

ผู้ให้บริการสามารถเดินทางไปใช้บริการได้อย่างสะดวกและอยู่ไม่ไกลจากแหล่งชุมชนมากนัก เดินทางไปใช้บริการได้อย่างสะดวก เสียเวลาเพียงเล็กน้อย ทำให้สามารถไปใช้บริการได้ตลอดเวลา เช่น หลังจากเลิกงาน วันหยุด หรือวันธรรมดา พื้นที่ของสถานที่พักผ่อนดังกล่าวก็มีขนาดไม่ใหญ่

2. resource – based areas ลักษณะที่สำคัญคือ อยู่ห่างไกลจากแหล่งชุมชน ผู้ใช้บริการจึงต้องเสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางสูง นอกจากนี้ยังมีลักษณะเด่นทางด้านคุณภาพ หรือลักษณะทางกายภาพที่พิเศษเป็นแบบฉบับของตัวเอง ที่จะดึงดูดความสนใจได้มาก ทางด้านพื้นที่ก็มีขนาดใหญ่ ยกเว้นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ซึ่งอาจมีพื้นที่ไม่มากนัก การเดินทางไปใช้เวลาอย่างน้อย 3-4 วันขึ้นไป

3. intermediate areas มีลักษณะอยู่ระหว่างสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 2 ประเภท ข้างต้น กล่าวคือ ผู้เดินทางไปใช้บริการอาจสามารถเดินทางไปและกลับได้ภายในวันเดียวโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เวลา และความพยายามในการเดินทางมากนัก

## 8. การจัดการสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

### 8.1 ลักษณะที่ดีของสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

เอ็ดมุนด์ วิสมหมาย (2527: 35-37) ได้กล่าวถึงลักษณะที่ดีของสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### 1. ให้ความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

##### 1.1 มีป้ายบอกชื่อสวนสาธารณะบริเวณประตูทางเข้าทั่วไป

##### 1.2 มีแผนที่ หรือแผนที่แสดงขอบเขต และตำแหน่งต่างๆ ของสวนสาธารณะ

เพื่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถทราบได้ว่าควรจะไปที่ไหนก่อน สวนสาธารณะแต่ละแห่ง จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เหมือนกัน บริเวณทางแยกต่างๆ อาจใช้ตัวอักษรให้พอเหมาะอ่านง่าย หรืออาจจะใช้สัญลักษณ์แทนความหมายของสถานที่ก็ได้

1.3 ถนนภายในสวนสาธารณะควรมีขนาดความกว้าง ส่วนโค้งมีสัดส่วนต่างๆ ตามมาตรฐานทั่วไป เพื่อให้ความปลอดภัยในการขับขี่ มีที่จอดรถ และต้นไม้ที่ร่มรื่นสองข้างทางเพื่อให้ความสวยงามและความสบายใจแก่ผู้ใช้สถานที่ และควรมีป้ายบอกทางด้วย ควรใช้สัญลักษณ์ที่ใช้กันทั่วไปเพื่อให้ง่ายในการจดจำ

1.4 ถังขยะ ควรตั้งไว้ทุกๆ ระยะ 100-200 เมตร สองฟากถนนตามตำแหน่งที่ผู้ใช้สถานที่ต้องการรับประทานอาหาร และเครื่องดื่ม

1.5 ก๊อกน้ำ เพื่อไว้สำหรับให้ผู้ที่เข้าไปพักผ่อนได้ใช้ประโยชน์

1.6 มีห้องน้ำ ห้องส้วม ที่เพียงพอโดยจัดไว้ตามจุดต่างๆ ที่เหมาะสม และมีความสะอาดอยู่เสมอ

1.7 มีเก้าอี้จัดไว้เป็นที่นั่งพักผ่อนตามจุดที่เหมาะสม

1.8 มีสนามเด็กเล่นจัดไว้ในจุดที่เหมาะสมสำหรับผู้มาเที่ยวที่มีเด็กมาด้วย

1.9 บริเวณปิกนิก ควรตั้งอยู่ในบริเวณที่มีวิวทิวทัศน์สวยงามรอบด้าน ไม่มีเสียงดังรบกวนจากถนน มีสนามหญ้า มีโต๊ะปิกนิกเพื่อการรับประทานอาหาร

1.10 เวทีกลางแจ้ง ควรอยู่ในตำแหน่งที่แสงไม่ส่องตา คืออยู่ในแนวเหนือ ใต้ ไม่มีเสียงรบกวนจากรอบด้าน ควรมีม้านั่งไว้ระดับสูงต่ำ

1.11 บริเวณตั้งแคมป์ ควรอยู่ทางทิศตะวันออกเพื่อรับแสงแดดยามเช้า ที่ตั้งแคมป์ควรเป็นดินทรายเรียบๆ ไม่มีก้อนหิน หรือพืชที่เป็นอันตรายอยู่ใกล้ๆ ควรมีห้องน้ำ ยามรักษาความปลอดภัย

1.12 มีแหล่งธรรมชาติ ควรตั้งอยู่ใกล้พื้นที่ที่มีธรรมชาติสวยงาม และสิ่งต่างๆ ตามธรรมชาติที่น่าสนใจ มีอาคารอยู่ใกล้แหล่งที่เริ่มต้นชมธรรมชาติเพื่อให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีทางเดินป่าเป็นทางเดินเรื่อยๆ ลัดเลาะผ่านจุดที่น่าสนใจต่างๆ

1.14 มีศูนย์ให้คำแนะนำบริการ

1.15 ควรมีร้านอาหาร และร้านขายของที่ระลึกบริเวณจุดศูนย์กลางของสถานที่ หรือใกล้อาคารที่ทำการและแหล่งพักผ่อน

2. ให้ความปลอดภัย มียามรักษาการณ์ ใกล้ประตูเข้าออกและป้อมยาม มีแสงสว่างเพียงพอในเวลากลางคืน และมีประตูเข้าออกไม่มากนัก เพราะจะทำให้ยุ่งยากในการควบคุมระบบความปลอดภัย มีป้ายบอกจราจร และป้ายบอกเตือนบริเวณที่มีอันตราย ทำรั้วกั้นในบริเวณที่ไม่ปลอดภัย ที่จอดรถควรอยู่ใกล้ทางเข้าออก แยกถนนออกจากทางเดินอย่างเด็ดขาด สำรวจและซ่อมแซมสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ อยู่เสมอ ตรวจสอบสายไฟ และปลั๊กไฟเสมอ และควรมีหน่วยพยาบาล

3. มีการดูแลรักษาที่ดีทำความสะอาดสม่ำเสมอ คัดหญ้า ตกแต่งทรงพุ่มของต้นไม้ให้สวยงาม ให้ปุ๋ยรดน้ำ พรวนดิน ปลูกต้นไม้ทดแทนไม้เดิมที่ตายไป ซ่อมแซมอุปกรณ์ให้ใช้งานได้ในสภาพที่ดี ชักชวนให้ประชาชนช่วยกันรักษาความสะอาด

สวนสาธารณะนั้นควรจะมีการแบ่งพื้นที่สนามที่มีวิวสวยงาม มีที่นั่งพักและ ควรจัดให้มีที่นั่งตามจุดต่างๆ บางจุดให้ผู้ใช้เกิดความไม่สะดวกที่จะทำอะไรตามใจชอบ

## 8.2 การจัดการในด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการในสวนสาธารณะ

สุรเชษฐ์ เชมฐมาต (2525) ได้ให้แนวความคิดพื้นฐานของการจัดการพื้นที่นันทนาการโดยทั่วไป ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นปรัชญาของการจัดการพื้นที่นันทนาการ ที่สำคัญ ได้แก่ การจัดการให้บริการและอำนวยความสะดวก ตลอดจนให้ความรู้และความเข้าใจผู้ใช้ประโยชน์ หรือนักนันทนาการ และการสงวนรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของพื้นที่ให้คงอยู่อย่างไม่เสื่อมสลาย และมีไว้ใช้เพื่อการนั้นตลอดไป

แนวความคิดนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางวัตถุประสงค์เพื่อจัดการพื้นที่นันทนาการได้ทุกประเภท โดยได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดการสวนสาธารณะไว้ดังนี้

1. เพื่อจัดให้เป็นสถานที่ในลักษณะสภาพแวดล้อมธรรมชาติ
2. เพื่อกันพื้นที่ส่วนหนึ่งให้มีลักษณะเป็นธรรมชาติให้มีต้นไม้ และเป็นที่ว่างเพื่อลดอากาศเป็นพิษ
3. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการช่วยอนุรักษ์ธรรมชาติ โดยเฉพาะในเรื่องพืชพันธุ์ที่หายากหรือกำลังจะสูญพันธุ์ จะได้รับการดูแลให้ปลอดภัยในสวนสาธารณะ
4. เป็นสถานศึกษาในเรื่องธรรมชาติให้แก่ประชาชนโดยทางอ้อม
5. เป็นสถานที่แสดงถึงความเจริญของผู้คนในประเทศนั้น ในเรื่องความรู้ความเข้าใจในวิทยาการธรรมชาติ เป็นที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยและวินัยอันดีของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสวนสาธารณะ

สำหรับแนวความคิดในการจัดการพื้นที่นันทนาการประเภทสวนสาธารณะ ได้นำหลักการของการจัดการทางด้านอุทยานแห่งชาติ ซึ่งสุรเชษฐ์ เชมฐมาต (2535: 8-11) ได้เสนอแนวทางการแบ่งเขตการจัดการไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการแบ่งเขตการจัดการสวนสาธารณะไว้ดังนี้

1. เขตบริการ (service zone) เป็นเขตที่จัดไว้เพื่อรองรับการพัฒนาสิ่งก่อสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทต่างๆ ซึ่งอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการสวนสาธารณะ และเพื่อการบริหารแก่ผู้มาใช้บริการในสวนสาธารณะ ได้แก่อาคารในส่วนของการบริหาร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ห้องน้ำ ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ที่จอดรถ เป็นต้น
2. เขตนันทนาการแบบสงบเงียบ (passive recreation zone) เป็นเขตการพักผ่อนหย่อนใจที่ไม่ใช้การออกกำลังกาย แต่เป็นบริเวณของการพักผ่อนหย่อนใจซึ่งใกล้ชิดกับธรรมชาติ ให้ความสงบและร่มรื่น รูปแบบของการพัฒนาหรือจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการจะต้องสอดคล้องกับกิจกรรม หรือความต้องการแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ

3. เขตนันทนาการแบบใช้พลังกำลัง (active recreation zone) เป็นเขตพักผ่อนหย่อนใจที่ต้องการออกแรง ออกกำลังกาย จะต้องมีการจัดบริเวณเพื่อเป็นเขตในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างเหมาะสม เช่น สนามกีฬา โรงยิมเนเซียม สระว่ายน้ำ ทางเดินเท้า ฯลฯ

## 9. แนวคิดเกี่ยวกับสวนพฤกษศาสตร์และการจัดการสวนพฤกษศาสตร์

### 9.1 ความหมายของสวนพฤกษศาสตร์

จำลอง เพ็งคล้าย (2536: 97) ได้ให้ความหมายของสวนพฤกษศาสตร์ไว้ว่า คือ ศูนย์ปลูกรวบรวมพันธุ์ไม้นานาพรรณ ด้วยจุดประสงค์หลักเพื่อการศึกษา โดยการจัดปลูกต้นไม้ตามหลักการจำแนกเป็นหมวดหมู่ มิได้เน้นเพื่อการประดับให้สวยงาม หรือประโยชน์การใช้สอยเป็นการจัดเพื่อการค้นคว้าวิจัยและการเรียนการสอน แต่ในความเป็นจริงมนุษย์ย่อมชอบสิ่งสวยงาม ฉะนั้นการจัดสวนพฤกษศาสตร์นอกจากจะให้ได้วัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว จะต้องเน้นด้านสุนทรียศาสตร์ เอกลักษณ์ ความภาคภูมิใจ และให้เป็นส่วนหนึ่งของมรดกวัฒนธรรมของชาติด้วย

### 9.2 วัตถุประสงค์ของสวนพฤกษศาสตร์

วัตถุประสงค์ในการจัดทำสวนพฤกษศาสตร์ (สวนพฤกษศาสตร์ป่าไม้, 2542) กล่าวไว้ว่า

1. เพื่อเป็นแหล่งอนุรักษ์พันธุ์กรรมพืช อาทิ พืชที่มีค่าหายาก พืชที่ใกล้สูญพันธุ์ พืชที่มีค่าทางเศรษฐกิจ พืชสมุนไพร พืชกินได้ พืชให้สีย้อมผ้า พืชที่มีดอกสวยงาม พืชที่เป็นไม้ประดับและพันธุ์ไม้ประจำจังหวัด เป็นต้น
2. เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมพันธุ์ไม้ทุกชนิดในภูมิภาคของประเทศและจากต่างประเทศ ทั้งไม้ต้น ไม้พุ่ม และพืชล้มลุกต่าง ๆ โดยจัดปลูกไว้เป็นหมวดหมู่ ตามหลักวิชาพฤกษศาสตร์สากล
3. เพื่อเป็นแหล่งศึกษาวิจัยพันธุ์พืชในทุกสาขาวิชาพฤกษศาสตร์ เช่น การศึกษาทางด้านสัณฐานวิทยาของพืช (morphology) การศึกษาทางด้านกายวิภาคของพืช (anatomy) การศึกษาทางด้านอนุกรมวิธานของพืช (plant systematic) และการจำแนกพันธุ์พืช (plant taxonomy) เป็นต้น
4. เพื่อเป็นแหล่งศึกษาทางธรรมชาติวิทยา นิเวศวิทยา และสิ่งแวดล้อม
5. เพื่อเป็นแหล่งบริการ และถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการด้านพฤกษศาสตร์และพันธุ์ไม้แก่ ประชาชน นิสิต นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป

6. เพื่อเป็นแหล่งเก็บเมล็ดไม้ที่หายาก และเมล็ดไม้ใกล้สูญพันธุ์

7. เพื่อสร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชนทั่วไป ในการรักและหวงแหนป่าไม้ ซึ่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณประโยชน์ของชาติ เปิดกว้างให้ประชาชนโดยทั่วไปเข้าไปสัมผัสหาความเพลิดเพลินจากธรรมชาติ และเพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนผู้รัก และชื่นชมในธรรมชาติ ภายใต้เงื่อนไขทางวิชาการ ระเบียบ และกฎหมายของกรมป่าไม้

### 9.3 เป้าหมายการดำเนินงานสวนพฤกษศาสตร์

สวนพฤกษศาสตร์ (ส่วนพฤกษศาสตร์ป่าไม้, 2542) มีเป้าหมายในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ให้เป็นแหล่งอนุรักษ์พันธุ์พืชและสัตว์ในพื้นที่เดิมให้คงอยู่ และทำการบำรุงรักษาให้ดียิ่งขึ้น
2. ให้เป็นแหล่งรวมพรรณพืช ซึ่งเก็บรวบรวมจากแม่พันธุ์จากแหล่งต่าง ๆ มาปลูก ขยายพันธุ์ไว้ในส่วนที่เป็นแปลงรวมพันธุ์ และในเรือนกระจก
3. ให้เป็นแหล่งศึกษาและเก็บข้อมูล การศึกษาสายพันธุ์เดิมของไม้ที่มีความสำคัญต่อการเกษตร การอุตสาหกรรม การแพทย์ ซึ่งในอนาคตข้างหน้าอาจถูกทำลายจากแหล่งธรรมชาติเดิมจนสูญพันธุ์ได้
4. ให้เป็นแหล่งผลิตเมล็ดพันธุ์ไม้ที่หายาก พันธุ์ไม้ป่าใกล้สูญพันธุ์ ตลอดจนพันธุ์ไม้มีค่าทางเศรษฐกิจ เพื่อส่งเสริมกิจการอุตสาหกรรมป่าไม้ และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง
5. ให้เป็นสถานที่ศึกษาชนิดของพรรณพืชของประเทศไทย และต่างประเทศ ในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่เบื้องต้นจนถึงระดับนานาชาติ ทั้งนี้โดยอาศัยศึกษาจากในแปลงรวมพันธุ์ หอพรรณไม้และเอกสารในห้องสมุดธรรมชาติวิทยา
6. ให้เป็นสถานที่สาธิตเผยแพร่ฝึกอบรมกิจกรรมที่ต่อเนื่องเกี่ยวกับป่าไม้และพรรณไม้ เช่น การปลูกบำรุงรักษาไม้ที่เป็นไม้ดอกไม้ประดับ พืชอาหาร พืชให้สีย้อม พืชมีพิษ ฆ่าแมลง น้ำมันหอมระเหย พืชเส้นใย พืชเลี้ยงสัตว์ และอื่น ๆ
7. ให้เป็นพื้นที่ตัวอย่างของการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ และสิ่งแวดล้อมด้านต่าง ๆ ที่มีกิจกรรมหลากหลายทางด้านพฤกษศาสตร์อย่างสมบูรณ์แบบ โดยจะมีการจัดการอย่างกลมกลืนต่อเนื่องระหว่างส่วนที่มนุษย์เข้าไปจัดการกับส่วนที่เป็นธรรมชาติอยู่เดิม เพื่อเป็นตัวอย่างของการจัดการแก่เอกชนและส่วนราชการที่มีความรักความสนใจทางด้านนี้
8. ให้เป็นแหล่งผลิตเอกสาร และศูนย์ข้อมูลการวิจัยทางพฤกษศาสตร์ระดับประเทศที่สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับนานาชาติที่สมบูรณ์แบบ เพื่อผลการศึกษาทางด้านพฤกษศาสตร์ ภายในประเทศและต่างประเทศทั่วโลก

#### 9.4 ประวัติการเกิดสวนพฤกษศาสตร์

จำลอง เฟื่องคล้าย (2536: 98-99) ได้กล่าวถึงการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์ในประเทศไทยไว้ว่า ในยุคสมัยเมืองสุโขทัยและอยุธยาเป็นราชธานี ไม่ปรากฏหลักฐานใดๆ ว่าเคยมีสวนพฤกษศาสตร์ จนถึงยุครัตนโกสินทร์ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงสร้างพระราชอุทยานสราญรมย์และสวนดุสิตขึ้น ได้ทรงนำพันธุ์ไม้ต่างๆ มาปลูกไว้เป็นจำนวนมาก แต่เป็นที่น่าเสียดายว่าการจัดทำยังไม่เสร็จสมบูรณ์และต่อมาถูกนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ได้มีการปลูกสร้างอาคารต่างๆ ของทางราชการเต็มไปหมด ต่อมาเมื่อพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จขึ้นครองราชย์ ทรงโปรดให้ออกแบบวางผังสวนลุมพินีขึ้นให้เป็นสวนพฤกษศาสตร์มีการขุดสระ ทำถนน กำหนดชนิดพืชและตำแหน่งของต้นไม้ใหญ่ แต่การปลูกได้ชะงักในเวลาต่อมา จนหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองได้ 3 ปี (พ.ศ. 2478) ได้มีการจัดตั้งสมาคมพืชกรรมแห่งประเทศไทยขึ้น สมาคมฯ ได้เสนอแนะให้ดำเนินงานจัดสวนพฤกษศาสตร์ที่สวนลุมพินีต่อ แต่ข้อเสนอแนะยังไม่มี การตอบสนองที่จริงจังและค่อยๆ สูญสลายไป จนถึงพ.ศ. 2484 กรมป่าไม้สั่งการให้พระยาวิจิตรวินัยกร เจ้าพนักงานพิเศษขณะนั้น ไปเลือกพื้นที่ที่จะจัดสวนพฤกษศาสตร์ พระยาวิจิตรฯ ได้เสนอพื้นที่ป่าพู่แค จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 3,750 ไร่ ให้เป็นพื้นที่ที่จะจัดสวนพฤกษศาสตร์ และได้เริ่มจัดขึ้นเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2484 โดยมีนายช่างใหญ่ของเทศบาลนครกรุงเทพฯ ในสมัยนั้นเป็นผู้กำหนด แต่ยังคงงบประมาณดำเนินการ จนพ.ศ. 2491 จึงได้เริ่มรับงบประมาณเป็นปีแรก แต่ก็ยังไม่เพียงพอที่จะทำไปตามแผนที่กำหนดไว้ได้ คงทำได้ในรูปของสวนรุกขชาติ (Arboretum) โดยอาศัยพันธุ์ไม้ที่ขึ้นอยู่แต่เดิมเป็นหลัก ที่ปลูกเป็นรูปเป็นร่างบ้างคงมีแปลงปาล์ม แปลงไผ่ แปลงไม้วรรณคดี ในภายหลังได้เพิ่มแปลงไม้ยางนา แปลงไม้มะเกลือ แปลงไม้ไทร แปลงไม้แคทราย แปลงไม้ถั่ว แปลงไม้สนทะเล แปลงไม้สัก แปลงไม้มังคุด และแปลงไม้ส้ม แต่ก็ยังไม่สมบูรณ์

#### 9.5 แนวทางการจัดสร้างสวนพฤกษศาสตร์

จำลอง เฟื่องคล้าย (2536: 97) ได้กล่าวไว้ว่าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดทำสวนพฤกษศาสตร์โดยครบถ้วน สวนพฤกษศาสตร์แต่ละแห่งควรจะมีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีรูปแบบเฉพาะและจัดไว้เหมาะสมกลมกลืนมีทัศนียภาพที่ชวนวิชาการไว้ภายในสอดคล้องด้วยกลุ่มพันธุ์ไม้ไม่น้อยใหญ่ด้วยรูปทรงเฉพาะด้าน ที่มีการวางแผนและกำหนดการปลูกไว้โดยไม่เบี่ยงเบนวัตถุประสงค์หลัก และให้ความรู้ทางพฤกษศาสตร์อันจะนำไปสู่ความสนใจทางด้านพรรณไม้ ความร่วมมือในการปลูก การบำรุงและการรักษาปรับปรุงพันธุ์ไม้ ซึ่งอาจถือได้ว่าได้แนวร่วมในการอนุรักษ์



ทรัพยากรธรรมชาติเพิ่มขึ้น การปลูกพืชในสวนพฤกษศาสตร์จะเน้นเป็นกลุ่มหรือหมวดหมู่ตามหลักพฤกษศาสตร์ ผู้สนใจจะได้พบและทราบว่าพืชใดเป็นพืชที่สูญพันธุ์ไปแล้ว พืชใดใกล้สูญพันธุ์ พืชใดหายากหรือล่อแหลมต่อการใกล้สูญพันธุ์ หรือพืชใดที่หายาก พืชใดที่มีขึ้นอยู่เฉพาะในประเทศไทยและมีรูปร่างหน้าตาเป็นอย่างไร พืชใดที่พบครั้งแรกในโลกในประเทศไทย สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและความสำนึกที่จะต้องร่วมกันปกป้องรักษาให้พืชต่างๆ ได้คงอยู่ต่อไปและขยายมากขึ้น ทำให้ผู้มาเยือนสวนพฤกษศาสตร์ ได้รับทั้งความรู้และความเพลิดเพลิน ซึ่งค่าของความพอใจและความเป็นสุขเช่นนี้ ไม่อาจประเมินค่าหรือราคาออกมาเป็นอัตราแลกเปลี่ยนได้

2. อาคารหอพรรณไม้ มีไว้เพื่อเก็บรวบรวมตัวอย่างพันธุ์ไม้แห้งจากภูมิภาคต่างๆ ของโลกที่ไม่สามารถนำมาปลูกได้ สำหรับให้ผู้สนใจได้ศึกษา โดยการนำส่วนที่ประกอบด้วยใบ ดอก หรือผล นำมาอัดแห้งให้เป็นแผ่นราบเรียบ อบและอบน้ำยากันแมลงที่จะมาทำลาย ผนึกติดกับกระดาษแข็งพร้อมให้ชื่อและรายละเอียดอื่นๆ เกี่ยวกับพันธุ์ไม้นั้นๆ เช่นวันเดือนปีที่เก็บ ชื่อผู้เก็บ แหล่งที่เก็บ สภาพที่พันธุ์ไม้นั้นขึ้น รูปร่าง สีสรรของใบ ดอกและผล ฯลฯ จัดเข้าตู้ที่มีการป้องกันแมลง ความชื้นและอุณหภูมิแยกไปตามหมวดหมู่ของพันธุ์พืช คล้ายกับการเก็บเอกสาร ให้สะดวกแก่การใช้และดูแลรักษา ตัวอย่างพันธุ์พืชนี้สามารถเก็บอยู่ได้นับเป็นร้อยๆ ปี เป็นหลักฐานยืนยันในการกระจายพันธุ์ เป็นข้อมูลในการศึกษาพันธุ์ไม้ในห้องปฏิบัติการ เป็นศูนย์รวบรวมตัวอย่างพรรณไม้แห้งที่มาจากแหล่งต่างๆ ได้ทุกมุมโลก ทำให้ง่ายแก่การศึกษาของจริง ทั้งประหยัดและจำกัดเวลาได้ดีที่สุด ภายในอาคารหอพรรณไม้นอกจากจะมีห้องเก็บตัวอย่างพรรณไม้แล้ว ยังประกอบไปด้วยห้องสำนักงาน ห้องฝึกอบรม ห้องสาริต ห้องตรวจพิสูจน์ห้องเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือ และห้องอำนวยความสะดวกอื่นๆ ตามสมควร

3. อาคารศูนย์ข้อมูลธรรมชาติวิทยา อาจเป็นในรูปของห้องสมุด และระบบคอมพิวเตอร์ ในศูนย์ข้อมูลเหล่านี้จะต้องมีหน่วยงานแปลเอกสาร และหน่วยงานผลิตสื่อความเข้าใจทั้งในรูปเอกสาร แผ่นดิสก์และแผ่นภาพด้วย เพื่อเป็นการช่วยนักวิจัยและกระจายผลงานไปสู่ประชาชน

4. ห้องปฏิบัติงานวิจัย เพื่อใช้เป็นที่สำหรับนักวิจัยเกี่ยวกับพันธุ์พืชได้ทำการค้นคว้าทดลองปลูก การคัดเลือกพันธุ์ การปรับปรุงพันธุ์ การผสมพันธุ์ การกระจายพันธุ์ ซึ่งจะทำได้พันธุ์ใหม่ ๆ ที่ดีขึ้นกว่าเดิมทั้งที่ใช้ในการบริโภค และเพื่อการประดับตกแต่ง นอกจากนี้ห้องปฏิบัติการควรจะมีโรงเรือนทดลองเพื่อการเพาะปลูก เช่น เรือนกระจก เรือนเพาะชำ โรงเลี้ยงพืชพิเศษ รวมทั้งธนาคารพืชเพื่อเป็นหลักประกันที่มั่นคงยิ่งขึ้นว่าพืชต่างๆ จะไม่ขาดแคลนหรือสูญหายไปจากภูมิภาคนี้

จำลอง เพ็งคล้าย ยังได้กล่าวถึงการปลูกพันธุ์ไม้ในสวนพฤกษศาสตร์ไว้ว่า การปลูกพันธุ์ไม้ในสวนพฤกษศาสตร์ อาจแยกให้เป็น 2 แบบใหญ่ๆ คือ ปลูกกลางแจ้งตามลักษณะพื้นที่ และปลูกในโรงเรือน พันธุ์ไม้ที่ปลูกนอกโรงเรือนนั้นอาจจัดเป็นกลุ่ม เช่น กลุ่มไม้ต้น (tree) กลุ่มไม้ต้นและไม้พุ่ม กลุ่มไม้ต้น ไม้พุ่ม และไม้พื้นล่างซึ่งมักเป็นพวกพรรณไม้ล้มลุก กลุ่มพรรณไม้ที่ชอบขึ้นกับหิน กลุ่มพืชหัว และกลุ่มพืชประเภทใกล้เคียงกัน เช่น พวกสน ปรัง เป็นต้น การจัดกลุ่มพรรณไม้ต่างๆ เหล่านี้ มักจะคำนึงถึงขนาด รูปทรงของต้น ใบดอก ประกอบด้วย เพื่อให้เกิดภูมิทัศน์ที่สวยงาม

สวนพฤกษศาสตร์ในเขตอบอุ่น มักจะสร้างโรงเรือนสำหรับปลูกพรรณไม้ที่นำมาจากต่างถิ่น เช่น จากขั้วโลก จากทะเลทราย จากเขตร้อน หรืออาจปลูกพืชอื่นๆ ที่ต้องการดูแลเป็นพิเศษ เช่น พืชกินแมลงหรือสัตว์เล็กๆ พืชน้ำ เป็นต้น

นอกจากนั้น แต่ละสวนพฤกษศาสตร์มักจะนำพันธุ์ไม้แปลกๆ ที่หาดูได้ยาก หรือพันธุ์ไม้เด่นของท้องถิ่นมาปลูกไว้เพื่อเป็นจุดเด่นของสวน เช่น ปลูกไม้ต้นชนิดที่มีขนาดใหญ่มาก ไม้ดอกขนาดใหญ่ พันธุ์ไม้ที่ได้จากการปรับปรุงพันธุ์ ฯลฯ

ในส่วนของการให้ความรู้แก่ประชาชน จัดทำได้หลายรูปแบบ โดยทั่วๆ ไปจะมีการติดป้ายชื่อพันธุ์ไม้พร้อมข้อมูลสั้นๆ เช่น บอกถึงถิ่นเดิม หรือบางชนิดอาจมีข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ใช้สอยเพิ่มเติม ลักษณะของป้ายอาจใช้รูปภาพ รูปวาด สี เป็นสื่อให้เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น อาจจัดให้มีเอกสารประกอบให้ผู้เข้าชมสามารถศึกษาด้วยตนเองได้ง่ายๆ และมักจะมีการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับพรรณไม้หมุนเวียนไปตามความเหมาะสม

## 10. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลำพอง ศรีทับทิม (2535 : 124-128) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิถิ่นเนา ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว และจำนวนวันพักที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแควแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน เพศ ประสบการณ์การท่องเที่ยว จำนวนครั้งที่มาเที่ยว และกิจกรรมการพักผ่อนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแควไม่แตกต่างกัน

เมตตา เสวตเลข (2539 : 126-129) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์คูสิต พบว่าปัจจัยด้าน การศึกษา อายุ

และระยะเวลาในการพักผ่อนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิฐานะ ประเภทของนักท่องเที่ยว และเวลาในการเดินทางที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการไม่แตกต่างกัน

รัฐวุฒิ เจียมศรีวงษ์ (2542 : 103-108) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยด้าน เพศ อาชีพ การศึกษา ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน อายุ รายได้ ภูมิฐานะ กิจกรรมการท่องเที่ยว การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน

นิกร เกตุยงพิบูลย์ (2544 : 66-69) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พุแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยพบว่า เพศ การศึกษา ภูมิฐานะ สถานภาพสมรส อาชีพรอก รายได้ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว แหล่งที่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์ของการมาเที่ยว และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับ อายุ อาชีพหลัก และประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

วิจิต อุทะโชค (2545 : 77-80) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งน้ำว่า อำเภอมะจิม จังหวัดน่าน พบว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งน้ำว่าด้านความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการท่องเที่ยวเพื่อรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และในด้านอรรถประโยชน์ของคนในท้องถิ่น ส่วนความคาดหวังในด้านการจัดสื่อความหมายธรรมชาติ ความประทับใจธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การรักษาความปลอดภัย การบริการอาหารเครื่องดื่ม และค่าใช้จ่ายในการร่วมกิจกรรม มีความแตกต่างกับความพึงพอใจที่ได้รับ

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยศึกษาสภาพทางสังคม เศรษฐกิจ ประสบการณ์การท่องเที่ยว แหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทางของผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ รวมถึงการศึกษาความพึงพอใจ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีวรรณคดีภาคใต้ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ต่อไป

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการศึกษาความพึงพอใจ ความคาดหวังและความคิดเห็นต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกประชากรเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ในระหว่างเดือนธันวาคม 2546 – เมษายน 2547

#### 1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการทั้ง 2 กลุ่มจำนวน 300 คน แยกเป็นกลุ่มผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา 150 คน และประชาชนทั่วไป 150 คน

#### 1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้ามาใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ในช่วงเวลาที่กำหนดจนครบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดคือ 300 ตัวอย่าง

### 2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบผสมทั้งแบบปลายปิด (Closed-end question) และแบบปลายเปิด (Opened-end question) ควบคู่กัน มีทั้งหมด 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ ของประชาชนผู้มารับความรู้และบริการ

ตอนที่ 2 รูปแบบและลักษณะของการมารับความรู้และบริการสวนพฤกษศาสตร์  
วรรณคดีภาคใต้

ตอนที่ 3 ความคาดหวังในการมารับความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์  
วรรณคดีภาคใต้

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความรู้และบริการของ  
สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

ตอนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่ต้องการให้สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้  
มีการจัดการในด้านต่าง ๆ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ด้านอื่น ๆ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจสภาพของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ และศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3. การทดสอบแบบสอบถาม

#### 3.1 การหาความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

เมื่อได้จำแนกกรอบแนวความคิด (Conceptual Framework) แล้วกำหนดขั้นตอน  
เรียบเรียงข้อมูลตามตัวแปรที่ต้องการให้เป็นหมวดหมู่แล้วนำมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรง

#### 3.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

โดยการใช้แบบสอบถามนำไปสอบถามผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดี  
ภาคใต้จำนวน 25 คน แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ในส่วนของความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บริการ โดยเลือกวิธี Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.973 แล้วจึงนำมาปรับปรุง  
แก้ไขให้สมบูรณ์อีกครั้ง โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ก่อนที่จะนำไปสอบถามกลุ่ม  
ตัวอย่าง

### 4. การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือสอบถามตามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการ  
สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ โดยได้ชี้แจงให้ผู้ที่มาใช้บริการเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการ

วิจัย พร้อมทั้งอธิบายเป็นรายชื่อแล้วให้ทำแบบสอบถาม ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมา วัตถุประสงค์ ลักษณะทางกายภาพ และสภาพปัจจุบันของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ จากเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้รวบรวมไว้แล้ว รวมถึงการสำรวจสภาพของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้วได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลอีกครั้ง แล้วนำข้อมูลมาทำการบันทึกลงรหัสข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้สถิติ ดังนี้

5.1 อธิบายข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean,  $\bar{X}$ ) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation, S.D.)

5.2 ทำการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ t-test เพื่อเปรียบเทียบ และหาความแตกต่างของตัวแปร 2 ตัวที่ทำการศึกษา ดังนี้

- 1) เปรียบเทียบความคาดหวัง และผลบรรลุของกลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษา
- 2) เปรียบเทียบความคาดหวัง และผลบรรลุของกลุ่มที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา
- 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของกลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษา

และของกลุ่มที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา

4) เปรียบเทียบความแตกต่างของผลบรรลุของกลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และของกลุ่มที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา

5.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ของผู้ให้บริการของกลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และกลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และของกลุ่มที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ t-test

5.4 การวัดระดับความคาดหวัง ผลบรรลุ และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 6 ระดับ คือ 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

$$\begin{array}{l} \text{ช่วงชั้นระดับความคาดหวัง, ระดับผลบรรลุ} \\ \text{ระดับความพึงพอใจ} \end{array} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{6-1}{6}$$

$$= 0.83$$

ดังนั้น การแปลความหมายตามค่าเฉลี่ยต่าง ๆ คือ

1.00 – 1.83	หมายถึง	ไม่คาดหวัง, ไม่บรรลุผล, ไม่พอใจ
1.84 – 2.67	หมายถึง	น้อย
2.68 – 3.51	หมายถึง	ค่อนข้างน้อย
3.52 – 4.35	หมายถึง	ปานกลาง
4.36 – 5.19	หมายถึง	ค่อนข้างมาก
5.20 – 6.00	หมายถึง	มาก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน  
ดังนี้

ตอนที่ 1 ความเป็นมา วัตถุประสงค์ ลักษณะทางกายภาพที่เป็นองค์ประกอบของปัจจัย  
ธรรมชาติ และสภาพปัจจุบันของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

ตอนที่ 2 สภาพพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจของประชาชนผู้มารับความรู้ และบริการ  
ของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

ตอนที่ 3 รูปแบบและลักษณะของการมารับความรู้และใช้บริการของสวน  
พฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 1 ความเป็นมา วัตถุประสงค์ ลักษณะทางกายภาพที่เป็นองค์ประกอบของปัจจัย  
ธรรมชาติ และสภาพปัจจุบันของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

#### 1.1 ความเป็นมา

สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ เป็นโครงการระยะยาวที่กระทรวงเกษตรและ  
สหกรณ์ ได้จัดสร้างขึ้นเนื่องในมหามงคลสมัยที่สำคัญสามประการ ได้แก่

ประการที่หนึ่ง เนื่องในมหามงคลสมัยที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีพระ  
ชนมพรรษา 57 พรรษา 33 วัน ในวันที่ 7 มกราคม พุทธศักราช 2528 เสมอด้วยพระ  
ชนมพรรษาสมเด็จพระบรมอัยกาธิราชพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว

ประการที่สอง เนื่องในมหามงคลสมัยที่ทรงเจริญพระชนมพรรษาครบ 5 รอบ  
ในวันที่ 5 ธันวาคม พุทธศักราช 2530

ประการที่สาม ทรงเสด็จดำรงชีพยืนนานกว่าพระเจ้าแผ่นดินทุกพระองค์ อันมี  
ปรากฏในพระราชพงศาวดารในวันที่ 2 กรกฎาคม พุทธศักราช 2531



ซึ่งตามโบราณราชประเพณีในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อลุมพลสมัชชดังกล่าวได้โปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ให้ประกอบพระราชพิธีบำเพ็ญพระราชกุศล อุทิศถวายสมเด็จพระบูรพมหากษัตริยาธิราชเป็นอนุสรณ์ประการ เพื่อความสวัสดิมงคลแก่สิริราชสมบัติแก่พระนครและปวงชนชาวไทย เพื่อให้บังเกิดความร่มเย็นไพบูรณ์และความเป็นปึกแผ่นของบ้านเมือง

ในมหามงคลสมัชชดังกล่าว กระทรวงเกษตรและสหกรณ์จึงได้จัดเฉลิมฉลองแสดง กัตถุญกตเวทีธรรม และแสดงความจงรักภักดีถวายแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ผู้ทรงคุณอันประเสริฐ โดยได้พิจารณาแต่งตั้งคณะที่ปรึกษา คณะกรรมการอำนวยการ คณะอนุกรรมการและคณะทำงาน เพื่อจัดทำโครงการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งจะใช้เป็น ประโยชน์สำหรับส่วนรวมโดยร่วมมือกันทั้งภาครัฐบาลและเอกชน

โครงการจัดสร้างสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดี เป็นโครงการระยะยาวของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์โครงการหนึ่ง ที่ได้จัดสร้างขึ้นทั้ง 4 ภาค คือ

1. สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ภาคกลาง สร้างที่เขาประทับช้าง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี
2. สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ภาคเหนือ สร้างที่ตำบลแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สร้างที่อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
4. สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ สร้างที่ตำบลลลุ้ง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลปัจจุบันในโอกาสที่ กาลพระชนมพรรษา 5 รอบ ในปี พ.ศ. 2530 และเฉลิมฉลองพระราชพิธีรัชมังคลาภิเษก ในวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2531
- 2) เพื่อเป็นถาวรวัตถุ สิ่งสาธารณะอันเป็นประโยชน์ในการศึกษาของนักศึกษา เยาวชน เกษตรกร และประชาชนทั่วไปได้รู้จักพรรณไม้วรรณคดีและพืชสมุนไพร
- 3) เพื่อให้ทางราชการได้รวบรวมพรรณไม้ที่กำลังสูญพันธุ์ไว้เป็นแหล่งรวมพันธุ์ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาและขยายพันธุ์
- 4) เพื่อให้สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้มีทัศนียภาพสวยงาม เป็นที่พักผ่อน หย่อนใจอันจะอำนวยสาธารณประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป

### 1.3 ลักษณะทางกายภาพที่เป็นองค์ประกอบของปัจจัยธรรมชาติของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

#### 1.3.1 สถานที่ตั้ง

สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ตั้งอยู่ในเขตตำบลฉลุง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติป่าควนเขาวัง ป่าคลองต่อและป่าเทือกเขาแก้ว อยู่ห่างจากเทศบาลนครหาดใหญ่ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 (เพชรเกษม) ประมาณ 21 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากเทศบาลตำบลรัตภูมิตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 (เพชรเกษม) ประมาณ 15 กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ป่ากตะวันออกของทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ระหว่างหลักกิโลเมตรที่ 17 ถึง 21 (ภาพที่ 4.1 และ 4.2)

#### 1.3.2 ขนาดและขอบเขตสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

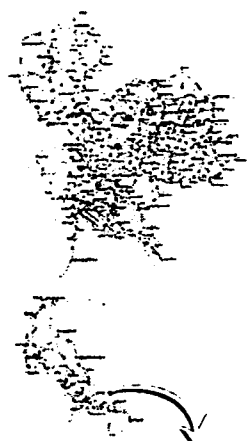
มีพื้นที่ 364 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับสวนป่าลัมเทิดพระเกียรติสมเด็จพระรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ศูนย์วนวัฒนวิจัยที่ 4 สถานีทดลองปลูกพรรณไม้สงขลา และศูนย์จัดการเมล็ดพันธุ์ไม้ป่าภาคใต้

ทิศใต้ ติดต่อกับหน่วยป้องกันรักษาป่าที่ สข. 5 (ควนเขาวัง) และศูนย์เพาะชำกล้าไม้ที่ 6 จังหวัดสงขลา

ทิศตะวันออก จดป่าสงวนแห่งชาติป่าควนเขาวังฯ

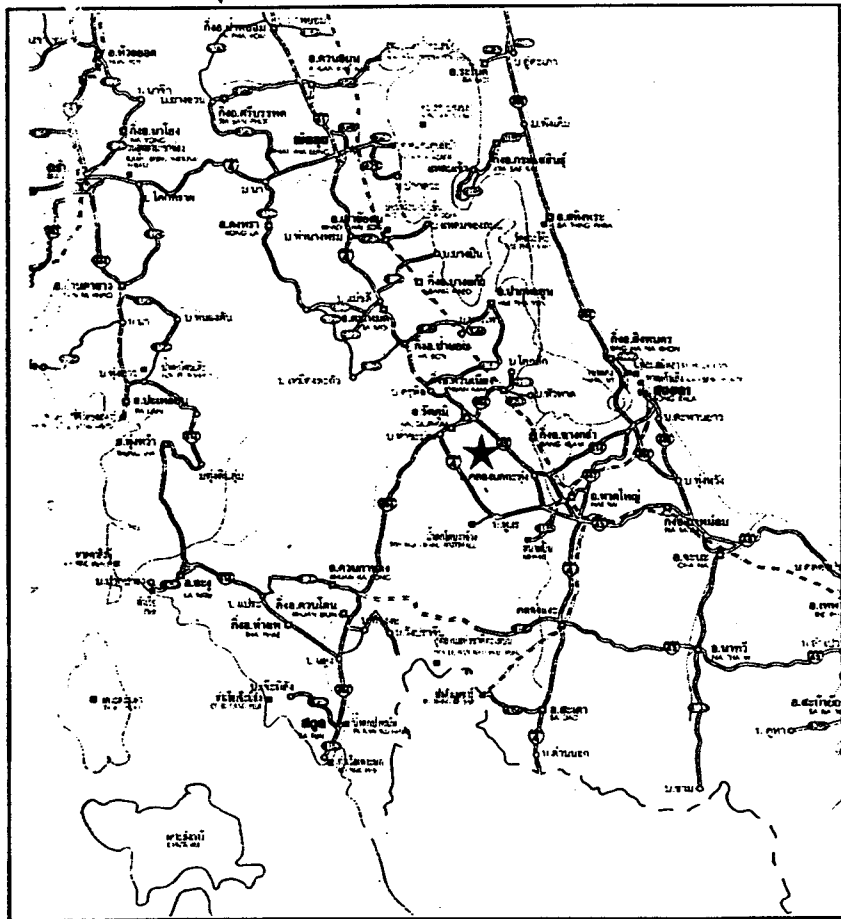
ทิศตะวันตก จดทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 (เพชรเกษม)



# แผนที่จังหวัดสงขลา



แสดงจุดที่ตั้งสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้



ภาพที่ 4.1 แผนที่จังหวัดสงขลา แสดงที่ตั้งสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้



### 1.3.3 สภาพภูมิประเทศของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

สภาพภูมิประเทศโดยภาพรวมเป็นที่คอนบริเวมที่ลาดเชิงเขา หรือเนินเตี้ย พื้นที่ที่มีความลาดชันอยู่ในช่วง 3-35 เปอร์เซ็นต์ เส้นชั้นระดับความสูงมีค่าอยู่ในช่วง 2-92 เมตร เหนือระดับน้ำทะเลเฉลี่ยปานกลาง

### 1.3.4 สภาพทางธรณีวิทยาและธรณีสัณฐานของพื้นที่

#### 1) สภาพทางธรณีวิทยาของพื้นที่

โครงสร้างทางธรณีวิทยาของพื้นที่ เป็นหินชั้นและหินแปร (Sedimentary and Metamorphic Rocks) ที่เกิดในยุคไซลูเรียนและยุคดีโวเรียน (Silurian and Devorian : DSK) ที่มีโครงสร้างทางธรณีวิทยาประกอบด้วย หินดินดาน หินดินดานเนื้อหยาบ หินทราย และบางบริเวณอาจพบหินแปรพวก ฟีลไลต์ อากิลไลต์ ควอร์ตไซต์ หินชนวนและหินปูน

#### 2) สภาพทางธรณีสัณฐานของพื้นที่

สภาพทางธรณีสัณฐานของพื้นที่เป็นพื้นที่ลาดเชิงเขาและเนินเตี้ย (Foot Hill and Low Hill) ที่มีความลาดชันอยู่ในช่วง 3-35 เปอร์เซ็นต์ ที่มีต้นกำเนิดดินเป็นเศษหินก้อน และเศษหินที่สลายตัว โดยทั่วไปพบชั้นหินอยู่ต่ำกว่า 1 เมตร เป็นดินเนื้อหยาบถึงเนื้อละเอียด ปานกลางและเศษหินปน

### 1.3.5 คุณลักษณะดินของพื้นที่

#### 1) การจำแนกหน่วยที่ดินในพื้นที่

พบว่าดินในพื้นที่และบริเวณใกล้เคียงจัดเป็นหน่วยดินที่ 19 ที่เป็นพื้นที่คอนบริเวมที่ลาดเชิงเขาและเนินเตี้ย ที่มีความลาดชันปานกลางถึงสูงมาก วัตถุต้นกำเนิดดินเกิดจากการสลายของหินดินดานและหินทราย เป็นดินต้นถึงลึกปานกลาง ดินมีการระบายน้ำดี ดินบนมีเนื้อดินเป็นดินร่วนเหนียวปนทรายและมีเศษหินปนเล็กน้อย ส่วนดินล่างมีเนื้อดินเป็นดินเหนียวปนดินร่วนปนเศษหิน หรือดินเหนียวปนเศษหิน โดยมีปริมาณเศษหินมากกว่าร้อยละ 50 โดยปริมาตร บางบริเวณอาจพบชั้นหินของหินวัตถุต้นกำเนิดดินพวกฟิไลต์ หินดินดาน หินทราย หรือหินควอร์ตไซต์ปกิภิรยาดินเป็นกรดแก่ถึงกรดแก่จัดตลอดชั้นดิน มีความสามารถในการดูดซับพืชอาหารต่ำ มีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ โดยสามารถสรุปคุณลักษณะดินตามการจำแนกหน่วยที่ดินได้ดังนี้

(1) สภาพภูมิประเทศเป็นที่ลาดเชิงเขาและเตี้ย

(2) ความลาดชันของพื้นที่มีค่าอยู่ในช่วง 3-35 เปอร์เซ็นต์

(3) การระบายน้ำของดินค่อนข้างดี

(4) เนื้อดินบนเป็นดินร่วนปนทราย หรือดินทรายปนดินร่วน หรือดินร่วน

เหนียวปนเศษหิน หรือดินร่วนเหนียวปนทรายปนเศษหิน ส่วนเนื้อดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนเศษหิน หรือดินร่วนเหนียวปนทรายปนเศษหินปนหินพื้น

(5) ความลึกของดินมากกว่า 50 เซนติเมตร

(6) ปฏิกริยาของดิน (pH) บนมีค่าอยู่ในช่วง 4.5-5.5 และดินล่างมีค่าอยู่ในช่วง 4.5-5.0

(7) ความอุดมสมบูรณ์ของดินประเมินจากคุณภาพทางเคมีมีค่าต่ำ

### 1.3.6 สภาพทางอุทกศาสตร์ของพื้นที่

#### 1) แหล่งน้ำผิวดินในพื้นที่

พื้นที่สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ตั้งอยู่ในพื้นที่ ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ที่มีคลองรัตนภูมิทอดตัวอยู่ทางตอนเหนือ และคลองวาดทอดตัวอยู่ทางตอนใต้ เฉพาะส่วนของพื้นที่สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้มีแหล่งน้ำผิวดินที่เป็นลำน้ำสายสั้น ๆ และอ่างเก็บน้ำขนาดเล็กกระจายตัวอยู่บริเวณที่ลุ่มใกล้เนินเขาเดียว

#### 2) แหล่งน้ำใต้ดิน

ในพื้นที่มีแหล่งน้ำใต้ดินที่เกิดจากชั้นหินแปรของหินตะกอน (Metasediment Aquifers) ยุคเพอร์เมียนถึงยุคคาร์บอนิฟอรัส ที่ประกอบด้วย กลุ่มหินราชบุรีและกลุ่มแก่งกระจายเป็นส่วนใหญ่ ที่มีโครงสร้างของหินทรายที่มีควอร์ตและเฟลสปาร์สูง หรือหินแปรของหินดินดานและหิรเกรเวค พบชั้นน้ำใต้ดินบริเวณรอยแตกและรอยต่อของชั้นหินที่มีความลึกไม่แน่นอน ปริมาณน้ำประมาณ 30-50 แกลลอนต่ออนาที และน้ำมีคุณภาพดี

### 1.3.7 สังคมพืชพรรณและสัตว์ในบริเวณพื้นที่สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

#### และพื้นที่ใกล้เคียง

พื้นที่สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้และพื้นที่ใกล้เคียงในอดีตเป็นพื้นที่ที่เคยผ่านการทำไม้มาก่อน ต่อมากรมป่าไม้ได้เข้าทำการปลูกสร้างสวนป่า ชนิดไม้ที่ปลูกได้แก่ หลุมพอ ยางนา ตะเคียนทอง พะยอม สะเดาเทียม สนทะเล กระจินณรงค์ มะม่วงหิมพานต์ สภาพของสังคมพืชพรรณจึงปกคลุมไปด้วยลูกไม้รุ่นใหม่อุดมถึงหลายชนิดต่าง ๆ ที่เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่าหลายชนิด ที่พบเห็นบ่อย ๆ ได้แก่ เก้ง กระจง หมูป่า ไก่ป่า เม่น นาก พังพอน และนกชนิดต่าง ๆ

### 1.3.8 สภาพอากาศของพื้นที่สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

สภาพอากาศ มีภูมิอากาศประเภทมรสุมในเขตร้อน อุณหภูมิอยู่ในระดับสูงที่ค่อนข้างคงที่ อากาศไม่ร้อนจัดเกินไป และมีปริมาณฝนในแต่ละเดือนแตกต่างกันไปตามช่วงมรสุม โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบของสภาพอากาศ สรุปได้ดังนี้

## 1) ฤดูกาล

ฤดูกาล แบ่งออกเป็น 2 ฤดู คือ ฤดูฝนและฤดูแล้ง

(1) ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤษภาคมถึงเดือนมกราคม โดยได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ

- ฤดูฝนระยะแรก เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนกันยายน โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ช่วงนี้ปริมาณน้ำฝนค่อนข้างน้อยเนื่องจากแนวเทือกเขาบรรทัดปะทะไว้

- ฤดูฝนระยะที่สอง เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนมกราคม โดยได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ช่วงนี้ปริมาณน้ำฝนค่อนข้างมาก และอากาศค่อนข้างเย็นลงแต่ไม่หนาวเหมือนภาคอื่น ๆ

(2) ฤดูแล้ง เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ที่พัดพาเอาลมร้อนขึ้น แม้จะมีฝนบ้างแต่มีปริมาณฝนน้อย อากาศโดยทั่วไปร้อนขึ้น

## 2) อุณหภูมิ

อุณหภูมิโดยเฉลี่ยของจังหวัดสงขลา 27.9 องศาเซลเซียส เดือนเมษายน เป็นเดือนที่มีอุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุด 33.0 องศาเซลเซียส เดือนธันวาคมเป็นเดือนที่มีอุณหภูมิต่ำสุด 24.0 องศาเซลเซียส

## 3) ความชื้นสัมพัทธ์

ความชื้นสัมพัทธ์ในจังหวัดสงขลาเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 78.58 เดือนพฤศจิกายนมีความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยสูงสุดร้อยละ 84.85 เดือนกุมภาพันธ์ เดือนมีนาคม และเดือนสิงหาคมมีความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยต่ำสุดร้อยละ 75.0

4) ปริมาณน้ำฝน ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยของจังหวัดสงขลาเท่ากับ 2,035.1 มิลลิเมตรต่อปี เดือนพฤศจิกายนมีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 587.9 มิลลิเมตร เดือนกุมภาพันธ์มีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 25.5 มิลลิเมตร จำนวนวันที่ฝนตกเฉลี่ยต่อปีเท่ากับ 152.8 วัน เดือนพฤศจิกายนมีจำนวนวันที่ฝนตกมากที่สุดเฉลี่ยเท่ากับ 22.1 วัน เดือนกุมภาพันธ์มีจำนวนฝนตกน้อยที่สุดเฉลี่ย 3.8 วัน เดือนพฤศจิกายนมีปริมาณฝนตกเฉลี่ยสูงสุดในรอบ 24 ชั่วโมงเท่ากับ 390.6 มิลลิเมตร และเดือนกุมภาพันธ์มีปริมาณฝนตกเฉลี่ยในรอบ 24 ชั่วโมงต่ำสุดเท่ากับ 58.2 มิลลิเมตร

5) ชั่วโมงที่มีแสงแดด ชั่วโมงที่มีแสงแดดของจังหวัดสงขลาเฉลี่ยเท่ากับ 2,710.3 ชั่วโมงต่อปี เดือนกุมภาพันธ์เป็นเดือนที่มีปริมาณแสงแดดสูงสุดเท่ากับ 348.9 ชั่วโมง และ

เดือนพฤศจิกายนเป็นเดือนที่มีปริมาณแสงแดดต่ำสุดเท่ากับ 157.9 ชั่วโมง

#### 1.4 สภาพปัจจุบันของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

ในระยะเริ่มก่อตั้งดำเนินการ สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยสำนักงานเกษตรภาคใต้ ต่อมาได้มอบให้กรมป่าไม้ โดยสำนักงานป่าไม้เขตสงขลา ดูแลรับผิดชอบในปี 2535 และเมื่อได้มีการแบ่งส่วนราชการตามพระราชบัญญัติปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2545 สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ได้มอบหมายให้อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักบริหารจัดการในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ 20 กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ได้บริหารจัดการพื้นที่ให้เป็นທີ່ศึกษาทางด้านพฤกษศาสตร์และนิเวศวิทยา สำหรับนักเรียน นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป โดยได้จัดรูปแบบองค์ประกอบของพื้นที่ออกเป็นสวน ๆ ดังนี้

1) พื้นที่สวนรวมพรรณไม้วรรณคดีไทย โดยทำการรวบรวมชนิดพรรณไม้ ตามเรื่องในวรรณคดีไทย 26 เรื่อง ประกอบด้วยพรรณไม้ 138 วงศ์ จำนวน 720 ชนิด มีเนื้อที่ 80 ไร่ ซึ่งวรรณคดีไทยที่ได้รวบรวมพรรณไม้มาปลูก ได้แก่

กพยัเห่เรือเจ้าฟ้าธรรมาธิเบศ	พระอภัยมณี
ขุนช้างขุนแผน	พระมะเหลเถไถ
เงาะป่า	พระรถนิราศ
ไชยเชษฐ	มโนราห์
ดาหลัง	มหาเวสสันดรชาดก
นิราศเมืองแกลง	ราชาธิราช
นิราศพระแท่นดงรัง	รามเกียรติ์
นิราศเมืองสุพรรณ	ลิลิตพระลอ
นิราศเกาะจาน	ลิลิตตะเลงพ่าย
นิราศถลาง	ลิลิตเพชรมงกุฎ
นิราศธารทองแดง	สมบัติอมรินทร์คำกลอน
นิราศธาร โศก	สมุทรโฆษคำฉันท์
นิราศนรินทร์	อิเหนา

บริเวณแปลงรวบรวมพรรณไม้วรรณคดี จัดทำป้ายบอกชื่อชนิดพันธุ์ไม้ที่ปลูกรวบรวมไว้ และทำป้ายสื่อความหมายให้ความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้ และเรื่องราวในวรรณคดี ไปตามเส้นทางเดินเท้า ยาว 2,000 เมตร เพื่อสะดวกในการเดินศึกษาพรรณไม้



2) พื้นที่เพื่อการศึกษาและการพักผ่อน เป็นบริเวณที่ได้ทำการปรับปรุงภูมิทัศน์ ประกอบด้วยเรือนรวบรวมพันธุ์เฟิน แปลงรวบรวมพันธุ์ไทร สระบัว แปลงไม้ดอก ไม้ประดับ สวนหย่อม และสนามหญ้า เนื้อที่ 20 ไร่

3) แปลงรวบรวมพรรณไม้เศรษฐกิจภาคใต้ เนื้อที่ 15 ไร่

4) แปลงรวบรวมพืชสมุนไพร เนื้อที่ 10 ไร่

5) บริเวณพื้นที่ป่าธรรมชาติบริเวณควนโต๊ะมัง ที่ยังคงสภาพทางธรรมชาติ มีเนื้อที่ 239 ไร่ ทำเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติเพื่อศึกษาธรรมชาติ และระบบนิเวศ

6) ส่วนอาคารสำนักงานเพื่อการใช้บรรยาย ฝึกอบรม ประกอบด้วยอาคารอเนกประสงค์ 2 หลัง หลังที่หนึ่งประกอบด้วยห้องประชุมรองรับคนได้ประมาณ 40 คน หลังที่สองประกอบด้วยห้องทำงานเจ้าหน้าที่ ห้องสมุด และห้องประชุมรองรับคนได้ประมาณ 60 คน

7) บ้านพักรับรอง ขนาด 4 ห้องนอน รองรับคนได้ประมาณ 30 คน

8) พื้นที่กางเต็นท์พักแรม เนื้อที่ประมาณ 5 ไร่ โดยได้จัดทำบริเวณใกล้อ่างเก็บน้ำ

9) ส่วนบ้านพักเจ้าหน้าที่และคนงาน ประกอบด้วย บ้านพักข้าราชการระดับ 5-6 และบ้านพักคนงาน 4 ครอบครัว อย่างละหนึ่งหลัง

โดยแต่ละส่วนของพื้นที่เชื่อม โยงกันด้วยถนน ซึ่งบางส่วนเป็นถนนคอนกรีต บางส่วนเป็นถนนโรยด้วยหิน และบางส่วนเป็นถนนลูกรัง



← อำเภอรัตนภูมิ

▲ กม.21 ถนนเพชรเกษม

อำเภอหาดใหญ่ →

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1. แปลงรวมพรรณไม้วรรณคดี         | 2. อาคารอนุสรณ์ประสงค์  |
| 3. บ้านพักรับรองนักท่องเที่ยว    | 4. ค่ายพักแรม   |
| 5. เขาโต๊ะมง                     | 6. ศูนย์เพาะชำกล้าไม้สงขลา  |
| 7. หน่วยป้องกันรักษาป่าควนเขาวัง | 8. ศูนย์จัดการเมล็ดพันธุ์ไม้ป่าภาคใต้                               |
| 9. สถานีทดลองปลูกพรรณไม้สงขลา    | 10. สวนปาล์มเทิดพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี |

ภาพที่ 4.3 แสดงผังบริเวณสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

## ตอนที่ 2 สภาพพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ ของประชาชนผู้มารับความรู้และบริการ ของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

### 2.1 สภาพพื้นฐานทางสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สภาพพื้นฐานทางสังคมของประชาชนผู้มารับความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สภาพพื้นฐานทางสังคมของประชาชนผู้มารับความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

สภาพพื้นฐานทางสังคม ของผู้ใช้บริการ	n=150		n=150		n=300	
	ผู้ที่อยู่ใน สถาบันการศึกษา		ผู้ที่อยู่นอก สถาบันการศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>						
ชาย	75	50.0	80	53.3	155	51.7
หญิง	75	50.0	70	46.7	145	48.3
<b>2. อายุ (ปี)</b>						
≤ 20	78	52.0	68	45.3	146	48.7
21 – 30	30	20.0	40	26.7	70	23.3
31 – 40	22	14.7	31	20.7	53	17.7
41 – 50	16	10.7	10	6.7	26	8.7
> 50	4	2.7	1	0.7	5	1.7
ค่าต่ำสุด	15		15		15	
ค่าสูงสุด	53		51		53	
$\bar{X}$	25.75		25.50		25.62	
S.D.	10.78		8.94		9.89	
<b>3. ระดับการศึกษา</b>						
-ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-	-	-	-	-
-ประถมศึกษา	10	6.7	19	12.7	29	9.7
-มัธยมศึกษา	41	27.3	81	54.0	122	40.7
-ปวช.	20	13.3	23	15.3	43	14.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สภาพพื้นฐานทางสังคม ของผู้ใช้บริการ	n=150		n=150		n=300	
	ผู้ที่อยู่ใน สถาบันการศึกษา		ผู้ที่อยู่นอก สถาบันการศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
-ปวส.	21	14.0	15	10.0	36	12.0
-ปริญญาตรี	53	35.3	12	8.0	65	21.7
-สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.3	-	-	5	1.7
4. สถานภาพสมรส						
-โสด	110	73.3	92	61.3	202	67.3
-สมรส	40	26.7	55	36.7	95	31.7
-หย่าร้าง	-	-	-	-	-	-
-หม้าย	-	-	3	2.0	3	1.0
5. ภูมิลำเนา						
-จังหวัดสงขลา	110	73.3	126	84.0	236	78.7
-จังหวัดอื่น ๆ ใน ภาคใต้	39	26.0	21	14.0	60	20.0
-จังหวัดในภาคอื่น	1	0.7	3	2.0	4	1.3
6. การดำรงตำแหน่งใน สังคม						
-ครูผู้สอน	49	32.7	-	-	49	16.3
-ผู้บริหาร	1	0.7	-	-	1	0.3
-นักเรียน	86	57.3	-	-	86	28.7
-ลูกจ้าง	13	8.7	-	-	13	4.3
-พนักงาน	1	0.7	-	-	1	0.3
-กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	-	-	4	2.7	4	1.3
-กรรมการกลุ่มองค์กร	-	-	25	16.7	25	8.3
-นักการเมืองท้องถิ่น	-	-	2	1.3	2	0.7
-ไม่มีตำแหน่ง	-	-	117	78.0	117	39.0
-อื่น ๆ	-	-	2	1.3	2	0.7

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นสภาพพื้นฐานทางสังคมของผู้ใช้บริการ ดังนี้

### 2.1.1 เพศ, อายุ

จากการศึกษากลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยแบ่งเป็นกลุ่มที่อยู่ใน  
สถาบันการศึกษา 150 คน และกลุ่มที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา 150 คน พบว่ากลุ่มที่อยู่ใน

สถาบันการศึกษา 150 คน เป็นหญิง 75 คน ชาย 75 คน ส่วนมากมีอายุตั้งแต่ 15 – 20 ปี (ร้อยละ 52.0) รองลงมามีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี (ร้อยละ 20.0) และมีอายุเฉลี่ย 25.75 ปี กลุ่มที่อยู่นอกสถานการศึกษา 150 คน เป็นหญิง 70 คน เป็นชาย 80 คน ส่วนมากมีอายุตั้งแต่ 15 – 20 ปี (ร้อยละ 45.3) รองลงมามีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี (ร้อยละ 26.7) และมีอายุเฉลี่ย 25.50 ปี และจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นหญิง 145 คน (ร้อยละ 48.3) เป็นชาย 155 คน (ร้อยละ 51.7) ส่วนมากมีอายุตั้งแต่ 15 – 20 ปี (ร้อยละ 48.7) รองลงมามีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี (ร้อยละ 23.3) และมีอายุเฉลี่ย 25.62 ปี

### 2.1.2 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 35.3) รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 27.3) กลุ่มที่อยู่นอกสถานการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 54.0) รองลงมาจบการศึกษาระดับ ปวช. (ร้อยละ 15.3) และจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 40.7) รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 21.7)

### 2.1.3 สถานภาพสมรส

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นโสด (ร้อยละ 73.3) กลุ่มที่อยู่นอกสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่เป็นโสด (ร้อยละ 61.3) และจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นโสด (ร้อยละ 67.3) รองลงมาสมรส (ร้อยละ 31.7)

### 2.1.4 ภูมิลำเนา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสงขลา (ร้อยละ 73.3) รองลงมามีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ ในภาคใต้ (ร้อยละ 26.0) กลุ่มที่อยู่นอกสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสงขลา (ร้อยละ 84.0) รองลงมามีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ ในภาคใต้ (ร้อยละ 14.0) และจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสงขลา (ร้อยละ 78.7) รองลงมามีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ ในภาคใต้ (ร้อยละ 20.0)

### 2.1.5 การดำรงตำแหน่งในสังคม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักเรียน (ร้อยละ 57.3) รองลงมาเป็นครูผู้สอน (ร้อยละ 32.7) กลุ่มที่อยู่นอกสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่จะไม่มีตำแหน่งในสังคม (ร้อยละ 78.0) รองลงมาเป็นกรรมการกลุ่มองค์กร (ร้อยละ 16.7) และจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดส่วนใหญ่จะไม่มีตำแหน่งในสังคม (ร้อยละ 39.0) รองลงมาเป็นนักเรียน (ร้อยละ 28.7)

## 2.2 สภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประชาชนผู้มารับความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 สภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประชาชนผู้มารับความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

สภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ	n=150		n=150		n=300	
	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา		ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การประกอบอาชีพ						
-ยังไม่มีอาชีพ	86	57.3	35	23.3	121	40.3
-มีอาชีพ	64	42.7	115	76.7	179	59.7
...รับจ้างทั่วไป	-	-	21	14.0	21	7.0
...ทำงานบ้าน	-	-	5	4.3	5	1.7
...เกษตรกรรวม	-	-	30	20.0	30	10.0
...ลูกจ้าง	14	9.3	19	12.7	33	11.0
...เกษตรกรรวม	-	-	30	20.0	30	10.0
...ลูกจ้าง	14	9.3	19	12.7	33	11.0
...พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-	3	2.0	3	1.0
...พนักงานบริษัทเอกชน	-	-	23	15.3	23	7.7
...เจ้าของธุรกิจ	-	-	7	4.7	7	2.3
...งานด้านบริการ	-	-	4	2.7	4	1.3
...ข้าราชการ	50	33.3	3	2.0	53	17.7
...อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
2. รายได้/เดือน						
-ยังไม่มีรายได้	86	57.3	35	23.3	121	40.3
-มีรายได้ (บาท)	64	42.7	115	76.7	179	59.7
≤ 10,000	32	21.3	107	71.3	139	46.3
10,001 – 15,000	10	6.7	5	3.3	15	5.0

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา		ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	15,001 – 20,000	9	6.0	1	0.7	10
20,001 – 25,000	9	6.0	-	-	9	3.0
> 25,001	4	2.7	2	1.3	6	3.4
ค่าต่ำสุด	4,700		2,000		2,000	
ค่าสูงสุด	27,460		30,000		30,000	
$\bar{X}$	12,406.72		6,133.04		8,376.15	
S.D.	6,703.79		4,328.18		6,082.38	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มียาชีพ (ร้อยละ 57.3) และที่มีอาชีพพบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ (ร้อยละ 33.3) รองลงมาเป็นลูกจ้าง (ร้อยละ 9.3) โดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 4,700 – 10,000 บาท (ร้อยละ 21.3) รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท (ร้อยละ 6.7) กลุ่มที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา ส่วนใหญ่มีอาชีพ (ร้อยละ 76.7) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม (ร้อยละ 20.0) รองลงมาเป็นพนักงานบริษัท (ร้อยละ 15.3) โดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 2,000 – 10,000 บาท (ร้อยละ 71.3) รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 (ร้อยละ 3.3) และจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนใหญ่มีอาชีพ (ร้อยละ 59.7) อาชีพส่วนใหญ่รับราชการ (ร้อยละ 17.7) รองลงมาเป็นลูกจ้าง (ร้อยละ 11.0) ส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 2,000 – 10,000 บาท (ร้อยละ 46.3) รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท (ร้อยละ 5.0)

### ตอนที่ 3 รูปแบบและลักษณะของการมารับความรู้และใช้บริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษารูปแบบและลักษณะของการมารับความรู้และใช้บริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปรากฏดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 รูปแบบและลักษณะของการมารับความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดี  
ภาคใต้

ประเด็น	n=150		n=150		n=300	
	ผู้ที่อยู่ใน		ผู้ที่อยู่นอก		รวม	
	สถานับการศึกษา	สถานับการศึกษา	สถานับการศึกษา	สถานับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ						
-เพื่อศึกษาหาความรู้	54	36.0	51	34.0	105	35.0
-เพื่อการศึกษาวิจัย	-	-	2	1.3	2	0.7
-เพื่อใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรม กลางแจ้ง/เข้าค่ายพักแรม	91	60.7	54	36.0	145	48.3
-เพื่อใช้สถานที่จัดประชุมสัมมนา	4	2.7	32	21.3	36	12.0
-เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ	1	0.7	11	7.3	12	4.0
2. พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง						
-รถยนต์ส่วนตัว	39	26.0	25	16.7	64	21.3
-รถยนต์โดยสาร	7	4.7	8	5.3	15	5.0
-รถยนต์ของหน่วยงาน	79	52.7	94	62.7	173	57.7
-รถเช่า	25	16.7	23	15.3	48	16.0
3. เวลาที่ใช้ในการเดินทาง (นาที)						
≤ 30 นาที	51	34.0	35	23.3	86	28.7
30 นาที – 60 นาที	46	30.7	62	41.3	108	36.0
1 ชม. – 90 นาที	31	20.7	30	20.0	61	20.3
90 นาที – 120 นาที	13	8.7	14	9.3	27	9.0
> 120 นาที	9	6.0	9	6.0	18	6.0
ค่าต่ำสุด	15		15		15	
ค่าสูงสุด	210		210		210	
$\bar{X}$	66.47		68.38		67.42	
S.D.	39.57		38.39		38.93	
4. ระดับความสะดวกในการเดินทาง						
-ไม่สะดวก	5	3.3	2	1.3	7	2.3
-สะดวกน้อย	4	2.7	3	2.0	7	2.3
-สะดวกค่อนข้างน้อย	5	3.3	4	2.7	9	3.0
-สะดวกปานกลาง	32	21.3	71	47.3	103	34.3
-สะดวกค่อนข้างมาก	54	36.0	34	22.7	88	29.3



ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ประเด็น	n=150		n=150		n=300	
	ผู้ที่อยู่ใน		ผู้ที่อยู่นอก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- สะดวกมาก	50	33.3	36	24.0	86	28.7
5. ประสิทธิภาพในการท่องเที่ยว						
5.1 การเคยมาเที่ยว						
- ไม่เคยมา	87	58.0	111	74.0	198	66.0
- เคยมา	63	42.0	39	26.0	102	34.0
5.2 การเคยไปเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติต่างๆ						
- ไม่เคย	34	22.7	46	30.7	80	26.7
- เคย	116	77.3	104	69.3	220	73.3
6. แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสาร						
- แผ่นพับ	18	12.0	28	18.7	46	15.3
- สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	4	2.7	2	1.3	6	2.0
- การบอกเล่าจากเจ้าหน้าที่สวน	59	39.3	38	25.3	97	32.3
- การบอกเล่าจากผู้ที่เคยมาเที่ยวสวน	69	46.0	82	54.7	151	50.3

จากตารางที่ 4.3 การศึกษารูปแบบและลักษณะของการมารับความรู้และใช้บริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ปรากฏดังนี้

### 3.1 วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

พบว่า กลุ่มในสถานการศึกษา ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรมกลางแจ้งเข้าค่ายพักแรม (ร้อยละ 60.7) รองลงมามีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาหาความรู้ (ร้อยละ 36.0) กลุ่มนอกสถานการศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรมกลางแจ้งเข้าค่ายพักแรม (ร้อยละ 48.3) รองลงมามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความรู้ (ร้อยละ 34.0) และจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรมกลางแจ้งเข้าค่ายพักแรม (ร้อยละ 48.3) รองลงมามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความรู้ (ร้อยละ 35.0)

### 3.2 พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

พบว่า กลุ่มในสถานการศึกษาส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ของหน่วยงาน (ร้อยละ 52.7) รองลงมาเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 26.3) กลุ่มนอกสถานการศึกษาส่วน

ใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ของหน่วยงาน (ร้อยละ 62.7) รองลงมาเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 16.7) และจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ของหน่วยงาน (ร้อยละ 57.7) รองลงมาเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 21.3)

### 3.3 เวลาที่ใช้ในการเดินทาง

พบว่า กลุ่มในสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลาเดินทาง 15 นาที - 30 นาที (ร้อยละ 34.0) รองลงมาใช้เวลาเดินทาง 30 นาที - 50 นาที (ร้อยละ 30.7) กลุ่มนอกสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลาเดินทาง 30 นาที - 60 นาที (ร้อยละ 41.3) รองลงมาใช้เวลาเดินทาง 15 นาที - 30 นาที (ร้อยละ 23.3) และจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดส่วนใหญ่ใช้เวลาเดินทาง 30 นาที - 60 นาที (ร้อยละ 36.0) รองลงมาใช้เวลาเดินทาง 15 นาที - 30 นาที (ร้อยละ 28.7)

### 3.4 ระดับความสะดวกในการเดินทาง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มในสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่เดินทางสะดวกค่อนข้างมาก (ร้อยละ 36.0) รองลงมาเดินทางสะดวกมาก (ร้อยละ 33.3) กลุ่มนอกสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่เดินทางสะดวกปานกลาง (ร้อยละ 47.3) รองลงมาเดินทางสะดวกมาก (ร้อยละ 24.0) และจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดส่วนใหญ่เดินทางสะดวกปานกลาง (ร้อยละ 34.3) รองลงมาเดินทางสะดวกค่อนข้างมาก (ร้อยละ 29.3)

### 3.5 ประสบการณ์ในการท่องเที่ยว

จากการศึกษาพบว่า ทั้งในกลุ่มสถาบันการศึกษาและนอกสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยมาเที่ยว (ร้อยละ 58.0 และ 74.0 ตามลำดับ) และกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดส่วนใหญ่ไม่เคยมาเที่ยว (ร้อยละ 66.0) กลุ่มในสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่เคยไปเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (ร้อยละ 77.3) กลุ่มนอกสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่เคยไปเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (ร้อยละ 69.3) และกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดส่วนใหญ่เคยไปเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติต่าง ๆ (ร้อยละ 73.3)

### 3.6 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสาร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มในสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่รับทราบแหล่งข้อมูลโดยการบอกเล่าจากผู้ที่เคยมาเที่ยวสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ (ร้อยละ 46.0) รองลงมารับทราบจากเจ้าหน้าที่สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ (ร้อยละ 39.3) กลุ่มนอกสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่รับทราบแหล่งข้อมูลจากผู้ที่เคยมาเที่ยวสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ (ร้อยละ 54.7) รองลงมารับทราบจากเจ้าหน้าที่สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ (ร้อยละ 25.3) และกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดส่วนใหญ่รับทราบแหล่งข้อมูลโดยการบอกเล่าจากผู้ที่เคยมาเที่ยวสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ (ร้อยละ 50.3) รองลงมารับทราบจากเจ้าหน้าที่สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ (ร้อยละ 32.3)

## ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

### 4.1 ความคาดหวัง และผลบรรลของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษาแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบความคาดหวัง และผลบรรลของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา

ประเด็น	ความคาดหวัง			ผลบรรลุ			t	sig
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย		
1. เพื่อการศึกษาหาความรู้	5.09	0.88	ค่อนข้างมาก	5.46	0.64	มาก	-3.189	0.002
2. เพื่อการศึกษาวิจัย	ไม่มีผู้ตอบ		-	ไม่มีผู้ตอบ		-	-	-
3. เพื่อจัดกิจกรรมกลางแจ้ง/เข้าค่ายพักแรม	5.15	0.99	ค่อนข้างมาก	5.54	0.62	มาก	-3.599	0.001
4. เพื่อการจัดประชุมสัมมนา	6.00	0.00	มาก	5.75	0.50	มาก	1.000	0.391
5. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ	ไม่มีผู้ตอบ		-	ไม่มีผู้ตอบ		-	-	-
รวม	5.15	0.94	ค่อนข้างมาก	5.52	0.62	มาก	-4.767	0.000

จากตารางที่ 4.4 พบว่า 1) วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาหาความรู้มีระดับความ

- คาดหวังเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีระดับผลบรรลุเฉลี่ยมาก ความคาดหวังและผลบรรลุมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) วัตถุประสงค์เพื่อจัดกิจกรรมกลางแจ้งเข้าค่ายพักแรม มีระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก มีระดับผลบรรลุเฉลี่ยมาก ความคาดหวังและผลบรรลุมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนประเด็นอื่นไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยภาพรวมมีระดับความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ เฉลี่ยระดับค่อนข้างมาก มีระดับผลบรรลุหลังใช้บริการเฉลี่ยระดับมาก ความคาดหวังและผลบรรลุมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.2 ความคาดหวังและผลบรรลของผู้ใช้บริการที่อยู่นอกสถาบันการศึกษาแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปราบกฏดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบความคาดหวัง และผลบรรลของผู้ใช้บริการที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา

ประเด็น	ความคาดหวัง			ผลบรรลุ			t	sig
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย		
1. เพื่อการศึกษาหา ความรู้	4.76	0.99	ค่อนข้าง มาก	5.18	0.97	ค่อนข้าง มาก	-2.264	0.028
2. เพื่อการศึกษาวิจัย	5.50	0.71	มาก	4.00	0.00	ปานกลาง	3.000	0.205
3. เพื่อจัดกิจกรรม กลางแจ้ง/เข้าค่ายพัก แรม	4.91	0.99	ค่อนข้าง มาก	5.30	0.82	มาก	-2.712	0.009
4. เพื่อการจัดประชุม สัมมนา	4.84	0.85	ค่อนข้าง มาก	5.16	0.68	ค่อนข้าง มาก	-2.058	0.048
5. เพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ	3.82	1.08	ปานกลาง	4.73	0.79	ค่อนข้าง มาก	-3.194	0.010
รวม	4.77	0.99	ค่อนข้าง มาก	5.17	0.86	ค่อนข้าง มาก	-4.314	0.000

จากตารางที่ 4.5 พบว่า 1) วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาหาความรู้ มีระดับความ  
คาดหวังและผลบรรลุเฉลี่ยค่อนข้างมาก ความคาดหวังและผลบรรลุมีความแตกต่างอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) วัตถุประสงค์เพื่อจัดกิจกรรมกลางแจ้งเข้าค่ายพักแรม มีระดับ  
ความคาดหวังเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีระดับผลบรรลุเฉลี่ยมาก ความคาดหวังและผลบรรลุมีความ  
แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) วัตถุประสงค์เพื่อการจัดประชุมสัมมนา มี  
ระดับความคาดหวัง และระดับผลบรรลุเฉลี่ยค่อนข้างมาก ความคาดหวังและผลบรรลุมีความ  
แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) วัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจมีระดับ  
ความคาดหวังเฉลี่ยปานกลาง มีระดับผลบรรลุเฉลี่ยค่อนข้างมาก ความคาดหวังและผลบรรลุมี  
ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนประเด็นอื่นไม่มีความแตกต่างอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติ

โดยภาพรวมมีระดับความคาดหวังก่อนมาใช้บริการเฉลี่ยระดับค่อนข้างมาก มี  
ระดับผลบรรลุหลังใช้บริการเฉลี่ยระดับค่อนข้างมาก ความคาดหวังและผลบรรลุมีความแตกต่าง  
อย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

### 4.3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษาและนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา  
และนอกสถาบันการศึกษา

ประเด็น	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา			ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา			t	sig
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย		
1. เพื่อการศึกษาหา ความรู้	5.09	0.88	ค่อนข้าง มาก	4.76	0.99	ค่อนข้าง มาก	1.799	0.075
2. เพื่อการศึกษาวิจัย	.	.	.	5.50	0.71	มาก	.	.
3. เพื่อจัดกิจกรรม กลางแจ้ง/เข้าค่ายพัก แรม	5.15	0.99	ค่อนข้าง มาก	4.91	0.99	ค่อนข้าง มาก	1.448	0.150
4. เพื่อการจัดประชุม สัมมนา	6.00	0.00	มาก	4.84	0.85	ค่อนข้าง มาก	7.726	0.000
5. เพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ	4.00	.	ปานกลาง	3.82	1.08	ปานกลาง	.	.
<b>รวม</b>	<b>5.15</b>	<b>0.94</b>	<b>ค่อนข้าง มาก</b>	<b>4.77</b>	<b>0.99</b>	<b>ค่อนข้าง มาก</b>	<b>3.329</b>	<b>0.001</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า วัตถุประสงค์เพื่อการจัดประชุมสัมมนาของผู้ที่อยู่ใน  
สถาบันการศึกษามีระดับความคาดหวังเฉลี่ยที่ระดับมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับ  
ความคาดหวังเฉลี่ยที่ระดับค่อนข้างมาก ความคาดหวังของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษาและนอก  
สถาบันการศึกษามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนประเด็นอื่น ๆ ไม่มี  
ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยภาพรวมระดับความคาดหวังก่อนมาใช้บริการของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา  
มีค่าเฉลี่ยที่ระดับค่อนข้างมาก ระดับความคาดหวังก่อนมาใช้บริการของผู้ที่อยู่นอก  
สถาบันการศึกษามีค่าเฉลี่ยที่ระดับค่อนข้างมาก ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการของผู้ที่อยู่ใน  
สถาบันการศึกษาและนอกสถาบันการศึกษามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.01



#### 4.4 ผลบรรลุลของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษาและนอกสถาบันการศึกษา

แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลบรรลุลของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา

ประเด็น	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา			ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา			t	sig
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย		
1. เพื่อการศึกษาหาความรู้	5.46	0.64	มาก	5.15	0.98	ค่อนข้างมาก	1.937	0.56
2. เพื่อการศึกษาวิจัย				4.00	0.000	ปานกลาง		
3. เพื่อจัดกิจกรรมกลางแจ้ง/เข้าค่ายพักแรม	5.54	0.62	มาก	5.30	0.82	มาก	1.883	0.63
4. เพื่อการจัดประชุมสัมมนา	5.75	0.50	มาก	5.16	0.68	ค่อนข้างมาก	1.687	0.101
5. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ	6.00		มาก	4.73	0.79	ค่อนข้างมาก		
รวม	5.52	0.62	มาก	5.17	0.86	ค่อนข้างมาก	4.096	0.000

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวมระดับผลที่บรรลุลหลังใช้บริการของผู้ที่อยู่ในสถาบันศึกษามีค่าเฉลี่ยที่ระดับมาก ระดับผลที่บรรลุลหลังใช้บริการของผู้ที่อยู่นอกสถาบันศึกษามีค่าเฉลี่ยที่ระดับค่อนข้างมาก ผลที่บรรลุลหลังจากใช้บริการของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษาและผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในประเด็นย่อยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5 ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านความรู้ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา  
และนอกสถาบันการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านความรู้ ของ  
ผู้ให้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา

ประเด็น	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา			ผู้ที่ยอยู่นอกสถาบันการศึกษา			t	sig
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย		
1. ด้านเนื้อหาสาระ								
1.1 เนื้อหาสาระ ความรู้ที่เกี่ยวกับไม้ ในวรรณคดีที่ ตรงกับ ความต้องการ	4.95	0.93	ค่อนข้าง มาก	4.89	0.94	ค่อนข้าง มาก	0.553	0.581
1.2 ความชัดเจนและ รายละเอียดของ เนื้อหา	4.82	0.77	ค่อนข้าง มาก	4.67	1.03	ค่อนข้าง มาก	1.442	0.150
1.3 ความรู้เกี่ยวกับ การปลูกและดูแล รักษาพันธุ์ไม้	4.84	0.96	ค่อนข้าง มาก	4.68	1.08	ค่อนข้าง มาก	1.360	0.175
รวม	4.87	0.71	ค่อนข้าง มาก	4.75	0.87	ค่อนข้าง มาก	1.341	0.181
2. ด้านสื่อในการ ให้บริการความรู้								
2.1 เอกสารเผยแพร่ สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับพันธุ์ ไม้ในวรรณคดี	4.38	1.08	ค่อนข้าง มาก	4.37	1.07	ค่อนข้าง มาก	0.820	0.935
2.2 ป้ายสื่อความรู้ เกี่ยวกับป้ายชื่อพันธุ์ ไม้	5.06	0.95	ค่อนข้าง มาก	4.78	1.02	ค่อนข้าง มาก	2.457	0.150
2.3 ป้ายสื่อความรู้ เกี่ยวกับไม้ใน วรรณคดี	4.92	0.95	ค่อนข้าง มาก	4.56	1.11	ค่อนข้าง มาก	3.001	0.003
2.4 การให้บริการ ห้องสมุด	4.14	1.17	ปานกลาง	3.54	1.05	ปานกลาง	4.379	0.000
รวม	4.66	0.84	ค่อนข้าง มาก	4.31	0.84	ปานกลาง	3.583	0.000

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

#### 4.5.1 ด้านเนื้อหาสาระ

พบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ของผู้ที่ยอยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก และไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.5.2 ด้านสื่อในการให้บริการความรู้

##### 1) ป้ายสื่อความรู้เกี่ยวกับป้ายชื่อพันธุ์ไม้

พบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ของผู้ที่ยอยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

##### 2) ป้ายสื่อความรู้เกี่ยวกับไม้ในวรรณคดี

พบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง ของผู้ที่ยอยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความพึงพอใจด้านสื่อในการให้บริการความรู้ของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ของผู้ที่ยอยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.5.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิทยากรด้านวิชาการ

##### 1) ความรู้ของเจ้าหน้าที่

พบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ของผู้ที่ยอยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

##### 2) ให้ความรู้ชัดเจนเข้าใจง่าย

พบว่าความพึงพอใจของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ของผู้ที่ยอยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

##### 3) พุฒคุยเป็นกันเองชวนติดตาม

พบว่าความพึงพอใจของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ของผู้ที่ยอยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิทยากรด้านวิชาการของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ของผู้ที่ยอยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนประเด็นอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และโดยภาพรวมความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านความรู้ของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ของผู้ที่ยอยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**4.6 ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกัน**

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการติดต่อของเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา

ประเด็น	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา			ผู้ที่ยอยู่นอกสถาบันการศึกษา			t	sig
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย		
1. ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่	5.25	0.71	มาก	5.06	0.97	ค่อนข้างมาก	1.939	0.053
2. การให้บริการด้านการต้อนรับ								
2.1 สภาพอ่อนนุ่ม	5.41	0.70	มาก	5.27	0.89	มาก	1.499	0.135
2.2 เอื้อเพื่อพ่อแม่	5.42	0.82	มาก	5.25	0.92	มาก	1.689	0.092
2.3 อธิบายดี	5.56	0.69	มาก	5.31	0.93	มาก	2.866	0.004
2.4 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	5.50	0.69	มาก	5.21	0.97	มาก	2.936	0.004
รวม	5.43	0.57	มาก	5.22	0.82	มาก	2.619	0.009

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

#### 4.6.1 ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ของผู้ที่ยอยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมากและ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.6.2 การให้บริการด้านการต้อนรับ

##### 1) อธิบายดี

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 2) การแต่งกายสุภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการต้อนรับของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนประเด็นอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และโดยภาพรวมความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 4.7 ความพึงพอใจด้านการจัดพื้นที่ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบัน การศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการจัดการพื้นที่ ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา

ประเด็น	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา			ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา			t	sig
	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย		
1. การจัดโครงสร้างพื้นฐานถนนหนทาง	4.96	0.85	ค่อนข้างมาก	4.44	0.95	ค่อนข้างมาก	4.978	0.000
2. การจัดวางตำแหน่งของอาคารเหมาะสมกับสภาพของพื้นที่	4.99	0.85	ค่อนข้างมาก	4.66	0.97	ค่อนข้างมาก	3.140	0.002
3. การจัดภูมิทัศน์ของพื้นที่ทั่วบริเวณ	5.31	0.78	มาก	4.85	1.01	ค่อนข้างมาก	4.314	0.000
4. การจัดแปลงรวบรวมพันธุ์ไม้ในวรรณคดี	5.31	0.87	มาก	4.91	1.00	ค่อนข้างมาก	3.593	0.000

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็น	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา			ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา			t	sig
	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย		
5. สภาพบริเวณ บ้านพักรับรอง	4.69	0.99	ค่อนข้าง มาก	4.43	1.08	ค่อนข้าง มาก	2.043	0.042
6. สภาพบริเวณพื้นที่ แค้มป์พักแรม	5.16	0.95	ค่อนข้าง มาก	4.75	1.02	ค่อนข้าง มาก	3.540	0.000
รวม	5.09	0.64	ค่อนข้าง มาก	4.67	0.76	ค่อนข้าง มาก	5.028	0.000

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

#### 4.7.1 การจัดโครงสร้างพื้นฐานถนนหนทาง

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมากมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.7.2 การจัดวางตำแหน่งของอาคารเหมาะสมกับสภาพของพื้นที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมากมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.7.3 การจัดภูมิทัศน์ของพื้นที่ทั่วบริเวณ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.7.4 การจัดแปลงรวบรวมพรรณไม้ในวรรณคดี

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.7.5 สภาพบริเวณบ้านพักรับรอง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.7.6 สภาพบริเวณแคมป์พักแรม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนประเด็นอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และโดยภาพรวมความพึงพอใจด้านการจัดการพื้นที่ของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.8 ความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา

ประเด็น	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา			ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา			t	sig
	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย		
1. สภาพถนนหนทางภายในพื้นที่	4.93	0.99	ค่อนข้างมาก	4.35	1.04	ปานกลาง	4.966	0.000
2. สถานที่จอดรถ	4.80	1.03	ค่อนข้างมาก	4.17	1.06	ปานกลาง	5.168	0.000
3. จำนวนห้องน้ำ	4.33	1.22	ปานกลาง	4.11	1.34	ปานกลาง	1.448	0.149
4. ความสะอาดของห้องน้ำ	4.34	1.09	ปานกลาง	4.18	1.33	ปานกลาง	1.122	0.263
5. มีร้านอาหารร้านค้าบริการ	3.85	1.26	ปานกลาง	3.27	1.42	ค่อนข้างน้อย	3.708	0.000
6. ความสะอาดเป็นระเบียบของร้านค้า	4.11	1.15	ปานกลาง	3.83	1.13	ปานกลาง	2.099	0.037
7. ป้ายสื่อความหมายประเภทต่าง ๆ								
7.1 ป้ายแสดงผังบริเวณ	4.65	1.03	ค่อนข้างมาก	4.52	1.13	ค่อนข้างมาก	1.012	0.312
7.2 ป้ายชี้บอกสถานที่	4.71	1.03	ค่อนข้างมาก	4.43	1.09	ค่อนข้างมาก	2.310	0.022

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ประเด็น	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา			ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา			t	sig
	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย		
7.3 ป้ายให้ความรู้ ทั่วไป	4.84	0.99	ค่อนข้าง มาก	4.58	1.13	ค่อนข้าง มาก	2.068	0.040
7.4 ป้ายบอกชื่อชนิด พันธุ์ไม้	4.97	1.06	ค่อนข้าง มาก	4.91	1.15	ค่อนข้าง มาก	0.512	0.609
8. มีถังขยะพอเพียง	4.23	1.23	ปานกลาง	4.07	1.32	ปานกลาง	1.067	0.287
รวม	4.52	0.82	ค่อนข้าง มาก	4.22	0.90	ปานกลาง	3.004	0.003

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

#### 4.8.1 สภาพถนนหนทางภายในพื้นที่

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.8.2 สถานที่จอดรถ

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับ ความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.8.3 จำนวนห้องน้ำ

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.8.4 ความสะอาดของห้องน้ำ

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.8.5 มีร้านอาหาร ร้านค้าบริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติ 0.01

#### 4.8.6 ความสะอาดเป็นระเบียบของร้านค้า

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.8.7 ป้ายสื่อความหมายประเภทต่าง ๆ

##### 1) ป้ายชี้บอกสถานที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

##### 2) ป้ายให้ความรู้ทั่วไป

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.8.8. มีถังขยะพอเพียง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนประเด็นอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และโดยภาพรวมความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.9 ความพึงพอใจด้านการใช้บริการอาคารสถานที่ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบัน

การศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการใช้บริการอาคารสถานที่ ของ  
ผู้ให้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา

ประเด็น	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา			ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา			t	sig
	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย		
1. ความพร้อมของ การให้บริการใช้ อาคารในการอบรม ประชุมสัมมนา								
1.1 โต๊ะ เก้าอี้	4.52	1.14	ค่อนข้าง มาก	4.51	1.03	ค่อนข้าง มาก	0.069	0.945
1.2 เครื่อง โสตทัศนูปกรณ์	4.24	1.14	ปานกลาง	4.15	0.99	ปานกลาง	0.701	0.484
1.3 เครื่องเสียง	4.52	1.14	ค่อนข้าง มาก	4.41	1.11	ค่อนข้าง มาก	0.701	0.451
1.4 จำนวนคนที่ สามารถรองรับได้	4.65	1.13	ค่อนข้าง มาก	4.61	0.94	ค่อนข้าง มาก	0.359	0.721
1.5 จำนวนห้องน้ำ	4.44	1.27	ค่อนข้าง มาก	4.28	1.09	ปานกลาง	1.117	0.265
1.6 จำนวนห้อง ประชุม	4.58	1.02	ค่อนข้าง มาก	4.44	1.01	ค่อนข้าง มาก	1.144	0.254
รวม	4.47	0.96	ค่อนข้าง มาก	4.40	0.78	ค่อนข้าง มาก	0.672	0.502
2. ความสะอาด ทั่วๆ ไปของอาคาร	4.98	0.88	ค่อนข้าง มาก	5.01	0.84	ค่อนข้าง มาก	-3.57	0.722
3. ความสะอาด ห้องน้ำ	4.70	0.96	ค่อนข้าง มาก	4.59	1.07	ค่อนข้าง มาก	0.927	0.355
4. การจัดอาคารเพื่อ การใช้สอยของผู้มา รับความรู้และบริการ	4.75	0.99	ค่อนข้าง มาก	4.71	0.99	ค่อนข้าง มาก	0.324	0.746

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ประเด็น	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา			ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา			t	sig
	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย		
5. การจัดส่วน ให้บริการความรู้ บอร์คณิทรศการ และบอร์ค ประชาสัมพันธ	4.65	0.97	ค่อนข้าง มาก	4.63	1.05	ค่อนข้าง มาก	0.220	0.826
รวม	4.60	0.80	ค่อนข้าง มาก	4.57	0.74	ค่อนข้าง มาก	0.399	0.690

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

จากการศึกษาพบว่าทุกประเด็น ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยภาพรวมความพึงพอใจด้านการใช้บริการสถานที่ของผู้ที่อยู่ในสถาบันศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก และของผู้ที่อยู่นอกสถาบันศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก และไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.10 ความพึงพอใจด้านการจัดบริเวณแคมป์พักแรมของผู้ใช้บริการที่อยู่ใน สถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการจัดบริเวณแคมป์พักแรม ของ  
ผู้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา

ประเด็น	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา			ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา			t	sig
	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย		
1. ความเป็นสัดส่วน ของพื้นที่	5.16	0.92	ค่อนข้าง มาก	4.97	0.89	ค่อนข้าง มาก	1.879	0.061
2. สภาพภูมิทัศน์ของ พื้นที่แคมป์ พักแรม	5.27	0.82	มาก	5.00	0.86	ค่อนข้าง มาก	2.718	0.007
3. ความสะดวกใน การเข้าใช้พื้นที่	5.12	0.91	ค่อนข้าง มาก	4.79	0.97	ค่อนข้าง มาก	2.961	0.003
4. จำนวนห้องน้ำ	4.40	1.20	ค่อนข้าง มาก	3.83	1.56	ปานกลาง	3.530	0.000
5. ความสะอาดของ ห้องน้ำ	4.54	1.06	ค่อนข้าง มาก	4.17	1.19	ปานกลาง	2.892	0.004



ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ประเด็น	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา			ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา			t	sig
	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย		
6. ไฟฟ้าแสงสว่าง	4.80	1.01	ค่อนข้างมาก	4.17	1.21	ปานกลาง	4.810	0.000
7. มีถังขยะพอเพียง	4.26	1.26	ปานกลาง	3.60	1.51	ปานกลาง	4.095	0.000
รวม	4.79	0.79	ค่อนข้างมาก	4.36	0.89	ค่อนข้างมาก	4.412	0.000

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

#### 4.10.1 ความเป็นสัดส่วนของพื้นที่

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.10.2 สภาพภูมิทัศน์ของพื้นที่แคมป์พักแรม

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.10.3 ความสะดวกในการเข้าใช้พื้นที่

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.10.4 จำนวนห้องน้ำ

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.10.5 ความสะอาดของห้องน้ำ

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.10.6 ไฟฟ้าแสงสว่าง

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย

ค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.10.7 มีถังขยะพอเพียง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลางมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนประเด็นอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ โดยภาพรวมความพึงพอใจด้านการจัดบริเวณแค้มป์พักแรม ของผู้ที่อยู่ในสถาบัน การศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.11 ความพึงพอใจด้านการบริการบ้านพักรับรองของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการบริการบ้านพักรับรอง ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา

ประเด็น	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา			ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา			t	sig
	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย		
1. ความพอเพียงของบ้านพัก	4.62	1.08	ค่อนข้างมาก	3.84	1.43	ปานกลาง	4.832	0.000
2. ความสะดวกในการเข้าพัก	4.75	1.04	ค่อนข้างมาก	4.18	1.23	ปานกลาง	3.763	0.000
3. สิ่งอำนวยความสะดวกในบ้านพัก	4.43	1.19	ค่อนข้างมาก	3.51	1.57	ค่อนข้างน้อย	5.197	0.000
4. การจัดสภาพพื้นที่บริเวณบ้านพัก	4.58	1.20	ค่อนข้างมาก	4.29	1.11	ปานกลาง	1.917	0.056
5. ความปลอดภัยบริเวณบ้านพัก	4.76	1.22	ค่อนข้างมาก	4.44	1.06	ค่อนข้างมาก	2.137	0.034
รวม	4.66	0.98	ค่อนข้างมาก	4.05	1.05	ปานกลาง	4.633	0.000

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

#### 4.11.1 ความพอใจของบ้านพัก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.11.2 ความสะดวกในการเข้าพัก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.11.3 สิ่งอำนวยความสะดวกในบ้านพัก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างน้อย มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.11.4 การจัดสภาพพื้นที่บริเวณบ้านพัก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง ไม่มีระดับความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.11.5 ความปลอดภัยบริเวณบ้านพัก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยภาพรวมความพึงพอใจด้านการบริการบ้านพักรับรอง ของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.12 ความพึงพอใจโดยภาพรวมในทุก ๆ ด้านของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกัน  
 ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในทุก ๆ ด้านของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา

ประเด็น	ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา			ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา			t-test	sig
	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D	ความหมาย		
1. ด้านการให้บริการความรู้	4.93	0.52	ค่อนข้างมาก	4.70	0.71	ค่อนข้างมาก	3.224	0.001
2. ด้านการให้บริการด้านการติดต่อของเจ้าหน้าที่	5.43	0.57	มาก	5.22	0.82	มาก	2.619	0.009
3. ด้านการจัดการพื้นที่	5.09	0.64	ค่อนข้างมาก	4.67	0.76	ค่อนข้างมาก	5.028	0.000
4. ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.82	ค่อนข้างมาก	4.22	0.89	ปานกลาง	3.004	0.003
5. ด้านการให้บริการอาคารสถานที่	4.60	0.80	ค่อนข้างมาก	4.57	0.74	ค่อนข้างมาก	0.399	0.690
6. ด้านการจัดบริเวณแคมป์พักแรม	4.79	0.79	ค่อนข้างมาก	4.36	0.89	ค่อนข้างมาก	4.412	0.000
7. ด้านการบริการบ้านพักรับรอง	4.66	0.98	ค่อนข้างมาก	4.05	1.05	ปานกลาง	4.633	0.000
รวม	4.89	0.50	ค่อนข้างมาก	4.58	0.64	ค่อนข้างมาก	4.663	0.000

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

#### 4.12.1 ด้านการให้บริการความรู้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.12.2 ด้านการให้บริการด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจ

เฉลี่ยมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.12.3 ด้านการจัดการพื้นที่

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.12.4 ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.12.5 ด้านการใช้บริการอาคารสถานที่

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.12.6 ด้านการจัดบริเวณแคมป์พักแรม

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.12.7 ด้านการบริการบ้านพักรับรอง

จากการศึกษาพบว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยปานกลาง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก ของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยค่อนข้างมาก และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

## ตอนที่ 5 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ โดยการตอบแบบสอบถามจำนวน 144 ฉบับ จากแบบสอบถามทั้งหมด 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 48.00 ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่จะมีปัญหาในด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องจำนวนห้องน้ำมีน้อย จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.88 น้ำใช้ไม่สะอาดจำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.58 ไฟฟ้าให้แสงสว่างบริเวณทางเดินระหว่างแคมป์พักแรมกับห้องน้ำเพียงพอ จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.86 จำนวนถังขยะมีน้อย จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 25

สำหรับการให้บริการด้านความรู้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และวิทยากร ด้านการจัดการพื้นที่ด้านการให้บริการอาคารสถานที่ ด้านการจัดพื้นที่แคมป์พักแรม ด้านการให้บริการบ้านพักรับรองและปัญหาอื่น ๆ ผู้ใช้บริการจะมีปัญหาและข้อเสนอแนะโดยทั่วไปสรุปได้ตามประเด็นดังนี้

### ตารางที่ 4.16 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ที่	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
1.	ด้านการให้บริการความรู้	
1.1	เอกสารความรู้ประเภทแผ่นพับเผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้ผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ได้รับทราบยังมีน้อย	1.1 ควรเพิ่มเอกสารความรู้ประเภทแผ่นพับเผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้ผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ได้รับสาระความรู้ทางวิชาการและเป็นการประชาสัมพันธ์สวนพฤกษศาสตร์ฯ อีกทางหนึ่ง
1.2	การให้บริการสาระความรู้เรื่องชื่อพรรณไม้โดยเฉพาะพรรณไม้ที่เป็นสมุนไพรยังมีน้อย	1.2 ควรเพิ่มสาระความรู้เรื่องชื่อพรรณไม้โดยเฉพาะพรรณไม้ที่เป็นสมุนไพรควรบอกสรรพคุณของสมุนไพรให้ทราบด้วย
1.3	การบริการสาระความรู้ในแต่ละฐานน้อยเกินไป	1.3 ควรเพิ่มสาระความรู้ในแต่ละฐานให้มากกว่านี้
2.	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และวิทยากร	
2.1	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยดูแลและไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	2.1 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรยิ้มแย้มแจ่มใสและให้การดูแลผู้มาใช้บริการให้มากกว่านี้

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ที่	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
	2.2 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากรมีน้อย	2.2 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่วิทยากรให้มากกว่านี้
	2.3 วิทยากรให้ความรู้ไม่ได้แนะนำสถานที่ที่น่าสนใจในสวนพฤกษศาสตร์ฯ รวมทั้งพรรณไม้ชนิดต่าง ๆ	2.3 วิทยากรที่ให้ความรู้ควรแนะนำสถานที่ที่น่าสนใจในสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ รวมทั้งพรรณไม้ชนิดต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
	2.4 วิทยากรให้ความรู้ยังขาดทักษะในการนำเสนอและความรอบรู้	2.4 วิทยากรให้ความรู้ควรเพิ่มทักษะและรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจและศึกษาค้นคว้าข้อมูลความรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ให้มีความรอบรู้
3.	ด้านการจัดการพื้นที่	
	3.1 ถนนทางเข้าแคมป์พักแรมแคบและไฟฟ้าสว่างไม่เพียงพอ	3.1 ควรปรับปรุงถนนทางเข้าแคมป์ที่พักแรมให้มีความกว้างและมีไฟฟ้าให้แสงสว่างเพียงพอเพียง
	3.2 ภูมิทัศน์รอบห้องน้ำไม่สวยงาม	3.2 ควรปรับปรุงภูมิทัศน์รอบห้องน้ำให้มีความสวยงามด้วยพรรณไม้ที่สวยงาม
	3.3 การจัดป้ายสื่อความหมายที่ตั้งอาคาร ถนนหนทางและชื่อพรรณไม้ยังมีน้อย และบอกทิศทางยังไม่ชัดเจน	3.3 ควรปรับปรุงป้ายสื่อความหมายที่ตั้งอาคารถนนหนทางและชื่อพรรณไม้ให้พอเพียงและบอกทิศทางให้ชัดเจน
	3.4 จำนวนพรรณไม้และสวนหย่อมไม้ดอกไม้ประดับยังมีน้อย	3.4 ควรเพิ่มจำนวนพรรณไม้และสวนหย่อมไม้ดอกไม้ประดับในจุดต่าง ๆ เพื่อความสวยงามอย่างทั่วถึง
	3.5 การจัดพื้นที่โดยรวมไม่มีความต่อเนื่องและมีความห่างไกลกันมากเกินไประหว่างแคมป์ที่พักแรม ห้องน้ำ ห้องประชุมและบ้านพักรับรอง	3.5 ควรจัดพื้นที่โดยรวมให้มีความต่อเนื่องไม่ควรไกลกันเกินไประหว่างแคมป์ที่พักแรม ห้องน้ำ ห้องประชุมและบ้านพักรับรอง

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ที่	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
4.	ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.1	จำนวนห้องน้ำมีน้อยไม่ทั่วถึงตามจุดต่างๆ และยังไม่ได้มาตรฐานและอยู่ห่างไกลจากแคมป์พักแรมมากเกินไป	4.1 ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้พอเพียงทั่วถึงและได้มาตรฐาน โดยแยกสัดส่วนชาย หญิง อย่างชัดเจนและแยกสัดส่วนระหว่างห้องน้ำอาบกับห้องส้วมเพื่อความสะดวกในการใช้ บริการและไม่ไกลจากแคมป์พักแรมมากนัก
4.2	น้ำใช้ยังไม่สะอาดมีสีขุ่นและกลิ่นโคลน	4.2 ควรปรับปรุงน้ำใช้ให้มีความสะอาดและได้มาตรฐาน
4.3	จำนวนไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณทางเดินระหว่างแคมป์พักแรมกับห้องน้ำมีน้อย	4.3 ควรเพิ่มจำนวนไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณทางเดินระหว่างแคมป์พักแรมกับห้องน้ำให้พอเพียง
4.4	จำนวนร้านค้าบริการมีน้อย	4.4 ควรเพิ่มจำนวนร้านค้าบริการให้พอเพียง
4.5	จำนวนถังขยะมีน้อยและไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่	4.5 ควรเพิ่มจำนวนถังขยะให้พอเพียงและครอบคลุมทุกพื้นที่
4.6	จำนวนศาลาพักผ่อนยังมีน้อย	4.6 ควรเพิ่มจำนวนศาลาพักผ่อนให้พอเพียง
5.	ด้านการใช้บริการอาคารสถานที่	
5.1	ห้องประชุมคับแคบเกินไปและอยู่ไกลจากที่พักแรมมาก	5.1 ควรสร้างห้องประชุมอเนกประสงค์ที่มีขนาดใหญ่พอสำหรับผู้มาใช้บริการเข้าค่ายพักแรมและอยู่ไม่ไกลแคมป์พักแรมมากเกินไป
5.2	เครื่องเสียงยังไม่มีคุณภาพ	5.2 ควรปรับปรุงเครื่องเสียงให้มีคุณภาพได้มาตรฐานสำหรับการทำกิจกรรมกลางแจ้งในพื้นที่ที่มีบริเวณกว้าง
5.3	จำนวนห้องน้ำมีน้อยและไกลจากแคมป์พักแรม	5.3 ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้พอเพียง ได้มาตรฐานและใกล้ที่ตั้งแคมป์พักแรม



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ที่	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
6.	ด้านการจัดพื้นที่แคมป์พักแรม	
6.1	พื้นที่ตั้งแคมป์พักแรมอยู่ไกลห้องน้ำมากเกินไป	6.1 ควรสร้างห้องน้ำให้อยู่ใกล้แคมป์พักแรม
6.2	จำนวนเต็นท์ให้บริการมีน้อยและบางหลังมีสภาพชำรุด	6.2 ควรเพิ่มจำนวนเต็นท์ที่ให้บริการอย่างพอเพียง
7.	ด้านการให้บริการบ้านพักรับรอง	
7.1	จำนวนบ้านพักรับรองมีน้อย ห่างไกลจากห้องประชุมและแคมป์พักแรม	7.1 ควรเพิ่มจำนวนบ้านพักให้พอเพียงและไม่ควรไกลจากห้องประชุมและแคมป์พักแรมจนเกินไป
7.2	น้ำใช้ที่บ้านพักรับรองไม่สะอาดมีสีขุ่น	7.2 ควรปรับปรุงคุณภาพน้ำใช้ในบ้านพักรับรองให้ได้มาตรฐาน
7.3	ถนนหนทางเข้าบ้านพักรับรองไม่สะดวก	7.3 ควรปรับปรุงถนนทางเข้าบ้านพักรับรองให้มีความสะดวก
7.4	ไม่มีการให้บริการเครื่องรับโทรทัศน์ในบ้านพักรับรอง	7.4 ควรให้บริการเครื่องรับโทรทัศน์ในบ้านพักรับรอง

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้นำเสนอประเด็นต่าง ๆ ที่สำคัญ 3 ส่วน คือ สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ มีรายละเอียดดังนี้

#### 1.สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความคาดหวัง ผลที่บรรลุของประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้ความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ (3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ความคาดหวัง ผลที่บรรลุ ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถานบันการศึกษาและนอกสถานบันการศึกษา (4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการจัดการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

##### 1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรในการวิจัยได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทั้งนี้ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบพบโดยบังเอิญจำนวน 300 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่อยู่ในสถานบันการศึกษา 150 คน และผู้ที่ยอยู่นอกสถานบันการศึกษา 150 คน

##### 1.2.2 เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ (1) ข้อมูลพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจของประชาชนผู้มารับความรู้และบริการ (2) รูปแบบและลักษณะของการมารับความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ (3) ความคาดหวังในการเดินทางมารับความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ (4) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ (5) ปัญหาในการใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ (6) ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ในการจัดการด้านต่าง ๆ

### 1.2.3 การทดสอบเครื่องมือการวิจัย

นำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ที่ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ จำนวน 25 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.973 แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

### 1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ทุกคนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา 150 คน และผู้ที่ยังนอกสถาบันการศึกษา 150 คน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมา วัตถุประสงค์ ลักษณะทางกายภาพ และสภาพปัจจุบันของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ จากเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้รวบรวมไว้แล้ว รวมถึงการสำรวจสภาพของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

### 1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาความแตกต่างของตัวแปรของ 2 กลุ่มโดยการใช้สถิติ t-test

### 1.2.6 การวัดตัวแปรและเกณฑ์การวัด

เกณฑ์การวัดระดับคะแนนทำการแบ่งระดับความคาดหวัง ระดับผลบรรลุ ระดับความพึงพอใจ เป็น 6 ระดับ 1=ไม่คาดหวัง ไม่บรรลุ ไม่พอใจ 2=น้อย 3=ค่อนข้างน้อย 4=ปานกลาง 5=ค่อนข้างมาก 6=มาก

## 1.3 ผลการวิจัย

สรุปในประเด็นต่าง ๆ คือ

### 1.3.1 ด้านสภาพพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุเฉลี่ย 25.62 ปี เรียนจบชั้นมัธยมศึกษา สถานภาพโสด มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดสงขลา สถานภาพทางสังคมส่วนใหญ่จะไม่มีตำแหน่งในทางสังคม ส่วนใหญ่มีอาชีพและอาชีพส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 8,376.15 บาท และเมื่อเปรียบเทียบรายได้ของทั้ง 2 กลุ่ม กลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษามีรายได้เฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ยังนอกสถาบันการศึกษา

1.3.2 รูปแบบและลักษณะของการมารับความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

กลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการเพื่อใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรมกลางแจ้งเข้าค่ายพักแรม ส่วนใหญ่เดินทางมาใช้บริการโดยยานพาหนะของหน่วยงาน การเดินทางมาใช้บริการส่วนใหญ่ใช้เวลาเดินทาง 30 นาที – 1 ชั่วโมง มีความสะดวกในการเดินทางปานกลาง ประสิทธิภาพในการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เคยไปเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติต่าง ๆ แต่ไม่เคยมาเที่ยวสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ทราบแหล่งข้อมูลจากการบอกเล่าของผู้ที่เคยมาใช้บริการ

### 1.3.3 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ t-test โดยภาพรวมได้ผลดังนี้

- 1) ความคาดหวัง และผลบรรลุของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 2) ความคาดหวัง และผลบรรลุของผู้ใช้บริการที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 3) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 4) ผลบรรลุของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 5) ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านความรู้ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 7) ความพึงพอใจด้านการจัดพื้นที่ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 8) ความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 9) ความพึงพอใจด้านการให้บริการอาคารสถานที่ของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา ไม่แตกต่างกัน
- 10) ความพึงพอใจด้านการจัดบริเวณแคมป์

พักแรมของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถานบันการศึกษา และนอกสถานบันการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

11) ความพึงพอใจด้านการบริการบ้านพักรับรองของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถานบันการศึกษา และนอกสถานบันการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

12) ความพึงพอใจในทุก ๆ ด้านของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถานบันการศึกษา และนอกสถานบันการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01

### 1.3.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

#### 1) ด้านการให้บริการความรู้

(1) เอกสารความรู้ประเภทแผ่นพับ เผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความรู้/ข้อมูลข่าวสาร มีน้อย

(2) การให้บริการสาระความรู้เรื่องชื่อพันธุ์ไม้ โดยเฉพาะพันธุ์ไม้ที่เป็นพืชสมุนไพร มีน้อย

(3) สาระความรู้ในการบรรยายภาคสนามมีน้อยเกินไป

#### 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และวิทยากร

(1) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ยังขาดมนุษยสัมพันธ์

(2) เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่วิทยากรมีน้อย

(3) วิทยากรผู้ให้ความรู้ไม่ได้แนะนำสถานที่ที่น่าสนใจใน

#### สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

(4) วิทยากรยังค่อนข้างขาดทักษะและความรอบรู้ในการนำเสนอ

#### 3) ด้านการจัดการพื้นที่

(1) ถนนทางเข้าแคบปีพักแรมแคบ ไฟฟ้าแสงสว่างไม่เพียงพอ

(2) ภูมิทัศน์รอบห้องน้ำไม่สวยงาม

(3) ป้ายสื่อความหมายบอกสถานที่ ป้ายชื่อต้นไม้ ยังมีน้อยและไม่

ชัดเจน

(4) สวนหย่อมไม้ดอกไม้ประดับเพื่อความรื่นรมย์มีน้อย

(5) การจัดพื้นที่โดยรวมไม่มีความต่อเนื่องและมีระยะห่างไกลกันมากเกินไป ระหว่างแคบปีพักแรม ห้องน้ำ ห้องประชุมและบ้านพักรับรอง

#### 4) ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) จำนวนห้องน้ำไม่กระจายตามจุดต่าง ๆ โดยเฉพาะที่บริเวณแคบปีพักแรมอยู่ห่างที่พักเกินไป

- (2) น้ำใช้ไม่สะอาดมีสีขุ่นและกลิ่นโคลน
- (3) ไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณทางเดินจากแคมป์พักแรมไปห้องน้ำยังมีน้อย

และสว่างไม่เพียงพอ

- (4) ร้านค้ามีของขายน้อย และไม่ขายข้าวอาหารจานเดียว
  - (5) ถึงขยะยังไม่ทั่วถึงทั้งบริเวณ
  - (6) ม้านั่ง ศาลาพักผ่อนมีน้อย
- 5) ด้านการใช้อาคารสถานที่
- (1) ห้องประชุมเล็กเกินไป
  - (2) เครื่องเสียงคุณภาพยังไม่ได้
- 6) ด้านการจัดพื้นที่แคมป์พักแรม
- (1) ห้องน้ำบริเวณแคมป์พักแรมอยู่ไกลที่พักและมีน้อยเกินไป
  - (2) เส้นทางที่ให้บริการมีน้อย และบางหลังมีสภาพชำรุด
- 7) ด้านการให้บริการบ้านพักรับรอง
- (1) บ้านพักมีน้อยและอยู่ไกลห้องประชุมและบริเวณพื้นที่ใช้สอยอื่น ๆ
  - (2) น้ำใช้ในบ้านพักไม่สะอาด
  - (3) ถนนเข้าบ้านพักไม่สะดวก
  - (4) ไม่มีโทรศัพท์ไว้บริการในบ้านพัก
- 8) ปัญหาด้านอื่น ๆ
- (1) การประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานและการให้บริการของสวนพฤกษ

ศาสตร์วรรณคดีภาคใต้มีน้อย

- (2) ผู้หญิงจะรู้สึกค่อนข้างไม่ปลอดภัยในการเดินไปห้องน้ำบริเวณแคมป์

พักแรม

- (3) บริเวณทางเดินศึกษาธรรมชาติควรดูแลให้เดินได้สะดวก

โดยผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะดังนี้

ในด้านการให้บริการความรู้ ควรจะเพิ่มเติมในส่วนของเอกสารความรู้

ประเภทแผ่นพับเผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้ผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ได้รับสาระความรู้ทางวิชาการซึ่งจะเป็นการประชาสัมพันธ์สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ อีกทางหนึ่ง เพิ่มสาระความรู้เรื่องชื่อพรรณไม้ โดยเฉพาะพรรณไม้ที่เป็นสมุนไพรและบอกรสรพคุณของสมุนไพรให้ทราบ และการให้ความรู้ในแต่ละฐานควรให้ความรู้มากขึ้นกว่าที่ดำเนินการอยู่

ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และวิทยากร เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควร ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้การดูแลผู้มาใช้บริการ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่วิทยากร วิทยากรที่ให้ความรู้ควรแนะนำสถานที่ที่น่าสนใจในสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ รวมทั้งพรรณไม้ชนิดต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ วิทยากรที่ให้ความรู้ควรเพิ่มทักษะและรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจและศึกษาค้นคว้าข้อมูลความรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ให้มีความรอบรู้มากยิ่งขึ้น

ในด้านการจัดการพื้นที่ ควรปรับปรุงถนนทางเข้าแคมป์ที่พักแรมให้มีความกว้างและมีไฟฟ้าให้แสงสว่างอย่างพอเพียง ปรับปรุงภูมิทัศน์รอบห้องน้ำให้มีความสวยงามด้วยพรรณไม้ที่สวยงาม ปรับปรุงป้ายสื่อความหมายที่ตั้งอาคารถนนหนทางและชื่อพรรณไม้ให้พอเพียงและบอกทิศทางให้ชัดเจน เพิ่มจำนวนพรรณไม้และสวนหย่อมไม้ดอกไม้ประดับในจุดต่าง ๆ เพื่อความสวยงามอย่างทั่วถึง และจัดพื้นที่โดยรวมให้มีความต่อเนื่องไม่ควร ไกลกันเกินไประหว่างแคมป์พักแรม ห้องน้ำ ห้องประชุมและบ้านพักรับรอง

ในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมความสะอาด ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้พอเพียงทั่วถึงและได้มาตรฐาน โดยแยกสัดส่วน ชาย หญิง อย่างชัดเจนและแยกสัดส่วนระหว่างห้องน้ำอาบกับห้องส้วมเพื่อความสะอาดในการใช้ บริการและไม่ไกลจากแคมป์พักแรมมากนัก ปรับปรุงน้ำใช้ให้มีความสะอาดและได้มาตรฐาน เพิ่มจำนวนไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณทางเดินระหว่างแคมป์พักแรมกับห้องน้ำให้พอเพียง จัดให้มีร้านค้าบริการที่พอเพียง เพิ่มจำนวนถังขยะให้พอเพียงและครอบคลุมทุกพื้นที่ และจัดให้มีศาลาพักผ่อนที่พอเพียง

ในด้านการใช้บริการอาคารสถานที่ ควรสร้างห้องประชุมอเนกประสงค์ที่มีขนาดใหญ่พอสำหรับผู้มาใช้บริการ และตั้งอยู่ไม่ไกลแคมป์พักแรมมากเกินไป ปรับปรุงเครื่องเสียงให้มีคุณภาพได้มาตรฐานสำหรับการทำกิจกรรมกลางแจ้งในพื้นที่ที่มีบริเวณกว้าง เพิ่มจำนวนห้องน้ำให้พอเพียงได้มาตรฐานและใกล้ที่ตั้งแคมป์พักแรม

ในด้านการจัดพื้นที่แคมป์พักแรม ควรสร้างห้องน้ำให้อยู่ใกล้แคมป์พักแรม จัดให้มีไฟฟ้าแสงสว่างทั่วถึง และเพิ่มจำนวนเต็นท์ที่ให้บริการอย่างพอเพียง

ในด้านการให้บริการบ้านพักรับรอง ควรเพิ่มจำนวนบ้านพักให้พอเพียงและไม่ควรไกลจากห้องประชุมและแคมป์พักแรมจนเกินไป ปรับปรุงคุณภาพน้ำใช้ในบ้านพักรับรองให้ได้มาตรฐาน ปรับปรุงถนนทางเข้าบ้านพักรับรองให้มีความสะดวก และควรมีเครื่องรับโทรทัศน์ให้บริการในบ้านพักรับรอง

## 2. อภิปรายผล

2.1 จากการศึกษาพบว่าความแตกต่างในด้านความคาดหวัง ผลบรรลุ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา มีความแตกต่างกัน อภิปรายได้ดังนี้

### 1) ความคาดหวัง และผลบรรลุของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา

ผลบรรลุจากการใช้บริการสูงกว่าความคาดหวัง ซึ่งให้เห็นว่าสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ได้ตอบสนองต่อการจัดกิจกรรมของกลุ่ม โดยเฉพาะในด้านการจัดกิจกรรมกลางแจ้ง และการศึกษาหาความรู้เป็นอย่างดี ทั้งนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการจัดทำสวนพฤกษศาสตร์ที่มุ่งหวังในด้านการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านพันธุ์พืช ธรรมชาติวิทยา นิเวศวิทยาและสิ่งแวดล้อม

### 2) ความคาดหวัง ผลบรรลุของผู้ใช้บริการที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา

ผลบรรลุ สูงกว่าความคาดหวังซึ่งให้เห็นว่าสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ได้ตอบสนองต่อการใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดกิจกรรมกลางแจ้ง เข้าค่ายพักแรม และเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

### 3) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่อยู่ในกลุ่มสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา

พบว่ามีความแตกต่างกัน โดยที่ความคาดหวังของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา สูงกว่าความคาดหวังของผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา ซึ่งให้เห็นว่ากลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษา เห็นว่าสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้มีรูปแบบการดำเนินงานที่สามารถจะสนองต่อความต้องการในการเข้ามาใช้บริการมากกว่ากลุ่มที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา โดยที่กลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษาเห็นว่าสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้เป็นแหล่งของการเรียนรู้ เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ และสอดคล้องกับการที่จะนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของนักเรียน นักศึกษา ในกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์ได้เป็นอย่างดี ทำให้นักเรียน นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรง ส่วนกลุ่มนอกสถาบันการศึกษาอาจจะมองในด้านการพักผ่อน และเพื่อความรื่นรมย์

### 4) ผลบรรลุของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และนอกสถาบันการศึกษา

พบว่าผลบรรลุของกลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษามากกว่ากลุ่มที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา ซึ่งให้เห็นว่าสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ได้ดำเนินงานสอดคล้อง และตอบสนอง ตามที่กลุ่มของผู้ใช้บริการที่อยู่ในสถาบันการศึกษาประสงค์มาใช้บริการ



5) ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

พบว่าความพึงพอใจในด้านเนื้อหาสาระไม่แตกต่างกัน ซึ่งให้เห็นว่าสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ได้จัดให้ความรู้ที่ชัดเจน มีความพอใจเท่ากัน รวมทั้งยังแสดงให้เห็นถึงระดับเท่ากันของมาตรฐานของการให้บริการที่มีต่อกลุ่มต่าง ๆ ส่วนด้านสื่อซึ่งให้เห็นว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษาให้การสนใจที่จะศึกษา แสวงหาความรู้จากสื่อต่าง ๆ ที่สวนให้บริการ จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านสื่อต่างกันไป

6) ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่

พบว่าความพึงพอใจของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษาจะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา ซึ่งเห็นว่ากลุ่มที่อยู่นอกสถาบันการศึกษาที่มาใช้บริการจะเป็นกลุ่มหมู่คณะ ในขณะที่ผู้ที่อยู่นอกสถาบันศึกษามักจะมาใช้บริการเป็นรายบุคคล กลุ่มย่อย ทำให้กลุ่มของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษาได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ใกล้ชิดกว่า อีกทั้งผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษาอยู่ในวัยทำงาน มีประสบการณ์ และมีมาตรฐานของการติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ ทำให้ความพึงพอใจมีน้อยกว่าผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา

7) ความพึงพอใจด้านการจัดการพื้นที่ และด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ที่อยู่ในสถาบันศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษา ซึ่งเห็นว่ากลุ่มที่อยู่ในสถาบันการศึกษาจะมีความต้องการในเรื่องการศึกษาหาความรู้มากกว่าด้านอื่น ๆ ส่วนผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษาจะเน้นถึงการใช้บริการที่เน้นเรื่องความรื่นรมย์ประกอบด้วย

8) ความพึงพอใจด้านการใช้อาคารสถานที่

พบว่าความพึงพอใจในด้านการใช้อาคารสถานที่ของผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษา และผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งให้เห็นว่าสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้มีความพร้อมในเรื่องของการใช้อาคารสถานที่ที่จัดไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่ม

9) ความพึงพอใจด้านการจัดบริเวณแคมป์พักแรม และการบริการด้านบ้านพักรับรอง

ผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษาจะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่อยู่นอกสถาบันการศึกษาซึ่งเห็นว่าผู้ที่อยู่นอกสถาบันศึกษาค่อนข้างที่จะมองในเรื่องของการตอบสนองด้านความสะดวกสบายมากกว่าด้านศึกษาหาความรู้ที่จะได้จากการใช้บริการ

2.2 จากการศึกษาข้อมูลด้านปัญหาอุปสรรคของผู้ใช้บริการ พบว่ามีปัญหา และอุปสรรค ดังนี้

## 1) ด้านการให้บริการความรู้

ผู้ให้บริการ ได้เสนอปัญหาสรุปได้ 2 ประการ

(1) เอกสารความรู้ แผ่นพับ มีน้อย

(2) การให้ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของพันธุ์ไม้มีน้อย

จากปัญหาที่ผู้ให้บริการเสนอไว้ อาจมีสาเหตุจากการที่ ผู้ที่อยู่นอก

สถาบันการศึกษา ใช้สถานที่เพื่อจัดกิจกรรมในกลุ่มของตนเองเป็นส่วนใหญ่ และไม่ค่อยได้สัมผัสกับการศึกษาหาความรู้ที่สวนพฤกษศาสตร์จัดไว้ให้ ทำให้การได้รับบริการความรู้มีน้อย

## 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และวิทยาการ

พบว่ามีปัญหาในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการความรู้มีอยู่น้อย และในด้านความรู้ ความสามารถที่ขาดประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่

## 3) ด้านการจัดการพื้นที่

ผู้ให้บริการมีปัญหาในเรื่องการใช้ถนนหนทาง ไฟฟ้าแสงสว่าง การจัดภูมิทัศน์ การขาดป้ายสื่อความหมาย และสวนหย่อมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

## 4) ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ให้บริการมีปัญหาในเรื่องห้องน้ำไม่เพียงพอ น้ำอุปโภคไม่สะอาด ร้านอาหารมีน้อย ถึงขยะไม่เพียงพอ และศาลาพักผ่อนมีน้อย

จากประเด็นข้อ 3) และ 4) พบว่าในการจัดการพื้นที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่เป็นสิ่งก่อสร้าง มีการสร้างมานานแล้วและชำรุดไปตามสภาพ ถนนบางช่วงลาดชัน เกิดการชะล้าง การวางแผนพัฒนาไม่ต่อเนื่อง ประกอบกับสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ไม่มีแผนแม่บทเป็นแนวทางในการพัฒนาเป็นระยะ ทำให้การพัฒนาขาดความต่อเนื่องและเกิดเป็นปัญหา

## 5) ด้านการจัดพื้นที่แก้มปีพักแรม

ผู้ให้บริการเสนอปัญหาเรื่องเตนท์พักแรมมีน้อย และบางส่วนชำรุดเสียหาย ห้องน้ำอยู่ไกลจากพื้นที่พักแรม

พบว่าปัญหาดังกล่าว เกิดจากการที่ห้องน้ำจัดทำแยกไว้ต่างหากจากที่กางเตนท์พักแรม ทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกเป็นปัญหาว่าไกล โดยเฉพาะเมื่อต้องใช้ห้องน้ำในเวลา กลางคืน ส่วนเตนท์พักแรมมีการจัดซื้อมาเป็นเวลา 3-4 ปี มาแล้วทำให้บางส่วนขาดชำรุดไปตามสภาพ

## 6) ด้านบ้านพักรับรอง

ผู้ใช้บริการเสนอปัญหาเรื่องจำนวนบ้านพักมีน้อย อยู่ค่อนข้างไกลจากอาคาร ส่วนอื่น ๆ ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการใช้สอย น้ำใช้ในบ้านพักไม่สะอาด ถนนทางเข้าค่อนข้างขรุขระและไม่มีโทรศัพท์ให้บริการในบ้านพัก

จากปัญหาดังกล่าวพบว่า มีบ้านพักรับรองเพียง 2 หลังจำนวน 8 ห้องนอนซึ่งสามารถรองรับได้ประมาณ 30 คน ซึ่งบางครั้งกลุ่มที่มาใช้บริการเป็นหมู่คณะหลายคน ทำให้ไม่เพียงพอต่อการพัก น้ำใช้ของบ้านพักมีปัญหาเรื่องระบบเครื่องกรองน้ำ ทางเข้าบ้านพักเป็นถนนลูกรังค่อนข้างลาดทำให้ฝนตกชะในหน้าฝน ส่วนการมีโทรศัพท์ให้บริการในบ้านพักยังไม่มีการจัดเตรียมไว้ ทั้งนี้ในเรื่องที่ผู้ใช้บริการคาดหวังในเรื่องความสะดวกสบาย เป็นสิ่งที่ทางสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้จะต้องชี้แจงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจต่อไป

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

##### 3.1.1 ข้อเสนอแนะต่อสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

1) สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ได้ตอบสนองในการจัดทำกิจกรรมนอกพื้นที่ และการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของกลุ่มผู้ที่อยู่ในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในลักษณะของการบูรณาการสิ่งที่ได้เรียนรู้ในตำราจากห้องเรียนกับประสบการณ์จริง ดังนั้นสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้จึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญที่มีส่วนส่งเสริมและสนับสนุนให้กระบวนการเรียนรู้ของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้จึงควรที่จะมีทิศทางในการทำงานเพื่อรองรับการตอบสนองต่อกระบวนการเรียนรู้ และการศึกษาหาความรู้ของสถาบันการศึกษา โดยจะต้องปรับปรุงพัฒนาข้อด้อยในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้มาใช้บริการให้ได้ประโยชน์สูงสุด โดยควรมีการปรับปรุงและพัฒนาดังนี้

##### (1) ด้านการให้บริการความรู้

- จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ให้มากขึ้น
- จัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ ทั้งในเรื่องพรรณไม้ในวรรณคดี ความรู้เรื่องพืชสมุนไพร ความรู้เรื่องนิเวศวิทยาป่าไม้ และในเรื่องทรัพยากรป่าไม้ที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องกับสภาพการเรียนรู้ในกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์ของสถานศึกษา

- จัดทำป้ายสื่อความหมายในจุดบริเวณที่เหมาะสมให้มากขึ้น

##### (2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิทยากร

- พัฒนาให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการเป็นวิทยากรมากขึ้น
- ปรับแนวคิดและวิสัยทัศน์ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ
- เพิ่มพูนพัฒนาความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญมากขึ้น

- (3) ด้านการจัดการพื้นที่
- ปรับปรุงถนนภายในพื้นที่
  - ปรับปรุงภูมิทัศน์ทั่วบริเวณ
  - จัดทำสวนหย่อมไม้ดอกไม้ประดับเพื่อการพักผ่อนให้เหมาะสมตามสภาพพื้นที่

- (4) ด้านการจัดตั้งอำนวยความสะดวก
- จัดสร้างห้องน้ำให้เพียงพอ และกระจายไปตามพื้นที่ที่มีการใช้สอย
  - บริเวณแคมป์พักแรมควรเน้นเรื่องแสงสว่างและความปลอดภัย
  - ปรับปรุงระบบกรองน้ำใช้ในพื้นที่ให้สะอาด
  - จัดหาถังขยะให้เพียงพอและวางกระจายตามพื้นที่ที่ใช้สอย
  - ควรมีร้านขายอาหารที่มีสุขอนามัย
  - จัดหาม้านั่งพักผ่อนให้เพียงพอและกระจายตามพื้นที่ที่ใช้สอย

- (5) ด้านการใช้อาคารสถานที่
- ควรปรับปรุงเครื่องเสียงที่ใช้ในห้องประชุมให้มีคุณภาพเพียงพอ

- (6) ด้านการจัดพื้นที่แคมป์พักแรม
- จัดสร้างห้องน้ำรองรับไว้ให้เพียงแก่จำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการ และควรอยู่ใกล้พื้นที่ตั้งแคมป์พักแรมเพื่อสะดวกในการใช้สอย
  - จัดหาเต็นท์พักแรมที่มีคุณภาพทดแทนที่ชำรุด และให้มีจำนวนเพียงพอ

- (7) ด้านการให้บริการบ้านพักรับรอง
- ควรปรับปรุงคุณภาพน้ำใช้ในบ้านพัก
  - ปรับปรุงถนนเข้าบ้านพัก และป้องกันการชะพังทลายของดิน

- 2) สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ควรประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ดังนี้

(1) ควรประชาสัมพันธ์และประสานงานกับสถาบันการศึกษา และหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้รู้จักและเข้ามาใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ จากสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้มากขึ้น

(2) ควรประสานหน่วยงานในระดับจังหวัดเพื่อสนับสนุนการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เป็นแหล่งเรียนรู้ทางด้านพฤกษศาสตร์ ตลอดจนประสานกับองค์กรท้องถิ่นเพื่อร่วมมือกันในการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ให้เกิดประโยชน์กับชุมชนท้องถิ่นให้มากที่สุด

### 3.1.2 ข้อเสนอต่อกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ควรหาแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานที่ดำเนินการในลักษณะเช่นเดียวกันกับสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ เพื่อจัดทำแผนแม่บท และกำหนดทิศทางที่ชัดเจนต่อเนื่องระยะยาว รวมทั้งจัดสรรงบประมาณสนับสนุนให้เพียงพอ

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1) ควรให้มีการศึกษาในภาคอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบแล้วเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาในเชิงนโยบายโดยรวม

2) ควรจะมีการศึกษาติดตามผลกลุ่มที่เคยมาใช้บริการว่ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการ รวมถึงการได้นำความรู้จากสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ไปใช้ประโยชน์มากน้อยเพียงใด

3) ควรจะมีการศึกษาเชิงลึก ถึงความคาดหวัง ความต้องการ และความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลเป้าหมายที่หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารจัดการ การบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

**บรรณานุกรม**

### บรรณานุกรม

- เกษม จันทร่แก้ว (2530) *วิทยาศาสตร์และสิ่งแวดล้อม* กรุงเทพมหานคร อักษรสยามการพิมพ์
- กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530) *ประโยชน์และการบริการ (พิมพ์ครั้งที่เจ็ด)* กรุงเทพมหานคร  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จักรี โภคผล (2532) “ผลความไม่ต่อเนื่องของการส่งเสริมการท่องเที่ยวต่อการบริการ  
การท่องเที่ยว” *รายงานการสัมมนาเรื่อง การส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่  
ต่อเนื่องต่อสถานะเศรษฐกิจและสังคม* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จำลอง เพ็งคล้าย (2536) “สวนพฤกษศาสตร์” *ราชบัณฑิตสถาน เล่มที่ 2 (ธันวาคม) : 96-100*
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์ (2542) *การวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยว* กรุงเทพมหานคร  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชุมพล งามผ่องใส (2531) *การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม* กรุงเทพมหานคร  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชวงส์ ฉายะบุตร (2536) “การให้บริการแบบครบวงจร : แนวทางการให้บริการเชิงรุกของ  
กรมการปกครอง” *เทศาภิบาล 88, (กรกฎาคม) : 8-20*
- ทักษิณา นิยมลรัตน (2533) “ความสามารถในการรองรับ (Carrying Capacity) : แนวคิดและ  
ข้อจำกัดของการใช้” *จุลสารการท่องเที่ยว 1 (กุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2533) 61.*
- นิกร เกลียงพิบูลย์ (2544) “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พู่  
จังหวัดสระบุรี” *วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร  
ทรัพยากรป่าไม้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
- บรรจบ กาญจนดุล (2523) *คำบรรยายกฎหมายปกครอง* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)* กรุงเทพมหานคร  
บริษัทกราฟิฟอ์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด
- ประภากร ตั้งตรงกิจวงศ์ (2532) “รายงานเรื่อง ผลจากความไม่ต่อเนื่องของการส่งเสริมการ  
ท่องเที่ยวต่อแรงงานและบุคลากรทางการท่องเที่ยว” *รายงานการสัมมนา เรื่องการ  
ส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่ต่อเนื่องต่อสถานะเศรษฐกิจและสังคม*  
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประยูร กาญจนดุล (2491) *กฎหมายปกครอง พระนคร* มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- พิทักษ์ ทรัพย์ทิพย์ (2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการในการบริการ  
ของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา” ภาคนิพนธ์ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิสมัย วิบูลสวัสดิ์ และคณะ (2528) *จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สยาม  
ศึกษาจำกัด
- ไพบูลย์ เจริญพานิช (2539) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามโครงการโรงพัก  
ของเรา : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ” ภาคนิพนธ์ปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเกริก
- ภราเดช พัทธ์วิเชียร (2525) “การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว” *จุลสารการท่องเที่ยว* 3 (เมษายน  
2525)
- มณีวรรณ ต้นไทย (2533) “พฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน  
คณะกรรมการอาหารและยา ต่อประชาชนที่มาติดต่อ” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2541) “รายงานการศึกษาเพื่อทบทวนแผนพัฒนาการท่องเที่ยวภาคเหนือ  
ตอนบน” เสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- เมตตา เสวตเลข (2539) “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ :  
ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- โยธิน คันสนะบุษย์ และชุมพล พูลภัทรชีวิน (2524) *จิตวิทยา* พระนคร สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริม  
วิชาการ
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์”  
ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสังคม  
มหาวิทยาลัยเกริก
- รัฐภูมิ เขียมศรีพงษ์ (2542) “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณ  
ชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ลำพอง ศรีทับทิม (2533) “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ  
บริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาศาสตร์สิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



- วัลลภา ชายหาด (2532) “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิจิต อุกะโชค (2545) “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งน้ำว้า อำเภอแม่จรม จังหวัดน่าน” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2535) พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริรณกา จามรมาน และทิพย์วัลย์ สุรินยา (2530) “วิชาจิตวิทยาสิ่งแวดล้อม” (เอกสารประกอบคำบรรยาย) ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ศิริวุฒิ อยู่ตรีรักษ์ (2524) “การประเมินค่าสินค้าที่มีได้ผ่านตลาด ศึกษาเฉพาะเรื่องสวนลุมพินี” วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศูนย์วิจัยป่าไม้ (2541) คู่มือพัฒนาและออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2540) รายงานขั้นสุดท้ายการดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร กองบริการที่ปรึกษา ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
- สมชาย ใจว้พันธ์ (2539) “การสนองความต้องการของชุมชนของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ส่วนพฤกษศาสตร์ป่าไม้ (2542) “สวนพฤกษศาสตร์และสวนรุกขชาติ” (เอกสารจัดสำเนา) ส่วนพฤกษศาสตร์ป่าไม้ สำนักวิชาการป่าไม้ กรมป่าไม้
- ส่วนอุทยานทางทะเล (2541) รายงานการฝึกอบรมหลักสูตรการให้บริการด้านการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยาน กรุงเทพมหานคร กรมป่าไม้
- สันติ ชูตินธรา (2526) “การพัฒนาการท่องเที่ยวกับการอนุรักษ์สถานะแวดล้อม” จุลสารการท่องเที่ยว 1 (สิงหาคม 2526) 81.

- สุณีย์ ชีรดากร (2525) *จิตวิทยาการศึกษา* กรุงเทพมหานคร สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด
- สุรเชษฐ์ เชษฐมาต (2525) “การจัดการพื้นที่นันทนาการ” *เอกสารประกอบการบรรยายวิชา  
อนุรักษ 497 ภาควิชาอนุรักษ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
- สุรเชษฐ์ เชษฐมาต (2535) *แนวทางการจัดสร้างสวนสาธารณะ ภาควิชาอนุรักษวิทยา  
คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
- \_\_\_\_\_ (2537) *การศึกษารูปแบบและขนาดที่เหมาะสมของพื้นที่สวนสาธารณะในเขต  
กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
- สุรเชษฐ์ เชษฐมาต และศิริลักษณ์ ปิ่นเกษร (2535) “นันทนาการกับการป่าไม้ชุมชน” *เอกสาร  
ประกอบการสอนชุดวิชาการป่าไม้ชุมชน หน่วยที่ 8-15 สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร  
และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
- สุรางค์ จันทร์อม (2524) *สุขภาพจิต กรุงเทพมหานคร อักษรบัณฑิต*
- สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์ (2535) *ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ในหนังสือการท่องเที่ยว  
กรุงเทพมหานคร หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู*
- หลุย จำปาเทศ (2533) *จิตวิทยาการจูงใจ กรุงเทพมหานคร บริษัท สามัคคีสาส์น จำกัด  
คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
- อมร รักษาสัตย์ (2522) *บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ  
กรุงเทพมหานคร สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย*
- อัน นิมมานเหมินทร์ (2516) “การวางผังเมืองระบบขยายความเจริญของนครหลวง” *รายงาน  
สัมมนาเรื่องปัญหานครหลวง กรุงเทพมหานคร สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย  
ไทย*
- เอกศิริ สิริพงษ์ทักษิณ (2533) “การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนัก  
ทะเบียนอำเภอเขตเพชรบุรี” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
- เอมอร ประจวบมอญ (2538) “การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยว” *เอกสารประกอบการ  
สัมมนา เรื่อง ศักยภาพของแผนพัฒนาการอนุรักษสิ่งแวดล้อมที่รองรับการท่องเที่ยว  
ของไทยในศตวรรษหน้า กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
- เอี่ยมพร วิสมหมาย (2525) “สวนสาธารณะและที่พักผ่อนหย่อนใจ” *วันต้นไม้ประจำปีแห่งชาติ  
2525 กองสวนสาธารณะ สำนักสวัสดิการสังคม*
- \_\_\_\_\_ (2527) *หลักการจัดสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ภาควิชาพืชสวน*

- Bertam, M.G. (1964). *Organization and their Managing*. New York: The Free Press of Glencoe.
- Buston T.L. and Magaret Roberts, (1975). *An Introduction to town Planning Techniques*. London: Hutchrisow.
- Carson, J.J. (1963). *Public Administration in Modem Societies*. New York: Mc Graw Hill, Book Company.
- Clawson and Knetsch J.L. (1966). *Economic of Outdoor Recreation*. Baltimoor: The John Hopkins Press.
- Hackett, Brian. (1971). *Landscape Planning ad Introduction to Theory and Practice*. New Castle, Eng.: Oriel Press.
- Hall, E.T. (1966). *The Hidden Dimension*. Garden City, New York: Doubleday.
- Halprin, L. (1963). *Cities*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Katz, Elihu. and Danet, Brenda. (1973). *Bureaucracy and the Public*. New York: Basic.
- Krech, David and Crutchfield, Richards. (1962). *Individual in Society*. New York: Mc.Graw-Hill.
- Lewin, Kurt. (1951). "Field Theory and Learning" Ind. Cartwright (ed.) *Field Theory in Social Science: Selected Theoretical paper by Kurt Lewin*. New York: Harper and Row.
- Maslow, Abraham H. (1970). *Motivation and Personality*. 2 nd ed. NewYork: Harper and Row.
- Max, Webber. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: The Free Press.
- Millet, J.D. (1996). *Management in the Public Service*. New York: Mc Graw Hill, Book Company.
- Newman, Sandra J. (1977). *Human Response to Tall Building*. Pennsylvania: Dowden Hutchison & Press.
- O'Reilly, A.M. (1986). "Tourism Carrying Capacity: Concept and Issue". *Tourism and Management*. December.
- Pearce, D.G. and Kirk, R.M. (1986). "Carrying Capacities for Coastal Tourism: Urep." *Industry and Environment*. January-March.
- Romney, Ott. (1945). *Off the Job Living*. New York: A.S. Bames.

Shelly, Maynard W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchison & Press.

Tiffin, Joseph. and Esnest J. McCormic, (1965). *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs N.J.: Prentice Hall.

Wallestein, Harvey. (1971). *A Dictionary of Psychology*. Maryland: Penquin Books.

Wolman, Benjamin B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. Van Nostrand: Rein Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

## แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

## เรื่อง

## ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทราบข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ ว่าผู้ที่มาใช้บริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้บ้าง ทั้งนี้เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริการให้ได้มากที่สุด

2. คำตอบในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ได้กรุณาตอบคำถามทุกข้อตรงตามความจริงที่ปฏิบัติ และตรงตามความคิดเห็นของท่าน

3. เลขที่แบบสอบถามมีไว้เพื่อการติดตามแบบสอบถามเท่านั้น

4. แบบสอบถามทั้งหมดมี 6 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ ของผู้บริการ

ตอนที่ 2 รูปแบบและลักษณะของการมาใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดี

ภาคใต้

ตอนที่ 3 ความคาดหวังในการเดินทางไปใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดี

ภาคใต้

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

ตอนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะของผู้บริการที่อยากให้สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

มีการจัดการในด้านต่าง ๆ

5. ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณากรอกแบบสอบถามและให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความ และช่องในตารางที่ตรงกับ  
ความจริงและความคิดเห็นของท่าน

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

(นายวัชรินทร์ นวลแก้ว)

นักศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร  
สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ตอนที่ 1 : ข้อมูลสภาพพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ ของประชาชนผู้มารับความรู้ และบริการ

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. การศึกษา

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ  2. จบชั้นประถม  3. จบชั้นมัธยม  
 4. ระดับปวช.  5. ระดับปวส.  6. ระดับปริญญาตรี  
 7. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

1. โสด  2. สมรส  3. หม้าย / หย่าร้าง

5. ภูมิลำเนา

1. จังหวัดสงขลา  2. จังหวัดอื่นๆในภาคใต้  
 3. จังหวัดในภาคอื่น  
 (ระบุ).....

6. การดำรงตำแหน่งในสังคม

1. ในสถาบันการศึกษา...  
 1.1 ครูผู้สอน  
 1.2 ผู้บริหาร  
 1.3 อื่นๆ (ระบุ).....  
 2. นอกสถาบันการศึกษา...  
 2.1 กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน  
 2.2 กรรมการกลุ่มองค์กร  
 2.3 นักการเมืองท้องถิ่น  
 2.4 อื่นๆ (ระบุ).....

7. การประกอบอาชีพหลัก

1. ยังไม่มีอาชีพ  
 2. มีอาชีพ...(ตอบเพียงข้อเดียว)  
 2.1 รับจ้างทั่วไป  2.2 ทำงานบ้าน  
 2.3 เกษตรกรรม  2.4 ลูกจ้างชั่วคราว

- 2.5 ลูกจ้างประจำ  2.6 พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 2.7 พนักงานบริษัทเอกชน  2.8 เจ้าของธุรกิจ
- 2.9 งานด้านบริการ
- 2.10 ข้าราชการหน่วยงาน (ระบุ).....
11. อื่นๆ (ระบุ).....

## 8. รายได้

1. ยังไม่มีรายได้
2. มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน..... บาท

ตอนที่ 2 : รูปแบบและลักษณะของการมารับความรู้และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

## 1. วัตถุประสงค์ของท่านในการมาใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

1. เพื่อการศึกษาหาความรู้  2. เพื่อการศึกษาวิจัย
3. เพื่อใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรม  4. เพื่อใช้อาคารสถานที่ในการจัด  
กลางแจ้ง / เข้าค่ายพักแรม  ประชุม สัมมนา
5. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

## 2. พาหนะที่ท่านใช้ในการเดินทางมายังสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

1. รถยนต์ส่วนตัว  2. รถยนต์โดยสารประจำทาง
3. รถของหน่วยงาน  4. เช่ารถ

## 3. ระยะทางที่ท่านใช้ในการเดินทางจากที่พักถึงสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

ใช้เวลา ..... ชม. .... นาที

## 4. ระดับความสะดวกในการเดินทางมาสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

1. ไม่สะดวก
2. สะดวกน้อย
3. สะดวกค่อนข้างน้อย
4. สะดวกปานกลาง
5. สะดวกค่อนข้างมาก
6. สะดวกมาก

## 5. ประสบการณ์ในการท่องเที่ยวของท่าน

## 5.1 การเคยมาเที่ยวที่สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

1. ไม่เคยมา
2. เคยมา ..... ครั้ง

## 5.2 การเคยไปเที่ยวในสถานที่ต่างๆ เช่นอุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า สวนพฤกษศาสตร์ สวนรุกขชาติ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ

1. ไม่เคย
2. เคย ..... ครั้ง

## 6. แหล่งที่ท่านได้รับทราบข้อมูลของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

1. แผ่นพับประชาสัมพันธ์
2. สื่อวิทยุ / โทรทัศน์
3. การบอกเล่า...(ระบุ)
- 3.1 จากเจ้าหน้าที่ของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้
- 3.2 จากผู้ที่เคยมาใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

ตอนที่ 3 : ความคาดหวังในการมารับความรู้ และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

ประเด็น	ความคาดหวังก่อนมาใช้บริการ						ผลบรรลุเมื่อมาใช้บริการแล้ว					
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ไม่คาดหวัง	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ไม่บรรลุผล
1. เพื่อการศึกษาหาความรู้												
2. เพื่อการศึกษาวิจัย												
3. เพื่อใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรมกลางแจ้ง / เข้าค่ายพักแรม												
4. เพื่อใช้อาคารสถานที่ในการจัดประชุมสัมมนา												
5. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ												

ตอนที่ 4 : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความรู้ และบริการของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย	ไม่พอใจ
1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านความรู้						
1.1 ด้านเนื้อหาสาระ						
1.1.1 เนื้อหาสาระความรู้ที่เกี่ยวกับไม้ในวรรณคดีที่ตรงกับความต้องการ						
1.1.2 ความชัดเจนและรายละเอียดของเนื้อหา						
1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับการปลูกและดูแลรักษาพันธุ์ไม้						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย	ไม่พอใจ
1.2 ด้านสื่อในการให้บริการความรู้						
1.2.1 เอกสารเผยแพร่ สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับ พันธุ์ไม้ในวรรณคดี						
1.2.2 ป้ายสื่อความรู้เกี่ยวกับป้ายชื่อ พันธุ์ไม้						
1.2.3 ป้ายสื่อความรู้เกี่ยวกับไม้ใน วรรณคดี						
1.2.4 การให้บริการของห้องสมุด						
2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ และวิทยากร						
2.1 ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่						
2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้าน การต้อนรับ						
- สุภาพอ่อนน้อม						
- เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่						
- อธิยาศยคติ						
- การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย						
2.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ วิทยากรด้านวิชาการ						
- ความรู้ของเจ้าหน้าที่						
- ให้ความรู้ชัดเจน เข้าใจง่าย						
- พุฒกฤษเป็นกันเอง ชวนติดตาม						
3. ความพึงพอใจด้านการจัดการพื้นที่						
3.1 การจัดโครงสร้างพื้นฐาน ถนน หนทาง						
3.2 การจัดวางตำแหน่งของอาคาร เหมาะสมกับสภาพพื้นที่						
3.3 การจัดภูมิทัศน์ของพื้นที่ที่ทวีบริเวณ						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย	ไม่พอใจ
3.4 การจัดแปลงรวบรวมพันธุ์ไม้ใน วรรณคดี						
3.5 สภาพบริเวณบ้านพักรับรอง						
3.6 สภาพบริเวณพื้นที่แคมป์พักผ่อน						
4. ความพึงพอใจในด้านการจัดการสิ่ง อำนวยความสะดวก						
4.1 สภาพถนนหนทางภายในพื้นที่						
4.2 สถานที่จอดรถ						
4.3 จำนวนห้องน้ำ						
4.4 ความสะอาดของห้องน้ำ						
4.5 มีร้านอาหาร ร้านค้าบริการ						
4.6 ความสะอาด เป็นระเบียบบริเวณ ร้านค้า						
4.7 ป้ายสื่อความหมายประเภทต่าง ๆ						
- ป้ายแสดงผังบริเวณ						
- ป้ายชี้บอกสถานที่						
- ป้ายให้ความรู้ต่างๆ ไป						
- ป้ายบอกชื่อชนิดพันธุ์ไม้						
4.8 มีถังขยะพอเพียง						
5. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ อาคารสถานที่						
5.1 ความพร้อมของการให้บริการใช้ อาคารในการอบรม ประชุม และ สัมมนา						
- โต๊ะ เก้าอี้						
- เครื่องโสตทัศนูปกรณ์						
- เครื่องเสียง						
- จำนวนคนที่สามารถรองรับได้						
- จำนวนห้องน้ำ						
- จำนวนห้องประชุม						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปาน กลาง	ค่อนข้าง น้อย	น้อย	ไม่พอใจ
5.2 ความสะอาดทั่วไปของอาคาร						
5.3 ความสะอาดห้องน้ำ						
5.4 การจัดการอาคารเพื่อการใช้สอยของผู้ มารับความรู้และบริการ						
5.5 การจัดส่วนให้บริการความรู้ บอร์ด นิทรรศการ และบอร์ด ประชาสัมพันธ์						
6. ความพึงพอใจด้านการจัดบริเวณ พื้นที่แคมป์พักแรม						
6.1 ความเป็นสัดส่วนของพื้นที่						
6.2 สภาพภูมิทัศน์ของพื้นที่แคมป์พัก แรม						
6.3 ความสะดวกในการเข้าใช้พื้นที่						
6.4 จำนวนห้องน้ำ						
6.5 ความสะอาดของห้องน้ำ						
6.6 ไฟฟ้าแสงสว่าง						
6.7 มีถึงขยะพอเพียง						
7. ความพึงพอใจด้านการบริการบ้าน พักรับรอง						
7.1 ความพอเพียงของบ้านพัก						
7.2 ความสะดวกในการเข้าพัก						
7.3 สิ่งอำนวยความสะดวกในบ้านพัก						
7.4 การจัดสภาพพื้นที่บริเวณบ้านพัก						
7.5 ความปลอดภัยบริเวณบ้านพัก						

**ตอนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้**

**1. ด้านการจัดการพื้นที่**

.....

.....

.....

**2. ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก**

.....

.....

.....

**3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่**

.....

.....

.....

**4. ด้านการให้บริการความรู้**

.....

.....

.....

**5. ด้านการให้บริการอาคารสถานที่**

.....

.....

.....

**6. ด้านการจัดพื้นที่แคว้นปีพักผ่อน**

.....

.....

.....

**7. ด้านการให้บริการบ้านพักรับรอง**

.....

.....

.....



8. ปัญหาด้านอื่นๆ

.....  
.....  
.....

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่อยากให้สวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้มีการจัดการในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไรบ้าง

1. ด้านการจัดการพื้นที่

.....  
.....  
.....

2. ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
.....  
.....

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....  
.....  
.....

4. ด้านการให้บริการความรู้

.....  
.....  
.....

5. ด้านการให้บริการอาคารสถานที่

.....  
.....  
.....

6. ด้านการจัดพื้นที่แคมป์พักแรม

.....  
.....  
.....

7. ด้านการให้บริการบ้านพักรับรอง

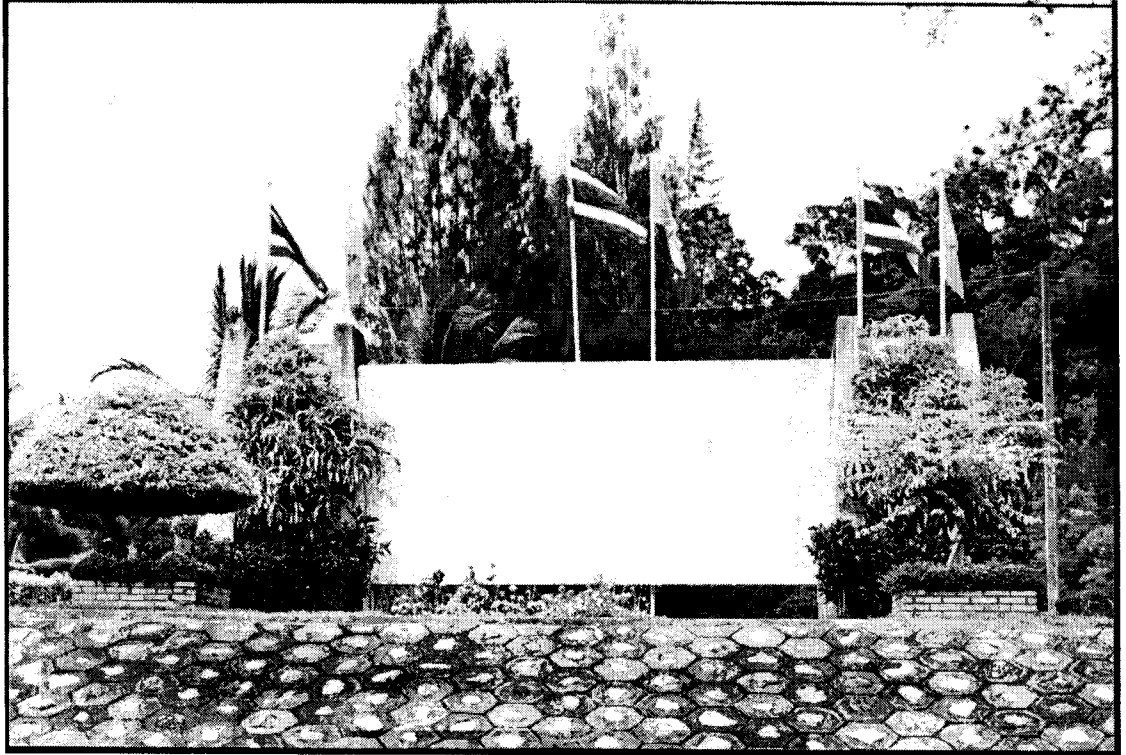
.....  
.....  
.....

8. ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ

.....  
.....  
.....

ภาคผนวก ข

ภาพแสดงพื้นที่ทั่วไป และกิจกรรมของสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้



ป้ายสวนพฤกษศาสตร์วรรณคดีภาคใต้



ป้ายแสดงผังบริเวณ



บริเวณพื้นที่สวนพักผ่อนหย่อนใจ



ทัศนียภาพบริเวณศาลาพักผ่อนกลางน้ำ



บริเวณพื้นที่สวนพักผ่อนหย่อนใจ



บริเวณพื้นที่สวนพักผ่อนหย่อนใจ



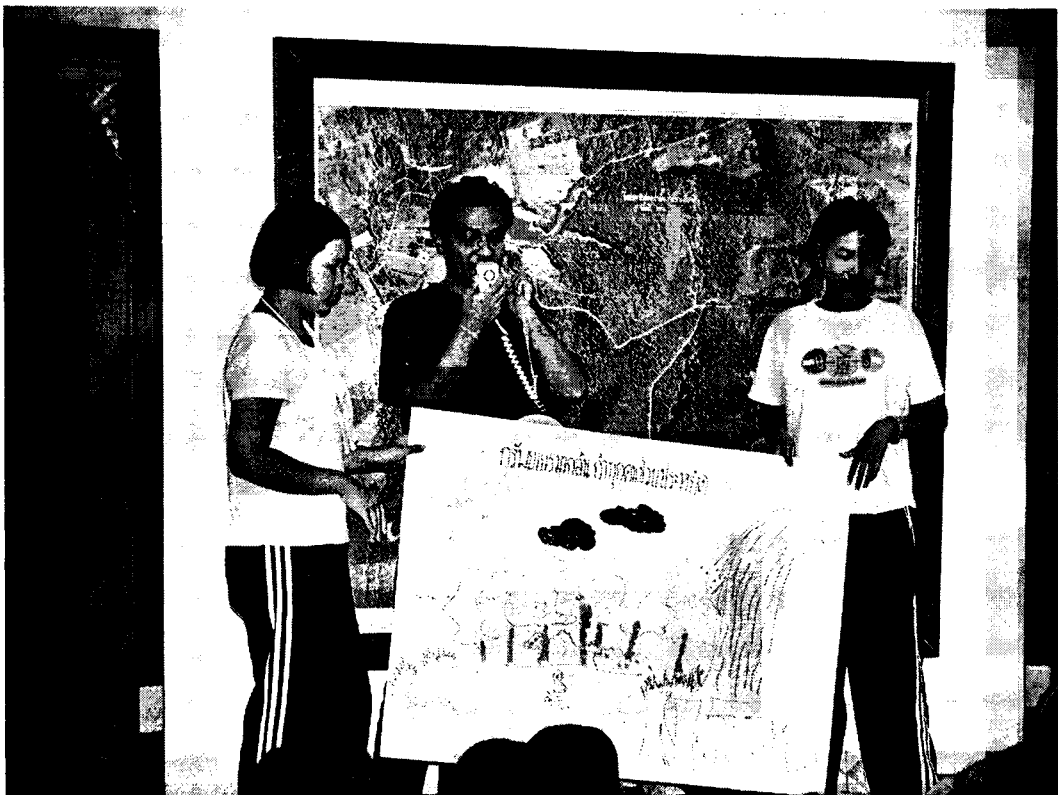
อาคารอเนกประสงค์



ให้บริการห้องประชุม



ให้บริการความรู้แก่ผู้มาใช้บริการที่เป็นหมู่คณะ

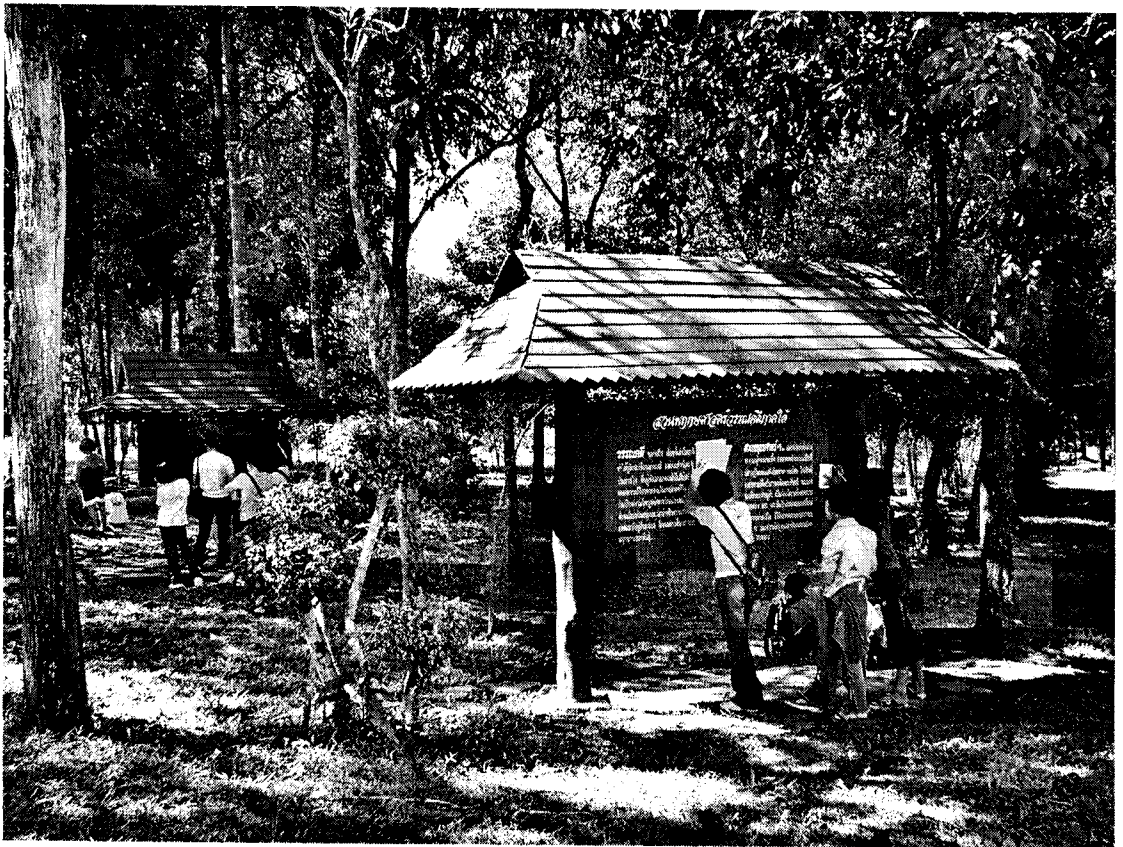


ให้บริการความรู้แก่ชาวบ้าน





กลุ่มนักเรียนที่มาศึกษาหาความรู้



การจัดให้ความรู้ในแปลงรวมพรรณไม้วรรณคดี



ให้บริการความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้



ป้ายสื่อความหมายให้ความรู้เรื่องพันธุ์ไม้



ป้ายสื่อให้ความรู้บริเวณทางเดินศึกษาธรรมชาติ



บ้านพักรับรองนักท่องเที่ยว



บริเวณพื้นที่ค่ายพักแรม



ทัศนียภาพบริเวณพื้นที่ค่ายพักแรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมนิเทศ  
สำนักบรรณสารสนเทศ

133

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายวัชรินทร์ นวลแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	16 กันยายน พ.ศ. 2502
สถานที่เกิด	ตำบลเขาพังไกร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	วท.บ. (วนศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2525
สถานที่ทำงาน	กลุ่มงานวิชาการ สำนักบริหารจัดการในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ 20 60 ถนนรามวิถี ตำบลบ่อทราย อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
ตำแหน่ง	นักวิชาการป่าไม้ 7 ว