

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ในทศวรรษ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

วิธีการดำเนินงาน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยมีรายละเอียดของวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้อ้างอิงจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

การกำหนดตัวอย่าง พิจารณาจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ซึ่งมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวโดยประมาณ จำนวน 25,000 คนต่อเดือน โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ในระดับความเชื่อมั่นที่ 95 ได้ผลดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรในการคำนวณ คือ } n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ \text{เมื่อ } n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{ขนาดประชากร} \\ E &= \text{ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้มีค่าเท่ากับ 0.05} \end{aligned}$$
$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น การคำนวณ แทนสูตร } n &= \frac{25,000}{[1 + 25,000(0.05^2)]} \\ &= \frac{25,000}{[1 + 25,000(0.0025)]} \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มประชากรการศึกษาที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของ Taro Yamane นั้นจะเก็บข้อมูลจำนวนประชากรที่จำนวน 400 ชุด ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีที่ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close – end questions) และคำถามปลายเปิด (Open – end questions) โดยแบ่งรายละเอียดของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน ภูมิภาค สถานภาพการทำงาน เคยมาใช้บริการกี่ครั้ง ทราบการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจากแหล่งข้อมูลใด มาใช้บริการเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีกับบุคคลใดมากที่สุด ลักษณะคำถามจะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดผสมกับคำถามปลายปิด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยเนื้อหาจะสอบถามด้านต่าง ๆ 6 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจด้านสินค้า / กิจกรรม
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
6. ความพึงพอใจด้านมาตรการในการป้องกันโควิด-19

โดยมีลักษณะของคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งเป็นมาตราในระดับอันดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ		คะแนน
มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด (Open-ended)

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามบรรยายเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เพื่อเป็นข้อเสนอแนะ ที่จะนำไปปรับปรุงพัฒนา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้รวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐานของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจใน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก สินค้า/กิจกรรม คุณภาพการให้บริการ และมาตรการในการป้องกันโควิด-19

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการระหว่างเดือน สิงหาคม 2563 รวบรวมข้อมูลได้ทั้งหมด 400 ชุด

ดำเนินการแจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ บริเวณประตูทางออกเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี หลังจากทีรวบรวมข้อมูลของแต่ละบุคคลในแต่ละวัน ผู้วิจัยจะรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องอีกครั้ง

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้คำนึงถึงการสุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะกระจายเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีความแตกต่างหลากหลาย โดยคำนึงถึงพื้นฐานความเป็นจริงของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ดังนี้

1. เชียงใหม่เปิดทุกวันไม่มีวันหยุด
2. นักท่องเที่ยวจะมีจำนวนมากในวันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดราชการ ส่วนในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ จะมีจำนวนน้อยกว่า

ทางผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวอย่าง วันจันทร์ – ศุกร์ วันละ 10 ชุด ส่วนในวันเสาร์และวันอาทิตย์ วันละ 25 ชุด ดังนั้นจะได้ตัวอย่างสัปดาห์ละ 100 ชุด โดยเพื่อให้ได้ตัวอย่างรวม 400 ชุด ผู้วิจัยจึงได้ ใช้เวลาในการรวบรวมแบบสอบถามรวม 4 สัปดาห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้อาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการศึกษาทางสถิติ โดยมีการคำนวณ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน ภูมิลำเนา สถานภาพการทำงาน เคยมาใช้บริการกี่ครั้ง ทราบการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจากแหล่งข้อมูลใด มาใช้บริการเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีกับบุคคลใด ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency Distribution) และการแสดงเป็นผลร้อยละ (Percentage Distribution)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ผลรวมของค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสินค้า และกิจกรรม ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านมาตรการในการป้องกันโควิด-19

ผู้ศึกษาจะแปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้ เทียบกับเกณฑ์ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนน ดังนี้ หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของรายการนั้น}}{100} \times 100 \text{ หารด้วยคะแนนเต็ม}$$

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจให้สัมพันธ์ใกล้เคียงกับเกณฑ์ของ กพร. โดย อาศัยการจัดช่วง ดังนี้

ช่วงคะแนน		ระดับความพึงพอใจ
มากกว่าร้อยละ 90	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
มากกว่าร้อยละ 70 - 89	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
มากกว่าร้อยละ 50 - 69	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละ 30 - 49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
น้อยกว่าร้อยละ 30	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ หรือข้อเสนอนแนะ ในด้านต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

การศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน ซึ่งข้อมูลที่ได้สำรวจนั้นจะนำมาวิเคราะห์ และแปลผลต่อไป

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม กลุ่มประชากรที่ใช้ทำการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยได้ทำการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency Distribution) ค่าเฉลี่ย (Means) และร้อยละ (Percentage) โดยทำการสรุปผลการศึกษาวิจัย ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) หรือค่าสถิติพื้นฐาน เป็นการอธิบายลักษณะทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างโดยนำเสนอเป็นตาราง ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ตามลักษณะของข้อมูลที่ได้ ผลการศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ในปัจจุบัน ภูมิภาค เคยมาใช้บริการกี่ครั้ง ทราบการให้บริการจากแหล่งข้อมูลใด มาใช้บริการกับบุคคลใด ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) คือ ค่าความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage Distribution)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสินค้า และกิจกรรม ด้านคุณภาพ การให้บริการ และด้านมาตรการในการป้องกันโควิด-19 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) คือ ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าร้อยละ (Percentage Distribution)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเคยมาใช้บริการกี่ครั้ง ทราบการให้บริการจากแหล่งข้อมูลใด มาใช้บริการกับบุคคลใด รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หญิง	241	60.25
ชาย	159	39.75
รวม	400	100

ตารางที่ 1 จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
31-40 ปี	110	27.50
20-30 ปี	102	25.50
41-50 ปี	81	20.25
มากกว่า 50 ปี	55	13.75
ต่ำกว่า 20 ปี	52	13.00
รวม	400	100

ตารางที่ 2 จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.54 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	178	44.50
ปริญญาโท	62	15.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย	59	14.75
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	37	9.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	29	7.25
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	28	7.00
สูงกว่าปริญญาโท	7	1.75
รวม	400	100

ตารางที่ 3 จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิภาค (ภาค)

ภูมิภาค(ภาค)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ภาคเหนือ	349	87.25
ภาคกลาง	28	7.00
ภาคอีสาน	18	4.50
ภาคใต้	5	1.25
รวม	400	100

ตารางที่ 4 จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภาคเหนือ จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 87.25 รองลงมาภาคกลาง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ภาคอีสาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และภาคใต้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการทำงาน

สถานภาพการทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	101	25.25
พนักงานบริษัท	82	20.25
รับจ้างทั่วไป	67	16.75
นักเรียน/นักศึกษา	51	12.75
ข้าราชการ	45	11.25
เกษตรกร	24	6.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	4.50
อื่นๆ	12	3.00
รวม	400	100

ตารางที่ 5 จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 รับจ้างทั่วไปจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ข้าราชการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 เกษตรกร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 อื่น ๆ เช่น ว่างาน ข้าราชการบำนาญเป็นต้น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ครั้งแรก	161	40.25
2-3 ครั้ง	135	33.75
มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป	104	26.00
รวม	400	100

ตารางที่ 6 จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 และมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบการให้บริการจากแหล่งข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แหล่งข้อมูล	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
สื่ออินเทอร์เน็ต (Web site)	256	44.44
การแนะนำโดยเพื่อน	112	19.44
การแนะนำโดยญาติ	103	17.88
ป้ายโฆษณา	72	12.50
โทรทัศน์	53	9.20
โบรชัวร์/แผ่นพับ	32	5.56
หนังสือพิมพ์	20	3.47
สปอร์ตทีวี	16	2.78
นิตยสาร	8	1.39
อื่น ๆ	6	1.04
รวม	576	100

ตารางที่ 7 จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่จะทราบการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจากสื่ออินเทอร์เน็ต (Web site) จำนวน 256 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาคือ การแนะนำโดยเพื่อน จำนวน 112 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 19.44 การแนะนำ โดยญาติ จำนวน 103 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 17.88 ป้ายโฆษณา จำนวน 72 คำตอบ

คิดเป็นร้อยละ 12.50 โทรทัศน์จำนวน 53 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 9.20 โบร์ชัวร์ / แผ่นพับ จำนวน 32 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 5.56 หนังสือพิมพ์ จำนวน 20 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 3.47 สปอร์ตทีวี จำนวน 16 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 2.78 นิตยสาร จำนวน 8 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 1.39 และอื่น ๆ จำนวน 6 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมาใช้บริการกับบุคคลใด

มาใช้บริการกับบุคคลใด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มากับครอบครัว	270	67.50
มากับเพื่อน	112	28.00
มาคนเดียว	14	3.50
อื่น ๆ	4	1.00
รวม	400	100

ตารางที่ 8 จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มากับครอบครัว จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาคือ มากับเพื่อน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มาคนเดียว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และอื่น ๆ เช่น มากับไกด์ จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลของระดับความพึงพอใจ 6 ด้าน

คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสินค้าและกิจกรรม ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านมาตรการในการป้องกันโควิด-19 รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 9 ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
1) การบริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวมีความชัดเจน							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	37.50	52.50	7.50	2.50	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	425*100/500					85.00	มาก
2) ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	43.75	50.00	5.00	1.00	0.25		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	436*100/500					87.20	มาก
3) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	44.50	50.50	4.75	1.25	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	441.25*100/500					88.25	มาก
4) ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	50.00	45.00	3.75	1.25	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	442.50*100/500					88.50	มาก
รวม						87.24	มาก

ตารางที่ 9 จากผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 87.24 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่ตั้งไว้แล้ว อยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ร้อยละ 88.50 รองลงมา คือความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.25 และความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอน การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.20 ตามลำดับ ส่วนกิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือ การบริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ 85.00 แต่เมื่อเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่ตั้งไว้แล้ว อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 10 ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
1) ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	58.00	35.50	6.00	0.50	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	$451 \times 100 / 500$					90.20	มาก
2) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	51.25	45.00	3.75	0.00	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	$447.50 \times 100 / 500$					89.50	มาก
3) ให้คำแนะนำ ประสานงานช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหา							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	51.25	45.50	3.00	0.25	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	$447.55 \times 100 / 500$					89.55	มาก
4) ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	53.75	44.25	1.75	0.25	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	$451.25 \times 100 / 500$					90.25	มากที่สุด
รวม						89.88	มาก

ตารางที่ 10 จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 89.88 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่ตั้งไว้แล้วอยู่ในระดับมาก โดยการให้บริการด้วยความเสมอภาคในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของ ระดับความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 90.25 รองลงมาคือการให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 90.20 และการให้คำแนะนำ ประสานงานช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหา ตามลำดับ ส่วนกิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในหัวข้อนี้ คือ การเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ 89.50 แต่เมื่อเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่ตั้งไว้แล้วยังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 11 ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
1) การจัดสถานที่เพียงพอและสะดวกต่อการให้บริการ							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	54.50	40.00	5.25	0.00	0.25		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	$448.5 \cdot 100 / 500$					89.60	มาก
2) สถานที่จอดรถ							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	53.00	32.25	12.25	2.50	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	$435 \cdot 100 / 500$					87.15	มาก
3) การบริการห้องน้ำ							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	52.00	35.50	6.00	6.00	0.50		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	$433 \cdot 100 / 500$					86.60	มาก
4) คุณภาพและความทันสมัยของสิ่งอำนวยความสะดวก							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	52.50	36.00	8.00	3.50	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	$437.50 \cdot 100 / 500$					87.50	มาก
5) ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	50.00	36.00	12.25	1.25	0.50		

แบบสอบถาม						
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	434.25*100/500					86.85 มาก
6) ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก						
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ						
แบบสอบถาม	48.50	50.00	1.25	0.25	0.00	
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	446.75*100/500					89.35 มาก
7) ความสะอาดของหน่วยงานโดยรวม						
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ						
แบบสอบถาม	53.00	32.00	12.50	2.50	0.00	
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	435.5*100/500					87.10 มาก
8) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม						
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ						
แบบสอบถาม	47.50	51.25	1.00	0.25	0.00	
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	446*100/500					89.20 มาก
9) สิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการ						
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ						
แบบสอบถาม	47.00	50.00	2.25	0.75	0.00	
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	443.25*100/500					88.65 มาก
รวม						88.01 มาก

ตารางที่ 11 จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 88.01 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่ตั้งไว้แล้ว อยู่ในระดับมาก โดยการจัดสถานที่เพียงพอ และสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 89.60 รองลงมาคือ ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 89.35 และการความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 89.20 สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 88.65 คุณภาพและความทันสมัยของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 87.50 สถานที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 87.15 ความสะอาดของหน่วยงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 87.10 และความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 86.85 ตามลำดับ

ส่วนกิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจน้อยที่สุดในหัวข้อนี้ คือ การบริการห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ 86.60 แต่เมื่อเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่ตั้งไว้แล้วยังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 12 ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านสินค้า/กิจกรรม

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
1) ซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	31.50	31.00	32.50	3.75	1.25		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	387.75*100/500					77.55	มาก
2) ร้านจำหน่ายของที่ระลึก							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	24.62	52.31	18.46	3.08	1.54		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	395.42*100/500					79.08	มาก
3) การแสดง Safari Dancing Show							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	45.00	47.50	5.50	0.00	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	431.5*100/500					86.30	มาก
4) กิจกรรม Tiger Show							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	33.00	31.00	32.00	3.75	0.25		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	392.75*100/500					78.55	มาก
5) กิจกรรมแสดงของสัตว์นักล่า Amphitheater (Night Predators)							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	52.50	33.50	13.25	0.75	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	437.75*100/500					87.55	มาก
6) การนั่งรถชมสัตว์ในโซน Predator Prowls							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	50.50	40.50	7.75	1.25	0.00		

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	440.25*100/500					88.05	มาก
7) การนั่งรถชมสัตว์ในโซน Savanna Safari							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	53.25	41.50	3.75	1.50	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	446.5*100/500					89.30	มาก
8) การจัดแสดงสัตว์ ในโซน Jaguar trail							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	49.50	40.00	8.50	2.00	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	436.5*100/500					87.30	มาก
รวม						84.20	มาก

ตารางที่ 12 จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในด้านสินค้า/กิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 84.20เมื่อเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่ตั้งไว้แล้วอยู่ในระดับมาก โดยการนั่งรถชมสัตว์ในโซน Savanna Safari มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ สูงที่สุด ร้อยละ 89.30 รองลงมาคือกิจกรรม การนั่งรถชมสัตว์ในโซน Predator Prowls มีค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 88.05 และ กิจกรรมแสดงของสัตว์นักล่า (Night Predators) มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 87.55 การจัดแสดงสัตว์ในโซน Jaguar trail มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 87.30 การแสดง Safari Dancing Show มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 86.30 ร้านจำหน่ายของที่ระลึก มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 79.08 และกิจกรรม Tiger Show มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 78.55 ตามลำดับ ส่วนกิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในหัวข้อนี้ คือ ซุ้มจำหน่ายอาหารว่าง และเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 77.55 แต่เมื่อเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ที่ตั้งไว้แล้วยังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 13 ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
1) การให้บริการจำหน่ายบัตรเข้าชม							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	50.50	24.50	20.00	2.50	2.50		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	$418 \times 100 / 500$					83.60	มาก
2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริเวณเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	47.50	46.25	3.25	1.75	1.25		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	$437 \times 100 / 2000$					87.40	มาก
3) การบรรยายบนรถนั่งชมสัตว์							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	50.50	43.50	6.00	0.00	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	$444 \times 100 / 500$					88.80	มาก
4) การรักษาความปลอดภัย							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	45.25	48.25	6.50	0.00	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	$438 \times 100 / 500$					87.70	มาก
5) การจราจร							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	44.00	47.50	7.25	1.25	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	$434.25 \times 100 / 500$					86.85	มาก
6) ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	48.50	41.25	10.25	0.00	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	$438.25 \times 100 / 500$					87.65	มาก
7) ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	50.75	46.50	1.50	1.25	0.00		

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	446.75*100/500					89.35	มาก
8) ผลของการให้บริการในภาพรวม							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	49.50	44.50	3.75	2.25	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	441.25*100/500					88.25	มาก
รวม						87.45	มาก

ตารางที่ 13 จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 87.45 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่ตั้งไว้แล้วอยู่ในระดับมาก โดยการได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุดร้อยละ 89.35 รองลงมาคือ การบรรยายบนรถนั่งชมสัตว์ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 88.80 ผลของการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.25 การรักษาความปลอดภัย ร้อยละ 87.70 การให้บริการตรงความต้องการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจร้อยละ 87.65 การให้บริการของ เจ้าหน้าที่บริเวณเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 87.40 และการจราจร ร้อยละ 86.85 ตามลำดับ ส่วนคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในหัวข้อนี้ คือ การให้บริการจำหน่ายบัตรเข้าชม มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 83.60 แต่เมื่อเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่ตั้งไว้แล้วยังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 14 ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านมาตรการในการป้องกันโควิด-19

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
1) ความมั่นใจเกี่ยวกับมาตรการ ในการป้องกันโควิด-19							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	61.50	33.00	5.50	0.00	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	<small>455.5*100/500</small>					91.10	มากที่สุด
2) ความพอใจเกี่ยวกับมาตรการ ในการป้องกันโควิด-19							
ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ							
แบบสอบถาม	58.75	39.25	2.00	0.00	0.00		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	<small>456.75*100/500</small>					91.35	มากที่สุด
รวม						91.23	มากที่สุด

ตารางที่ 14 จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจความพึงพอใจในด้าน มาตรการในการป้องกันโควิด-19 ของผู้ตอบ แบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 91.23 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่ตั้งไว้แล้วอยู่ในระดับมากที่สุด โดยความพอใจเกี่ยวกับมาตรการในการป้องกันโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 91.35 รองลงมาคือ ความมั่นใจเกี่ยวกับมาตรการในการป้องกันโควิด-19 ร้อยละ 91.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ตารางสรุปผลค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	87.24	มาก
2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89.88	มาก
3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	88.01	มาก
4 ความพึงพอใจด้านสินค้า/กิจกรรม	84.20	มาก
5 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	87.45	มาก
6 ด้านมาตรการในการป้องกันโควิด-19	91.23	มากที่สุด
รวม	88.00	มาก

ตารางที่ 15 จากผลการศึกษา พบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 88.00 ซึ่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่ตั้งไว้แล้วอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้านมาตรการในการป้องกันโควิด-19 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากลำดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 91.23 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่ตั้งไว้แล้วอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 89.88 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 88.01 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 87.45 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 87.24 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือความพึงพอใจด้านสินค้า/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 84.20 แต่เมื่อเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่ตั้งไว้แล้วยังอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	ข้อเสนอแนะ
1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none">- ป้ายบอกทางมีจำนวนมากแต่ไม่ค่อยเข้าใจ- บางกิจกรรมไม่ได้ร่วมเนื่องจากไม่ทันเวลาและมีการจำกัดจำนวน
2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none">- พนักงานควรพูดจาสุภาพ- ไม่มีเครื่องแบบพนักงาน/ป้ายห้อยคอที่ชัดเจน
3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	<ul style="list-style-type: none">- ที่จอดรถไม่มีหลังคากันฝน- ควรปรับปรุงพื้นผิวโซนที่เดิน/โซนเดินมีดมาก
4 ความพึงพอใจด้านสินค้า/กิจกรรม	<ul style="list-style-type: none">- มีร้านขายอาหาร น้ำดื่มน้อยเกินไป- ต้องแลกบัตรเงินสดก่อนซื้อสินค้าทำให้ไม่สะดวก- การแสดงเสื่อร่วมกับคนอาจไม่ปลอดภัย- ไม่ได้ใกล้ชิดสัตว์เหมือนครั้งก่อน- น้ำพุดนตรีจะเปิดให้บริการเมื่อใด
5 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none">- มีกลิ่นควันจากท่อไอเสียของรถที่พาชมสัตว์- ทางเดินที่เป็นหลุมควรซ่อมให้ดี- ควรเพิ่มแสงสว่างในโซนเดินชมสัตว์
6 ด้านมาตรการในการป้องกันโควิด-19	-

ตารางที่ 16 จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้ให้ข้อเสนอแนะในด้านสินค้า และกิจกรรมมากที่สุดคือ มีร้านอาหารน้ำดื่มน้อยไป การแลกบัตรเงินสดทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ ความไม่ปลอดภัยในกิจกรรม Tiger Show การได้สัมผัสสัตว์อย่างใกล้ชิดไม่เหมือนที่เคยมาใช้บริการครั้งก่อน น้ำพุดนตรีที่ปิดปรับปรุงมาเป็นระยะเวลาานาน รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ท่อไอเสียจากรถลากพ่วงบริการนั่งชมสัตว์มีกลิ่นรบกวนนักท่องเที่ยว สภาพถนน และทางเดินที่ชำรุดควรได้รับการซ่อมแซม ควรเพิ่มแสงสว่างในพื้นที่โซนเดินชมสัตว์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคือ ป้ายบอกทางมีเป็นจำนวนมาก แต่ไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน ไม่สามารถสื่อความหมายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ง่าย การจัดโปรแกรมกิจกรรมให้กับนักท่องเที่ยวควรสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และควรแจ้งนักท่องเที่ยวให้ทราบล่วงหน้าเพื่อป้องกันการสับสน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ พนักงานบริการควรพูดจาสุภาพ การแต่งกายควรมีแบบฟอร์มของพนักงาน และควรมีบัตรพนักงานแสดงให้นักท่องเที่ยวสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ลานจอดรถไม่มีหลังคาเมื่อฝนตกไม่มีที่หลบฝน ควรปรับปรุงทางเดิน
ชมสัตว์ในโซนJaguar trail ควรเพิ่มแสงสว่างในโซน Jaguar trail ส่วนด้านมาตรการในการป้องกัน
โควิด-19 ไม่มีข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยว