

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของบริษัทแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1) เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของบริษัทแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนปรับปรุงพัฒนารูปแบบและวิธีการให้บริการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของท่องเที่ยว 4) เพื่อเป็นแนวทางให้ธุรกิจนำไปพัฒนาวางแผนการตลาดและกลยุทธ์ในการเพิ่มบริการท่องเที่ยวแบบใหม่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ชุด จากผู้ให้บริการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยที่เป็นชาวต่างประเทศ ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 – 20 มิถุนายน 2552 โดยจำแนกผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 – 20 มิถุนายน 2552 นำเสนอในตารางที่ 4.1 – 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	101	50.5
หญิง	99	49.5
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

เพศ

เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.5 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุน้อยกว่า 21 ปี	9	4.5
อายุ 21 – 30 ปี	81	40.5
อายุ 31 – 40 ปี	60	30.0
อายุ 41 – 50 ปี	26	13.0
อายุ 51 – 60 ปี	17	8.5
อายุมากกว่า 60 ปี	7	3.5
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

อายุ

ช่วงอายุที่ผู้ใช้บริการมีจำนวนมากที่สุด คือ อายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.0 ช่วงอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.5 ช่วงอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.5 และช่วงอายุที่ใช้บริการน้อยที่สุดคือช่วงอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	103	51.5
สมรส	60	30.0
หม้าย /หย่า / แยกกันอยู่	37	18.5
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

สถานภาพการสมรส

ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 30.0 และมีสถานภาพหม้าย /หย่า / แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ(ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	48	24.0
ปริญญาตรี	118	59.0
สูงกว่าปริญญาตรี	34	17.0
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

ระดับการศึกษา

ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 24.0 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1,000 USD.	66	33.0
1,001 – 2,000 USD.	26	13.0
2,001 – 3,000 USD.	42	21.0
3,001 – 4,000 USD.	25	12.5
4,001 – 5,000 USD.	5	2.5
มากกว่า 5,000 USD.	18	18.0
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

รายได้ต่อเดือน

ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 USD. คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001 – 3,000 USD. คิดเป็นร้อยละ 42.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 5,000 USD. คิดเป็นร้อยละ 36.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 2,000 USD. คิดเป็นร้อยละ 26.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 4,000 USD. คิดเป็นร้อยละ 25.0 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4,001 – 5,000 USD. คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	-	-
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	11.0
พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน	63	31.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	6.5
นักศึกษา	59	29.5
อื่น ๆ	43	21.5
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

อาชีพ

ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.5 อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 21.5 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.0 และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลด้านสัญชาติของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
อเมริกัน	30	15.0
ยุโรป	72	36.0
เอเชีย	46	23.0
อื่น ๆ	52	26.0
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

สัญชาติ

ส่วนใหญ่มีสัญชาติที่อยู่ในทวีปยุโรป คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือสัญชาติอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 26.0 สัญชาติในทวีปเอเชีย คิดเป็นร้อยละ 23.0 และสัญชาติอเมริกัน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.7)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ

ผลการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ประกอบด้วย เหตุผลที่ชอบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย การเคยใช้/ไม่เคยใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ที่เคยใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ การเคย/ไม่เคยรู้จักการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ประเภทโทสนสลิ้ง แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ เหตุผลที่เลือกใช้บริการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ให้บริการตามโปรแกรม ความเหมาะสมของราคาต่อโปรแกรม นำเสนอในตารางที่ 4.8 – 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลเหตุผลที่ขอการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเหตุผลที่ขอการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย	จำนวน	ร้อยละ
ให้ความรู้สึกตื่นเต้น	116	58.0
ชอบธรรมชาติ	87	43.5
ท้าทายความสามารถ	26	13.22
ทดสอบความกล้า	23	11.5
เหตุผลอื่น ๆ	8	4.0

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจากตารางที่ 4.7 จำนวน 200 คน (และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลที่ขอการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

เหตุผลส่วนใหญ่ คือ ให้ความรู้สึกตื่นเต้น คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ ชอบธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 43.0 ท้าทายความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 13.22 ทดสอบความกล้า คิดเป็นร้อยละ 11.5 และเหตุผลอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูลการเคยใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลการเคยใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย	จำนวน	ร้อยละ
เคย	154	77.0
ไม่เคย	46	23.0
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

การเคยใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 77.0 และไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.10 แสดงประเภทของการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยที่เคยใช้บริการ

ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย	จำนวน	ร้อยละ
จีซ้าง	102	51.0
จีจักรยานเสือภูเขา	58	29.0
ล่องแพ / ล่องแก่ง	106	53.0
พายเรือ คะยัค	28	14.0
ปีนหน้าผา / ไต่เขา	40	20.0
ดำน้ำ	27	13.5
เดินป่า	79	39.5
รถ ATV	58	29.0
บอลลูน	9	4.5
บันจี้จัม	16	8.0
อื่น ๆ	10	5.0

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยประเภทต่าง ๆ จากตารางที่ 4.9 จำนวน 200 คน (และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยที่เคยใช้บริการ

ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ ล่องแพ/ ล่องแก่ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ การจีซ้าง คิดเป็นร้อยละ 51.0 เดินป่า คิดเป็นร้อยละ 39.5 จักรยานเสือภูเขา และรถ ATV มีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ปีนหน้าผา/ไต่เขา คิดเป็นร้อยละ 20.0 ดำน้ำ คิดเป็นร้อยละ 13.5 พายเรือคยัค คิดเป็นร้อยละ 14.0 บันจี้จัม คิดเป็นร้อยละ 8.0 ประเภทอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.0 และบอลลูน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลความถี่ของการใช้บริการ

ประเภทความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	-	0
สัปดาห์ละครั้ง	7	3.5
2 ครั้งต่อสัปดาห์	1	0.5
มากกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์	4	2.0
เดือนละครั้ง	9	4.5
2 ครั้งต่อเดือน	27	13.5
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	11	5.5
ปีละครั้ง	85	42.5
2 ครั้งต่อปี	7	3.5
มากกว่า 2 ครั้งต่อปี	21	10.5
ไม่เลือก	28	14.0

ที่มา: จากการสำรวจ

ความถี่ของการใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

ส่วนใหญ่ใช้บริการปีละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ ไม่เลือก คิดเป็นร้อยละ 14.0 สองครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 13.5 มากกว่าสองครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 10.5 มากกว่าสองครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 5.5 เดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.5 สัปดาห์ละครั้งและสองครั้งต่อปี มีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.5 มากกว่าสองครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 2.0 สองครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 0.5 และทุกวัน มีสัดส่วนเป็น 0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.12 แสดงข้อมูลการเคยใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ประเภทโหนสลิงของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลการเคยใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ประเภทโหนสลิง	จำนวน	ร้อยละ
เคย	32	16.0
ไม่เคย	168	84.0
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

การเคยใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ประเภทโหนสลิง

ส่วนใหญ่ ไม่เคยใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ประเภทโหนสลิง คิดเป็นร้อยละ 84.0 และเคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.13 แสดงแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักบริษัทหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักบริษัทฯ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคล (เพื่อน/คนใกล้ชิด/ครอบครัว) แนะนำ	23	11.5
โบชัวร์	65	32.5
หนังสือ	8	4.0
บริษัททัวร์ในต่างประเทศ	-	-
บริษัททัวร์ในประเทศไทย	29	14.5
บริษัททัวร์ในจังหวัดเชียงใหม่	32	16.0
เว็บไซต์	4	2.0
รายการทางโทรทัศน์	-	-
ที่พัก (โรงแรม , เกสเฮ้าส์)	68	34.0
อื่น ๆ	-	-

ที่มา: จากการสำรวจ

แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักบริษัทหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนใหญ่รู้จักบริษัทหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ จากที่พัก (โรงแรม , เกสเฮ้าส์) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือโบชัวร์ คิดเป็นร้อยละ 32.5 บริษัททัวร์ในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 16.0 บริษัททัวร์ในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 14.5 บุคคล (เพื่อน/ คนใกล้ชิด / ครอบครัว) คิดเป็นร้อยละ 11.5 หนังสือ คิดเป็นร้อยละ 4.0 และเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.14 แสดงเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มีทำเลที่ตั้งที่น่าท่องเที่ยว	61	30.5
กิจกรรมที่ให้บริการ คุ่มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป	39	19.5
มีจำนวนสถานีเล่นมากกว่าบริษัทอื่น	23	11.5
อุปกรณ์ที่ให้บริการมีมาตรฐาน	49	24.5
AGENT บอกว่าที่นี่ดีกว่าที่อื่น	73	36.5
อื่น ๆ	29	14.5

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ : AGENT หมายถึง บริษัท/ร้าน ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายโปรแกรมการท่องเที่ยว

เหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนใหญ่เลือก AGENT บอกว่าที่นี่ดีกว่าที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือมีทำเลที่ตั้งที่น่าท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 30.5 อุปกรณ์ที่ให้บริการมีมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 24.5 กิจกรรมที่ให้บริการ คุ่มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป คิดเป็นร้อยละ 19.5 เหตุผลอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 14.5 และมีจำนวนสถานีเล่นมากกว่าบริษัทอื่น คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.15 แสดงข้อมูลความเหมาะสมของระยะเวลาที่ให้บริการตามโปรแกรม

ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	200	100.0
ไม่เหมาะสม	-	-
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ให้บริการตามโปรแกรม

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 คน ลงความเห็นว่าระยะเวลาที่ให้บริการตามโปรแกรม มีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.16 แสดงข้อมูลความเหมาะสมของราคาต่อโปรแกรมการพจญภัย

ความเหมาะสมของราคาต่อโปรแกรม	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	185	92.5
ไม่เหมาะสม	15	7.5
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

ความเหมาะสมของราคาต่อโปรแกรม

ส่วนใหญ่เห็นว่าราคามีความเหมาะสมต่อโปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 92.5 และเห็นว่าไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.16)

4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
1. การรับรอง							
- ตัวแทนขาย	100 (50.0)	61 (30.5)	16 (8.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96	มาก
- เว็บไซต์	19 (9.5)	21 (10.5)	18 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1.16	ไม่พอใจ
2. การเดินทาง							
- ยานพาหนะ	93 (46.5)	91 (45.5)	16 (8.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39	มาก
- ผู้ขับขี	121 (60.5)	68 (34.0)	11 (6.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55	มากที่สุด
- ความตรงต่อเวลา	107 (53.5)	81 (40.5)	6 (3.0)	6 (3.0)	0 (0.0)	4.44	มาก

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
3. อุปกรณ์							
- คุณภาพของอุปกรณ์	167 (83.5)	27 (13.5)	6 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.81	มากที่สุด
- ความสะอาดของอุปกรณ์	98 (49.0)	63 (31.5)	35 (17.5)	4 (2.0)	0 (0.0)	4.28	มาก
4. พนักงาน							
- การมีใจให้บริการที่ดี	171 (85.5)	23 (11.5)	6 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.82	มากที่สุด
- ทักษะ และความชำนาญ	170 (85.0)	24 (12.0)	6 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.82	มากที่สุด
- การดูแลความปลอดภัย	162 (81.0)	32 (16.0)	6 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.78	มากที่สุด
5. กิจกรรม							
- จำนวนของสถานี	149 (74.5)	51 (25.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.74	มากที่สุด
- จำนวนของสายสลิง	148 (74.0)	52 (26.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.74	มากที่สุด
- ความยาวของสายสลิง	146 (73.0)	46 (23.0)	1 (0.5)	7 (3.5)	0 (0.0)	4.65	มากที่สุด
- ความสูงของสายสลิง	156 (78.0)	37 (18.5)	7 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.72	มากที่สุด
6. อาหาร							
- รสชาติ	110 (55.0)	81 (40.5)	9 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.51	มากที่สุด
- ปริมาณ	119 (59.5)	72 (36.0)	9 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55	มากที่สุด

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ		
7. ทิวทัศน์							
- บริเวณที่ทำกิจกรรม	145 (72.5)	46 (23.0)	9 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.68	มากที่สุด
- บริเวณหมู่บ้าน	102 (51.0)	61 (30.5)	37 (18.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.32	มาก
- ธรรมชาติของป่าไม้	151 (75.5)	42 (21.0)	7 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.72	มากที่สุด
8. ราคา							
- ความคุ้มค่ากับราคาที่จะจ่ายไป	112 (56.0)	75 (37.5)	13 (6.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49	มาก
9. ความพึงพอใจโดยรวม	154 (77.0)	44 (22.0)	2 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.76	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ตัวเลขใน (-) แสดงผลร้อยละ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ พนักงานในเรื่องของการมีใจบริการที่ดีและการมีทักษะความชำนาญของพนักงานมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ คุณภาพของอุปกรณ์ โดยมีระดับค่าเฉลี่ย 4.81 การดูแลความปลอดภัย มีระดับค่าเฉลี่ย 4.78 ความพึงพอใจโดยรวม มีระดับค่าเฉลี่ย 4.76 จำนวนของสถานีและจำนวนสายสลิง มีระดับค่าเฉลี่ย 4.74 ความสูงของสายสลิงและธรรมชาติของป่าไม้ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.72 บริเวณที่ทำกิจกรรม มีระดับค่าเฉลี่ย 4.68 ความยาวของสายสลิง มีระดับค่าเฉลี่ย 4.65 ปริมาณอาหาร และผู้ขับขี มีระดับค่าเฉลี่ย 4.55 รสชาติของอาหาร มีระดับค่าเฉลี่ย 4.51 ความคุ้มค่ากับราคาที่จะจ่ายไป มีระดับค่าเฉลี่ย 4.49 ความตรงต่อเวลา มีระดับค่าเฉลี่ย 4.44 ยานพาหนะ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.39 บริเวณหมู่บ้าน มีระดับค่าเฉลี่ย 4.32 ความสะอาดของอุปกรณ์ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.28 ตัวแทนขาย มีระดับค่าเฉลี่ย 3.96 และเว็บไซต์ มีระดับค่าเฉลี่ย 1.16 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.18 แสดงการแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการ

การแนะนำให้มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	200	100.0
ไม่แนะนำ	-	-
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

การแนะนำให้มาใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจะแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการ การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 4.18)

4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ว่าพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยมีความสัมพันธ์หรือไม่กับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลที่ชอบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยและเหตุผลที่เลือกใช้บริการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งจะทำการทดสอบโดยใช้วิธีทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-square test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการศึกษา พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเหตุผลที่ชอบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย มีความสัมพันธ์กับ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสัญชาติของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีค่าไค-สแควร์ ที่คำนวณได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.19 และพบว่าเหตุผลที่เลือกใช้บริการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์กับ อายุ อาชีพ และสัญชาติของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยของแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีค่าไค-สแควร์ ที่คำนวณได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลที่ขอการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยกับข้อมูลทั่วไป ด้าน อายุ รายได้ อาชีพ สัญชาติ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยว เชิงผจญภัย	เหตุผลที่ขอการท่องเที่ยว เชิงผจญภัย					รวม	χ^2 (sig.)
	ให้ความรู้สึกตื่นเต้น	ชอบธรรมชาติ	ท้าทายความสามารถ	ทดสอบตามกล้า	อื่นๆ		
อายุ							
อายุน้อยกว่า 21 ปี	7	3	1	0	2	13	df = 5 19.130 (0.007)
อายุ 21 – 30 ปี	50	39	10	7	6	112	
อายุ 31 – 40 ปี	34	29	11	8	0	82	
อายุ 41 – 50 ปี	5	13	0	8	0	26	
อายุ 51 – 60 ปี	17	0	0	0	0	17	
อายุมากกว่า 60 ปี	3	3	4	0	0	10	
รวม	116	87	26	23	8	260	
รายได้							
น้อยกว่า 1,000 USD.	49	33	7	4	6	99	Df = 5 21.514 (0.028)
1,001 – 2,000 USD.	13	11	4	3	2	33	
2,001 – 3,000 USD.	13	13	3	16	0	45	
3,001 – 4,000 USD.	11	6	8	0	0	25	
4,001 – 5,000 USD.	5	0	0	0	0	5	
มากกว่า 5,000 USD.	25	24	4	0	0	53	
รวม	116	87	26	23	8	260	

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยว เชิงผจญภัย	เหตุผลที่ชอบการท่องเที่ยว					รวม	χ^2 (sig.)
	เชิงผจญภัย						
	ให้ความรู้สึกตื่นเต้น	ชอบธรรมชาติ	ทำพายุความสมารถ	ทดสอบความกล้า	อื่นๆ		
อาชีพ							
เกษตรกร	0	0	0	0	0	0	
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	9	0	0	0	25	df = 4
พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน	24	24	5	19	0	72	22.010
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	5	0	8	0	0	13	(0.017)
นักศึกษา	39	35	9	2	5	90	
อื่นๆ	32	19	4	2	3	60	
รวม	116	87	26	23	8	260	
สัญชาติ							
อเมริกัน	19	13	4	0	0	36	
ยุโรป	33	40	17	12	5	107	df = 3
เอเชีย	22	11	5	11	0	49	13.809
อื่นๆ	42	23	0	0	3	68	(0.034)
รวม	116	87	26	23	8	260	

ที่มา: จากการสำรวจและคำนวณ

ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลที่เลือกใช้บริการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัด
เชียงใหม่กับข้อมูลทั่วไป ด้าน อายุ รายได้ สัญชาติ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยว เชิงผจญภัย	เหตุผลที่เลือกใช้บริการของ บริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่						รวม	χ^2 (sig.)
	มีทำเลที่ตั้งที่ท่องเที่ยว	กิจกรรมที่ให้บริการ คู่แข่งกับจำนวนเงินที่จ่ายไป	มีจำนวนสถานีเล่นมากกว่าบริษัทอื่น	อุปกรณ์ที่ให้บริการมีมาตรฐาน	AGENT มากกว่าที่นี้ดีกว่าที่อื่น	อื่นๆ		
อายุ								
อายุน้อยกว่า 21 ปี	4	2	0	0	4	0	10	df = 5 25.043 (0.009)
อายุ 21 – 30 ปี	27	19	6	18	40	11	121	
อายุ 31 – 40 ปี	8	0	15	23	22	15	83	
อายุ 41 – 50 ปี	12	11	0	8	0	0	31	
อายุ 51 – 60 ปี	7	0	0	0	7	3	17	
อายุมากกว่า 60 ปี	3	7	0	-	0	0	10	
รวม	61	39	21	49	73	29	272	
รายได้								
น้อยกว่า 1,000 USD.	16	11	3	22	22	18	92	df = 5 24.212 (0.037)
1,001 – 2,000 USD.	7	5	3	1	12	0	28	
2,001 – 3,000 USD.	19	5	0	11	20	0	55	
3,001 – 4,000 USD.	11	6	0	0	5	3	25	
4,001 – 5,000 USD.	0	0	0	0	5	0	5	
มากกว่า 5,000 USD.	8	12	15	15	9	8	67	
รวม	61	39	21	49	73	29	272	

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยว เชิงผจญภัย	เหตุผลที่เลือกใช้บริการของ บริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่						รวม	χ^2 (sig.)
	มีทำเลที่ตั้งที่ท่องเที่ยว	กิจกรรมที่ให้บริการ คู่แข่งกับจำนวนเงินที่จ่ายไป	มีจำนวนสถานี่เด่นมากกว่าบริษัทอื่น	อุปกรณ์ที่ให้บริการมีมาตรฐาน	AGENT นอกว่าที่ที่ดีกว่าที่อื่น	อื่นๆ		
สัญชาติ								
อเมริกัน	6	14	3	3	10	3	39	df = 3 25.319 (0.030)
ยุโรป	35	23	2	7	31	8	106	
เอเชีย	14	2	1	16	19	0	52	
อื่นๆ	6	0	15	23	13	18	75	
รวม	61	39	21	49	73	29	272	

ที่มา : จากการสำรวจและคำนวณ

4.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยกับบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยกับบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการให้บริการ จะมีบ้างก็ในเรื่องกลิ่นของชุดและหมวกที่ควรดำเนินการแก้ไขให้มีกลิ่นน้อยลงหรือไม่ มีกลิ่นเลย จะเป็นสิ่งที่ดีมาก และมีข้อเสนอแนะว่า น่าจะมีการมอบใบประกาศนียบัตรให้กับผู้มาใช้บริการด้วย