



# รายงานสำรวจความพึงพอใจ

## ของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

### ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

📍 Pinkanakorn Development Agency (Public Organization)

✉ 33 หมู่ 12 ต.หนองควาย อ.หางดง จ.เชียงใหม่ โทร.053 999 000

🌐 [www.pinkanakorn.or.th](http://www.pinkanakorn.or.th)

## สารบัญ

		หน้า
รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)		E - 1
<b>บทที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1	หลักการและเหตุผล	1
1.2	วัตถุประสงค์	1
1.3	เป้าหมาย	1
1.4	ขอบเขตการดำเนินงาน	1
1.5	ขอบเขตการศึกษา	2
1.6	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.7	คำนิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.8	วิธีการศึกษา	3
1.9	กรอบแนวคิด	5
<b>บทที่ 2</b>	<b>บริบทของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</b>	<b>6</b>
<b>บทที่ 3</b>	<b>ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564</b>	<b>10</b>
3.1	ประเด็นการสำรวจ	10
3.2	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	12
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	12
	ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	16
	ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	25
3.3	สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	30
3.4	ข้อเสนอแนะแผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	34
<b>บทที่ 4</b>	<b>แผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2564</b>	<b>35</b>
ภาคผนวก แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี		



รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)  
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 มาตรา 5 บัญญัติว่า “เมื่อรัฐบาลมีแผนงานหรือนโยบายด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อจัดทำบริการสาธารณะ และมีความเหมาะสมที่จะจัดตั้งหน่วยงานบริหารขึ้นใหม่แตกต่างไปจากส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยมีความมุ่งมั่นให้มีการใช้ประโยชน์ทรัพยากรและบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จะจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาตามพระราชบัญญัตินี้ก็ได้” องค์การมหาชนซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐรูปแบบใหม่ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงควรมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการประชาชน

ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเป็นวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนในการเรียนรู้และเข้าใจผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับทรัพยากรที่ได้รับ

ดังนั้น สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) จึงมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเพื่อประเมินผลความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ในการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้ดำเนินการสำรวจโดยมีจำนวนตัวอย่างรวมทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

โดยการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการให้คะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ 5 แทนพอใจมากที่สุด 4 แทนพอใจมาก 3 แทนพอใจปานกลาง 2 แทนพอใจน้อย และ 1 แทนพอใจน้อยที่สุด

ส่วนการแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจดังกล่าวจะใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยและมีความหมาย ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน หรือร้อยละของความพึงพอใจ		ความหมายของค่าความพึงพอใจ
ระดับคะแนน	ร้อยละ	
4.51 - 5.00	> ร้อยละ 90 - 100	มากที่สุด
3.51 - 4.50	> ร้อยละ 70 - 90	มาก
2.51 - 3.50	> ร้อยละ 50 - 70	ปานกลาง
1.51 - 2.50	> ร้อยละ 30 - 50	น้อย
1.00 - 1.50	≤ ร้อยละ 30	น้อยที่สุด

ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจดังกล่าวมาจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป สามารถสรุปผลการสำรวจได้ว่า สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้รับบริการคิดเป็น 85.16% ด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (87.91%) ส่วนด้านบริการ/กิจกรรมมีคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (81.25%)

โดยสามารถสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจในแต่ละส่วนงานเป็นดังนี้

#### สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

การสำรวจตัวแทนผู้รับบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี คือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 ตัวอย่าง ดำเนินการในช่วงเดือนสิงหาคม ถึงกันยายน 2564

ประเด็นที่สำคัญที่ใช้ในการสำรวจ ซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ ดังนี้

#### 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ครอบคลุม

- ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม เช่น จุดจำหน่าย การซื้อผ่านระบบออนไลน์
- การจัดโปรโมชั่นของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของการให้บริการ
- ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำการบริการ
- ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม
- ความเหมาะสมของระยะเวลาของการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 13.00 – 20.00 น.)
- การจัดจุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ครอบคลุม

- ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมที่ให้บริการ
- ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน
- ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามและการช่วยแก้ไขปัญหา

- 3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ครอบคลุม
- สถานที่ตั้ง และความสะดวกในการเดินทาง
  - ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่
  - ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม
  - สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ
  - คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์
  - ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์
  - เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม
  - การให้บริการรถรับส่งนักท่องเที่ยวของไนท์ซาฟารี
  - ระบบการจราจรภายในไนท์ซาฟารี
  - ระบบแสงสว่างถนนทางเดินภายในอาคารและภายนอกอาคาร
  - ความสะอาดของสถานที่โดยรวม
  - ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม
  - การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นการสแกนเข้าออกพื้นที่การวัด อุณหภูมิก่อนเข้าพื้นที่การสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งและการเว้นระยะห่างอย่างน้อย 1-2 เมตรเป็นต้น
- 4) **ด้านบริการและกิจกรรมของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี** ครอบคลุม
- Day Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางวัน)
  - Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน)
  - Dancing show (การแสดงแดนซ์ซิ่งโชว์)
  - Night predator (การแสดงนักล่ารัตติกาล)
  - Tiger show (โชว์เสือ)
  - Tiger world (อาณาจักรเสือ)
  - Petting Zoo
  - ถ่ายภาพกับสัตว์เชียงใหม่
  - ความหลากหลายของชนิดสัตว์ภายในเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
  - ชุมจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม
  - ร้านขายของที่ระลึก
  - บ้านพักนักท่องเที่ยว
  - บ้านพักแคมป์กราวด์

- 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ ครอบคลุม
  - ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ
  - ได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย
- 6) ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น
- 7) ข้อเสนอแนะอื่นๆของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ทั้งนี้ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นดังนี้

#### ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จากตารางที่ 1 ในภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าความพึงพอใจในทุกด้านของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 หรือคิดเป็น 85.16%

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเมื่อแจกแจงพิจารณาตามด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (87.91%) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (86.25%) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (85.70%) และด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (84.67%) ส่วนด้านบริการและกิจกรรมจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด (81.25%)

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมต่อการมาเที่ยวหรือมาใช้บริการเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปรผล
1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.23	84.67	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	87.91	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	85.70	มาก
4. ด้านบริการและกิจกรรม	4.06	81.25	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.31	86.25	มาก
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>85.16</b>	<b>มาก</b>

#### ประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 2 จากความเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย 400 คน พบว่าประเด็นที่ชอบมากที่สุด คือ กิจกรรม เช่น การให้บริการนั่งรถชมสัตว์ โซนสัตว์อิสระ สัตว์มีความหลากหลาย การแสดง Tiger Show, Night Predator Show อาณาจักรเสือ (Tiger World) ตามลำดับ ส่วนประเด็นรองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ (Service Mind) และเป็นกันเอง วิทยากรบรรยายถ่ายทอดความรู้ได้อย่างสนุกสนาน ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 2 ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. ด้านบริการและกิจกรรม</b> โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการนั่งรถชมสัตว์</li> <li>- โซนสัตว์อิสระ สัตว์มีความหลากหลาย</li> <li>- การแสดง Tiger Show, Night Predator Show อาณาจักรเสือ (Tiger World)</li> </ul>	73	58.87%
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่</b> โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ (Service Mind) และเป็นกันเอง</li> <li>- วิทยากรบรรยายถ่ายทอดความรู้ได้อย่างสนุกสนาน</li> </ul>	38	30.64%
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีบรรยากาศร่มรื่น พื้นที่สะอาด</li> </ul>	12	9.68%
<b>4. ด้านอื่นๆ</b> คือ มีราคาค่าบริการเหมาะสม	1	0.81%
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

หมายเหตุ: ไม่มีความเห็น 276 คน

**ประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี**  
 ตารางที่ 3 จากความเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย 400 คน พบว่าประเด็นที่ไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอน/กระบวนการจัดการ เช่น จุดแลกบัตรมีระยะทางไกล ควรเพิ่มบริเวณจุดแลกบัตร เมื่อซื้อของทานเล่น น้ำดื่ม ไม่สามารถชำระด้วยเงินสด ต้องใช้บัตรเข้าชมนั้น ตามลำดับ ส่วนประเด็นรองลงมา คือ ด้านกิจกรรม เช่น ความซ้ำของการแสดง อาหารและเครื่องดื่มไม่เพียงพอ สัตว์ลดจำนวนลงทำให้ไม่ตื่นเต้นตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 3 ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่ไม่พอใจหรือหรือไม่ประทับใจมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ</b> โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- จุดแลกบัตรมีระยะทางไกล ควรเพิ่มบริเวณจุดแลกบัตร</li> <li>- เมื่อซื้อของทานเล่น น้ำดื่ม ไม่สามารถชำระด้วยเงินสด ต้องใช้บัตรเข้าชมเท่านั้น</li> </ul>	11	50.00%
<b>2. ด้านบริการและกิจกรรม</b> โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความซ้ำของการแสดง</li> <li>- อาหาร เครื่องดื่มไม่เพียงพอ</li> <li>- สัตว์ลดจำนวนลงทำให้ไม่ตื่นเต้น</li> </ul>	8	36.36%

ประเด็นที่ไม่พอใจหรือหรือไม่ประทับใจมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่</b>		
- ห้องน้ำมีน้อย	3	13.64%
- มีอาคารหรือมีพื้นที่ชายคาหลบฝนน้อย		
<b>รวม</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

หมายเหตุ: ไม่มีความเห็น 378 คน

**สิ่งที่กลุ่มผู้รับบริการต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด**

ตารางที่ 4 สิ่งที่ผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด ที่สำคัญ เช่น อาหารร้านค้า ร้านกาแฟ จุดจำหน่ายอาหาร เพิ่มชนิดอาหาร เพิ่มแสงสีโดยรอบบริเวณให้มีความสวยงาม ปรับปรุงและเพิ่มความสะดวกของห้องน้ำ เพิ่มชนิดของสัตว์เลี้ยงน่ารัก ๆ ต้องการเพิ่มจุดที่นั่งพักโดยรอบ เป็นต้น ดังนี้

**ตารางที่ 4 สิ่งที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด**

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) อาหารร้านค้า ร้านกาแฟ จุดจำหน่ายอาหาร เพิ่มชนิดอาหาร	56	69.15
2) เพิ่มแสงสีโดยรอบบริเวณให้มีความสวยงาม	10	12.36
3) ปรับปรุงและเพิ่มความสะดวกของห้องน้ำ	2	2.48
4) เพิ่มชนิดของสัตว์เลี้ยงน่ารัก ๆ	2	2.48
5) ต้องการเพิ่มจุดที่นั่งพักโดยรอบ	1	1.23
6) จุดป้อนอาหารสัตว์ เพิ่มจุดถ่ายรูปกับยีราฟ	1	1.23
7) เพิ่มจุดสัญญาณโทรศัพท์	1	1.23
8) เพิ่มกิจกรรมแอดเวนเจอร์	1	1.23
9) ปรับปรุงลานน้ำพุ	1	1.23
10) ปรับปรุงทางเดิน และความสะดวก	1	1.23
11) การแสดงแดนซ์ซึ่งโชว์ให้มีความหลากหลาย	1	1.23
12) เพิ่มจุดจำหน่ายของที่ระลึก	1	1.23
13) การนำเสนอในเชิงลึก	1	1.23
14) การชำระสินค้าด้วยการสแกนผ่านโมบายแบงก์กิ้ง	1	1.23
15) ลุ้นรางวัล ของที่ระลึกจากเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	1	1.23
<b>รวม</b>	<b>81</b>	<b>100.00%</b>

หมายเหตุ: ไม่มีความเห็น 319 คน



## ข้อเสนอแนะแผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

อ้างอิงจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า **ด้านบริการและกิจกรรม** ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นหมวดที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าหมวดอื่นๆ รองลงมา คือ **ด้านขั้นตอนและการบวกรับการให้บริการ** ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยในลำดับถัดมา

นอกจากนี้ จากการประมวลสภาพปัญหาหรือสิ่งที่เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร่วมกับประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบของบริการในหมวดที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อย สามารถเสนอแนะกิจกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการและแก้ไขข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาสำคัญ ดังนี้

### 1) ด้านบริการและกิจกรรม กิจกรรมสำคัญเร่งด่วนเพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการ ได้แก่

(1) การเพิ่มสินค้าและบริการใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้จากการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และสามารถสร้างจุดขายเพิ่มใหม่ให้กับ Night Safari ได้ เช่น การเพิ่มการให้บริการอาหารร้านคาราวานกาแฟ จุดจำหน่ายอาหาร การเพิ่มการแสดงใหม่ การเพิ่มสัตว์ชนิดใหม่ อย่างไรก็ตาม ในประเด็นนี้ต้องทำการศึกษาวิจัยตลาดเชิงลึกเพื่อความมั่นใจในการดำเนินการ

(2) การปรับปรุงสินค้าและบริการที่มีอยู่เดิมในปัจจุบันให้มีความสมบูรณ์ เพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการที่มีอยู่เดิมในปัจจุบันให้มีความสมบูรณ์ พร้อมขาย และสอดคล้องกับการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการที่อยู่ใน Website และแผ่นพับ

### 2) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ กิจกรรมสำคัญเร่งด่วนเพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการ ได้แก่

(1) การทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ เพื่อปรับปรุงแผนงานด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยมีการปรับขั้นตอนและกระบวนการที่ถูกระบุจากผู้รับบริการว่าเป็นประเด็นที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) มีหน่วยงานในกำกับดูแลที่เป็นหน่วยบริการประชาชน คือ สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จึงเป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

นอกจากนี้ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดการประเมินองค์การมหาชนของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการโดยฝ่ายวิชาการและแผนงาน สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) และได้รับความร่วมมือจากสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร่วมวิเคราะห์และประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี และนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานต่อสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการต่อไป

#### 1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อวัดผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 1.2.2 เพื่อสำรวจความต้องการหรือแนวทางในการปรับปรุงและการพัฒนาสินค้าและบริการของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

#### 1.3 เป้าหมาย

- 1.3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 1.3.2 แผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

#### 1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

##### 1.4.1 พื้นที่การดำเนินงาน

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี 33 หมู่ 12 ต.หนองควาย อ.หางดง จ. เชียงใหม่

#### 1.4.2 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ที่กำหนดในการศึกษา

ประชากรที่กำหนดในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1960) ที่ระดับ ความเชื่อมั่น 95% โดยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้เป็น 400 ตัวอย่าง

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้รับผลกระทบโดยตรง คือ นักท่องเที่ยวของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีลดลงอย่างมาก โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ที่ไม่สามารถเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยและจังหวัดเชียงใหม่ได้ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการจึงมีเพียงนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจากท่องเที่ยวด้วยตนเอง ถึงแม้ว่าจะมีนักท่องเที่ยวในประเทศซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มหลักในปัจจุบัน แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ยังคงมีอย่างต่อเนื่องก็ทำให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีจำนวนนักท่องเที่ยวไม่มากนัก รวมทั้งมาตรการการป้องกันที่จำกัดจำนวนคนหรืองดกิจกรรมการรวมกลุ่มก็ส่งผลให้ต้องจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละวัน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเข้าชมสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจำนวน 400 คน

#### 1.4.3 ขอบเขตเวลา

ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม – 30 กันยายน 2564 เป็นระยะเวลา 60 วัน

#### 1.5 ขอบเขตการศึกษา

1) ออกแบบและจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยความพึงพอใจครอบคลุมด้านต่างๆ ดังนี้

- 1.1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ
- 1.2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4) ความพึงพอใจด้านบริการและกิจกรรมของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 1.5) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

2) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเข้าชมสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

3) วิเคราะห์และประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

4) จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พร้อมด้วยข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และพัฒนาสินค้าและบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

5) จัดทำแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

## 1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1.6.2 สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี สามารถนำผลการสำรวจความต้องการหรือแนวทางในการปรับปรุงและการพัฒนาสินค้าและบริการของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และทัศนคติโดยรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการและกิจกรรมของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี และด้านคุณภาพการให้บริการ

## 1.8 วิธีการศึกษา

### 1.8.1 การกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ผู้ประเมินใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วไป (ฉบับภาษาไทย) ซึ่งเคยดำเนินการสำรวจโดยผู้ประเมินภายนอก และได้นำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับกิจกรรมและการให้บริการที่มีอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

### 1.8.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด และได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในพื้นที่ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

### 1.8.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการรวบรวมจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ คำบรรยายโดยแสดงผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การประเมินครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for the Social Sciences) โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

- 1) นำแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้รับคืนมาตรวจสอบ แล้วนำมาลงรหัสข้อมูล
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป (Statistics Package for the Social Sciences) เพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตามความเหมาะสมโดยสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 3) วิเคราะห์หาผลรวมของค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพของการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการและกิจกรรมของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี และด้านคุณภาพการให้บริการ

วิธีการประเมินความพึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงค่ามัธยฐานเลขคณิต ดังนี้

คะแนน	ช่วงค่าเฉลี่ย	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น
5	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	3.51– 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

แปลผลค่าเฉลี่ยที่ได้ เทียบกับเกณฑ์ โดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนมีดังนี้

1) หาค่าร้อยละ ใช้สูตร

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

(คะแนนเต็ม ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง 5 ตามระบบการวัดของ Likert Scales)

โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ช่วงคะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น
มากกว่าร้อยละ 90	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละ 70 – 90	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ร้อยละ 50 – 70	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละ 30 - 50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
น้อยกว่าร้อยละ 30	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2) การคำนวณคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม

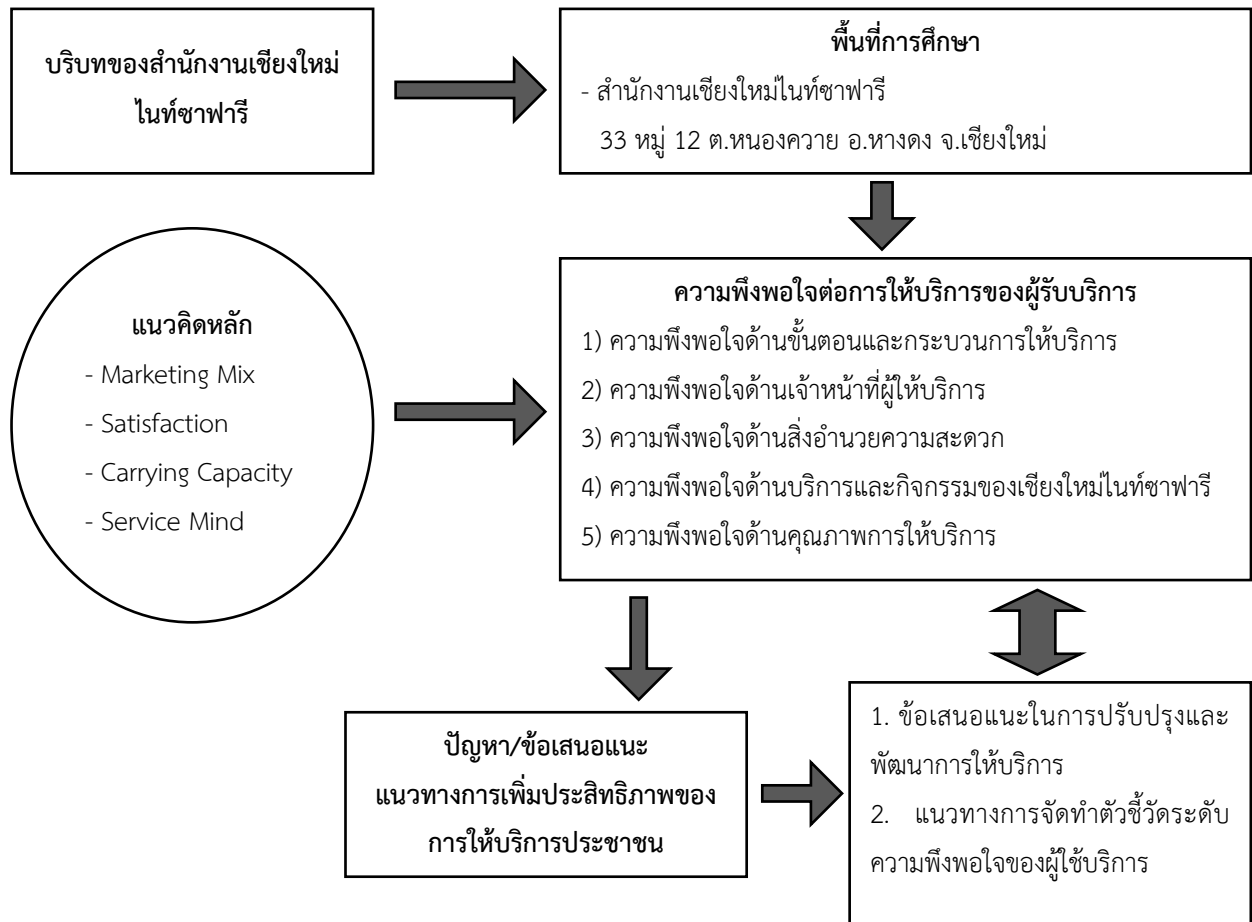
$$\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม} = A+B+C+D+E$$

#### หมายเหตุ

A	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ
B	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
C	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
D	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการและกิจกรรมของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
E	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

### 1.9 กรอบแนวคิด

การสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ได้ดังนี้



## บทที่ 2

### บริบทของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นหน่วยงานภายใต้กำกับของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการดำเนินกิจการทั้งปวงของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีและในส่วนที่เกี่ยวข้อง การให้บริการสวนสัตว์และสวนสนุก การดูแลและการฝึกสัตว์ การให้บริการบ้านพัก จัดเลี้ยง การค้าภายใน กิจกรรมการตลาด การพัฒนาสินค้าและการให้บริการ การดูแล ปรับปรุงและการดูแลรักษาอาคารสถานที่และพื้นที่ในความรับผิดชอบ รวมทั้ง การดำเนินการด้านมวลชนสัมพันธ์และดำเนินงานอื่นๆตามที่คณะกรรมการมอบหมาย มีส่วนงานภายในจำนวน 4 ฝ่าย ประกอบด้วย

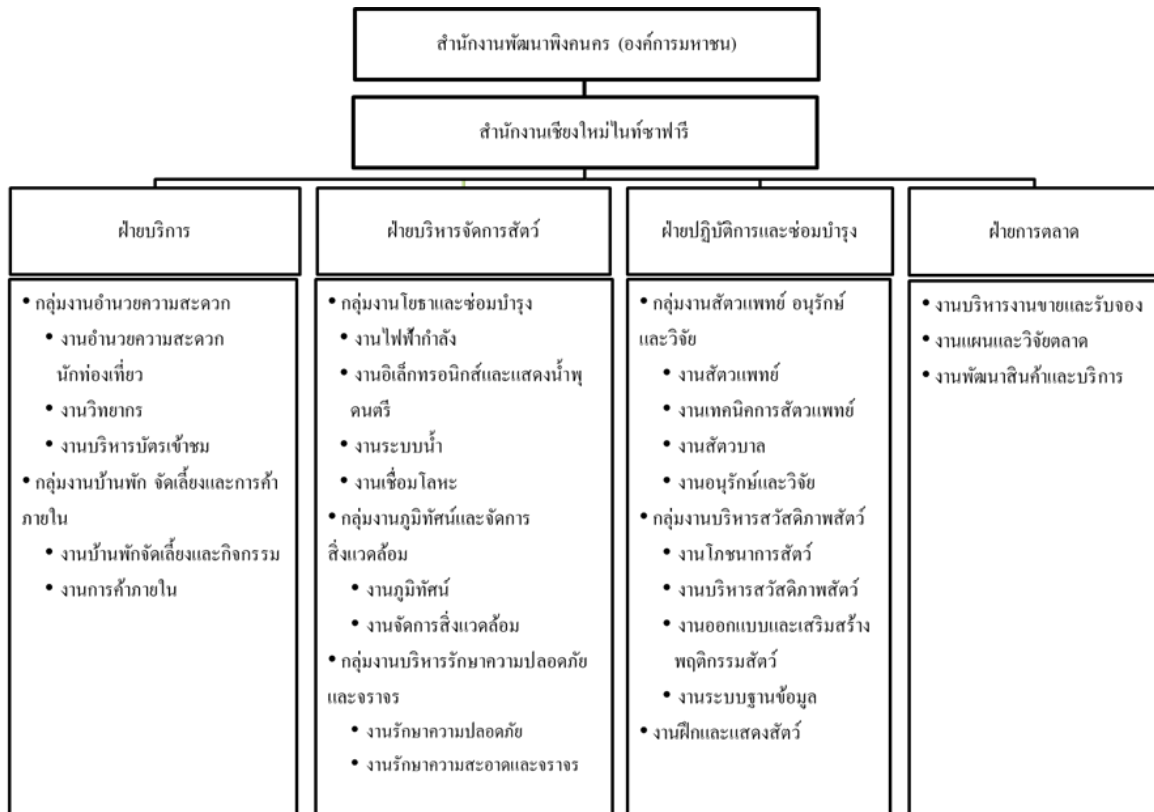
- ฝ่ายบริการ มีหน้าที่รับผิดชอบ ควบคุม ดูแล พัฒนา งานบัตรเข้าชม งานอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว งานให้ความรู้สาระ และความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยว ในกิจกรรมชมสัตว์ กิจกรรมสวนสนุก กิจกรรมอื่นๆ รวมทั้งการให้บริการบ้านพัก จัดเลี้ยงและการค้าภายใน ประกอบด้วย กลุ่มงานอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว กลุ่มงานบ้านพักจัดเลี้ยงและการค้าภายใน

- ฝ่ายบริหารจัดการสัตว์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการรักษาสัตว์ อนุรักษ์ วิจัยและพัฒนาพันธุ์สัตว์ การเลี้ยง การดูแลรักษาสุขภาพสัตว์ การฝึกสัตว์เพื่อนำออกแสดง ประกอบด้วยกลุ่มงานสัตวแพทย์ อนุรักษ์และวิจัย กลุ่มงานบริหารสวัสดิภาพสัตว์

- ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการก่อสร้าง ติดตั้ง ดูแลรักษาและซ่อมบำรุงอาคาร ยานพาหนะ อุปกรณ์ทุกระบบ การดูแลจัดแต่งภูมิทัศน์ การจัดการสิ่งแวดล้อม การรักษาความปลอดภัย การจราจร และการสื่อสาร ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประกอบด้วย กลุ่มงานโยธาและซ่อมบำรุง กลุ่มงานภูมิทัศน์และจัดการสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานรักษาความปลอดภัย ความสะอาดและจราจร

- ฝ่ายการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับจอง การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด การพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย งานบริหารงานขายและรับจอง งานแผนและวิจัยการตลาด และงานพัฒนาสินค้าและบริการ

โดยสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีโครงสร้างการบริหารงาน ดังแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเริ่มทดลองเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 16 พฤศจิกายน 2548 และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2549 เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเป็นแหล่งท่องเที่ยวในภาคกลางคืนที่สำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการเป็นแหล่งท่องเที่ยวในภาคกลางคืนนี้เองทำให้นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องพักอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ต่ออีกหนึ่งคืน เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สนับสนุนให้เกิดการกระจายรายได้ด้านการท่องเที่ยวให้กับธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ โรงแรมที่พัก ภัตตาคารร้านอาหาร ร้านขายสินค้าที่ระลึก สถานบันเทิง การให้บริการรถรับจ้าง/รถโดยสาร บริษัทนำเที่ยว/มัคคุเทศก์ เป็นต้น กิจกรรมหลักของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีคือการให้บริการนั่งรถชมสัตว์กลางคืน และมีกิจกรรมอื่นๆ เช่น นั่งรถชมสัตว์กลางวัน การเดินชมสัตว์ในโซน Jaguar Trail การป้อนอาหารสัตว์ การแสดงแดนซ์ชิงโซว์ การแสดงนักร้องตติกาล (Night predator) การแสดงความสามารถของสัตว์ Tiger Show และอาณาจักรเสือ Tiger World Petting Zoo ถ่ายภาพกับสัตว์เชื่อง นอกจากนี้ ยังมีการให้บริการบ้านพักนักท่องเที่ยว (Resort) แคมป์กราวด์ (Campground) ห้องประชุม/สัมมนาและพื้นที่จัดเลี้ยง และยังเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่าสำหรับเยาวชน และเป็นสถานที่พักผ่อนสำหรับครอบครัว





สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี



กิจกรรมนั่งรถชมสัตว์



การเดินชมสัตว์ในโซน Jaguar Trail



การป้อนอาหารสัตว์



การแสดงแดนซ์ชิงโซว์



การแสดงนักล่ารัตติกาล (Night predator)



การแสดงความสามารถของสัตว์ Tiger Show



Petting Zoo



ถ่ายภาพกับสัตว์เซื่อง



บริการบ้านพักนักท่องเที่ยว (Resort)



ห้องประชุม/สัมมนาและพื้นที่จัดเลี้ยง

### บทที่ 3

## ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

### 3.1 ประเด็นการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีประเด็นที่สำคัญที่ใช้ในการสำรวจ 5 ด้าน ซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) **ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ** ครอบคลุม
  - ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม เช่น จุดจำหน่าย การซื้อผ่านระบบออนไลน์
  - การจัดโปรโมชั่นของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
  - ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของการให้บริการ
  - ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำการบริการ
  - ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม
  - ความเหมาะสมของระยะเวลาของการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 13.00 – 20.00 น.)
  - การจัดจุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ
- 2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ครอบคลุม
  - ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
  - ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่
  - ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมที่ให้บริการ
  - ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน
  - ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
  - ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามและการช่วยแก้ไขปัญหา
- 3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ครอบคลุม
  - สถานที่ตั้ง และความสะดวกในการเดินทาง
  - ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่
  - ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม
  - สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ
  - คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์
  - ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์
  - เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม
  - การให้บริการรถรับส่งนักท่องเที่ยวของไนท์ซาฟารี

- ระบบการจราจรภายในไนท์ซาฟารี
  - ระบบแสงสว่างถนนทางเดินภายในอาคารและภายนอกอาคาร
  - ความสะอาดของสถานที่โดยรวม
  - ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม
  - การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นการสแกนเข้าออกพื้นที่การวัดอุณหภูมิก่อนเข้าพื้นที่การสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งและการเว้นระยะห่างอย่างน้อย 1-2 เมตร เป็นต้น
- 4) **ด้านบริการและกิจกรรมของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี** ครอบคลุม
- Day Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางวัน)
  - Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน)
  - Dancing show (การแสดงแดนซ์ซิ่งโชว์)
  - Night predator (การแสดงนักล่าสัตว์กลางคืน)
  - Tiger show (โชว์เสือ)
  - Tiger world (อาณาจักรเสือ)
  - Petting Zoo
  - ถ่ายภาพกับสัตว์เชียงใหม่
  - ความหลากหลายของชนิดสัตว์ภายในเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
  - ชุมจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม
  - ร้านขายของที่ระลึก
  - บ้านพักนักท่องเที่ยว
  - บ้านพักแคมป์กราวด์
- 5) **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ครอบคลุม
- ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ
  - ได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย
- 6) **ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น**
- 7) **ข้อเสนอแนะอื่นๆของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี**

โดยการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนครฯ มีการให้คะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 แทน พอใจมากที่สุด
- 4 แทน พอใจมาก
- 3 แทน พอใจปานกลาง
- 2 แทน พอใจน้อย
- 1 แทน พอใจน้อยที่สุด

ส่วนการแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจดังกล่าวจะใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย และความหมายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ระดับคะแนนหรือร้อยละของความพึงพอใจ

ระดับคะแนน หรือร้อยละของความพึงพอใจ		ความหมายของค่าความพึงพอใจ
ระดับคะแนน	ร้อยละ	
4.51 - 5.00	> ร้อยละ 90 - 100	มากที่สุด
3.51 - 4.50	> ร้อยละ 70 - 90	มาก
2.51 - 3.50	> ร้อยละ 50 - 70	ปานกลาง
1.51 - 2.50	> ร้อยละ 30 - 50	น้อย
1.00 - 1.50	≤ ร้อยละ 30	น้อยที่สุด

### 3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ ได้แจกแจงการวิเคราะห์ผลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการมาเที่ยวหรือมาใช้บริการที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาการบริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ผลการวิเคราะห์ในแต่ละส่วน เป็นดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

##### 1) ข้อมูลของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จากตารางที่ 3.2 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.25 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75 รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ที่อยู่อาศัย</b>		
- จังหวัดเชียงใหม่	285	71.25
- จังหวัดอื่นๆ ในภาคเหนือ	84	21.00
- ภาคกลาง	30	7.50
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1	0.25
- ภาคใต้	0	0
- ภาคตะวันออก	0	0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00%</b>

ข้อมูลผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ช่วงอายุ</b>		
- ต่ำกว่า 20 ปี	34	8.50
- 20-30 ปี	219	54.75
- 31-40 ปี	117	29.25
- 41-50 ปี	15	3.75
- มากกว่า 50 ปี	15	3.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	79	19.75
- ปริญญาตรี	311	77.75
- ปริญญาโท	10	2.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

## 2) ข้อมูลการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 3.3 แสดงข้อมูลของมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยสอบถามถึงจำนวนครั้งและจำนวนคนที่มาใช้บริการ

การมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้ตั้งแต่เปิดให้บริการมา พบว่า 34.00% ตอบว่าเคยมามากกว่า 2 ครั้งแล้ว ส่วนการมาเที่ยวสถานที่แห่งนี้ในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ตอบว่าเคยมา 1 ครั้ง (คิดเป็น 69.00%) และตอบว่าเคยมา 2 ครั้งคิดเป็น 15.75%

ส่วนจำนวนคนที่มาในครั้งนี้ส่วนใหญ่ (50.25%) ตอบว่ามาเอง 3-5 คน รองลงมา คือ ตอบว่ามาเอง 2 คน (คิดเป็น 37.25%) ซึ่งส่วนใหญ่มีวิธีการเดินทางมาโดยการขับรถส่วนตัวมาเอง (คิดเป็น 91.75%) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.3 จำนวนครั้งและจำนวนคนที่มาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ข้อมูลการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>การมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้ตั้งแต่เปิดให้บริการมา</b>		
- เคยมา 1 ครั้ง	62	15.50
- เคยมา 2 ครั้ง	136	34.00
- เคยมา 3 ครั้ง	76	19.00
- เคยมา 4 ครั้ง	67	16.75
- เคยมามากกว่า 4 ครั้ง	59	14.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ข้อมูลการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>การมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา</b>		
- เคยมา 1 ครั้ง	276	69.00
- เคยมา 2 ครั้ง	63	15.75
- เคยมามากกว่า 2 ครั้ง	61	15.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>รูปแบบการมาเที่ยว</b>		
- มาเอง	399	99.75
- มากับบริษัททัวร์	1	0.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>จำนวนคนที่มาในครั้งนี้อย่างกัน</b>		
- มาเองคนเดียว	5	1.25
- มาเอง 2 คน	149	37.25
- มาเอง 3 - 5 คน	201	50.25
- มาเอง 5 - 10 คน	30	7.50
- มาเองมากกว่า 10 คนขึ้นไป	15	3.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>วิธีการเดินทางมาใช้บริการ</b>		
- ขับรถส่วนตัวมาเอง	367	91.75
- มากับรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของไนท์ซาฟารี	20	5.00
- รถเช่า	11	2.75
- Taxi/Grab Taxi	1	0.25
- มากับรถของบริษัท	1	0.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

### 3) แหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยรู้จักสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 3.4 แสดงแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าส่วนใหญ่รู้จักจากเว็บไซต์ของจังหวัดเชียงใหม่ (คิดเป็น 41.71%) รองลงมา คือ รู้จักจากสื่อ Social Media (Line/Facebook/Tiktok/YouTube) (คิดเป็น 35.20%) และคนรู้จักแนะนำ (คิดเป็น 20.67%) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.4 แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
เว็บไซต์ของจังหวัดเชียงใหม่	224	41.71
สื่อ Social Media (Line/Facebook/Tiktok/YouTube)	189	35.20
คนรู้จักแนะนำ	111	20.67
วารสารการท่องเที่ยว	7	1.30
รายการโทรทัศน์	3	0.56
บริษัทแนะนำ	2	0.37
อื่น ๆ (รู้จักโดยส่วนตัว)	1	0.19
<b>รวม</b>	<b>537</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

4) จุดหรือบริเวณที่ท่องเที่ยวจากการได้มาเที่ยวชมหรือใช้บริการในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 3.5 เพื่อสำรวจว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ได้มาเที่ยวชมหรือใช้บริการในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ ได้ไปเที่ยวชมจุดหรือบริเวณใดบ้าง พบว่าส่วนใหญ่ได้ไปเที่ยว Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน) คิดเป็น 30.15% รองลงมา คือ ไปเที่ยวชม Day Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางวัน) คิดเป็น 18.59%

ตารางที่ 3.5 จุดหรือบริเวณที่ท่องเที่ยวจากการได้มาเที่ยวชมหรือใช้บริการในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จุดหรือบริเวณที่ท่องเที่ยวที่เข้าชม	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน)	300	30.15
Day Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางวัน)	185	18.59
Tiger show (โชว์เสือ)	169	16.98
Dancing show (การแสดงแดนซ์ชิงโชว์)	137	13.77
Night predator (การแสดงนักร้องตีกล)	99	9.95
ถ่ายภาพกับสัตว์เชียงใหม่	61	6.13
Tiger world (อาณาจักรเสือ)	39	3.92
Petting Zoo	5	0.50
<b>รวม</b>	<b>995</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก



## ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้แจกแจงการพิจารณาความพึงใจเป็นด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 4) ด้านบริการและกิจกรรมของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 5) ด้านคุณภาพการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

จากตารางที่ 3.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23 หรือ 84.67%) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในประเด็นเรียงตามลำดับดังนี้ 1) การจัดโปรโมชั่นของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี 2) ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม 3) ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของการให้บริการ 4) การจัดจุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ 5) ความเหมาะสมของระยะเวลาของการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 13.00 – 20.00 น.) และ 6) ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำการบริการ และความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม เช่น จุดจำหน่าย การซื้อผ่านระบบออนไลน์

ตารางที่ 3.6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน)								ผลการประเมิน		ระดับความพึงพอใจ
	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)								S.D.	ค่าเฉลี่ย	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ผู้ตอบใช้บริการ	ผู้ตอบไม่ได้ใช้บริการ	รวมผู้ตอบแบบสอบถาม			
1. ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม เช่น จุดจำหน่าย การซื้อผ่านระบบออนไลน์	145 (36.25)	197 (49.25)	45 (11.25)	13 (65.00)	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.756	4.19 (83.70)	มาก
2. การจัดโปรโมชั่นของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	152 (38.00)	201 (50.25)	47 (11.75)	-	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.655	4.26 (85.25)	มาก
3. ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของการให้บริการ	154 (38.50)	194 (48.50)	49 (12.25)	3 (15.00)	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.691	4.25 (84.95)	มาก
4. ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำการบริการ	154 (38.50)	198 (49.50)	28 (7.00)	20 (5.00)	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.781	4.22 (84.30)	มาก
5. ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	157 (39.25)	188 (47.00)	55 (13.75)	-	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.683	4.26 (85.10)	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน)								ผลการประเมิน		
	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)								S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ผู้ตอบใช้ บริการ	ผู้ตอบไม่ได้ ใช้บริการ	รวมผู้ตอบแบบ สอบถาม			
6. ความเหมาะสมของระยะเวลาของการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 13.00 – 20.00 น.)	141 (35.25)	210 (52.50)	48 (12.00)	1 (0.25)	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.657	4.23 (84.55)	มาก
7. การจัดจุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้ บริการ	129 (32.25)	241 (60.25)	28 (7.00)	2 (0.50)	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.595	4.24 (84.85)	มาก
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>									<b>0.688</b>	<b>4.23 (84.67)</b>	<b>มาก</b>

## 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 3.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40 หรือ 87.91%) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในประเด็นเรียงตามลำดับดังนี้ 1) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมที่ให้บริการ 2) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ 3) ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ 4) ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 5) ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และ 6) ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามและการช่วยแก้ไขปัญหา

ตารางที่ 3.7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน)							ผลการประเมิน			
	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)							รวมผู้ตอบ แบบ สอบถาม	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ผู้ตอบใช้ บริการ	ผู้ตอบ ไม่ได้ใช้ บริการ				
1. ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	192 (48.00)	175 (43.75)	33 (8.25)	-	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.637	4.40 (87.95)	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	191 (47.75)	186 (46.50)	23 (5.75)	-	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.600	4.42 (88.40)	มาก
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมที่ ให้บริการ	184 (46.00)	203 (50.75)	13 (3.25)	-	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.557	4.43 (88.55)	มาก
4. ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	191 (47.75)	174 (43.50)	35 (8.75)	-	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.643	4.39 (87.80)	มาก
5. ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	181 (45.25)	205 (51.25)	14 (3.50)	-	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.560	4.42 (88.35)	มาก
6. ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ไขปัญหา	182 (45.50)	164 (41.00)	54 (13.50)	-	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.699	4.32 (86.40)	มาก
									<b>0.616</b>	<b>4.40 (87.91)</b>	มาก

### 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากตารางที่ 3.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29 หรือ 85.70%) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในประเด็นเรียงตามลำดับดังนี้ 1) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม 2) การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นการสแกนเข้าออกพื้นที่การวัดอุณหภูมิก่อนเข้าพื้นที่การสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งและการเว้นระยะห่างอย่างน้อย 1-2 เมตร เป็นต้น 3) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ 4) ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่ 5) การให้บริการรถรับส่งนักท่องเที่ยวของไนท์ซาฟารี 6) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม 7) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม 8) ระบบการจราจรภายในไนท์ซาฟารี 9) สถานที่ตั้ง และความสะดวกในการเดินทาง 10) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ 11) ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ 12) เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม และ 13) ระบบแสงสว่างถนนทางเดินภายในอาคารและภายนอกอาคาร

ตารางที่ 3.8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน)							ผลการประเมิน				
	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)							รวมผู้ตอบแบบสอบถาม	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ผู้ตอบใช้บริการ	ผู้ตอบไม่ได้ใช้บริการ					
1. สถานที่ตั้ง และความสะดวกในการเดินทาง	155 (38.75)	198 (49.50)	46 (11.50)	1 (0.25)	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.675	4.27 (85.35)	มาก	
2. ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่	165 (41.25)	190 (47.50)	45 (11.25)	-	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.660	4.30 (86.00)	มาก	
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	162 (40.50)	187 (46.75)	50 (12.50)	1 (0.25)	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.682	4.28 (85.50)	มาก	
4. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ	176 (44.11)	181 (45.36)	31 (7.77)	10 (2.51)	1 (0.25)	399 (99.75)	1 (0.25)	400 (100.00)	0.771	4.31 (86.12)	มาก	
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	152 (38.00)	197 (49.25)	50 (12.50)	1 (0.25)	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.683	4.25 (85.00)	มาก	

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน)							ผลการประเมิน			
	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)							รวมผู้ตอบแบบสอบถาม	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ผู้ตอบใช้บริการ	ผู้ตอบไม่ได้ใช้บริการ				
6. ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์	152 (38.00)	197 (49.25)	50 (12.50)	1 (0.25)	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.674	4.25 (85.00)	มาก
7. เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	152 (38.00)	198 (49.50)	37 (9.25)	13 (3.25)	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.745	4.22 (84.45)	มาก
8. การให้บริการรถรับส่งนักท่องเที่ยวของไนท์ซาฟารี	167 (41.75)	204 (51.00)	16 (4.00)	3 (0.75)	10 (2.50)	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.795	4.29 (85.75)	มาก
9. ระบบการจราจรภายในไนท์ซาฟารี	168 (42.11)	185 (46.37)	36 (9.02)	10 (2.51)	-	399 (99.75)	1 (0.25)	400 (100.00)	0.761	4.28 (85.61)	มาก
10. ระบบแสงสว่างถนนทางเดินภายในอาคารและภายนอกอาคาร	149 (37.25)	203 (50.75)	33 (8.25)	15 (3.75)	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.748	4.22 (84.30)	มาก
11. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	170 (42.50)	177 (44.25)	52 (13.00)	1 (0.25)	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.694	4.29 (85.80)	มาก
12. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	188 (47.00)	186 (46.50)	26 (6.50)	-	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.610	4.41 (88.10)	มาก
13. การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เป็นการสแกนเข้าออกพื้นที่การวัดอุณหภูมิก่อนเข้าพื้นที่การสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งและการเว้นระยะห่างอย่างน้อย 1 - 2 เมตรเป็นต้น	179 (44.75)	185 (46.25)	36 (9.00)	-	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.641	4.36 (87.15)	มาก
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>									<b>0.703</b>	<b>4.29 (85.70)</b>	<b>มาก</b>

#### 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านบริการและกิจกรรม

จากตารางที่ 3.9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านบริการและกิจกรรมของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 หรือ 81.25%) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจมากในประเด็น กิจกรรม/การแสดงโชว์ต่าง ๆ ความหลากหลายของชนิดสัตว์ภายในเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี บ้านพักแคมป์กราวด์ ร้านอาหารของที่ระลึก บ้านพักนักท่องเที่ยว และซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาในประเด็นกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดกิจกรรม พบว่ามีความพึงพอใจในกิจกรรมถ่ายภาพกับสัตว์เชื่อง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กิจกรรม/การแสดง Night predator (การแสดงนักร้องตลก) กิจกรรม Petting Zoo, Day Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางวัน) กิจกรรม/การแสดง Tiger show (โชว์เสือ) กิจกรรม/การแสดง Tiger world (อาณาจักรเสือ) กิจกรรม Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน) และกิจกรรม/การแสดง Dancing show (การแสดงแดนซ์ซิงโชว์) ตามลำดับ ทั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ Tiger show (โชว์เสือ) คือ สถานที่การแสดงมีกระจกกั้นระหว่างผู้ชมและส่วนการแสดงเกิดเงาสท้อนทำให้มองเห็นการแสดงไม่ชัดเจน

ตารางที่ 3.9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่อบริการและกิจกรรม

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน)						ผลการประเมิน				
	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)						ผู้ตอบไม่ได้ใช้บริการ	รวมผู้ตอบแบบสอบถาม	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ผู้ตอบใช้บริการ					
1. กิจกรรม/การแสดงโชว์ต่าง ๆ											
1.1 Day Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางวัน)	167	155	31	-	-	353	47	400	0.643	4.39	มาก
	47.31	43.91	8.78	-	-	88.25	11.75	(100.00)		(87.71)	
1.2 Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน)	149	179	39	-	-	367	33	400	0.651	4.30	มาก
	40.60	48.77	10.63	-	-	91.75	8.25	(100.00)		(85.99)	
1.3 Dancing show (การแสดงแดนซ์ซิงโชว์)	133	146	47	1	1	328	72	400	0.727	4.25	มาก
	40.55	44.51	14.33	5.00	5.00	82.00	18.00	(100.00)		(84.94)	

1.4 Night predator (การแสดงนักร้องรัตติกาล)	149	157	15	-	-	321	79	400	0.581	4.42	มาก
	46.42	48.91	4.67	-	-	80.25	19.75	(100.00)		(88.35)	
1.5 Tiger show (โชว์เสือ)	155	177	32	-	-	364	36	400	0.633	4.34	มาก
	42.58	48.63	8.79	-	-	91.00	9.00	(100.00)		(86.76)	
1.6 Tiger world (อาณาจักรเสือ)	124	138	26	-	-	288	112	400	0.638	4.34	มาก
	43.06	47.92	9.03	-	-	72.00	28.00	(100.00)		(86.81)	
1.7 Petting Zoo	112	115	16	-	-	243	157	400	0.610	4.40	มาก
	46.09	47.33	6.58	-	-	60.75	39.25	(100.00)		(87.90)	
1.8 ถ่ายภาพกับสัตว์เชียงใหม่	161	135	17	-	-	313	87	400	0.598	4.46	มาก
	51.44	43.13	5.43	-	-	78.25	21.75	(100.00)		(89.20)	
						<b>คะแนนเฉลี่ย กิจกรรม/การแสดงโชว์ต่าง ๆ</b>			<b>0.635</b>	<b>4.36</b>	<b>มาก</b>
										<b>(87.21)</b>	
2. ความหลากหลายของชนิดสัตว์ภายในเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	153	158	82	3	-	396	4	400	0.774	4.16	มาก
	38.64	39.90	20.71	15.00	-	99.00	1.00	(100.00)		(83.28)	
3. ซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม	125	110	124	7	13	379	21	400	1.012	3.86	มาก
	32.98	29.02	32.72	35.00	65.00	94.75	5.25	(100.00)		(77.26)	
4. ร้านขายของที่ระลึก	128	118	128	3	-	377	23	400	0.844	3.98	มาก
	33.95	31.30	33.95	15.00	-	94.25	5.75	(100.00)		(79.68)	
5. บ้านพักนักท่องเที่ยว	96	94	97	2	-	289	111	400	0.835	3.98	มาก
	33.22	32.53	33.56	0.69	-	72.25	27.75	(100.00)		(79.65)	
6. บ้านพักแคมป์กราวด์	108	81	98	2	-	289	111	400	0.862	4.02	มาก
	37.37	28.03	33.91	10.00	-	72.25	27.75	(100.00)		(80.42)	
						<b>ภาพรวมคะแนนเฉลี่ย ด้านบริการ/กิจกรรมของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</b>			<b>0.724</b>	<b>4.06</b>	<b>มาก</b>
										<b>(81.25)</b>	



### 5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากตารางที่ 3.10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31 หรือ 86.25%) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจมากในประเด็นการได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย และการได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

ตารางที่ 3.10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน (คน)						ผลการประเมิน				
	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)						รวมผู้ตอบแบบ สอบถาม	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ผู้ตอบใช้ บริการ					ผู้ตอบไม่ได้ใช้ บริการ
1. ได้รับการที่ตรงตามความ ต้องการ	154 (38.69)	205 (51.51)	39 (9.80)	-	-	398 (99.50)	2 (0.50)	400 (100.00)	0.702	4.29 (85.78)	มาก
2. ได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับ ค่าใช้จ่าย	164 (41.10)	207 (51.88)	27 (6.77)	-	1 (0.25)	399 (99.75)	1 (0.25)	400 (100.00)	0.660	4.34 (86.72)	มาก
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>									<b>0.681</b>	<b>4.31 (86.25)</b>	<b>มาก</b>

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

#### 1) ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 3.11 แสดงประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดสามอันดับแรก คือ การให้บริการนั่งรถชมสัตว์ มีความถี่เท่ากับ 49 คิดเป็นร้อยละ 39.52 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีจิตบริการ (Service Mind) และเป็นกันเอง มีความถี่เท่ากับ 37 คิดเป็นร้อยละ 29.84 และมีบรรยากาศร่มรื่นและโซนสัตว์อิสระ สัตว์มีความหลากหลาย มีความถี่เท่ากับ 11 เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 8.87 ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.11 ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็น	จำนวนความถี่	ร้อยละ
การให้บริการนั่งรถชมสัตว์	49	39.52
เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ (Service Mind) และเป็นกันเอง	37	29.84
มีบรรยากาศร่มรื่น	11	8.87
โซนสัตว์อิสระ สัตว์มีความหลากหลาย	11	8.87
การแสดงโชว์เสือ (Tiger Show)	5	4.03
การแสดงของสัตว์ต่าง ๆ	1	0.81
การให้อาหารสัตว์	2	1.61
การแสดงนักร้องแห่งรัตติกาล (Show Night Predator)	1	0.81
การดูแลเลี้ยงดูสัตว์	1	0.81
อาณาจักรเสือ (Tiger World)	1	0.81
สิงโต	1	0.81
ได้ถ่ายภาพกับสัตว์เชื่องหรือสัตว์เลื้อยคลาน	1	0.81
ต้นไม้ร่มรื่น พื้นที่สะอาด	1	0.81
วิทยากรบรรยายถ่ายทอดความรู้ได้อย่างสนุกสนาน	1	0.81
ราคามีความเหมาะสม	1	0.81
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>

## 2) ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 3.12 แสดงประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจที่สุดของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีสามอันดับแรก คือจุดแลกบัตรเข้าชมมีระยะทางไกล ควรเพิ่มบริเวณจุดแลกบัตรมีความถี่เท่ากับ 10 คิดเป็นร้อยละ 47.62 รองลงมาคือความซ้ำของการแสดง เช่น นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predator Show)/การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ (Dancing Show) มีความถี่เท่ากับ 3 คิดเป็นร้อยละ 14.29 และการบริการอาหาร และเครื่องดื่ม มีความถี่เท่ากับ 2 คิดเป็นร้อยละ 9.52 ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.12 ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็น	จำนวนความถี่	ร้อยละ
จุดแลกบัตรเข้าชมมีระยะทางไกล ควรเพิ่มบริเวณจุดแลกบัตร	10	47.62
ความซ้ำของการแสดง เช่น นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predator Show) / การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ (Dancing Show)	3	14.29
การบริการอาหาร เครื่องดื่มไม่เพียงพอ	2	9.52
ห้องน้ำมีน้อย	1	4.76
สัตว์ลดจำนวนลงทำให้ไม่ตื่นเต้น	1	4.76
ไม่มีการแสดงนก	1	4.76
เมื่อซื้อสินค้าประเภทของทานเล่น น้ำดื่ม ไม่สามารถชำระด้วยเงินสด ต้องใช้บัตรเข้าชมเท่านั้น	1	4.76
มีอาคารหรือมีพื้นที่ขายคาเฟ่หลบฝนน้อย	1	4.76
ทางเดินจากลานจอดรถ - ตัวอาคารไม่มีที่บังฝน	1	4.76
กิจกรรมมีน้อย	1	4.76
<b>รวม</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>

### 3) สิ่งที่กลุ่มนักท่องเที่ยวต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

ตารางที่ 3.13 สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีปรับปรุงบริการมากที่สุด สามอันดับแรก คือ ร้านค้า ร้านกาแฟ จุดจำหน่ายอาหาร เพิ่มชนิดอาหาร มีความถี่เท่ากับ 56 คิดเป็นร้อยละ 69.14 รองลงมาคือเพิ่มแสงสีโดยรอบบริเวณให้มีความสวยงาม มีความถี่เท่ากับ 10 คิดเป็นร้อยละ 12.35 และปรับปรุงและเพิ่มความสะดวกของห้องน้ำและต้องการเพิ่มจุดที่นั่งพักโดยรอบ มีความถี่เท่ากับ 2 คิดเป็นร้อยละ 2.47 เท่ากันตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.13 จำนวนและร้อยละของสิ่งที่กลุ่มนักท่องเที่ยวต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

ประเด็น	จำนวนความถี่	ร้อยละ
ร้านค้า ร้านกาแฟ จุดจำหน่ายอาหาร เพิ่มชนิดอาหาร	56	69.14
เพิ่มแสงสีโดยรอบบริเวณให้มีความสวยงาม	10	12.35
ปรับปรุงและเพิ่มความสะดวกของห้องน้ำ	2	2.47
เพิ่มชนิดของสัตว์เลี้ยงน่ารัก ๆ	1	2.47
ต้องการเพิ่มจุดที่นั่งพักโดยรอบ	2	1.23
จุดป้อนอาหารสัตว์ เพิ่มจุดถ่ายรูปกับยีราฟ	1	1.23
เพิ่มจุดสัญญาณโทรศัพท์	1	1.23
เพิ่มกิจกรรมแอดเวนเจอร์	1	1.23
ปรับปรุงลานน้ำพุ	1	1.23
ปรับปรุงทางเดิน และความสะดวก	1	1.23
การแสดงแดนซ์โชว์ให้มีความหลากหลาย	1	1.23
เพิ่มจุดจำหน่ายของที่ระลึก	1	1.23
การนำเสนอในเชิงลึก	1	1.23
การชำระสินค้าด้วยการสแกนผ่านโมบายแบงก์กิ้ง	1	1.23
ลุ้นรางวัล ของที่ระลึกจากเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	1	1.23
<b>รวม</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>

#### 4) สิ่งทีกลุ่มนักท่องเที่ยวต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม

ตารางที่ 3.14 สิ่งทีผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติมสามอันดับแรก คือ การเพิ่มระยะเวลาในการชมสัตว์ มีความถี่เท่ากับ 5 คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ ช่องทางการสื่อสารโปรโมชั่นราคาพิเศษ มีความถี่เท่ากับ 3 คิดเป็นร้อยละ 18.75 และการปรับปรุงโซนของเล่นสำหรับเด็ก มีความถี่เท่ากับ 2 คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.14 สิ่งทีกลุ่มนักท่องเที่ยวต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม

ประเด็น	จำนวนความถี่	ร้อยละ
เพิ่มระยะเวลาในการชมสัตว์	5	31.25
ช่องทางการสื่อสารโปรโมชั่นราคาพิเศษ	3	18.75
ปรับปรุงโซนของเล่นสำหรับเด็ก	2	12.50
มีจุดจำหน่ายสินค้าที่มีความจำเป็น เช่น นมเด็ก น้ำร้อนชงนมเด็ก ผ้าอนามัยสำหรับผู้หญิง ผ้าอ้อมเด็ก ฯลฯ	1	6.25
อควาเรียม	1	6.25
บริการหลังการขาย	1	6.25
ถ่ายรูปกับสัตว์แปลก	1	6.25
กิจกรรมแจกของรางวัล	1	6.25
การสแกนจ่ายในการซื้อสินค้า	1	6.25
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100.00</b>

### 5) ความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น

จากตารางที่ 3.15 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.50 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากในการบอกต่อหรือแนะนำเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีให้กับผู้อื่น เพื่อมาเที่ยวหรือใช้บริการ และสนใจอยากมาเที่ยวหรือใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีอีกครั้งต่อไปตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.15 ค่าเฉลี่ยความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น

รายการ	จำนวน (คน)							ผลการประเมิน			
	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)							รวม ผู้ตอบ แบบ สอบถาม	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ พึง พอใจ
มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ผู้ตอบใช้ บริการ	ผู้ตอบ ไม่ได้ใช้ บริการ					
1. ท่านสนใจ อยากมาเที่ยว หรือใช้บริการ/ เข้าร่วมกิจกรรม ที่เชียงใหม่ไนท์ ซาฟารีอีกในครั้ง ต่อไป	141 (35.25)	221 (55.25)	38 (9.50)	-	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.702	4.26 (85.15)	มาก
2. ท่านจะบอก ต่อหรือแนะนำ เชียงใหม่ไนท์ ซาฟารีให้กับ ผู้อื่นเพื่อมา เที่ยวหรือใช้ บริการ	154 (38.50)	209 (52.25)	37 (9.25)	-	-	400 (100.00)	-	400 (100.00)	0.660	4.29 (85.85)	มาก
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>									<b>0.623</b>	<b>4.28 (85.50)</b>	<b>มาก</b>

### 3.3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2564

#### 3.3.1 ภาพรวมความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จากตารางที่ 3.16 ในภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าความพึงพอใจในทุกด้านของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 หรือคิดเป็น 85.16%

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเมื่อแจกแจงพิจารณาตามด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (87.91%) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (86.25%) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (85.70%) และด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (84.67%) ส่วนด้านบริการและกิจกรรมจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด (81.25%)

ตารางที่ 3.16 ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมต่อการมาเที่ยวหรือมาใช้บริการ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปรผล
1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.23	84.67	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.40	87.91	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.29	85.70	มาก
4. ด้านบริการและกิจกรรมของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.06	81.25	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.31	86.25	มาก
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>85.16</b>	<b>มาก</b>

### 3.3.2 ประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 3.17 จากความเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย 400 คน พบว่าประเด็นที่ชอบมากที่สุดคือด้านกิจกรรม เช่น การให้บริการนั่งรถชมสัตว์ โชนสัตว์อิสระ สัตว์มีความหลากหลาย การแสดง Tiger Show, Night Predator Show อาณาจักรเสือ (Tiger World) ตามลำดับ ส่วนประเด็นรองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ (Service Mind) และเป็นกันเอง วิทยากรบรรยายถ่ายทอดความรู้ได้อย่างสนุกสนาน ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.17 ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. ด้านบริการและกิจกรรม</b> โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการนั่งรถชมสัตว์</li> <li>- โชนสัตว์อิสระ สัตว์มีความหลากหลาย</li> <li>- การแสดง Tiger Show, Night Predator Show อาณาจักรเสือ (Tiger World)</li> </ul>	73	58.87%
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่</b> โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ (Service Mind) และเป็นกันเอง</li> <li>- วิทยากรบรรยายถ่ายทอดความรู้ได้อย่างสนุกสนาน</li> </ul>	38	30.64%
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีบรรยากาศร่มรื่น พื้นที่สะอาด</li> </ul>	12	9.68%
<b>4. ด้านอื่นๆ</b> คือ มีราคาค่าบริการเหมาะสม	1	0.81%
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

หมายเหตุ: ไม่มีความเห็น 276 คน



### 3.3.3 ประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 3.18 จากความเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย 400 คน พบว่าประเด็นที่ไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอน/กระบวนการจัดการ เช่น จุดแลกบัตรมีระยะทางไกล ควรเพิ่มบริเวณจุดแลกบัตร เมื่อซื้อของทานเล่น น้ำดื่ม ไม่สามารถชำระด้วยเงินสด ต้องใช้บัตรเข้าชมเท่านั้น ตามลำดับส่วนประเด็นรองลงมา คือ ด้านบริการและกิจกรรม เช่น ความซ้ำของการแสดง สัตว์ลดจำนวนลง ทำให้ไม่ตื่นเต้น ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.18 ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่ไม่พอใจหรือหรือไม่ประทับใจมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. ด้านขั้นตอน/กระบวนการจัดการ</b> โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- จุดแลกบัตรมีระยะทางไกล ควรเพิ่มบริเวณจุดแลกบัตร</li> <li>- เมื่อซื้อของทานเล่น น้ำดื่ม ไม่สามารถชำระด้วยเงินสด ต้องใช้บัตรเข้าชมเท่านั้น</li> </ul>	11	50.00%
<b>2. ด้านบริการและกิจกรรม</b> โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความซ้ำของการแสดง</li> <li>- การบริการอาหาร เครื่องดื่ม มีไม่เพียงพอ</li> <li>- สัตว์ลดจำนวนลงทำให้ไม่ตื่นเต้น</li> </ul>	8	36.36%
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องน้ำมีน้อย</li> <li>- มีอาคารหรือมีพื้นที่ขายคาเฟ่ลบน้อย</li> </ul>	3	13.64%
<b>รวม</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

หมายเหตุ: ไม่มีความเห็น 378 คน

### 3.3.4 สิ่งทีกลุ่มผู้รับบริการต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

ตารางที่ 3.19 สิ่งทีผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด ที่สำคัญ เช่น อาหารร้านค้า ร้านกาแฟ จุดจำหน่ายอาหาร เพิ่มชนิดอาหาร เพิ่มแสงสีโดยรอบบริเวณให้มีความสวยงาม ปรับปรุงและเพิ่มความสะดวกของห้องน้ำ เพิ่มชนิดของสัตว์เลี้ยงน่ารัก ๆ ต้องการเพิ่มจุดที่นั่งพักโดยรอบ เป็นต้น ดังนี้

#### ตารางที่ 3.19 สิ่งทีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) อาหารร้านค้า ร้านกาแฟ จุดจำหน่ายอาหาร เพิ่มชนิดอาหาร	56	69.15
2) เพิ่มแสงสีโดยรอบบริเวณให้มีความสวยงาม	10	12.36
3) ปรับปรุงและเพิ่มความสะดวกของห้องน้ำ	2	2.48
4) เพิ่มชนิดของสัตว์เลี้ยงน่ารัก ๆ	2	2.48
5) ต้องการเพิ่มจุดที่นั่งพักโดยรอบ	1	1.23
6) จุดป้อนอาหารสัตว์ เพิ่มจุดถ่ายรูปลักบี้ราฟ	1	1.23
7) เพิ่มจุดสัญญาณโทรศัพท์	1	1.23
8) เพิ่มกิจกรรมแอดเวนเจอร์	1	1.23
9) ปรับปรุงลานน้ำพุ	1	1.23
10) ปรับปรุงทางเดิน และความสะดวก	1	1.23
11) การแสดงแดนซ์โชว์ให้มีความหลากหลาย	1	1.23
12) เพิ่มจุดจำหน่ายของที่ระลึก	1	1.23
13) การนำเสนอในเชิงลึก	1	1.23
14) การชำระสินค้าด้วยการสแกนผ่านโมบายแบงก์กิ้ง	1	1.23
15) ลุ้นรางวัล ของที่ระลึกจากเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	1	1.23
<b>รวม</b>	<b>81</b>	<b>100.00%</b>

หมายเหตุ: ไม่มีความเห็น 319 คน

### 3.4 ข้อเสนอแนะแผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

อ้างอิงจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าด้านบริการและกิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นหมวดที่ได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าหมวดอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและการบวนการให้บริการ ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยในลำดับถัดมา

นอกจากนี้ จากการประมวลสภาพปัญหาหรือสิ่งที่เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร่วมกับประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบของบริการในหมวดที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อย สามารถเสนอแนะกิจกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการและแก้ไขข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาคำคัญ ดังนี้

#### 1) ด้านบริการและกิจกรรม กิจกรรมสำคัญเร่งด่วนเพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการ ได้แก่

1.1) การเพิ่มสินค้าและบริการใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้จากการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และสามารถสร้างจุดขายเพิ่มใหม่ให้กับ Night Safari ได้ เช่น การเพิ่มการให้บริการอาหารร้านค้า ร้านกาแฟ จุดจำหน่ายอาหาร การเพิ่มการแสดงใหม่ การเพิ่มสัตว์ชนิดใหม่ อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ต้องทำการศึกษาวิจัยตลาดเชิงลึกเพื่อความมั่นใจในการดำเนินการ

1.2) การปรับปรุงสินค้าและบริการที่มีอยู่เดิมในปัจจุบันให้มีความสมบูรณ์ เพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการที่มีอยู่เดิมในปัจจุบันให้มีความสมบูรณ์ พร้อมขาย และสอดคล้องกับการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการที่อยู่ใน Website และแผ่นพับ

#### 2) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ กิจกรรมสำคัญเร่งด่วนเพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการ ได้แก่

2.1) การทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ เพื่อปรับปรุงแผนงานด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยมีการปรับขั้นตอนและกระบวนการที่ถูกระบุจากผู้รับบริการว่าเป็นประเด็นที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ

## บทที่ 4

### แผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่า **ด้านบริการและกิจกรรม** ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเป็นหมวดที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าหมวดอื่นๆ รองลงมา คือ **ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ** ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยในลำดับถัดมา

ตารางที่ 4.1 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี แจกแจงตามกลุ่มเป้าหมาย

ด้านของความพึงพอใจ	รวมคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย
อันดับ 1. <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.40 (87.91%)
อันดับ 2. <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b> ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.31 (86.25%)
อันดับ 3. <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.29 (85.70%)
อันดับ 4. <b>ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ</b> ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.23 (84.67%)
อันดับ 5. <b>ด้านบริการและกิจกรรม</b> ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.06 (81.25%)
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.26 (85.16%)
	ระดับมาก

จากสภาพปัญหาหรือสิ่งที่เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร่วมกับประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบของการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีดังนี้

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมประเด็นความพึงพอใจ ปัญหาหลักที่พบ และความต้องการให้มีการปรับ  
บริการใหม่ๆ

ประเด็นความพึงพอใจ ที่มีคะแนนจากน้อย ไปหามาก	ปัญหาหลักที่พบ (ผู้รับบริการต้องการให้แก้ไข) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย	ความต้องการให้มีการปรับบริการ ใหม่ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย
ด้านบริการและ กิจกรรม คะแนน คือ 4.06 (81.25%)	(1) ความซ้ำของการแสดง เช่น นักร้องแห่ง รัตติกาล (Night Predator Show) / การแสดงแดนซ์ซิงโซว์ (Dancing Show) (ควรเพิ่มความแปลกใหม่ของการแสดง) (2) การให้บริการอาหารเครื่องดื่ม มีไม่ เพียงพอ (ควรเพิ่มจุดจำหน่ายอาหาร และ เครื่องดื่ม) (3) สัตว์ลดจำนวนลงทำให้ไม่ตื่นเต้น (ควรเพิ่มจำนวนสัตว์) (4) ไม่มีการแสดงนก (ควรเพิ่มการแสดงนก) (5) กิจกรรมมีน้อย (ควรเพิ่มกิจกรรม)	(1) ร้านค้า ร้านกาแฟ จุดจำหน่าย อาหาร เพิ่มชนิดอาหาร (2) เพิ่มชนิดของสัตว์เลี้ยงน่ารัก ๆ (3) จุดป้อนอาหารสัตว์ เพิ่มจุดถ่ายรูป กับยีราฟ (4) เพิ่มกิจกรรมแอดเวนเจอร์ (5) การแสดงแดนซ์ซิงโซว์ให้มีความ หลากหลาย (6) เพิ่มจุดจำหน่ายของที่ระลึก
ด้านขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ คะแนน คือ 4.23 (84.67%)	(1) จุดแลกบัตรเข้าชมมีระยะทางไกล (ควร เพิ่มบริเวณจุดแลกบัตร) (2) เมื่อซื้อสินค้าประเภทของทานเล่น น้ำดื่ม ไม่สามารถชำระด้วยเงินสด ต้องใช้บัตรเข้าชมเท่านั้น (ควรเพิ่มช่อง ทางการชำระด้วยเงินสด)	(1) การชำระสินค้าด้วยการสแกนผ่าน โมบายแบงก์กิ้ง (2) ลุ้นรางวัล ของที่ระลึกจากเชียงใหม่ ไนท์ซาฟารี (3) การนำเสนอในเชิงลึก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนน คือ 4.29 (85.70%)	(1) ห้องน้ำมีไม่เพียงพอ (ควรสร้างห้องน้ำ เพิ่ม) (2) บริเวณทางเดินจากลานจอดรถ, ตัวอาคารมีพื้นที่หลบฝนน้อย (ควรปรับปรุง ก่อสร้างพื้นที่ชายคาหลบฝนตามจุดต่างๆ)	(1) ปรับปรุงและเพิ่มความสะอาดของ ห้องน้ำ (2) ต้องการเพิ่มจุดที่นั่งพักโดยรอบ (3) เพิ่มจุดสัญญาณโทรศัพท์ (4) ปรับปรุงทางเดิน และความสะอาด
ด้านคุณภาพการ ให้บริการ คะแนน คือ 4.31 (86.25%)	ไม่มีข้อเสนอ	ไม่มีข้อเสนอ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ คะแนน คือ 4.40 (87.91%)	ไม่มีข้อเสนอ	ไม่มีข้อเสนอ

ข้อเสนอแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1. การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านบริการและกิจกรรม

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ
1.1 การพัฒนาและปรับปรุงสินค้าและบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	1. เพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีให้มีความหลากหลาย มีความน่าสนใจ และสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวซ้ำ 2. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ	1. ผู้รับบริการที่มาใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพดี ทัดเทียมหรือดีกว่าบริการที่ผ่านมา 2. มีสินค้าและบริการใหม่ที่เป็นความต้องการของตลาดที่แท้จริง และสามารถสร้างจุดขายเพิ่มใหม่ให้กับเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้	1. ปรับปรุงกิจกรรมที่มีอยู่เดิมให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การแสดงแดนซ์ซิงโซว์ กิจกรรมโชว์ความสามารถของสัตว์ กิจกรรมนั่งรถชมสัตว์ ร้านค้า จุดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม และเพิ่มความหลากหลายของจำนวนสายพันธุ์ของสัตว์ให้มากขึ้น เช่น สัตว์เลี้ยงน่ารัก 2. ปรับรูปแบบและวิธีการนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ๆ ต่อผู้รับบริการ 3. ศึกษาสินค้าและบริการของคู่แข่งชั้นทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อนำมาพิจารณาในการนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ ได้แก่ ➢ เพิ่มจุดจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม และเพิ่มความหลากหลายของชนิดอาหาร ➢ เพิ่มกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมถ่ายภาพกับยีราฟ กิจกรรมแอดเวนเจอร์ ➢ เพิ่มช่องทางในการชำระสินค้าให้ง่ายและอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการมากขึ้น	1. จัดประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายบริการ ฝ่ายบริหารจัดการ สัตว์ ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง ทบทวนประเด็นด้านสินค้าและบริการ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ผู้รับบริการต้องการให้แก้ไข 2. กำหนดรูปแบบและวิธีการในการปรับปรุงกับผู้รับผิดชอบ 3. ดำเนินการปรับปรุงสินค้าและบริการ 4. วิเคราะห์และประเมินผลการปรับปรุงสินค้าและบริการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

## 2. การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ
2.1 การทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	เพื่อปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้	มีการปรับขั้นตอนและกระบวนการที่เหมาะสมและ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ สะดวกและรวดเร็ว	1. ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก อาหารว่างและเครื่องดื่ม 2. เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าสินค้าที่ระลึก ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ใหม่ๆ เช่น QR Code	1. ประชุมหารือร่วมกันระหว่างสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี กับสำนักบริหารงานกลาง ทบทวนประเด็นด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ เพื่อหาแนวทางในปรับปรุง 2. กำหนดรูปแบบและวิธีการให้บริการ 3. ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการ	ปีงบประมาณ 2565

### 3. การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ
3.1 การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ในทชาฟารี	เพื่อปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	ผู้รับบริการได้รับบริการที่เพียงพอและมีความสะดวกสบายปลอดภัย	พัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ 1. ก่อสร้างห้องน้ำเพิ่มเติมในจุดที่เหมาะสม 2. จัดหาที่นั่งพักตามจุดต่างๆ ในพื้นที่ให้บริการ 3. เพิ่มจุดกระจายสัญญาณโทรศัพท์ให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ (Service Area) 4. ปรับปรุงหลังคาในอาคารให้บริการ และหลังคาทางเดินเชื่อมจากจุดจอดรถเข้าตัวอาคาร	1. ประชุมหารือร่วมกันระหว่างฝ่ายบริการ ฝ่ายบริหารจัดการสัตว์ ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง ทบทวนประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก 2. จัดทำแบบรูปราคาและประมาณการราคา 3. เสนอขอรับจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม 4. ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกตามแผน	ปีงบประมาณ 2565 - 2566



ภาพผนวก

## แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย)

### คำชี้แจง

ด้วยสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ภายใต้สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่อไป และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

### ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

1. อำเภอ/จังหวัด ที่ท่านอาศัย (ระบุอำเภอ และจังหวัด)

.....

2. ช่วงอายุของท่าน

ต่ำกว่า 20 ปี     20-30 ปี     31-40 ปี     41-50ปี     มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาของท่าน

ต่ำกว่าปริญญาตรี     ปริญญาตรี     ปริญญาโท     ปริญญาเอก

4. จำนวนครั้งในการมาเที่ยวสถานที่แห่งนี้ ตั้งแต่เปิดให้บริการมา

1 ครั้ง     2 ครั้ง     3 ครั้ง     4 ครั้ง     มากกว่า 4 ครั้ง

5. จำนวนครั้งในการมาเที่ยวสถานที่แห่งนี้ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

1 ครั้ง     2 ครั้ง     มากกว่า 2 ครั้ง

6. ในการมาเที่ยวเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ท่านมาอย่างไร

มาเอง  
 มากับบริษัททัวร์  
 มากับองค์กร/หน่วยงาน

7. ในการมาเที่ยวเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ท่านมากันกี่คน

คนเดียว     2 คน     3-5 คน     5-10 คน     มากกว่า 10 คน

8. ท่านเดินทางมาด้วยวิธีใด

มากับรถของบริษัททัวร์     รถสี่ล้อแดง/ตุ๊กตุ๊ก     เช่ารถ     Taxi/ Grab Taxi  
 ขับรถส่วนตัวมาเอง     มากับรถขององค์กร/หน่วยงาน     มากับรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของไนท์ซาฟารี  
 อื่นๆ ระบุ.....

9. ท่านรู้จักเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจากแหล่งข้อมูลใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- บริษัททัวร์แนะนำ                                     คนรู้จักแนะนำ                                     Website ของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- วารสารการท่องเที่ยว                                     สื่อ Social Media (LINE / Facebook / Tiktok / YouTube)
- รายการโทรทัศน์แนะนำ                                     อื่นๆ (ระบุ.....)

10. ในการมาครั้งนี้ ท่านได้เที่ยวชมหรือใช้บริการในเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ในจุดหรือบริเวณใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 จุด)

- Day Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางวัน)                                     Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน)
- Night Predator Show (การแสดงนักล่ารัตติกาล)                                     Tiger Show (โชว์เสือ)
- อาณาจักรเสือ (Tiger World)                                     การแสดงแดนซ์ซิงโรว์ (Dancing Show)
- Petting Zoo                                     ถ่ายภาพกับสัตว์เชื่อง

ส่วนที่ 2: การประเมินความพึงพอใจต่อการมาเที่ยว หรือมาใช้บริการที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน เพียงระดับเดียว

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ	ท่านพบปัญหาอะไรบ้าง
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</b>							
1.1 ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม เช่น จุดจำหน่าย การซื้อผ่านระบบออนไลน์							
1.2 การจัดโปรโมชั่นของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี							
1.3 ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของการให้บริการ							
1.4 ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ							
1.5 ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม							
1.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาของการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 13.00 น. – 20.00 น.)							
1.7 การจัดจุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ							
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</b>							
2.1 ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่							
2.3 ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ							
2.4 ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน							
2.5 ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ							
2.6 ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อ							

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่ได้ใช้ บริการ	ท่านพบปัญหา อะไรบ้าง
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา							
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</b>							
3.1 สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา							
3.2 ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่							
3.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม							
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ							
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์							
3.6 ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์							
3.7 เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม							
3.8 การให้บริการรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของไนท์ซาฟารี							
3.9 ระบบการจราจรภายในไนท์ซาฟารี							
3.10 ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคารและภายนอกอาคาร							
3.11 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม							
3.12 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม							
3.13 การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เช่น การสแกนเข้า-ออกพื้นที่ การวัดอุณหภูมิก่อนเข้าพื้นที่ การสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้ง และการเว้นระยะห่างอย่างน้อย 1-2 เมตร เป็นต้น							
<b>4. ด้านบริการ/กิจกรรมของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</b>							
4.1 กิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ (เลือกเฉพาะที่ท่านได้เข้าชม)							
○ นั่งรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)							
○ นั่งรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)							
○ การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ (Dancing Show)							
○ นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predator Show)							
○ โชว์เสือ (Tiger Show)							
○ อาณาจักรเสือ (Tiger World)							
○ Petting Zoo							
○ ถ่ายภาพกับสัตว์เชื่อง							
4.2 ความหลากหลายของชนิดสัตว์ภายในเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี							

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่ได้ใช้ บริการ	ท่านพบปัญหา อะไรบ้าง
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
4.3 ชุมจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม							
4.4 ร้านขายของที่ระลึก							
4.5 บ้านพักนักท่องเที่ยว							
4.6 บ้านพักแคมป์กราวด์							
<b>5. ภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</b>							
5.1 ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ							
5.2 ท่านได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย							

**ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี**

1. ประเด็นอะไรที่ท่านพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

.....

2. ประเด็นอะไรคือข้อที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจที่สุดของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

.....

3. ท่านต้องการให้เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการอะไรมากที่สุด

.....

4. ท่านต้องการให้เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีบริการอะไรเพิ่มเติมบ้าง

.....

6. ความสนใจ/ความต้องการใช้บริการในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น	ระดับความสนใจ/ความต้องการ					ไม่ทราบ/ ไม่ แน่ใจ	เหตุผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
6.1 ท่านสนใจอยากมาเที่ยวหรือใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีอีกในครั้งต่อไป							
6.2 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ให้กับผู้อื่นเพื่อมาเที่ยวหรือใช้บริการ							

ขอขอบคุณในความร่วมมือให้ข้อมูล

