



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ฉบับสมบูรณ์ (Final Report)
และรายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ฉบับสมบูรณ์ (Final Report)
และรายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

เสนอ
สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)



จัดทำโดย
บริษัท ซี เอ อินเตอร์เนชั่นแนล อินฟอร์เมชั่น จำกัด

วันที่ 14 ธันวาคม 2561

คำนำ

สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) มีการให้บริการตามภารกิจ ประกอบด้วย สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา และสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ซึ่งได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อใช้ข้อมูลจากการสำรวจในการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนในการเรียนรู้และเข้าใจผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และเพื่อแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับทรัพยากรที่ได้รับ

ในการนี้ ได้มอบหมายให้ บริษัท ซี เอ อินเตอร์เนชั่นแนล อินฟอร์เมชั่น จำกัด เป็นที่ปรึกษาในการดำเนินการสำรวจฯ ดังกล่าว โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 19 กรกฎาคม 2561 จนถึงวันที่ 14 ธันวาคม 2561

ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาขอขอบคุณแหล่งข้อมูลทุกแหล่งเพื่อการสำรวจในครั้งนี้ อันประกอบด้วย ตัวแทนหน่วยงานองค์กรผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) และศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา รวมทั้งตัวแทนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เป็นผู้รับบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยผลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

คณะที่ปรึกษา

บริษัท ซี เอ อินเตอร์เนชั่นแนล อินฟอร์เมชั่น จำกัด

14 ธันวาคม 2561

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

E - 1

บทนำ: ขอบเขตงานสำหรับการจ้างที่ปรึกษา

1

บทที่ 1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	1 - 1
1.1	ภาพรวมสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	1 - 3
1.2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร)	1 - 11
1.3	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย)	1 - 34
1.4	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ)	1 - 68

บทที่ 2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	2 - 1
2.1	ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา	2 - 3
2.2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา <u>กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน)</u>	2 - 11
2.3	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา <u>กลุ่มผู้เข้าร่วมจัดงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มา ร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)</u>	2 - 41

บทที่ 3	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	3 - 1

บทที่ 4	แผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	4 - 1
4.1	แผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4 - 1
4.2	แผนการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา	4 - 13
4.3	แผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4 - 19

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก ก. แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาปิงนคร

ภาคผนวก ข. แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ

เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

- ภาคผนวก ข-1 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ
เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา
กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (ออแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน)
- ภาคผนวก ข-2 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ
เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา (ฉบับภาษาไทย)
กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)
- ภาคผนวก ข-3 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ
เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา (ฉบับภาษาอังกฤษ)
กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)

ภาคผนวก ค. แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

- ภาคผนวก ค-1 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร)
- ภาคผนวก ค-2 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย)
- ภาคผนวก ค-3 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน)
- ภาคผนวก ค-4 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ)

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) มีการให้บริการตามภารกิจ ประกอบด้วย

1. สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) มีภารกิจในด้านการให้บริการในด้านการเชื่อมโยง ส่งเสริม และบูรณาการภารกิจของหน่วยงานต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน
2. ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา มีภารกิจในด้านการให้บริการ MICE
3. สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีภารกิจในด้านการให้บริการแหล่งท่องเที่ยวเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

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

ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเป็นวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนในการเรียนรู้และเข้าใจผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับทรัพยากรที่ได้รับ

ดังนั้น สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) จึงมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ในการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินการสำรวจกับ 2 กลุ่มหลัก มีจำนวนหน่วยตัวอย่างรวมทั้งหมด 102 หน่วยงาน ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ จำนวนหน่วยตัวอย่าง 34 หน่วยงาน
- 2) กลุ่มหน่วยงานภาคเอกชน จำนวนหน่วยตัวอย่าง 68 หน่วยงาน

การสำรวจผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้ดำเนินการสำรวจกับ 3 กลุ่มหลัก มีจำนวนหน่วยตัวอย่างรวมทั้งหมด 631 หน่วยตัวอย่าง ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มหน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ และเอกชน จำนวนหน่วยตัวอย่าง 31 หน่วยงาน
- 2) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวนหน่วยตัวอย่าง 300 คน
- 3) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวนหน่วยตัวอย่าง 300 คน

ส่วนการสำรวจผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ได้ดำเนินการสำรวจกับ 2 กลุ่มหลัก มีจำนวนหน่วยตัวอย่างทั้งหมด 460 หน่วยตัวอย่าง ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน)
จำนวนหน่วยตัวอย่าง 60 หน่วยงาน
- 2) กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)
จำนวนหน่วยตัวอย่าง 400 ราย

โดยการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) 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 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

- 1) สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ได้รับคะแนนความความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คิดเป็น 80.98% โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (95.40%) ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจยังไม่ถึง 80.00% ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (71.51%) และด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจที่ 67.77%
- 2) สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้รับคะแนนความความพึงพอใจจากผู้รับบริการคิดเป็น 81.79% ด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (83.32%) ส่วนด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการมีคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (79.76%)
- 3) ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา ได้รับคะแนนความความพึงพอใจจากผู้รับบริการ คิดเป็น 82.60% ด้านที่มีคะแนนสูงสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (86.00%) ส่วนด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมฯ มีคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (78.97%)

ทั้งนี้ สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจในแต่ละส่วนงานเป็นดังนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

2 กลุ่มหลัก จากจำนวนหน่วยตัวอย่างรวมทั้งหมด 102 หน่วยงาน ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ จำนวนหน่วยตัวอย่าง 34 หน่วยงาน
- 2) กลุ่มหน่วยงานภาคเอกชน จำนวนหน่วยตัวอย่าง 68 หน่วยงาน

โดยมีประเด็นที่สำคัญที่ใช้ในการสำรวจ ซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- ความชัดเจน โปร่งใสของโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการ
- ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ
- ความชัดเจนของระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ
- ความเหมาะสมด้านการประชาสัมพันธ์ ต่อสินค้าและบริการของสำนักงานฯ
- ความเหมาะสมด้านการดำเนินการตลาดต่อสินค้าและบริการของสำนักงานฯ
- ความเหมาะสมของวิธีการบริหารจัดการกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ
- ความเหมาะสมด้านการประสานงาน การมีส่วนร่วม และการตอบสนองกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการในระหว่าง การดำเนินงานโครงการ
- ความชัดเจนของการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงานโครงการต่างๆ
- การตั้งตัวชี้วัดผลผลิต ผลลัพธ์ และเป้าหมายจากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ
- การตั้งตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ
- ความเหมาะสมด้านการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ

2) ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม ครอบคลุม

- การดำเนินงานเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน
- การสร้างการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงานต่างๆ
- การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในพื้นที่
- การบูรณาการการจัดการทรัพยากร และวัฒนธรรมล้านนาร่วมกันในหลายภาคส่วน
- การเป็นสื่อกลาง สื่อสาร และสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่
- การบูรณาการการทำงานร่วมกันทั้งภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา สังคม และชุมชน
- เนื้อหาของโครงการ/กิจกรรมที่สำนักงานฯ ริเริ่มและดำเนินการ
- คุณภาพของโครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ครอบคลุม

- ความเพียงพอของจำนวนของเจ้าหน้าที่
- ความเหมาะสมด้านศักยภาพ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน
- ความกระตือรือร้น และความรวดเร็วในการดำเนินงาน
- บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
- การมีความตรงต่อเวลา
- การมีความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ
- มารยาทและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ครอบคลุม

- สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมา
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาคารสถานที่ ที่จอดรถ ห้องอาหาร
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ
- จุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร โดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด
- ที่พักผ่อนสำหรับผู้มาติดต่อใช้บริการ
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม
- ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

5) ด้านปัจจัยอื่นๆที่ใช้ในการดำเนินงาน ครอบคลุม

- ความเหมาะสมของโครงการ กิจกรรม และเนื้อหาของงานที่ดำเนินการ
- ความเพียงพอของระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม
- ความเพียงพอของงบประมาณที่ใช้

6) ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้รับบริการต่อสำนักงานพัฒนาพิงคนคร

ทั้งนี้ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2561 เป็นดังนี้

1.1 การประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 1 ในภาพรวมของความความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 หรือคิดเป็น 80.98% และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่าหน่วยงานภาคเอกชนให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าหน่วยงานภาครัฐในทุกๆ ด้าน

พิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเมื่อแจกแจงพิจารณาตามด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (95.40%) รองลงมา คือ ด้านปัจจัยอื่นๆที่ใช้ในการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (89.20%) ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) (81.00%) ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจยังไม่ถึง 80.00% ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) (71.51%) และด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ 67.77%

ตารางที่ 1 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ด้านของความพึงพอใจ	รวมคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	
		หน่วยงาน ภาครัฐ	หน่วยงาน ภาคเอกชน
อันดับ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.77 95.40%	4.77 95.40%	4.77 95.40%
อันดับ 2 ด้านปัจจัยอื่นๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.46 89.20%	4.35 87.00%	4.57 91.40%
อันดับ 3 ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.05 81.00%	3.89 77.80%	4.22 84.40%
อันดับ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	3.58 71.51%	3.47 69.48%	3.68 73.54%
อันดับ 5 ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	3.39 67.77%	3.28 65.64%	3.49 69.90%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.05 80.98%	3.95 79.06%	4.15 82.93%
	ค่าเป้าหมาย 80.00%		

1.2 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการพัฒนาบริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

1) ปัจจัยเสี่ยงที่เห็นว่ามีผลกระทบด้านลบต่อการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นว่าเป็นปัจจัยเสี่ยงในการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ที่ผ่านมามีหลักๆอยู่ 5 ประเด็น ได้แก่

- (1) นโยบาย และบทบาทองค์กรไม่ชัดเจน ทำให้ขาดทิศทางที่ชัดเจนในการดำเนินงาน (22.42%)
- (2) ขาดผู้นำองค์กรตัวจริง ผู้นำไม่มีศักยภาพ ไม่เข้มแข็ง ไม่มีวิสัยทัศน์ (17.76%)
- (3) ขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร ขาดความสามัคคีภายในองค์กร บุคลากรไม่มีสำนึกความเป็นเจ้าของ ขาดการทำงานเป็นทีม ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน (11.22%)
- (4) การบริหารจัดการขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เป็นเอกภาพ (10.28%)
- (5) การบริหารจัดการขององค์กรไม่โปร่งใส ระบบตรวจสอบอ่อนแอ (10.28%)

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านปัจจัยเสี่ยงของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ปัจจัยเสี่ยง	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
นโยบาย และบทบาทองค์กรไม่ชัดเจน	24	22.42%
ขาดผู้นำองค์กรตัวจริง ผู้นำไม่มีศักยภาพ ไม่เข้มแข็ง ไม่มีวิสัยทัศน์	19	17.76%
ขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร ขาดความสามัคคีภายในองค์กร	12	11.22%
การบริหารจัดการไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เป็นเอกภาพ	11	10.28%
การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบตรวจสอบอ่อนแอ	11	10.28%
ระบบการสรรหาบุคลากรไม่มีคุณภาพ ขาดทีมงานที่มีศักยภาพ หัวหน้างานขาดความรับผิดชอบ	9	8.41%
กระบวนการทำงานไม่มีประสิทธิภาพ เช่น การตรวจรับงานล่าช้า ออกเช็คล่าช้า	5	4.67%
ขาดการมีส่วนร่วมกับชุมชน ขาดการบูรณาการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	4.67%
ขาดการประชาสัมพันธ์องค์กรแบบมืออาชีพ	3	2.80%
แผนด้านงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพ	3	2.80%
ขาดแผนการตลาดแบบมืออาชีพ	2	1.87%
บอร์ดบริหารไม่เข้มแข็ง	1	0.93%
ความไม่พร้อมของคุณภาพวัสดุอุปกรณ์	1	0.93%
ขาดระบบความปลอดภัยทางชีวภาพ (Biosecurity)	1	0.93%
รวม (คำตอบ)	107	100.00%

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2) ปัจจัยความสำเร็จ เพื่อดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ในอนาคต

ในความเห็นของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นว่าที่ผ่านมานั้นการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ยังไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากมีปัจจัยเสี่ยงมากมายตามที่ได้กล่าวมาแล้วในตารางที่ 2 แต่อย่างไรก็ตาม จากตารางที่ 3 พบว่าหากต้องการความสำเร็จในการปรับปรุงพัฒนาสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) นั้นต้องมีปัจจัยที่สำคัญหลักๆ อยู่ 4 ประเด็น ได้แก่

- (1) ต้องมีทีมงานที่เข้มแข็งภายในองค์กร (32.08%)
- (2) ต้องมีผู้นำมืออาชีพ (23.58%)
- (3) มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เหมาะสม ซึ่งปัจจุบันมีอยู่แล้ว (13.21%)
- (4) มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ แบบมืออาชีพ (9.43%)

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านปัจจัยความสำเร็จ เพื่อดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ในอนาคต

ปัจจัยความสำเร็จ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ต้องมีทีมงานที่เข้มแข็งภายในองค์กร	34	32.08%
ต้องมีผู้นำมืออาชีพ	25	23.58%
ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เหมาะสม ซึ่งมีอยู่แล้ว	14	13.21%
มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ แบบมืออาชีพ	10	9.43%
สร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง	8	7.55%
สร้างการมีอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมล้านนา	5	4.72%
รักษาสถานะลูกค้าเดิม	3	2.83%
มีกฎหมายรองรับการทำงานที่ชัดเจน	2	1.89%
การมีนวัตกรรมและความแปลกใหม่ของกิจกรรม	2	1.89%
สร้างความร่วมมือของคนภายในองค์กร	2	1.89%
การสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวให้เชื่อมโยงกับ สพค.	1	0.94%
รวม (คำตอบ)	106	100.00%

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3) ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นว่าหากต้องการปรับปรุงพัฒนาสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพนั้น ควรเร่งดำเนินการแก้ไขประเด็นต่างๆที่สำคัญมากและต้องการความเร่งด่วนในการปรับปรุงมีอยู่ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

- (1) การสรรหาผู้นำที่แท้จริงที่มีวิสัยทัศน์ ดี เก่ง เป็นมืออาชีพ ทำงานมีประสิทธิภาพมาปฏิบัติงาน (19.04%)
- (2) สร้างการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร และสร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงความสามัคคี ความเข้าใจอันดีต่อกันในองค์กร (14.28%)
- (3) เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการการทำงาน เช่น การตรวจรับงานให้เร็วขึ้น การจัดทำเอกสารต่างๆให้ชัดเจนรวดเร็ว (11.90%)
- (4) มีการกำหนดนโยบาย แผนงาน และบทบาท และภาพลักษณ์ขององค์กรที่ชัดเจน (9.52%)

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ประเด็นข้อเสนอแนะ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
การสรรหาผู้นำที่แท้จริงที่มีวิสัยทัศน์ ดี เก่ง เป็นมืออาชีพ ทำงานมีประสิทธิภาพมาปฏิบัติงาน	24	19.04%
สร้างการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร สร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงความสามัคคี ความเข้าใจอันดีต่อกันในองค์กร	18	14.28%
เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการการทำงาน เช่น การตรวจรับงานให้เร็วขึ้น การจัดทำเอกสารต่างๆให้ชัดเจน รวดเร็ว	15	11.90%
มีการกำหนดนโยบาย แผนงาน และบทบาท และภาพลักษณ์ขององค์กรที่ชัดเจน	12	9.52%
บูรณาการการทำงานร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น จัดกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพิ่มการรับฟังปัญหาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8	6.35%
เพิ่มการประชาสัมพันธ์องค์กร และสินค้าและบริการ/กิจกรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น การทำโปรโมชั่น การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์	7	5.56%
พัฒนาบุคลากร สร้างความเข้าใจในทีมงานที่มีต่อการกิจที่แท้จริงขององค์กร โดยการสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง มีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี	6	4.76%
มุ่งเน้นการทำการตลาดเชิงรุก	5	3.97%
ปรับปรุงคุณภาพด้านอุปกรณ์และสถานที่	5	3.97%
ปรับเปลี่ยนบอร์ดและคณะทำงาน	5	3.97%
เร่งดำเนินการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวทั้ง 8 จังหวัด	4	3.17%
สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า	3	2.38%
มีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการ	3	2.38%
บริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	3	2.38%
ควรเพิ่มราคากลางของโครงการต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	2	1.59%
หาพันธมิตรที่เป็นองค์กรธุรกิจ จาก Outsources	2	1.59%
ผู้นำและทีมงานควรปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด	2	1.59%
ให้อำนาจหน้าที่แก่ CEO	1	0.79%
เพิ่มความโปร่งใสของการบริหารจัดการในองค์กร	1	0.79%
รวม (คำตอบ)	126	100.00%

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อเสนอแนะ

2. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

การสำรวจตัวแทนผู้รับบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีจำนวนหน่วยตัวอย่างรวมทั้งหมด 631 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการในช่วงเดือนสิงหาคม ถึงตุลาคม 2561 โดยได้สำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 กลุ่มหลัก ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มหน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ และเอกชน จำนวนหน่วยตัวอย่าง 31 หน่วยงาน
- 2) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวนหน่วยตัวอย่าง 300 คน
- 3) กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวนหน่วยตัวอย่าง 300 คน

ประเด็นที่สำคัญที่ใช้ในการสำรวจ ซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ครอบคลุม

- การประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ (เช่น บริการ งานแสดงสินค้า กิจกรรม นิทรรศการ) ผ่านสื่อต่างๆ มีความชัดเจน ครอบคลุม ตรงกลุ่มเป้าหมาย
- ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ (เช่น การจองหรือซื้อบัตรเข้าชม/การสมัครเข้าร่วมงาน/กิจกรรม)
- การมีข้อมูลเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ ภายในจุดให้บริการ
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ ณ จุดให้บริการ
- ความรวดเร็วและกระชับของขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ
- การมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ครอบคลุม

- ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ
- ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- คำแนะนำหรือความสามารถในการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ครอบคลุม

- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พักผ่อน ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก
- ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม
- ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

4) ด้านสินค้า/กิจกรรม ครอบคลุม

- Jaguar Trail Zone
- Day Safari
- Night Safari
- การแสดงต่างๆ
- ที่พัก
- ห้องประชุม/ห้องสัมมนา
- อื่นๆ

- 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ ครอบคลุม
 - การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ
 - การได้รับการบริการที่คุ้มค่า
- 6) ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น
- 7) การเปรียบเทียบภาพรวมความชอบหรือความพอใจกับการไปบริการของคู่แข่ง
- 8) ข้อเสนอแนะอื่นๆของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ทั้งนี้ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ 2561 เป็นดังนี้

2.1 ภาพรวมความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จากตารางที่ 5 ในภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าความพึงพอใจในทุกด้านของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 หรือคิดเป็น 81.79% และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติจะให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นๆในทุกๆด้าน ส่วนกลุ่มหน่วยงาน/องค์กรให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆในทุกๆด้าน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเมื่อแจกแจงพิจารณาตามด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (83.32%) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (82.84%) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 82.27% และ 80.77% ส่วนด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 79.76%

ตารางที่ 5 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี แจกแจงตามกลุ่มเป้าหมาย

ด้านของความพึงพอใจ	รวมคะแนนค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
		กลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวไทย	กลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ	กลุ่มหน่วยงาน/ องค์กร
อันดับ 1. <u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.17 83.32%	4.13 82.50%	4.48 89.50%	3.90 77.97%
อันดับ 2. <u>ด้านคุณภาพการให้บริการ</u> ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.14 82.84%	4.15 83.00%	4.28 85.50%	4.00 80.00%
อันดับ 3. <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.11 82.27%	4.10 82.05%	4.39 87.75%	3.85 77.02%
อันดับ 4. <u>ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม</u> ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.04 80.77%	3.99 79.84%	4.31 86.17%	3.82 76.31%
อันดับ 5. <u>ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ</u> ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.99 79.76%	3.96 79.29%	4.37 87.49%	3.63 72.51%
ค่าเฉลี่ยของ <u>ภาพรวมความพึงพอใจ</u> ของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.09 81.79%	4.07 81.34%	4.37 87.28%	3.84 76.76%
	ค่าเป้าหมาย 80%			

2.2 ประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจหรือประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1) ประเด็นที่หน่วยงาน/องค์กร พึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 6 จากความเห็นของ 31 องค์กร พบว่าประเด็นที่ชอบมากที่สุด ได้แก่ การมีกิจกรรมที่ได้นั่งรถชมสัตว์หลากหลายในเวลากลางคืน มีการแสดงที่หลากหลาย และได้ใกล้ชิดสัตว์ ได้สัมผัส ได้ป้อนอาหารและถ่ายรูปกับสัตว์ รองลงมา คือ ชื่นชอบเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่มีความร่มรื่น สวยงาม กว้างขวาง อากาศดี เป็นธรรมชาติ เป็นต้น ดังนี้

ตารางที่ 6 ประเด็นที่หน่วยงาน/องค์กร พึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุด	จำนวน (หน่วยงาน)	ร้อยละ
1. ด้านกิจกรรม โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - ได้นั่งรถชมสัตว์หลากหลายในเวลากลางคืน - มีการแสดงที่หลากหลาย - ได้ใกล้ชิดสัตว์ ได้สัมผัส ได้ป้อนอาหารและถ่ายรูปกับสัตว์	26	83.87%
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร่มรื่น สวยงาม กว้างขวาง อากาศดี เป็นธรรมชาติ)	3	9.68%
3. ด้านเจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่บริการดี สุภาพ เต็มใจให้บริการ บรรยายสนุก)	1	3.23%
4. ด้านอื่นๆ คือ ได้ช่วยดูแลชุมชนโดยรอบ	1	3.23%
รวม	31	100.00%

2) ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 7 จากความเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย 300 คน พบว่าประเด็นที่ชอบมากที่สุด คือ กิจกรรม เช่น ได้นั่งรถชมสัตว์หลากหลายในเวลากลางคืน มีการแสดงที่หลากหลาย และได้ใกล้ชิดสัตว์ ได้สัมผัส ได้ป้อนอาหารและถ่ายรูปกับสัตว์ ตามลำดับ ส่วนประเด็นรองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร่มรื่น สวยงาม กว้างขวาง อากาศดี เป็นธรรมชาติ ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 7 ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ด้านกิจกรรม โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - ได้นั่งรถชมสัตว์หลากหลายในเวลากลางคืน - มีการแสดงที่หลากหลาย - ได้ใกล้ชิดสัตว์ ได้สัมผัส ได้ป้อนอาหารและถ่ายรูปกับสัตว์	222	74.00%
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ สถานที่ร่มรื่น สวยงาม กว้างขวาง อากาศดี เป็นธรรมชาติ	68	22.67%
3. ด้านเจ้าหน้าที่ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการดี สุภาพ เต็มใจให้บริการ บรรยายสนุก	8	2.67%
4. ด้านอื่นๆ คือ มีราคาค่าบริการเหมาะสม	2	0.67%
รวม	300	100.00%

3) ประเด็นที่นักท่องเที่ยวต่างชาติพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 8 จากความเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ 300 คน พบว่าประเด็นที่ชอบมากที่สุด คือ ด้านกิจกรรม เช่น ได้ใกล้ชิดสัตว์ ได้สัมผัส ได้ป้อนอาหาร และถ่ายรูปกับสัตว์ มีการแสดงของสัตว์หลากหลาย และมีการแสดงของคนที่หลากหลาย และได้นั่งรถชมธรรมชาติของสัตว์หลากหลายชนิดในเวลาว่าง คิดเป็น 45.33%, 26.67% และ 25.33% มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 8 ภาพรวมประเด็นที่นักท่องเที่ยวต่างชาติ พึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ด้านกิจกรรม โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - ได้ใกล้ชิดสัตว์ ได้สัมผัส ได้ป้อนอาหาร และถ่ายรูปกับสัตว์ - การแสดงของสัตว์หลากหลาย และมีการแสดงของคนที่หลากหลาย - ได้นั่งรถชมธรรมชาติของสัตว์หลากหลายชนิดในเวลาว่าง	225	74.75%
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - สถานที่ร่มรื่น สวยงาม กว้างขวาง อากาศดี เป็นธรรมชาติ	59	19.60%
3. ด้านเจ้าหน้าที่ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการดี สุภาพ	13	4.32%
4. ด้านอื่นๆ เช่น มีเอกลักษณ์ ค่าบริการราคาถูก	3	1.00%
5. ด้านขั้นตอน/กระบวนการจัดการ (มีระบบความปลอดภัย)	1	0.33%
รวม	301	100.00%

2.3 ประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พอใจหรือประทับใจน้อยที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1) ประเด็นที่กลุ่มหน่วยงาน/องค์กรไม่พอใจหรือประทับใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 9 พบว่าประเด็นที่กลุ่มหน่วยงาน/องค์กรไม่พอใจมากที่สุด คือ เรื่องขั้นตอน/กระบวนการจัดการ (คิดเป็น 48.40%) ซึ่งประกอบไปด้วยระบบการจำหน่ายตั๋วให้แก่บริษัททัวร์ไม่เป็นธรรม การกำหนดราคาไม่เท่ากันของตั๋วที่จำหน่ายให้แก่บริษัททัวร์รายใหญ่และรายเล็ก และความไม่ชัดเจนของการจ่ายค่า commission ของไกด์ เป็นต้น

ประเด็นที่ไม่พอใจรองลงมาเป็นเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก (คิดเป็น 32.26%) ประกอบไปด้วยป้ายไม่ชัดเจน บางพื้นที่รกรุงรัง ยุงชุม มีมูกลิ้นเห็บ รับประทานอาหารไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย และสินค้าในร้านของที่ระลึกไม่น่าสนใจ เป็นต้น

ตารางที่ 9 ประเด็นที่หน่วยงาน/องค์กรไม่พอใจหรือประทับใจน้อยที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่ไม่พอใจหรือประทับใจน้อยที่สุด	จำนวน (หน่วยงาน)	ร้อยละ
1. ด้านขั้นตอน/กระบวนการจัดการ ไม่เหมาะสม	15	48.40%
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายไม่ชัดเจน บางพื้นที่รกรุงรัง ยุงชุม มีมูกลิ้นเห็บ รับประทานอาหารไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย สินค้าในร้านของที่ระลึกไม่น่าสนใจ	10	32.26%
3. ด้านกิจกรรม สัตว์/กิจกรรม/โชว์มีน้อย ไม่ตื่นเต้น ขาดการแสดงวัฒนธรรมท้องถิ่น	2	6.46%
4. ด้านเจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่ไม่ประจำอยู่ในบางจุด)	1	3.23%
5. ด้านอื่นๆ เช่น การปิด kid zone การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์ที่แสดง น้อยเกินไป	3	9.69%
รวม	31	100.00%

2) ประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวไทยไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 10 พบว่าประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวไทยไม่พอใจมากที่สุด คือ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก (คิดเป็น 41.09%) หลักๆ เช่น ชุมนอาหารไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย และบางพื้นที่ที่กว้าง ยุงชุม มีมูกลิ้นเหม็น เป็นต้น

ประเด็นที่ไม่พอใจรองลงมาเป็นเรื่องของขั้นตอน/กระบวนการจัดการ (คิดเป็น 29.07%) เช่น การดูแลสัตว์ยังไม่ดีพอ และการแลกบัตร-เงินสดไม่สะดวก เป็นต้น ดังนี้

ตารางที่ 10 ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุด	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
รวมจำนวน (คำตอบ)	258	100.00%
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - ชุมนอาหารไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย - บางพื้นที่ที่กว้าง ยุงชุม มีมูกลิ้นเหม็น - ป้ายไม่ชัดเจน	106	41.09%
2. ด้านขั้นตอน/กระบวนการจัดการ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - การดูแลสัตว์ยังไม่ดีพอ - การแลกบัตร-เงินสดไม่สะดวก - กำหนดราคาตัว/อาหารสัตว์แพง - ข้อมูลใน Website ไม่เป็นปัจจุบัน (เช่น ของจริง Kid Zone ปิด)	75	29.07%
3. ด้านเจ้าหน้าที่ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - เจ้าหน้าที่บรรยายเร็วเกินไป/ไม่สนุก บางกิจกรรมบรรยายใช้ภาษาไทยเป็นหลัก ชาวต่างชาติฟังไม่รู้เรื่อง - เจ้าหน้าที่ขี้อร่อยมาก มีเวลาน้อยในการชมสัตว์ - เจ้าหน้าที่ พูดยังไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่ไม่ประจำอยู่ในบางจุด	19	7.36%
4. ด้านกิจกรรม โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - สัตว์/กิจกรรม/โชว์มีน้อย ไม่ตื่นเต้น - การชมสัตว์บนรถ มีระยะทางสั้นมาก	13	5.04%
5. ด้านอื่นๆ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - ฤดูฝนอากาศร้อนชื้นมาก ไม่สบายตัว - นักท่องเที่ยวคนจีนเสียงดัง เสียบรรยากาศ - บรรยากาศหมองๆ อาคารเก่า สีส้มอม/ราวเหล็กเป็นสนิม เป็นต้น	45	17.44%

3) ประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 11 พบว่าประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่พอใจมากที่สุด คือ เรื่องกิจกรรม (คิดเป็น 33.33%) หลักๆ เช่น การชมสัตว์บนรถระยะทางสั้นมาก และสัตว์/กิจกรรม/โชว์มีน้อย ไม่ตื่นเต้น เป็นต้น

ประเด็นที่ไม่พอใจรองลงมาเป็นเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก (คิดเป็น 28.28%) หลักๆ เช่น ป้ายไม่ชัดเจน และร้านอาหารไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย เป็นต้น ดังนี้

ตารางที่ 11 ภาพรวมประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุด	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
รวมจำนวน(คำตอบ)	297	100.00%
1. ด้านกิจกรรม โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - การชมสัตว์บนรถ มีระยะทางสั้นมาก - สัตว์/กิจกรรม/โชว์มีน้อยเกินไป ไม่ตื่นเต้น - อาหารสำหรับป้อนสัตว์มีจำนวนน้อย	99	33.33%
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - ป้ายไม่ชัดเจน - ร้านอาหารไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย - ห้องน้ำสกรป/มีไม่เพียงพอ	84	28.28%
3. ด้านขั้นตอน/กระบวนการจัดการในการให้บริการ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - การดูแลสัตว์ยังไม่ดีพอ - การจัดผู้เข้าชมไม่พอดีกับที่นั่ง ที่นั่งพักมีน้อย - กำหนดเวลาปิดดึกเกินไป - ราคาตัว/ของที่ระลึก อาหารสัตว์แพง	55	18.52%
4. ด้านเจ้าหน้าที่ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - เจ้าหน้าที่บรรยายเร็วเกินไป/ไม่สนุก - เจ้าหน้าที่ไม่ประจำอยู่ในบางจุด - เจ้าหน้าที่ขับรถเร็วมาก มีเวลาน้อยในการชมสัตว์	35	11.78%
5. ด้านอื่นๆ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ บรรยากาศหมอง อาคารเก่าสีหมอง/ราวเหล็กเป็นสนิม บ้านพักไม่สะอาด/บริเวณไม่น่าอยู่	24	8.08%

2.4 สิ่งที่กลุ่มผู้รับบริการต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

1) สิ่งที่หน่วยงาน/องค์กรต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

ตารางที่ 12 สิ่งที่ผู้รับบริการกลุ่มหน่วยงาน/องค์กรต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีการปรับปรุงบริการหลักๆ ได้แก่ การแสดง และการบรรยายนำเบื่อ/ไม่น่าสนใจ/ควรให้การแสดงให้มีความตื่นเต้น เร้าใจ ปรับปรุงระบบการจ่ายค่า Commission ให้ชัดเจน ปรับระบบการจำหน่ายตั๋วที่ยุติธรรม ปรับระบบการรับ-ส่งตัวให้แก่บริษัททัวร์ (Contacted Tour) ต้องใช้เวลากลับไป-มาในการดำเนินการนาน ปรับเวลาของแต่ละกิจกรรมให้มี Gap Time/เว้นวรรคช่วงเวลากิจกรรมให้เหมาะสม ควรปรับปรุงความชัดเจนของป้ายเตือน/ป้ายบอกทาง/ป้ายห้องน้ำ จัดระเบียบซุ้มอาหาร ควรเพิ่มที่นั่งบริเวณลานหน้าทะเลสาบ/ปลูกไม้ดอก/ไม้ใบที่มีกลิ่นหอม และปรับปรุงสินค้าของที่ระลึกที่น่าสนใจ ทันสมัย มีเอกลักษณ์ของ CM Night Safari เป็นต้น ดังนี้

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของสิ่งที่หน่วยงาน/องค์กรต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1) การแสดงและการบรรยายนำเบื่อ ไม่น่าสนใจ/ควรมีการแสดงให้มีความตื่นเต้น เร้าใจ	5	13.16%
2) ปรับปรุงระบบการจ่ายค่า Commission ให้ชัดเจน	3	7.89%
3) ระบบการจำหน่ายตั๋วที่ยุติธรรมให้คำนึงถึงความรู้สึกของทุกฝ่าย	3	7.89%
4) ระบบการรับ-ส่งตัวให้แก่บริษัททัวร์ (Contacted Tour) ที่ต้องใช้เวลากลับไป-มานานเกินไป	3	7.89%
5) เวลาของแต่ละกิจกรรมให้มี Gap Time/เว้นวรรคช่วงเวลากิจกรรมให้เหมาะสม	3	7.89%
6) ปรับปรุงความชัดเจนของป้ายเตือน/ป้ายบอกทาง/ป้ายห้องน้ำ	3	7.89%
7) จัดระเบียบซุ้มอาหาร	2	5.26%
8) ควรเพิ่มที่นั่งบริเวณลานหน้าทะเลสาบ/ปลูกไม้ดอก/ไม้ใบที่มีกลิ่นหอม	2	5.26%
9) ปรับปรุงสินค้าของที่ระลึกที่น่าสนใจ ทันสมัย มีเอกลักษณ์ของ CM Night Safari	2	5.26%
10) วิธีการป้อนอาหารสัตว์ (กล้วย/แครอท) อย่างสุภาพ ไม่โยนถูกหน้า ตา หรืออวัยวะอื่นๆของสัตว์	2	5.26%
11) เจ้าหน้าที่ (ที่ควบคุมเครื่องเสียง) ห้องประชุมควรประจำอยู่ในห้อง	1	2.63%
12) Uniform ของเจ้าหน้าที่ควรให้มีการแปลกใหม่	1	2.63%
13) เปิด kid zone (Indoor)	1	2.63%
14) เพิ่มการแสดงวัฒนธรรมท้องถิ่น	1	2.63%
15) มีบริการ ถ่ายรูปกับสัตว์อื่น เช่น นก งู แบบใกล้ชิด	1	2.63%
16) ปรับเวลานั่งรถรางชมสัตว์ให้ยาวนานขึ้น	1	2.63%
17) เพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับสัตว์ (การบรรยาย/เอกสาร/ป้ายหน้ากรง)	1	2.63%
18) มีการวางแผนสำรองกิจกรรมเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง	1	2.63%
19) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยสำหรับคนพิการ	1	2.63%
20) การวางแผนป้องกันการเสียหายของเครื่องมือทางเทคนิค (เช่น น้ำพุดนตรีเล่นไม่ได้)	1	2.63%
รวม (คำตอบ)	38	100.00%

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น

2) สิ่งที่คุณต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

ตารางที่ 13 สิ่งที่คุณต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด ที่สำคัญ เช่น การจัดหาอาหารให้เพิ่มขึ้น การเพิ่มการดูแลสัตว์ให้ดีกว่าปัจจุบัน ทำให้สัตว์มีความสุข การติดตั้งพัดลมไอน้ำ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ การปรับลดราคาค่าเข้าชม การจัดหาป้ายบอกทาง/ป้ายเตือน ที่ชัดเจน 3 ภาษา ภาษาไทย/จีน/อังกฤษ การมีของที่ระลึกแจก เป็นต้น ดังนี้

ตารางที่ 13 สิ่งที่คุณต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1) จัดหาอาหารให้เพิ่มขึ้น	49	22.37%
2) เพิ่มการดูแลสัตว์ให้ดีกว่าปัจจุบัน ทำให้สัตว์มีความสุข	30	13.70%
3) ติดตั้งพัดลมไอน้ำ อากาศอ้าวมาก	21	9.59%
4) ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	17	7.76%
5) ปรับลดราคาค่าเข้าชม	13	5.94%
6) จัดหาป้ายบอกทาง/ป้ายเตือน ที่ชัดเจน 3 ภาษา คือ ภาษาไทย/จีน/อังกฤษ	10	4.57%
7) มีของที่ระลึกแจกแก่นักท่องเที่ยว	10	4.57%
8) ปรับปรุงพื้นที่ให้น่าอยู่ และดูแลความสะอาดอย่างต่อเนื่อง	9	4.11%
9) เพิ่มความหลากหลายของกิจกรรม ให้มีความน่าสนใจ	9	4.11%
10) เพิ่มแสงสว่าง ภายในสวนสัตว์	6	2.74%
11) เพิ่มระยะทางบนรถชมสัตว์	6	2.74%
12) ปรับปรุงสถานที่ภายใน เช่น ห้องน้ำ บริเวณจุดพัก	6	2.74%
13) ติดตั้งป้ายเตือนนักท่องเที่ยวเป็นระยะๆ	6	2.74%
14) เพิ่มหรือปรับเปลี่ยน จุดแลกเงินสดให้มากขึ้น หรือเปลี่ยนเป็นตู้กดบัตรเงินสด	5	2.28%
15) ปรับปรุงและอัปเดตเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน	4	1.83%
16) ปลุกพืชไผ่ ในสวนสัตว์	3	1.37%
17) จัดระเบียบโซนขายอาหารให้ชัดเจน	3	1.37%
18) เพิ่มความหลากหลายของสัตว์	3	1.37%
19) มีกรรมวิธีการในการดับกลิ่นมูลสัตว์ที่ดี	2	0.91%
20) ดูแลความปลอดภัยจากสัตว์มีพิษ	2	0.91%
21) เลื่อนเวลาเปิดบริการให้เร็วขึ้น	1	0.46%
22) ควรมีเอกสารแนะนำสถานที่และกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว	1	0.46%
23) เพิ่มร้านค้าขายของที่ระลึก	1	0.46%
24) งดการแลกบัตร เปลี่ยนเป็นใช้เงินสด	1	0.46%
25) เพิ่มจำนวนตู้ ATM	1	0.46%
รวม (คำตอบ)	219	100.00%

หมายเหตุ: ไม่มีความเห็น 81 คน

3) สิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

ตารางที่ 14 พบว่าสิ่งที่กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีการปรับปรุงบริการมากที่สุด ที่สำคัญหลักๆ เช่น เพิ่มร้านอาหาร เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ ปรับปรุงระบบการดูแลสัตว์ให้ได้มาตรฐาน ควรเพิ่มป้ายบ่งชี้และป้ายคำเตือนให้ชัดเจน เพิ่มปริมาณอาหารที่ใช้ป้อนสัตว์ เป็นต้น ดังนี้

ตารางที่ 14 ภาพรวมของสิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
1) เพิ่มร้านอาหาร	16	14.04%
2) เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้	13	11.40%
3) ปรับปรุงระบบการดูแลสัตว์ให้ได้มาตรฐาน	11	9.65%
4) ควรเพิ่มป้ายบ่งชี้ และป้ายคำเตือนให้ชัดเจน	8	7.02%
5) เพิ่มปริมาณอาหารที่ขายเพื่อใช้ป้อนสัตว์	8	7.02%
6) เจ้าหน้าที่ควรบรรยายให้ชัดเจน	6	5.26%
7) เพิ่มเวลาแสดงโชว์	6	5.26%
8) ปรับปรุงดูแลสถานที่ เช่น ทาสีใหม่ ปรับปรุง Kidzone	5	4.39%
9) เพิ่มที่นั่งพัก	4	3.51%
10) ทำความสะอาดกรงสัตว์ให้ถูกสุขลักษณะ	3	2.63%
11) ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่แบบมืออาชีพ	3	2.63%
12) เพิ่มความหลากหลายของสัตว์	3	2.63%
13) ลดราคาบัตรให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ	3	2.63%
14) ควรเพิ่มเวลาการนั่งรถชมสัตว์	2	1.75%
15) จัดการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบ	2	1.75%
16) ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	2	1.75%
17) เพิ่มการติดตั้งพัดลมไอน้ำ	2	1.75%
18) เพิ่มการรักษาความปลอดภัย	2	1.75%
19) เพิ่มบอร์ดแสดงเวลาของแต่ละกิจกรรม	2	1.75%
20) ควรเพิ่มรอบในการนั่งรถชมสัตว์	1	0.88%
21) ความสะอาดของสถานที่	1	0.88%
22) มีการใช้เงินสด	1	0.88%
23) ด้านการบริการนักท่องเที่ยว	1	0.88%
24) ดูแลห้องน้ำให้สะอาด	1	0.88%
25) โบรชัวร์ที่บอกตำแหน่งของระยะทางการเดินชมสัตว์	1	0.88%
26) อื่นๆ เช่น เพิ่มกิจกรรมการแสดงของสัตว์ เพิ่มเครื่องเล่นของเด็ก ย้ายร้านอาหารที่ริมสระ เพราะบังกิจกรรมทางน้ำ เพิ่มบริเวณที่สามารถใกล้ชิด/สัมผัสกับสัตว์ให้มากขึ้น	7	6.14%
รวม	114	100.00%

หมายเหตุ: นักท่องเที่ยวจีน ไม่มีความเห็น 186 คน

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

การสำรวจผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ดำเนินการในช่วงกลางเดือนสิงหาคม ถึงสิ้นเดือนตุลาคม 2561 จากจำนวนหน่วยตัวอย่างรวมทั้งหมด 460 หน่วยตัวอย่าง ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (ออแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน)
จำนวนหน่วยตัวอย่าง 60 หน่วย
- 2) กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)
จำนวนหน่วยตัวอย่าง 400 ราย

ประเด็นที่สำคัญที่ใช้ในการสำรวจ ซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ครอบคลุม

- การประชาสัมพันธ์งาน กิจกรรมผ่านสื่อต่างๆ มีความชัดเจน ครอบคลุมตรงกลุ่มเป้าหมาย
- ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อเพื่อมาใช้บริการ (เช่น การสมัครเข้าร่วมงาน/กิจกรรม)
- ความรวดเร็วของขั้นตอนต่างๆในการให้บริการ
- บริการข้อมูลเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ ภายในงาน
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนต่างๆในการใช้บริการ
- การมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมต่างๆภายในงาน
- การจัดโซนของการแสดงสินค้าและการจัดกิจกรรม

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ครอบคลุม

- ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ
- ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่
- ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ
- ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส
- การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

3) ด้านอาคาร/สถานที่ ครอบคลุม

- อาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ
- ลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้ง
- ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาและกระจายสินค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ
- ห้องประชุมและฝึกอบรม
- ห้องสัมมนาแบบเธียเตอร์

4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ครอบคลุม**

- ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และจุดให้บริการต่างๆ
- ความร่มรื่น มีบริเวณสำหรับนั่งพักผ่อนที่สะอาด และเพียงพอ
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พักผ่อน ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก
- ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์
- ข้อมูล/เอกสาร/Website เพื่อการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ
- การดูแลรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ
- ระบบแสงไฟ และระบบเสียงภายในห้องประชุม อาคาร และสกายลางแจ้ง
- ระบบการจราจรภายใน
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

5) **ด้านคุณภาพการให้บริการ ครอบคลุม**

- การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ
- การได้รับการบริการที่คุ้มค่า

6) **ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น**

7) **การเปรียบเทียบภาพรวมความชอบหรือความพอใจกับการไปใช้บริการของคู่แข่ง**

8) **ข้อเสนอแนะอื่นๆของผู้รับบริการต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ**

มีผลสรุป ดังนี้

3.1 ภาพรวมความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ แยกแยะตามด้านของบริการ

จากตารางที่ 15 ในภาพรวมของความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่าความพึงพอใจในทุกด้านของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 หรือคิดเป็น 82.60% และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมในทุกๆด้าน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเมื่อแยกแยะพิจารณาตามด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (86.00%) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน คือ 82.87% และ 82.20% ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ และด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 80.90% และ 78.97% ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ แจกแจงตามกลุ่มเป้าหมาย

ประเด็นบริการ	รวมค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของ ทุกกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	
		กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วม จัดงาน/กิจกรรม	กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ ร่วมกิจกรรม
อันดับ 1 ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.30	4.50	4.10
	86.00	90.00%	82.07
อันดับ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.14	4.17	4.12
	82.87%	83.41%	82.33%
อันดับ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.11	4.15	4.07
	82.20%	83.00%	81.40%
อันดับ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.05	4.48	3.61
	80.90%	89.60%	72.20%
อันดับ 5 ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.03	4.20	3.70
	78.97%	84.03%	73.92%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.13	4.30	4.00
	82.60%	86.01%	79.89%
	ค่าเป้าหมาย 80.00%		

3.2 ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

1) ประเด็นที่กลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรมพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ตารางที่ 16 จากการสำรวจกลุ่มผู้จัดงาน 60 องค์กร พบว่าประเด็นที่ชอบมากที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ (1) อาคารสถานที่กว้างขวางสะดวกสบาย (2) ที่จอดรถสะดวก (3) มีความปลอดภัย รองลงมา คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ตารางที่ 16 ประเด็นที่กลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม พึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุด*	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านอาคารสถานที่ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ อาคารสถานที่กว้างขวางสะดวกสบาย ที่จอดรถสะดวก มีความปลอดภัย	60	76.92
2. ด้านเจ้าหน้าที่ (การบริการของเจ้าหน้าที่ดี)	14	17.95%
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ครบถ้วน)	2	2.56%
4. ด้านกิจกรรม (รูปแบบการจัดงานดี)	2	2.56%
รวม	78	100.00%

หมายเหตุ: * ให้ตอบเพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบบางส่วนมีประเด็นที่ชอบมากที่สุดมากกว่า 1 ประเด็น

2) ประเด็นที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ตารางที่ 17 จากการสำรวจกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน 400 องค์กร พบว่าประเด็นที่ชอบมากที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่ (59.90%) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (13.20%) และด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม (11.74%) เป็นต้น

ตารางที่ 17 ประเด็นที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุด*	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านอาคารสถานที่ (อาคารสถานที่กว้างขวาง สะดวกสบาย)	245	59.90%
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - ที่จอดรถสะดวก - ห้องน้ำสะอาด - มีความหลากหลายของบริการ - การเดินทางสะดวกสบาย	54	13.20%
3. ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม (รูปแบบการจัดงานดี)	48	11.74%
4. ด้านกระบวนการการประชาสัมพันธ์ (มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ทำให้มีผู้สนใจมาร่วมงานจำนวนมาก)	18	4.40%
5. ด้านเจ้าหน้าที่ (ให้บริการดี)	18	4.40%
6. ด้านอื่นๆ เช่น ไม่เสียค่าใช้จ่าย ได้มีเครือข่ายจากเพื่อนผู้ประกอบการ	5	1.22%
ไม่มีประเด็นที่พอใจหรือประทับใจมากที่สุด	14	3.42%
รวม	409	100.00%

หมายเหตุ: * ให้ตอบเพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบบางส่วนมีประเด็นที่ชอบมากที่สุดมากกว่า 1 ประเด็น

3.3 ประเด็นที่กลุ่มผู้รับบริการไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

1) กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน)

ตารางที่ 18 จากการสำรวจกลุ่มผู้จัดงาน 60 องค์กร พบว่าประเด็นที่ไม่พอใจมากที่สุด คือ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก (40.00%) ซึ่งประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่พร้อมบริการ ขำรุค ป้ายบอกทางภายในงานน้อย ทำให้ผู้ร่วมงานไปไม่ถูก อาหารไม่เพียงพอกับผู้เข้าร่วมประชุม และระบบการจราจรที่ติดขัด เป็นต้น

ประเด็นที่ไม่พอใจรองลงมาเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ (คิดเป็นร้อยละ 35.00) ประกอบไปด้วย การติดต่อ สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่สื่อสารกันไม่รู้เรื่อง มีแม่บ้านบริการไม่เพียงพอ ดูแลไม่ทั่วถึง ทำให้ภายในอาคารสกปรก เป็นต้น

ตารางที่ 18 ประเด็นที่กลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม ไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นอะไรที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุด*	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - สิ่งอำนวยความสะดวกไม่พร้อมบริการ ขำรุค - ป้ายบอกทางภายในงานน้อย ทำให้ผู้ร่วมงานไปไม่ถูก	24	40.00%
2. ด้านเจ้าหน้าที่ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสื่อสารไม่รู้เรื่อง - การติดต่อสื่อสารและการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ดี - ไม่มีแม่บ้านบริการเพียงพอ ดูแลไม่ทั่วถึง ทำให้ภายในสกปรก	21	35.00%
3. ด้านอาคารสถานที่ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ จอดรถไกล ไม่มีหลังคา กันแดด ไม่มีบริการรถรับส่งภายนอกอาคารสกปรก	7	11.67%
4. ด้านกระบวนการ เช่น การประชาสัมพันธ์น้อย	2	3.33%
ไม่มีประเด็นที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจ	8	13.33%
รวม	60	100.00%

หมายเหตุ: * ตอบได้เพียง 1 ประเด็น

2) กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)

ตารางที่ 19 จากการสำรวจผู้ร่วมออกงาน 400 องค์กร พบว่าประเด็นที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมไม่พอใจมากที่สุด คือ เรื่องการประชาสัมพันธ์ (35.25%) รองลงมาเป็นเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก (33.25%) เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกไม่พร้อมบริการ ชำรุด สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม และการจราจรติดขัด เป็นต้น

ตารางที่ 19 ประเด็นที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นอะไรที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุด*	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการการประชาสัมพันธ์ (มีการประชาสัมพันธ์ไม่ดี ทำให้ผู้สนใจมาร่วมกิจกรรมจำนวนน้อย)	141	35.25%
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - สิ่งอำนวยความสะดวกไม่พร้อมบริการ ชำรุด - สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม เช่น แดดร้อน ไม่มีที่กำบัง - ห้องน้ำสกปรก ไม่มีการดูแลความเรียบร้อย	133	33.25%
3. ด้านเจ้าหน้าที่ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสื่อสารไม่รู้เรื่อง - แม่บ้านมีไม่เพียงพอ ทำให้การทำความสะอาดไม่ทั่วถึง - การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ เป็นไปด้วยความยากลำบาก เนื่องจากติดต่อเจ้าหน้าที่ไม่ได้	48	12.00%
4. ด้านกิจกรรม (การจัดโซนแสดงสินค้าไม่เหมาะสม ปะปนกันไม่เป็นหมวดหมู่ ทางเดินกว้างเกินไป ขนาดบูธเล็กเกินไป)	37	9.25%
5. ด้านอาคารสถานที่ (ภายนอกอาคารสกปรก)	7	1.75%
6. ด้านค่าใช้จ่าย (ค่าเช่าพื้นที่ราคาแพง)	4	1.00%
7. อื่นๆ (มีสุนัขจรจัดเข้ามาในงาน)	5	1.25%
ไม่มีประเด็นชัดเจนที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจ	25	6.25%
รวม	400	100.00%

หมายเหตุ: * ตอบได้เพียง 1 ประเด็น

3.4 สิ่งที่ได้รับบริการต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

1) กลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

ตารางที่ 20 สิ่งที่ได้รับบริการกลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุดมีหลายประเด็นมาก โดยสามารถสรุปได้ 9 ด้าน โดยด้านที่สำคัญ คือ ด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่บ้าน ช่างเทคนิค) (30.29%) รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ (18.67%) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (15.35%) และด้านอาคารสถานที่ (10.37%) ดังนี้

ตารางที่ 20 สิ่งทีกลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด*	จำนวนประเด็น	ร้อยละ
รวมจำนวนคำตอบ (ทุกประเด็น)	241	100.00%
ด้านที่ 1 ด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน รปภ. แม่บ้าน ช่างเทคนิค) โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรมีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม เพิ่มวุฒิภาวะ มีเหตุ มีผล ไม่เข้มงวดหรือหย่อนยานเกินไป การสื่อสารต้องดีกว่านี้ เอื้ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมากขึ้น และควรมีจำนวนมากกว่าปัจจุบัน เพื่อการดูแลอย่างทั่วถึง - ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน อำนวยความสะดวกหน้างานตลอดเวลา - การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ โดยเฉพาะข้อตกลงและเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ที่มักมีการปรับเปลี่ยนหน้างาน - เพิ่มประสิทธิภาพการดูแลเรื่องความสะดวกให้มากกว่านี้ - มีเบอร์ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่วนต่างๆ ภายในงานโดยตรง เช่น ช่างไฟฟ้า แม่บ้าน รปภ.	73	30.29%
ด้านที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ทั่วไป โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง และจุดต่างๆ ภายในอาคารให้มากขึ้น เพิ่มขนาดตัวหนังสือ และติดตั้งในตำแหน่งที่เด่นชัด - มีผังบอกตำแหน่ง รายละเอียดจุดต่างๆ ภายในอาคาร และบอกตำแหน่งที่อยู่ปัจจุบัน ณ จุดนั้นๆ - มีช่องทางการการแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนา เช่นตู้แสดงความคิดเห็น - การประชาสัมพันธ์ผ่าน LED ให้มากขึ้น เช่น ขนาดตัวหนังสือ ขนาดจอใหญ่ขึ้น และค้างให้มองเห็นนานขึ้น เปิดตลอด 24 ชม ช่วงมีงาน - มีการใช้สื่อ Social Media ร่วมในการประชาสัมพันธ์งาน	58	24.06%
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - จัดหาที่นั่งพักผ่อนให้เพียงพอกับความต้องการ และกระจายไปทั่วบริเวณงาน - การจัดการเรื่องไฟฟ้าขัดข้อง ควรมีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อลดปัญหาไปตก ไฟดับ - ควรมีบริการรถรับส่งภายในงาน จากที่จอดรถไกลๆ และอยู่บริการสม่ำเสมอ	37	15.35%
ด้านที่ 4 ด้านอาคารสถานที่ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - ซ่อมแซมอาคารทั้งภายนอก และภายใน ที่ชำรุดทรุดโทรมให้สามารถใช้งานได้ดีเหมือนเดิม - โซนจำหน่ายอาหารด้านนอก มีแดดร้อน และฝนสาด ควรทำหลังคากันแดดกันฝนแบบถาวร-เปิดปิดได้ หรือมีเต็นท์ให้กับผู้ประกอบการ - บริเวณโหลดของด้านหลังอาคาร ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยจริงจัง เร่งดูแลความสะดวก รวมถึงหญ้าที่ขึ้นสูงมาก และ อาคารโรงรถที่ชำรุด	25	10.37%

ตารางที่ 20 สิ่งที่กลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด*	จำนวนประเด็น	ร้อยละ
รวมจำนวนคำตอบ (ทุกประเด็น)	241	100.00%
ด้านที่ 5 ด้านการจราจร โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - เปิดประตูทางออกเพิ่มตามความจำเป็น และมีป้ายบอกทางออกที่ชัดเจน เพื่อช่วยระบายรถช่วงเวลางานเลิก - ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่ออำนวยความสะดวกช่วยระบายรถบริเวณสี่แยกช่วงงานเลิก (สัญญาณไฟเร็วเกินไป 1 ครั้งรถไปได้เพียงประมาณ 5 คัน) - เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรดูแลความเรียบร้อย อำนวยความสะดวกช่วงการไหลของ รวมถึงการดูแลไม่ให้มีการจอดรถซ้อนคัน	22	9.13%
ด้านที่ 6 ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - จัดหาวัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับความต้องการ - ตรวจเช็ควัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	22	9.13%
ด้านที่ 7 ด้านรูปแบบการจัดงาน โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - ควรจัดโซนแสดงสินค้าเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน ไม่ปะปนกัน เพื่อความง่ายในการเข้าถึงของลูกค้า - มีกิจกรรมหลายรูปแบบที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายในงานเดียวกัน เพื่อดึงคนให้เข้ามาร่วมงานมากขึ้น	2	0.83%
ด้านที่ 8 อื่นๆ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - ควรมีการบริหารจัดการใหม่ทั้งหมด เสนอ 2 รูปแบบ คือ 1.ให้เอกชนบริหาร 2.บริหารเองแต่ต้องทำใหม่ทั้งหมด สิ่งไหนทำได้ไม่ได้ และทำได้มากน้อยแค่ไหน ต้องรู้ เพื่อผลประโยชน์ที่คุ้มค่า ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ - ควรทำกิจกรรม Corporate Social Responsibility (CSR)	2	0.83%

หมายเหตุ: * ให้ตอบเพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบเสนอให้ปรับมากกว่า 1 ประเด็น

2) สิ่งที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

ตารางที่ 21 จากการสำรวจผู้ร่วมออกงาน 400 องค์กร พบว่าสิ่งที่ผู้รับบริการผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด สามารถสรุปได้ 10 ด้าน โดยด้านที่สำคัญ คือ ด้านที่เกี่ยวกับ Organizer (20.23%) รองลงมา คือ ด้านรูปแบบการจัดงาน (15.38%) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (13.96%) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 21 สิ่งที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

สิ่งที่ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด*	จำนวน ประเด็น	ร้อยละ
รวมประเด็น	1,053	100.00%
ด้านที่ 1 ส่วนที่เกี่ยวกับ Organizer โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เช่น social media PR ก่อนล่วงหน้ามากขึ้น และใช้สื่อระดับหมู่บ้าน ชุมชน ให้มากขึ้น - เพิ่มการประชาสัมพันธ์ภายในให้มากขึ้น มีลูกคำถามโชนตลอด เช่น ป้ายบอกทางวางเป็นระยะไม่ขาดตอน เน้นตามแยกใหญ่ๆ ป้ายแขวนจากเพดานสูงเพื่อบอกตำแหน่งโชนภายในโถงใหญ่ และควรใช้ภาษาไทย มากกว่าภาษาอังกฤษ และเพิ่มจุดให้ข้อมูลกับลูกค้า - ป้ายประชาสัมพันธ์ตามท้องถนน ควรกระชับ ตัวหนังสือใหญ่ ไม่ต้องมีรายละเอียดมาก เพราะอ่านไม่ทัน - ควรให้ข้อมูลกับผู้ประกอบการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	213	20.23%
ด้านที่ 2 ด้านรูปแบบการจัดงาน โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - บริเวณจัดงานกว้างเกินไป ควรจัดให้ทุกอย่างมาอยู่รวมกันภายในอาคาร คนจะได้ไม่กระจาย งานจะคึกคัก - ควรจัดโชนแสดงสินค้าเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน ไม่ปะปนกัน เพื่อความง่ายในการเข้าถึงของลูกค้า - สินค้าประเภทเดียวกันไม่ควรอยู่ติดกัน และไม่ควรมีจำนวนมากเกินไป โดยเฉพาะกลุ่มอาหาร - มีกิจกรรมหลายรูปแบบที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายในงานเดียวกัน เพื่อดึงคนให้เข้ามาร่วมงานมากขึ้น - ควรมีนักแสดง ดารา มาร่วมงาน มีการจัดการแสดงของกลุ่มนักเรียน กลุ่มแม่บ้านต่างๆ เพื่อช่วยดึงดูดลูกค้าให้มางานมากขึ้น	162	15.38%
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - จัดหาที่นั่งพักผ่อนให้เพียงพอกับความต้องการ และกระจายไปทั่วบริเวณงาน - ห้องน้ำไม่เพียงพอ ชำรุด มีกลิ่นเหม็น ควรดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้มีสภาพพร้อมใช้งาน - ควรมีเส้นทางรถบริการสาธารณะจากภายนอกมายังศูนย์ประชุม เพื่ออำนวยความสะดวกทั้งผู้ประกอบการและผู้ร่วมงาน	147	13.96%
ด้านที่ 4 ด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่บ้าน ช่างเทคนิค) โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - รปภ. ควรมีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม เพิ่มวุฒิภาวะ มีเหตุมีผล การสื่อสารต้องดีกว่านี้ อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมากขึ้น และควรมีจำนวนมากกว่าปัจจุบัน เพื่อการดูแลอย่างทั่วถึง - มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน อำนวยความสะดวกหน้างานตลอดเวลา - แม่บ้านควรเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลเรื่องความสะอาดให้มากกว่านี้ - มีเบอร์ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่วนต่างๆ ภายในงานโดยตรง เช่น ช่างไฟฟ้า แม่บ้าน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (โดยแจ้งให้ทุกคนที่มาออกงานทราบเพื่อความสะดวก)	134	12.73%

ตารางที่ 21 สิ่งที่ถูกกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด*	จำนวน ประเด็น	ร้อยละ
ด้านที่ 5 ด้านการจราจร โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - เปิดประตูทางออกเพิ่มตามความจำเป็น และมีป้ายบอกทางออกที่ชัดเจน เพื่อช่วยระบายรถ ช่วงเวลางานเล็ก - ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่ออำนวยความสะดวกช่วยระบายรถบริเวณสี่แยกช่วงงานเล็ก - บริเวณโหลดของ การจอดรถไม่เป็นระเบียบ ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลจริงจัง - ช่วงงานเล็ก ขอความร่วมมืองดจอดรถช่องทางซ้ายมือบริเวณถนนทางออกก่อนถึงสี่แยก (ทำให้เสียช่องทางการจราจร รถต้องเบี่ยงออกชะลอตัว)	129	12.25%
ด้านที่ 6 ด้านอาคารสถานที่ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - โชนจำหน่ายอาหารด้านนอก มีแดดล้าง และฝนสาด ควรทำหลังคา กันแดดกันฝนแบบถาวร-เปิดปิดได้ หรือมีเต็นท์ให้กับผู้ประกอบการ - ควรลดราคาค่าเช่าพื้นที่ลง ให้มีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสมของแต่ละงาน แต่ละหน่วยงาน และเอื้อต่อการจัดการด้านงบประมาณของลูกค้า - บริเวณโหลดของด้านหลังอาคาร ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยจริงจัง เร่งดูแลความสะอาด รวมถึงหญ้าที่ขึ้นสูงมาก และ อาคารโรงรถที่ชำรุด - จัดหาที่ซักล้างสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหาร ที่ไม่ไกลมาก และถูกสุขลักษณะ	123	11.68%
ด้านที่ 7 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง และจุดต่างๆ ภายในอาคารให้มากขึ้น เพิ่มขนาดตัวหนังสือ และติดตั้งในตำแหน่งที่เด่นชัด - เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เช่น social media - ควร PR ก่อนงานล่วงหน้ามากขึ้น และใช้สื่อระดับหมู่บ้าน ชุมชน มาช่วยเสริม เช่น วิทยุชุมชน - มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นในงานเพื่อการพัฒนาบริการ	111	10.54%
ด้านที่ 8 ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยประเด็นหลักๆ ได้แก่ - จัดหาวัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับความต้องการ - ตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	33	3.13%
ด้านที่ 10 อื่นๆ - ศูนย์ประชุมควรจัดงานเอง บริหารจัดการเอง เพื่อลดต้นทุน ลดค่าเช่าผู้ประกอบการจะได้มีกำไรบ้าง	1	0.09%

หมายเหตุ: * ให้ตอบเพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบส่วนใหญ่ เสนอให้มีการปรับมากกว่า 1 ประเด็น

4. ข้อเสนอแนะแผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สามารถประมวลสภาพปัญหาหรือสิ่งที่เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร่วมกับประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบของบริการในหมวดที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อย เพื่อเสนอแนะกิจกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม ดังนี้

4.1 สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

จากผลอ้างอิงจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เป็นหมวดที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าหมวดอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยในลำดับถัดมา

นอกจากนี้ จากการประมวลสภาพปัญหาหรือสิ่งที่เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร่วมกับประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบของบริการในหมวดที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อย สามารถเสนอแนะกิจกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

กิจกรรมสำคัญเร่งด่วนเพื่อปรับปรุงพัฒนา ได้แก่

- (1) การสื่อสารบทบาทและภารกิจที่ชัดเจนขององค์กรแก่บุคคลภายนอก เพื่อสร้างการรับรู้ในบทบาทและภารกิจที่ชัดเจนของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) แก่สาธารณชน และหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสีย
- (2) การสื่อสารบทบาทหน้าที่และภารกิจที่ชัดเจนขององค์กรแก่บุคคลภายในองค์กร เพื่อสร้างการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร มีแผนงานและเป้าหมายร่วมกันในการดำเนินภารกิจขององค์กรที่ชัดเจน และสร้างขวัญและกำลังใจในการดำเนินภารกิจขององค์กรร่วมกัน
- (3) การทบทวนแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงานขององค์กรประจำปี เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงานขององค์กรประจำปี สามารถดำเนินการได้จริง และสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) กิจกรรมสำคัญเร่งด่วนเพื่อปรับปรุงพัฒนา ได้แก่ การอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างความเข้าใจในทีมงานที่มีต่อภารกิจที่แท้จริงขององค์กร สร้างความเข้าใจในทีมงานที่มีต่อภารกิจที่แท้จริงของตนเอง และพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรแบบมีอาชีพ

4.2 สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

อ้างอิงจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นหมวดที่ได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าหมวดอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยในลำดับถัดมา

นอกจากนี้ จากการประมวลสภาพปัญหาหรือสิ่งที่เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร่วมกับประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบของบริการในหมวดที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อย สามารถเสนอแนะกิจกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการและแก้ไขข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาลำดับดังนี้

- 1) **ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ** กิจกรรมสำคัญเร่งด่วนเพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการ ได้แก่
 - (1) การทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการขององค์กรประจำปี เพื่อปรับปรุงแผนงานด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยมีการปรับขั้นตอนและกระบวนการที่ถูกระบุจากผู้รับบริการว่าเป็นประเด็นที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ
- 2) **ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม** กิจกรรมสำคัญเร่งด่วนเพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการ ได้แก่
 - (1) การปรับปรุงสินค้าและบริการที่มีอยู่เดิมในปัจจุบันให้มีความสมบูรณ์ เพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการที่มีอยู่เดิมในปัจจุบันให้มีความสมบูรณ์ พร้อมขาย และสอดคล้องกับการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการที่อยู่ใน Website และแผ่นพับ
 - (2) การเพิ่มสินค้าและบริการใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้จากการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และสามารถสร้างจุดขายเพิ่มเติมให้กับ Night Safari ได้ อย่างไรก็ตาม ในประเด็นนี้ต้องทำการศึกษาวิจัยตลาดเชิงลึกเพื่อความมั่นใจในการดำเนินการ
- 3) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**
 - (1) การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่เดิมในปัจจุบันให้มีความสมบูรณ์ เพื่อปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่เดิมในปัจจุบันให้มีความสมบูรณ์ สนับสนุนความสำเร็จของการตลาดขององค์กร ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ได้รับการที่ครบถ้วน ตรงตามเป้าหมาย และมีคุณภาพดีทัดเทียมหรือดีกว่าคู่แข่งที่อยู่ในธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน
 - (2) การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้จากการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และสามารถสร้างจุดขายเพิ่มเติมให้กับ Night Safari ได้ อย่างไรก็ตาม ในประเด็นนี้ต้องทำการศึกษาวิจัยตลาดเชิงลึกเพื่อความมั่นใจในการดำเนินการ

4.3 ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

จากผลอ้างอิงจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า **ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ** ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เป็นหมวดที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าหมวดอื่นๆ รองลงมา คือ **ด้านคุณภาพการให้บริการ** และ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมฯ** ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยในลำดับถัดมา

นอกจากนี้ จากการประมวลสภาพปัญหาหรือสิ่งที่เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร่วมกับประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบของบริการในหมวดที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อย สามารถเสนอแนะกิจกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการและแก้ไขข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาดังนี้

- 1) **ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของศูนย์ประชุมฯ** กิจกรรมสำคัญเร่งด่วนเพื่อปรับปรุงพัฒนา ได้แก่ การยกเครื่องเรื่อง การประชาสัมพันธ์ของศูนย์ประชุมฯ เพื่อสร้างการรับรู้ข่าวสารของศูนย์ประชุมฯ และกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้น แก่กลุ่มเป้าหมายทุกระดับ และเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานธุรกิจ MICE ของศูนย์ประชุมฯ ให้ประสบความสำเร็จ
- 2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมฯ** กิจกรรมสำคัญเร่งด่วนเพื่อปรับปรุงพัฒนาบริการ ได้แก่
 - (1) การอบรมและพัฒนาบุคลากรในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการศูนย์ประชุมฯ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถเฉพาะทางของบุคลากรด้านธุรกิจบริการศูนย์ประชุมฯ แบบมืออาชีพ
 - (2) การสรรหา Contractor ด้านการรักษาความปลอดภัย และแม่บ้าน จากธุรกิจที่เป็นมืออาชีพ เพื่อแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรหลักที่เกิดจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และแม่บ้าน ที่ถูกระบุมากที่สุดจากการสำรวจ

บทนำ

ขอบเขตงานสำหรับการจ้างที่ปรึกษา

1. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 มาตรา 5 บัญญัติว่า “เมื่อรัฐบาลมีแผนงานหรือนโยบายด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อจัดทำบริการสาธารณะ และมีความเหมาะสมที่จะจัดตั้งหน่วยงานบริหารขึ้นใหม่แตกต่างไปจากส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยมีความมุ่งมั่นให้มีการใช้ประโยชน์ทรัพยากรและบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จะจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาตามพระราชบัญญัตินี้ก็ได้” องค์การมหาชนซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐรูปแบบใหม่ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงควรมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการประชาชน

ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนในการเรียนรู้และเข้าใจผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับทรัพยากรที่ได้รับ

สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) มีการให้บริการตามภารกิจ ประกอบด้วย

1. สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) มีภารกิจในด้านการให้บริการในด้านการเชื่อมโยง ส่งเสริม บูรณาการภารกิจของหน่วยงานต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน โดยสำนักงานพัฒนาพิงคนครฯ เป็นแกนหลักที่จะสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมล้านนา, สร้าง แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้, การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในพื้นที่, บูรณาการจัดการทรัพยากรร่วมกัน, สื่อสารและสร้างความเข้าใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่) รวมถึงการสร้างคุณค่าร่วมตลอดสายน้ำของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ที่มีการบริหารแบบประชารัฐ คือ มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันทั้งภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา สังคมและชุมชน

2. ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา มีภารกิจในด้านการให้บริการ MICE

3. สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีภารกิจในด้านการให้บริการแหล่งท่องเที่ยวเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ดังนั้น สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจและนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจดังกล่าวมาจัดทำแผนการปรับปรุงตามผลการสำรวจ สำหรับนำมาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

2.2 เพื่อจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

3. เป้าหมาย

3.1 ผลร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

3.2 แผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

4. ขอบเขตการดำเนินงาน

ที่ปรึกษาจะดำเนินงานตามขอบเขต ดังต่อไปนี้

- 4.1 จัดทำแผนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน กรอบการดำเนินงาน วิธีการสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง และจำนวนตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ กิจกรรมที่ดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน บุคลากรที่ดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับกลุ่มผู้รับบริการ รูปแบบและกิจกรรมการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) โดยความพึงพอใจครอบคลุมด้านต่างๆ ดังนี้
 - (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ
 - (2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - (4) ความพึงพอใจด้านสินค้า/กิจกรรม
 - (5) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
- 4.2 ออกแบบและจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจสำหรับกลุ่มผู้รับบริการ กำหนดดังนี้
 - (1) สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)
 - กลุ่มผู้รับบริการชาวไทย ใช้ฉบับภาษาไทย
 - (2) ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา
 - กลุ่มผู้รับบริการชาวไทย ใช้ฉบับภาษาไทย
 - กลุ่มผู้รับบริการชาวต่างชาติ ใช้ฉบับภาษาอังกฤษ
 - (3) สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
 - กลุ่มผู้รับบริการชาวไทย ใช้ฉบับภาษาไทย
 - กลุ่มผู้รับบริการชาวต่างชาติ ใช้ฉบับภาษาอังกฤษและฉบับภาษาจีน
- 4.3 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจต้องครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการ ดังนี้
 - (1) สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 100 ตัวอย่าง
 - กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง/มีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือกิจกรรม
 - กลุ่มหน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ และเอกชน
 - (2) ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 350 ตัวอย่าง
 - กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม/ร่วมงาน ในการประชุม การแสดงนิทรรศการ และกิจกรรมต่างๆ
 - กลุ่มผู้จัดกิจกรรม MICE (อ็อกแกไนเซอร์)
 - กลุ่มหน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ และเอกชน
 - (3) สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 500 ตัวอย่าง
 - กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย
 - กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
 - กลุ่มหน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ และเอกชน
- 4.4 วิเคราะห์และประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย
 - (1) ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)
 - (2) ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา
 - (3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

4.5 จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ประกอบด้วย

- (1) แผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)
- (2) แผนการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา
- (3) แผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ทั้งนี้ แผนการปรับปรุงต้องมีเนื้อหาอย่างน้อยประกอบด้วย ชื่อกิจกรรม วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขตการดำเนินงาน วิธีการดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ และประมาณการงบประมาณที่ใช้

4.6 จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ฉบับสมบูรณ์ (Final Report) และรายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report) ที่มีผลงานครบถ้วนตามขอบเขตการดำเนินงานทั้งหมด

4.7 นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ต่อสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

5. ระยะเวลาดำเนินการ

ภายใน 150 วัน หลังจากวันลงนามในสัญญา

6. การส่งมอบงานและการเบิกจ่ายเงิน

งวดที่	จำนวนเงินค่าจ้างและเงื่อนไขการจ่ายเงิน	งาน และเนื้อหาที่ส่งมอบ	กำหนดส่งมอบงาน
1	จ่ายเงินร้อยละ 15 ของวงเงินตามสัญญาจ้าง เมื่อส่งมอบงาน และคณะกรรมการตรวจรับจ้างตรวจรับงานไว้เรียบร้อยแล้ว	แผนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) จำนวน 10 ชุด	ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ลงนามสัญญา
2	จ่ายเงินร้อยละ 15 ของวงเงินตามสัญญาจ้าง เมื่อส่งมอบงาน และคณะกรรมการตรวจรับจ้างตรวจรับงานไว้เรียบร้อยแล้ว	สรุปตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) สำหรับทุกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ชุด	ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ลงนามสัญญา
3	จ่ายเงินร้อยละ 30 ของวงเงินตามสัญญาจ้าง เมื่อส่งมอบงาน และคณะกรรมการตรวจรับจ้างตรวจรับงานไว้เรียบร้อยแล้ว	แผนการปรับปรุงการให้บริการตามผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พร้อมสำเนา File สกุล*.doc และ *.pdf ในรูปแบบ CD-ROM จำนวน 10 ชุด	ภายใน 120 วัน นับจากวันที่ลงนามสัญญา
4	จ่ายเงินร้อยละ 40 ของวงเงินตามสัญญาจ้าง เมื่อส่งมอบงาน และคณะกรรมการตรวจรับจ้างตรวจรับงานไว้เรียบร้อยแล้ว	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ฉบับสมบูรณ์ (Final Report) และรายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report) พร้อมสำเนา File สกุล*.doc และ *.pdf ในรูปแบบ CD-ROM จำนวน 15 ชุด	ภายใน 150 วัน นับจากวันที่ลงนามสัญญา

บทที่ 1

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีประเด็นที่สำคัญที่ใช้ในการสำรวจ ซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ครอบคลุม

- การประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ (เช่น บริการ งานแสดงสินค้า กิจกรรม นิทรรศการ) ผ่านสื่อต่างๆ มีความชัดเจน ครอบคลุม ตรงกลุ่มเป้าหมาย
- ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ (เช่น การจองหรือซื้อบัตรเข้าชม/การสมัครเข้าร่วมงาน/กิจกรรม)
- การมีข้อมูลเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ ภายในจุดให้บริการ
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ ณ จุดให้บริการ
- ความรวดเร็วและกระชับของขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ
- การมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ครอบคลุม

- ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ
- ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- คำแนะนำหรือความสามารถในการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ครอบคลุม

- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พักผ่อน ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก
- ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม
- ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

4) ด้านสินค้า/กิจกรรม ครอบคลุม

- Jaguar Trail Zone
- Day Safari
- Night Safari
- ที่พัก
- ห้องประชุม/ห้องสัมมนา
- อื่นๆ

- 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ ครอบคลุม
 - การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ
 - การได้รับการบริการที่คุ้มค่า
- 6) ความต้องการใช้บริการต่อเนื่องในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น
- 7) การเปรียบเทียบภาพรวมความชอบหรือความพอใจกับการไปบริการของคู่แข่ง
- 8) ข้อเสนอแนะอื่นๆของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

การสำรวจผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี 3 กลุ่มหลัก จากหน่วยตัวอย่างรวมจำนวน 631 หน่วยตัวอย่าง ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มหน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ และเอกชน จำนวนหน่วยตัวอย่าง 31 หน่วยงาน
- 2) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวนหน่วยตัวอย่าง 300 คน
- 3) กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวนหน่วยตัวอย่าง 300 คน

โดยการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนครฯ มีการให้คะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ

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

ส่วนการแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจดังกล่าวจะใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย และความหมายดังต่อไปนี้

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 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้วิเคราะห์และนำเสนอรายงานผลไว้ เป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 1.1 ภาพรวมสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กรณีหน่วยงาน/องค์กร)
- 1.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กรณีนักท่องเที่ยวชาวไทย)
- 1.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กรณีนักท่องเที่ยวต่างชาติ)

โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1.1 ภาพรวมสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 1.1 ถึง 1.6 ซึ่งประกอบไปด้วยภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี แยกแยะตามกลุ่มเป้าหมายและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 4) ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1) ภาพรวมความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี แยกแยะตามด้านของความพึงพอใจ

จากตารางที่ 1.1 ในภาพรวมของความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่า ความพึงพอใจในทุกด้านของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 หรือคิดเป็น 81.79% หรืออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติจะให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ในทุกด้าน ส่วนกลุ่มหน่วยงาน/องค์กร ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ ในทุกด้าน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเมื่อแยกแยะพิจารณาตามด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายให้ความพึงพอใจที่ระดับมาก ในทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (83.32%) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (82.84%) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 82.27% และ 80.77% ส่วนด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 79.76%

ตารางที่ 1.1 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี แยกแยะตามกลุ่มเป้าหมาย

ด้านของความพึงพอใจ	รวมคะแนนค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
		กลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวไทย	กลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ	กลุ่มหน่วยงาน/ องค์กร
อันดับ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.17 83.32%	4.13 82.50%	4.48 89.50%	3.90 77.97%
อันดับ 2. ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.14 82.84%	4.15 83.00%	4.28 85.50%	4.00 80.00%
อันดับ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.11 82.27%	4.10 82.05%	4.39 87.75%	3.85 77.02%
อันดับ 4. ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.04 80.77%	3.99 79.84%	4.31 86.17%	3.82 76.31%
อันดับ 5. ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.99 79.76%	3.96 79.29%	4.37 87.49%	3.63 72.51%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.09 81.79%	4.07 81.34%	4.37 87.28%	3.84 76.76%
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก

2) ความความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จากตารางที่ 1.2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ซึ่งมีประเด็นที่ต้องพิจารณาทั้งหมด 6 ประเด็น พบว่า โดยสรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.99 หรือคิดเป็น 79.76% หรือ อยู่ในระดับมาก** และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติจะให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ (87.49%) ส่วนกลุ่มหน่วยงาน/องค์กร ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ (72.51%)

นอกจากนี้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายอยู่ที่ระดับมากในเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นเกี่ยวกับจุดรับข้อมูล แสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.36 หรือคิดเป็น 67.20% โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.) (ค่าเฉลี่ย 4.25 หรือ 84.93%) รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม เช่น จุดจำหน่าย การซื้อผ่านระบบออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.17 หรือ 83.40%) ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.18 หรือ 83.67%) ซึ่งใกล้เคียงกับความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10 หรือ 81.93%)

เมื่อแจกแจงพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติจะให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ในทุกประเด็น และผู้บริการกลุ่มหน่วยงาน/องค์กรให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับจุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ต่ำที่สุดอยู่ที่ระดับน้อย ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 2.00 หรือคิดเป็น 40.00%

ตารางที่ 1.2 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
		กลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวไทย	กลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ	กลุ่มหน่วยงาน/ องค์กร
1) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)	4.25 84.93%	4.20 84.00%	4.44 88.80%	4.10 82.00%
2) ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม เช่น จุดจำหน่าย การซื้อผ่านระบบออนไลน์	4.17 83.40%	4.06 81.20%	4.48 89.60%	3.97 79.40%
3) ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.18 83.67%	4.11 82.20%	4.41 88.20%	4.03 80.60%
4) ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของ <u>การให้บริการ</u>	4.10 81.93%	4.04 80.80%	4.38 87.60%	3.87 77.40%
5) ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ	4.01 80.20%	3.95 79.00%	4.27 85.40%	3.81 76.20%
6) การจัดโปรโมชั่นของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.85 77.00%	3.67 73.40%	4.28 85.60%	3.60 72.00%
7) จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	3.36 67.20%	3.72 74.40%	4.36 87.20%	2.00 40.00%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.99	3.96	4.37	3.63
	79.76%	79.29%	87.49%	72.51%
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก

3) ความความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จากตารางที่ 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยมีประเด็นที่พิจารณาทั้งสิ้น 6 ประเด็น นั้น พบว่า **โดยสรุปภาพรวมผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในด้านที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 หรือ คิดเป็น 83.32% หรืออยู่ในระดับมาก** และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติจะให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ (89.50%) ส่วนกลุ่มหน่วยงาน/องค์กร ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ (77.97%)

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายอยู่ที่**ระดับมาก**ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.22 หรือคิดเป็น 84.27% รองลงมา คือ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันคือ 4.19 หรือคิดเป็น 83.73% ตามมาด้วยความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.18 หรือคิดเป็น 83.47% และความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 หรือคิดเป็น 83.20%

ส่วนประเด็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ**น้อยกว่าประเด็นอื่นๆ** คือ ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามและการช่วยแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.08 หรือคิดเป็น 81.47%

เมื่อแจกแจงพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ค่าความพึงพอใจโดยเฉลี่ยใน**ระดับมาก**เกือบทุกประเด็นที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยกเว้นกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการใน**ระดับมากที่สุด** ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.51 หรือคิดเป็น 90.20%

ตารางที่ 1.3 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
		กลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวไทย	กลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ	กลุ่มหน่วยงาน/ องค์กร
1) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.22 84.27%	4.15 83.00%	4.49 89.80%	4.00 80.00%
2) ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.19 83.80%	4.16 83.20%	4.51 90.20%	3.90 78.00%
3) ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.19 83.73%	4.12 82.40%	4.47 89.40%	3.97 79.40%
4) ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.16 83.20%	4.16 83.20%	4.51 90.20%	3.81 76.20%
5) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.18 83.47%	4.08 81.60%	4.47 89.40%	3.97 79.40%
6) ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามและการช่วยแก้ปัญหา	4.08 81.47%	4.08 81.60%	4.40 88.00%	3.74 74.80%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.17 83.32%	4.13 82.50%	4.48 89.50%	3.90 77.97%
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก

4) ความความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จากตารางที่ 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยมีประเด็นที่พิจารณาทั้งสิ้น 12 ประเด็นนั้น พบว่า โดยสรุปภาพรวมผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 หรือคิดเป็น 82.27% หรืออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติจะให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ (87.75%) ส่วนกลุ่มหน่วยงาน/องค์กร ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ (77.02%)

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายให้ความพึงพอใจที่ระดับมากในเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นเกี่ยวกับความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่ และสถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมาที่ผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.67 และ 4.52 หรือคิดเป็น 93.47% และ 90.47% ตามลำดับ

เมื่อแจกแจงพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการซึ่งมีจำนวน 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติและกลุ่มหน่วยงาน/องค์กร ได้ให้ประเด็นเกี่ยวกับความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่ และสถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมา ด้วยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

นอกจากนั้น กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร ยังได้ให้คะแนนแก่ 3 ประเด็นต่อไปนี้ในระดับพึงพอใจระดับปานกลางเท่านั้น ได้แก่ เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.50 หรือ 70.00% ระบบแสงสว่างถนนทางเดินภายในอาคารและภายนอกอาคาร ด้วยค่าเฉลี่ย 2.73 คิดเป็น 54.60% และความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ด้วยค่าเฉลี่ย 2.71 คิดเป็น 54.20%

ตารางที่ 1.4 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
		กลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวไทย	กลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ	กลุ่มหน่วยงาน/ องค์กร
1) ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่	4.67 93.47%	4.46 89.20%	4.56 91.20%	5.00 100.00%
2) สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.52 90.47%	4.37 87.40%	4.52 90.40%	4.68 93.60%
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	4.32 86.47%	4.09 81.80%	4.49 89.80%	4.39 87.80%
5) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	4.19 83.80%	4.11 82.20%	4.46 89.20%	4.00 80.00%
4) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.18 83.67%	4.22 84.40%	4.40 88.00%	3.93 78.60%
6) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.13 82.67%	4.09 81.80%	4.37 87.40%	3.94 78.80%
7) การให้บริการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของไนท์ซาฟารี	4.13 82.67%	4.00 80.00%	4.49 89.80%	3.91 78.20%
8) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.10 82.07%	4.12 82.40%	4.32 86.40%	3.87 77.40%
9) เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	3.90 78.07%	4.00 80.00%	4.21 84.20%	3.50 70.00%
10) ระบบการจราจรภายในไนท์ซาฟารี	3.99 79.80%	4.05 81.00%	4.37 87.40%	3.55 71.00%
11) ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร	3.64 72.87%	3.96 79.20%	4.24 84.80%	2.73 54.60%
12) ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์	3.56 71.27%	3.76 75.20%	4.22 84.40%	2.71 54.20%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.11	4.10	4.39	3.85
	82.27%	82.05%	87.75%	77.02%
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก

5) ความความพึงพอใจด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จากตารางที่ 1.5 ความพึงพอใจด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยมีประเด็นที่พิจารณาทั้งสิ้น 8 ประเด็นนั้น พบว่า โดยสรุปผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย มีความพึงพอใจด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 หรือคิดเป็น 80.77% หรืออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติจะให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ (86.17%) ส่วนกลุ่มหน่วยงาน/องค์กร ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ (76.31%)

เมื่อแจกแจงพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการซึ่งมี 3 กลุ่ม พบว่า ผู้บริการให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากในเกือบทุกประเด็น ยกเว้นกลุ่มหน่วยงาน/องค์กร ได้ให้คะแนนความพึงพอใจแก่ 4 ประเด็นต่อไปนี้ในระดับปานกลาง ได้แก่

- การแสดงแดนซ์ซิงซ์โชว์ (Creature of the night Dancing Show) ค่าเฉลี่ย 3.45 (คิดเป็น 69.00%)
- ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 3.44 (คิดเป็น 68.80%)
- ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 3.20 (คิดเป็น 64.00%)
- ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก ค่าเฉลี่ย 2.56 (คิดเป็น 51.20%)

กลุ่มนักท่องเที่ยวไทย ได้ให้คะแนนความพึงพอใจแก่ประเด็นต่อไปนี้ในระดับปานกลาง เช่นกัน คือ

- ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 2.56 (คิดเป็น 51.20%)

ตารางที่ 1.5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
		กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย	กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ	กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร
1) ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี	4.20 83.93%	4.19 83.80%	4.30 86.00%	4.10 82.00%
2) ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์	4.16 83.13%	4.1 82.00%	4.37 87.40%	4.00 80.00%
3) ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์เชื่อง	4.13 82.67%	4.34 86.80%	4.11 82.20%	3.95 79.00%
4) ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ	4.17 83.34%	4.12 82.43%	4.39 87.71%	3.99 79.89%
(1) เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)	4.27 85.40%	4.20 84.00%	4.43 88.60%	4.18 83.60%
(2) นั่งรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)	4.20 83.93%	4.13 82.60%	4.46 89.20%	4.00 80.00%
(3) นั่งรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)	4.35 87.00%	4.22 84.40%	4.46 89.20%	4.37 87.40%
(4) การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ (Creature of the night Dancing Show)	3.96 79.27%	4.09 81.80%	4.35 87.00%	3.45 69.00%
(5) น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)	4.06 81.13%	4.07 81.40%	4.32 86.40%	3.78 75.60%
(6) นกล่าแห่งรัตติกาล (Night Predators Show)	4.31 86.27%	4.17 83.40%	4.37 87.40%	4.40 88.00%
(7) การแสดงเสือ (Tiger Show)	4.02 80.40%	3.97 79.40%	4.31 86.20%	3.78 75.60%
5) ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม	3.58 71.53%	3.24 64.80%	4.05 81.00%	3.44 68.80%
6) ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก	3.51 70.27%	3.81 76.20%	4.17 83.40%	2.56 51.20%
7) ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว	3.83 76.67%	4.03 80.60%	4.27 85.40%	3.20 64.00%
8) ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์	3.83 76.67%	4.03 80.60%	4.27 85.40%	3.20 64.00%
ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบริการ/กิจกรรม ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.04	3.99	4.31	3.82
	80.77%	79.84%	86.17%	76.31%
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก

6) ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จากตารางที่ 1.6 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่า โดยสรุปผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเท่ากับ 4.14 หรือคิดเป็น 82.84% หรืออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติจะให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ (85.50%) ส่วนกลุ่มหน่วยงาน/องค์กร ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ (80.00%)

ในทุกกลุ่มเป้าหมายความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยประเด็นเกี่ยวกับได้รับการที่ตรงตามความต้องการจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.15 หรือคิดเป็น 83.07% ซึ่งมากกว่าการได้รับการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.13 หรือคิดเป็น 82.60%

ตารางที่ 1.6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
		กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย	กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ	กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร
1) ท่านได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.15 83.07%	4.16 83.20%	4.30 86.00%	4.00 80.00%
2) ท่านได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.13 82.60%	4.14 82.80%	4.25 85.00%	4.00 80.00%
ภาพรวมความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.14 82.84%	4.15 83.00%	4.28 85.50%	4.00 80.00%
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก

1.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กรณีหน่วยงาน/องค์กร)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มหน่วยงาน/องค์กรต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ ได้แจกแจงการวิเคราะห์ผลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ผลการวิเคราะห์ในแต่ละส่วนเป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนผู้รับบริการ (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร)

1) ประเภทหน่วยงาน/องค์กรผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จากตารางที่ 1.7 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประเภทกลุ่มหน่วยงาน/องค์กร มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนของหน่วยงาน/องค์กรทั้งสิ้น 31 หน่วยงาน เป็นหน่วยงานภาครัฐ 71.00% และหน่วยงานภาคเอกชน 29.00% ทั้งนี้ เกือบครึ่งหนึ่งของหน่วยงานตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็น 48.39% โดยส่วนใหญ่มาจากอำเภอเมือง (คิดเป็น 80.00% ของหน่วยงานจากเชียงใหม่) มาจากภาคกลางและภาคใต้ ด้วยจำนวนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็น 19.35% และ 16.13% ตามลำดับ

ตารางที่ 1.7 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนประเภทหน่วยงาน/องค์กรผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนประเภทหน่วยงาน/องค์กร	จำนวน (หน่วยงาน)	ร้อยละ
ประเภทของหน่วยงาน/องค์กร		
– หน่วยงานภาครัฐ	22	71.00%
– หน่วยงานภาคเอกชน	9	29.00%
รวม	31	100.00%
ที่ตั้งของหน่วยงาน/องค์กร		
– องค์กรในพื้นที่รอบๆไนท์ซาฟารี (ต.แม่เหียะ หนองควาย สุเทพ)	1	3.23%
– จังหวัดเชียงใหม่ มาจาก อ.เมือง (12 หน่วยงาน) อ.หางดง (2 หน่วยงาน) อ.แม่ริม (1 หน่วยงาน)	15	48.39%
– จังหวัดอื่นๆในภาคเหนือ มาจาก จ.นครสวรรค์ (1 หน่วยงาน) จ.แม่ฮ่องสอน (1 หน่วยงาน)	2	6.45%
– ภาคกลาง มาจากกรุงเทพฯ (3 หน่วยงาน) จ.ชลบุรี (1 หน่วยงาน) จ.ระยอง (1 หน่วยงาน) จ.สุพรรณบุรี (1 หน่วยงาน)	6	19.35%
– ภาคใต้ มาจาก จ.ปัตตานี (1 หน่วยงาน) จ.ภูเก็ต (1 หน่วยงาน) จ.ยะลา (1 หน่วยงาน) จ.สงขลา (1 หน่วยงาน)	5	16.13%
– ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มาจาก จ.ขอนแก่น (1 หน่วยงาน) จ.มหาสารคาม (1 หน่วยงาน)	2	6.45%
รวมหน่วยงาน	31	100.00%

2) จำนวนครั้งและจำนวนคนที่มาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้

ตารางที่ 1.8 แสดงข้อมูลของมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยสอบถามถึงจำนวนครั้งที่มาใช้บริการและจำนวนคนของหน่วยงาน/องค์กรที่มาในครั้งนี้ พบว่าการมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้ตั้งแต่เปิดให้บริการมา 83.87% ตอบว่าเคยมากกว่า 2 ครั้งแล้ว

ส่วนการมาเที่ยวสถานที่แห่งนี้ในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ตอบว่าเคยมา 1 ครั้ง (คิดเป็น 61.29%) และตอบว่าเคยมากกว่า 2 ครั้ง คิดเป็น 32.26% ส่วนจำนวนคนที่มาในครั้งนี้ส่วนใหญ่ (38.71%) ตอบว่ามากกว่า 50 คนขึ้นไป รองลงมา คือ ตอบว่ามาจำนวน 1-10 คน (คิดเป็น 25.81%) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1.8

ตารางที่ 1.8 จำนวนครั้งและจำนวนคนที่มาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้

จำนวนครั้งในการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	จำนวน (หน่วยงาน)	ร้อยละ
การมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้ตั้งแต่เปิดให้บริการมา		
- เคยมา 1 ครั้ง	1	3.23%
- เคยมา 2 ครั้ง	4	12.90%
- เคยมากกว่า 2 ครั้ง	26	83.87%
รวม	31	100.00%
การมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา		
- เคยมา 1 ครั้ง	19	61.29%
- เคยมา 2 ครั้ง	1	3.23%
- เคยมากกว่า 2 ครั้ง	10	32.26%
- ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ	1	3.23%
รวม	31	100.00%
จำนวนคนของหน่วยงาน/องค์กรที่มาในครั้งนี้		
- มากกว่า 50 คน	12	38.71%
- 1 - 10 คน	8	25.81%
- 11 - 20 คน	4	12.90%
- 21 - 30 คน	3	9.68%
- 41 - 50 คน	3	9.68%
- 31 - 40 คน	1	3.23%
รวม	31	100.00%

3) แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 1.9 แสดงแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่า ส่วนใหญ่รู้จักจาก Website ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (คิดเป็น 37.88%) รองลงมา คือ รู้จักเพราะคนรู้จักแนะนำ (คิดเป็น 24.24%) และรู้จักสื่อ Social Media คือ Facebook (คิดเป็น 16.67%) ส่วนที่รู้จักจากวารสารการท่องเที่ยวและมีรายการโทรทัศน์แนะนำนั้น คิดเป็นสัดส่วนที่เท่ากัน คือ 7.58 และมีเพียง 1.52% เท่านั้นที่ตอบว่ารู้จักจากบริษัททัวร์ที่แนะนำมา

ตารางที่ 1.9 แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
Website ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	25	37.88%
คนรู้จักแนะนำ	16	24.24%
สื่อ Social Media/Facebook	11	16.67%
วารสารการท่องเที่ยว เช่น นิตยสารบนเครื่องบิน จำชื่อวารสารไม่ได้	5	7.58%
รายการโทรทัศน์แนะนำ จำไม่ได้	5	7.58%
อื่นๆ (ไม่ได้ระบุ)	3	4.55%
บริษัททัวร์แนะนำ	1	1.52%
รวม (คำตอบ)	66	100.00%

หมายเหตุ: สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

4) เหตุผล/วัตถุประสงค์หลัก ที่หน่วยงาน/องค์กรเลือกมาจัดกิจกรรมและท่องเที่ยวสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้

จากตารางที่ 1.10 แสดงเหตุผลและวัตถุประสงค์หลักที่หน่วยงาน/องค์กรเลือกมาจัดกิจกรรมที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในการมาครั้งนี้ พบว่า เกือบครึ่งหนึ่งให้เหตุผลว่าเพราะสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีกิจกรรมที่หลากหลาย (คิดเป็น 48.48%) รองลงมาเป็นเหตุผลอื่นๆ เช่น ต้องการให้นักเรียน/นักศึกษา ได้ศึกษาธรรมชาติของสัตว์ในแต่ละพื้นที่ (คิดเป็น 42.90% ของผู้ตอบเหตุผลอื่นๆ ทั้งหมด) และเป็นความต้องการของลูกค้านักท่องเที่ยวที่ต้องการให้มาจัดกิจกรรมที่นี้คิดเป็น 35.70% เป็นต้น

ตารางที่ 1.10 เหตุผล/วัตถุประสงค์หลัก ที่หน่วยงาน/องค์กรเลือกมาจัดกิจกรรมและท่องเที่ยวสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้

เหตุผล/วัตถุประสงค์หลัก	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีกิจกรรมที่หลากหลาย	16	48.48%
ทำเลของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีความสะดวกในการเดินทาง	2	6.06%
เป็นนโยบายของผู้บริหาร	1	3.03%
อื่นๆ ได้แก่	14	42.42%
- ให้นักเรียน/นักศึกษา ได้ศึกษาธรรมชาติของสัตว์ในแต่ละพื้นที่	6	42.90%
- เป็นความต้องการของลูกค้าขององค์กรที่จะให้มาจัดที่นี้	6	42.90%
- มาจัด GALA DINNER ใน Theme "Night Safari"	1	7.10%
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ	1	7.10%
รวม (คำตอบ)	33	100.00%

หมายเหตุ: สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

5) จุดหรือบริเวณที่ท่องเที่ยวจากการได้มาเที่ยวชมหรือใช้บริการในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 1.11 เพื่อสำรวจว่ากลุ่มหน่วยงาน/องค์กรที่ได้มาเที่ยวชมหรือใช้บริการในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ ได้ไปเที่ยวชมจุดหรือบริเวณใดบ้าง พบว่า ส่วนใหญ่ได้ไปเที่ยว Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน) คิดเป็น 24.64% รองลงมา คือ ไปเที่ยวชม Jaguar Trail Zone (เดินชมสัตว์) และใช้ห้องประชุมสัมมนา/จัดกิจกรรมด้วยสัดส่วนที่เท่าๆกัน คือ 14.49% ส่วนผู้ที่ให้เหตุผลอื่น ๆ นั้น จุดที่ไปเที่ยวชมมากที่สุด คือ การแสดงน้ำพุดนตรี (คิดเป็น 61.90% ของผู้ให้เหตุผลอื่น ๆ ทั้งหมด) รองลงมา คือ ดูการแสดงรำโชว์ และตอบว่าดูทุกจุด (คิดเป็น 19.00% และ 14.30% ของผู้ให้เหตุผลอื่น ๆ ทั้งหมด)

ตารางที่ 1.11 จุดหรือบริเวณที่ท่องเที่ยวจากการได้มาเที่ยวชมหรือใช้บริการในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จุดหรือบริเวณที่ท่องเที่ยวที่เข้าชม	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน)	17	24.64%
Jaguar Trail Zone (เดินชมสัตว์)	10	14.49%
ห้องประชุมสัมมนา/จัดกิจกรรม	10	14.49%
Day Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางวัน)	4	5.80%
อื่นๆ ได้แก่	21	30.43%
➤ น้ำพุดนตรี	13	61.90%
➤ การแสดงรำโชว์	4	19.00%
➤ ดูทุกจุด	3	14.30%
➤ นักล่าแห่งรัตติกาล	1	4.80%
จำชื่อจุดเที่ยวชมไม่ได้	7	10.14%
รวม (คำตอบ)	69	100.00%

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีของกลุ่มหน่วยงาน/องค์กร ได้แจกแจงการพิจารณาความพึงใจเป็นด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 4) ด้านบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 5) ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) ภาพรวมความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร)
แจกแจงตามด้านของบริการ

ตารางที่ 1.12 เมื่อพิจารณาภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มหน่วยงาน/องค์กรต่อประเด็นต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.84 หรือคิดเป็น 76.76% หรือระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ระดับมากในทุกๆด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90 หรือคิดเป็น 80.00%) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม (77.97%, 77.02% และ 76.31% ตามลำดับ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ (72.51%) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.12 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร)

ด้านของบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
อันดับ 1. ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.00	80.00%
อันดับ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.90	77.97%
อันดับ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.85	77.02%
อันดับ 4. ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.82	76.31%
อันดับ 5. ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.63	72.51%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ	3.84	76.76%

2) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร)
ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ

จากตารางที่ 1.13 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงาน/องค์กรต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63 หรือ 72.51%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน พบว่า ในภาพรวมหน่วยงานทั้งสองประเภทให้ความพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก โดยหน่วยงานของรัฐให้ค่าเฉลี่ย 3.67 (73.38%) หน่วยงานเอกชนให้ค่าเฉลี่ย 3.51 (70.12%)

ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้น จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ที่หน่วยงานทั้งสองประเภทให้ความพึงพอใจในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.00 หรือ 40.00%)

รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงาน/องค์กรต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)	4.10 81.94%	4.09 81.82%	4.11 82.22%	-
ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.03 80.65%	4.05 80.91%	4.00 80.00%	-
ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจอง บัตรเข้าชม	3.97 79.35%	3.95 79.09%	4.00 80.00%	-
ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของ การให้บริการ	3.87 77.42%	3.91 78.18%	3.78 75.56%	-
ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ	3.81 76.13%	3.82 76.36%	3.78 75.56%	-
การจัดโปรโมชันของสำนักงานเชียงใหม่ ไนท์ซาฟารี	3.60 72.00%	3.86 77.27%	2.88 57.50%	1 3.23%
จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ (มีผู้ตอบว่าไม่ได้ใช้บริการ จำนวน 23 หน่วยงาน)	2.00 40.00%	2.00 40.00%	2.00 40.00%	23 74.19%
รวม	3.63 72.51%	3.67 73.38%	3.51 70.12%	-

นอกจากนี้ ในตารางที่ 1.14 แสดงความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่เคยมา 1 ครั้ง และเคยมามากกว่า 2 ครั้งให้ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ที่ระดับมาก ส่วนผู้ที่เคยมา 2 ครั้ง ให้ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ระดับปานกลาง

อย่างไรก็ตาม ส่วนมากผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจระดับมาก แต่มีบางประเด็นที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจแตกต่างออกไปดังต่อไปนี้

- ผู้เคยมา 1 ครั้ง ให้ความพึงพอใจต่อประเด็น จดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการนั่งรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari) ในระดับน้อย
- ผู้เคยมา 2 ครั้ง ให้ความพึงพอใจต่อประเด็น ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของการให้บริการ และความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการในระดับน้อย
- ผู้เคยมามากกว่า 2 ครั้ง ให้ความพึงพอใจต่อการจัดโปรโมชั่นของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับปานกลาง และจดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการในระดับน้อย

ตารางที่ 1.14 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาภายใน 1 ปี			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)	4.10 81.94%	3.95 78.95%	4.00 80.00%	4.40 88.00%	-
ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.03 80.65%	4.05 81.05%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	-
ความหลากหลายของช่องทางการซื้อ หรือจองบัตรเข้าชม	3.97 79.35%	4.05 81.05%	4.00 80.00%	3.80 76.00%	-
ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบ ของการให้บริการ	3.87 77.42%	4.00 80.00%	2.00 40.00%	3.80 76.00%	-
ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ	3.81 76.13%	3.79 75.79%	2.00 40.00%	4.00 80.00%	-
การจัดโปรโมชั่นของสำนักงานเชียงใหม่ ไนท์ซาฟารี	3.60 72.00%	3.84 76.84%	-	3.10 62.00%	1 3.23%
จดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ (มีผู้ตอบว่าไม่ได้ใช้บริการ จำนวน 23 หน่วยงาน)	2.00 40.00%	2.00 40.00%	-	2.00 40.00%	23 74.19%
รวม	3.63 72.51%	3.67 73.38%	3.20 64.00%	3.59 71.71%	-

3) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 1.15 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงาน/องค์กรต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90 หรือ 77.97%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานทั้งสองประเภทให้ความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก โดยหน่วยงานของรัฐให้ค่าเฉลี่ย 3.92 (78.48%) หน่วยงานเอกชนให้ค่าเฉลี่ย 3.83 (76.67%)

ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆด้านเจ้าหน้าที่ ในระดับมากในทุกประเด็น โดยหน่วยงานของรัฐให้ประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 4.00 (80.00%)

ส่วนหน่วยงานเอกชนให้ประเด็นต่อไปนี้ ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ และความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 4.00 (80.00%)

ตารางที่ 1.15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงาน/องค์กรต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	-
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.97 79.35%	3.95 79.09%	4.00 80.00%	-
ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	3.97 79.35%	3.95 79.09%	4.00 80.00%	-
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.90 78.06%	3.91 78.18%	3.89 77.78%	-
ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	3.81 76.13%	3.91 78.18%	3.56 71.11%	-
ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือ ตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา	3.74 74.84%	3.82 76.36%	3.56 71.11%	-
รวม	3.90 77.97%	3.92 78.48%	3.83 76.67%	-

นอกจากนี้ จากตารางที่ 1.16 ความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า โดยสรุปผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ระดับมาก โดยให้ความพึงพอใจระดับมากในเกือบทุกประเด็น ยกเว้น ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามและการช่วยแก้ปัญหา ที่กลุ่มผู้ที่เคยมา 2 ครั้งให้ความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง

ตารางที่ 1.16 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาภายใน 1 ปี			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	-
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	3.97 79.35%	3.95 78.95%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	-
ความพร้อม/ความตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติงาน	3.97 79.35%	3.95 78.95%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	-
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.90 78.06%	3.89 77.89%	4.00 80.00%	3.90 78.00%	-
ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	3.81 76.13%	3.79 75.79%	4.00 80.00%	3.80 76.00%	-
ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือ ตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา	3.74 74.84%	3.79 75.79%	2.00 40.00%	3.80 76.00%	-
รวม	3.90 77.97%	3.89 77.89%	3.67 73.33%	3.92 78.33%	-

4) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากตารางที่ 1.17 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงาน/องค์กรต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่า ในภาพรวมหน่วยงาน/องค์กรมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85 หรือ 77.02%)

พิจารณาความพึงพอใจแจกแจงตามประเภทของหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานทั้งสองประเภทให้ความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก โดยหน่วยงานของรัฐให้ค่าเฉลี่ย 3.82 (76.49%) หน่วยงานเอกชนให้ค่าเฉลี่ย 3.87 (77.36%) โดยหน่วยงานทั้งของรัฐและเอกชนได้ให้ความพึงพอใจในระดับมากกับเกือบทุกประเด็น ยกเว้น 2 ประเด็นที่ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่

- สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมา โดยหน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.78 (95.56%) ส่วนหน่วยงานของรัฐมีค่าเฉลี่ย 4.64 (92.27%)
- ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่ โดยหน่วยงานของรัฐให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย 4.86 (97.27%) ส่วนหน่วยงานเอกชน ค่าเฉลี่ย 4.78 (95.56%)

อย่างไรก็ตาม หน่วยงานของรัฐและเอกชนได้ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางใน 2 ประเด็น คือ

- ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ โดยหน่วยงานของเอกชนให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าของรัฐ ด้วยค่าเฉลี่ย 2.67 (53.33%) ส่วนหน่วยงานของรัฐ ค่าเฉลี่ย 2.73 (54.55%)
- ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร หน่วยงานของรัฐให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าเอกชน ด้วยค่าเฉลี่ย 2.73 (54.55%) ส่วนหน่วยงานเอกชน ค่าเฉลี่ย 2.75 (55.00%)

นอกจากนี้ จากตารางที่ 1.18 ความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก สองครั้ง หรือมากกว่าสองครั้ง มีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นของสิ่งอำนวยความสะดวกที่คล้ายคลึงกันกับภาพรวม

ตารางที่ 1.17 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงาน/องค์กรต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่	4.84 96.77%	4.86 97.27%	4.78 95.56%	-
สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.68 93.55%	4.64 92.73%	4.78 95.56%	-
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	4.39 87.74%	4.41 88.18%	4.33 86.67%	-
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	1 3.23%
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	3.94 78.71%	3.91 78.18%	4.00 80.00%	-
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	3.93 78.67%	3.91 78.18%	4.00 80.00%	1 3.23%
การให้บริการรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของไนท์ซาฟารี	3.91 78.26%	3.88 77.50%	4.00 80.00%	8 25.81%
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	3.87 77.33%	3.82 76.36%	4.00 80.00%	1 3.23%
ระบบการจราจรภายในไนท์ซาฟารี	3.55 70.97%	3.55 70.91%	3.56 71.11%	-
เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	3.50 70.00%	3.48 69.52%	3.56 71.11%	1 3.23%
ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคารและภายนอกอาคาร	2.73 54.67%	2.73 54.55%	2.75 55.00%	1 3.23%
ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	2.71 54.19%	2.73 54.55%	2.67 53.33%	-
รวม	3.85 77.02%	3.82 76.49%	3.87 77.36%	-

ตารางที่ 1.18 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาภายใน 1 ปี			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	
ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ ของสถานที่	4.84 96.77%	4.84 96.84%	4.00 80.00%	4.90 98.00%	-
สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.68 93.55%	4.63 92.63%	4.00 80.00%	4.90 98.00%	-
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	4.39 87.74%	4.47 89.47%	4.00 80.00%	4.30 86.00%	-
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	1 3.23%
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	3.94 78.71%	3.89 77.89%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	-
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	3.93 78.67%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	3.78 75.56%	1 3.23%
การให้บริการรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของไนท์ซาฟารี	3.91 78.26%	3.82 76.36%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	8 25.81%
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	3.87 77.33%	3.89 77.89%	4.00 80.00%	3.78 75.56%	1 3.23%
ระบบการจราจรภายในไนท์ซาฟารี	3.55 70.97%	3.68 73.68%	2.00 40.00%	3.40 68.00%	-
เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	3.50 70.00%	3.56 71.11%	2.00 40.00%	3.50 70.00%	1 3.23%
ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร	2.73 54.67%	2.89 57.78%	2.00 40.00%	2.60 52.00%	1 3.23%
ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์	2.71 54.19%	2.53 50.53%	1.00 20.00%	3.10 62.00%	-
รวม	3.85 77.02%	3.85 77.02%	3.25 65.00%	3.85 77.09%	-

5) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร) ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม

จากตารางที่ 1.19 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่า ในภาพรวมหน่วยงานทั้งสองประเภทให้ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 (76.36%) โดยหน่วยงานของรัฐให้ค่าเฉลี่ย 3.84 (76.74%) และหน่วยงานเอกชนให้ค่าเฉลี่ย 3.49 (69.83%) โดยหน่วยงานทั้งของรัฐและเอกชนได้ให้ความพึงพอใจในระดับมาก ต่อเกือบทุกประเด็น ยกเว้น บางประเด็นที่ให้ความพึงพอใจใน ระดับน้อย และปานกลาง ดังนี้

- ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก หน่วยงานของรัฐ ให้ค่าเฉลี่ย 2.40 (48.00%) คิดเป็นระดับน้อย และเอกชนให้ค่าเฉลี่ย 2.75 (55.00%) คิดเป็นระดับปานกลาง
- การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ Creature of the night Dancing Show) หน่วยงานเอกชนให้ค่าเฉลี่ย 2.50 (50.00%) คิดเป็นระดับน้อย
- ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว เอกชนให้ค่าเฉลี่ย 2.00 (40.00%) คิดเป็นระดับน้อย
- ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์ เอกชนให้ค่าเฉลี่ย 2.00 (40.00%) คิดเป็นระดับน้อย

นอกจากนี้ จากตารางที่ 1.20 ความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตาม จำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า กลุ่มผู้ที่เคยมา 1 – 2 ให้ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (77.59% และ 76.00%) ส่วนกลุ่มผู้ที่เคยมามากกว่า 2 ครั้ง ให้ความพึงพอใจโดยรวมที่ระดับปานกลาง (62.32%)

ทั้งนี้ ผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อเกือบทุกประเด็น อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจที่แตกต่างกันไป มีดังนี้

- ผู้ที่เคยมาใช้บริการ 1 ครั้ง ให้ความพึงพอใจน้อยต่อประเด็น ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก และในระดับปานกลาง ต่อประเด็น ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว และความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์
- ผู้ที่เคยมาใช้บริการ 2 ครั้ง ให้ความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อประเด็นความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก อย่างไรก็ตาม ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการนั่งรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)
- ผู้ที่เคยมาใช้บริการมากกว่า 2 ครั้ง ให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเหล่านี้ ในระดับปานกลาง ได้แก่
 - การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ (Creature of the night Dancing Show)
 - น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)
 - การแสดงเสือ (Tiger Show)

นอกจากนี้ ยังให้ความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อประเด็น ดังนี้

- ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก
- ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว
- ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์

ตารางที่ 1.19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงาน/องค์กรต่อบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี	4.10 82.00%	4.14 82.86%	4.00 80.00%	1 3.23%
ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ	4.06 81.24%	4.08 81.55%	3.79 75.71%	-
➤ นกเค้าแห่งรัตติกาล (Night Predators Sow)	4.40 88.00%	4.38 87.50%	4.50 90.00%	21 67.74%
➤ นักรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)	4.37 87.37%	4.38 87.50%	4.33 86.67%	12 38.71%
➤ เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)	4.18 83.64%	4.22 84.44%	4.00 80.00%	20 64.52%
➤ นักรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	26 83.87%
➤ น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)	3.78 75.65%	4.00 80.00%	3.17 63.33%	8 25.81%
➤ การแสดงเสือ (Tiger Show)	3.78 75.56%	3.71 74.29%	4.00 80.00%	22 70.97%
➤ การแสดงแดนซิงซ์โชว์ (Creature of the night Dancing Show)	3.45 69.00%	3.86 77.14%	2.50 50.00%	11 35.48%
ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	12 38.71%
ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับ ลูกสัตว์เชื่อง	3.95 78.95%	3.93 78.57%	4.00 80.00%	12 38.71%
ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและ เครื่องดื่ม	3.44 68.75%	3.46 69.23%	3.33 66.67%	15 48.39%
ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว	3.20 64.00%	3.50 70.00%	2.00 40.00%	26 83.87%
ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์	3.20 64.00%	3.50 70.00%	2.00 40.00%	26 83.87%
ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก	2.56 51.11%	2.40 48.00%	2.75 55.00%	22 70.97%
รวม	3.82 76.36%	3.84 76.74%	3.49 69.83%	-

ตารางที่ 1.20 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาภายใน 1 ปี			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	
ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี	4.10 82.00%	4.17 83.33%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	1 3.23%
ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ	4.06 81.24%	4.13 82.62%	4.20 84.00%	3.34 66.70%	-
➤ นกเค้าแห่งรัตติกาล (Night Predators Sow)	4.40 88.00%	4.50 90.00%	4.00 80.00%	-	21 67.74%
➤ นักรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)	4.37 87.37%	4.33 86.67%	5.00 100.00%	4.00 80.00%	12 38.71%
➤ เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)	4.18 83.64%	4.22 84.44%	-	4.00 80.00%	20 64.52%
➤ นักรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)	4.00 80.00%	4.00 80.00%	-	-	26 83.87%
➤ น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)	3.78 75.65%	4.06 81.25%	4.00 80.00%	2.80 56.00%	8 25.81%
➤ การแสดงเสือ (Tiger Show)	3.78 75.56%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	3.00 60.00%	22 70.97%
➤ การแสดงแดนซิงซ์โชว์ (Creature of the night Dancing Show)	3.45 69.00%	3.80 76.00%	4.00 80.00%	2.88 57.50%	11 35.48%
ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์	4.00 80.00%	4.00 80.00%	-	4.00 80.00%	12 38.71%
ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับ ลูกสัตว์เชื่อง	3.95 78.95%	3.92 78.33%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	12 38.71%
ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและ เครื่องดื่ม	3.44 68.75%	3.73 74.55%	-	2.50 50.00%	15 48.39%
ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว	3.20 64.00%	3.33 66.67%	-	2.00 40.00%	26 83.87%
ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์	3.20 64.00%	3.33 66.67%	-	2.00 40.00%	26 83.87%
ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก	2.56 51.11%	2.67 53.33%	1.00 20.00%	2.00 40.00%	22 70.97%
รวม	3.82 76.36%	3.88 77.59%	3.80 76.00%	3.12 62.32%	-

6) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร) ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากตารางที่ 1.21 พบว่า ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีนั้น หน่วยงานทั้งของรัฐและเอกชนได้ให้ความพึงพอใจในระดับมากเท่ากับค่าเฉลี่ย 4.00 (80.00%)

ตารางที่ 1.21 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	1 3.23%
การได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	1 3.23%
รวม	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	-

สำหรับความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา จากตารางที่ 1.22 พบว่า ทุกกลุ่มผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและการได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายในระดับมากเท่ากัน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.00 (80.00%)

ตารางที่ 1.22 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มา			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	
การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	1 3.23%
การได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	1 3.23%
รวม	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	4.00 80.00%	-

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร)**1) หน่วยงาน/องค์กรที่เคยไปใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี**

ตารางที่ 1.23 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มหน่วยงาน/องค์กรที่เคยไปเที่ยวชมหรือใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีหรือไม่ และหากเคยไป ได้ไปเที่ยวที่ใดบ้าง พบว่า ทุกหน่วยงานตอบว่าเคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่น โดยส่วนใหญ่ตอบว่าเคยไปเที่ยวซาฟารีเวิลด์ (คิดเป็น 22.58%) รองลงมา คือ เคยไปเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ (คิดเป็น 16.13%) เคยไปเที่ยวสวนสัตว์ที่ญี่ปุ่นและที่สิงคโปร์ คิดเป็น 12.90% เท่ากัน จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าได้เคยมีการไปเที่ยวสวนสัตว์ที่ต่างประเทศ เช่น ญี่ปุ่น สิงคโปร์ ออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา และจีน เป็นต้น

ตารางที่ 1.23 หน่วยงาน/องค์กรที่เคยไปใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

การเคยไปเที่ยวชมหรือใช้บริการที่อื่นๆ	จำนวน (หน่วยงาน)	ร้อยละ
ไม่เคยไปที่อื่น	0	0.00%
เคยไปที่อื่น คือ	31	100.00%
1) ซาฟารีเวิลด์	7	22.58%
2) สวนสัตว์เชียงใหม่	5	16.13%
3) ญี่ปุ่น	4	12.90%
4) สิงคโปร์	4	12.90%
5) ออสเตรเลีย	3	9.68%
6) ชลบุรี	2	6.45%
7) USA	1	3.23%
8) โคราซ	1	3.23%
9) จีน	1	3.23%
10) ซานดิเอโก	1	3.23%
11) สงขลา	1	3.23%
12) ฮองกง	1	3.23%

2) การระบุความพอใจและสาเหตุที่พอใจ จากการที่เคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 1.24 แสดงความพอใจและเหตุผลที่พอใจเมื่อได้ท่องเที่ยวที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเปรียบเทียบกับสถานที่อื่นๆ ที่คล้ายกันพบว่า หน่วยงาน/องค์กร พอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่า (คิดเป็น 83.87%) และพอใจที่อื่นมากกว่า คิดเป็น 16.13%

เมื่อถามถึงเหตุผลที่ตอบว่าพอใจสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่านั้น 42.31% ตอบว่า เพราะได้ชมธรรมชาติของสัตว์กลางคืน เหตุผลรองลงมา คือ สถานที่กว้างขวางร่มรื่น มีกิจกรรมที่หลากหลาย และมีโอกาสได้ใกล้ชิดป้อนอาหารสัตว์ คิดเป็น 15.38%, 15.38% และ 11.54% ตามลำดับ นอกจากนั้นยังได้ให้เหตุผลว่าได้ช่วยคนไทยด้วยกันเอง มีความตื่นเต้น/บรรยายสนุก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ เป็นต้น

ส่วนสถานที่อื่นที่พอใจมากกว่าประกอบด้วย สวนสัตว์ที่ชลบุรี เชียงใหม่ สิงคโปร์ และออสเตรเลีย โดยให้เหตุผลที่พอใจมากกว่าว่า ที่อื่นๆ สัตว์ดูมีความสุข มี Aquarium สัตว์มีความเป็นอิสระ และมีการดูแลที่เป็นระบบมากกว่า เป็นต้น

ตารางที่ 1.24 การระบุความพอใจและสาเหตุที่พอใจ จากการที่เคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

สถานที่พอใจและสาเหตุที่พอใจ	จำนวน (หน่วยงาน)	ร้อยละ
1. พอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่า	26	83.87%
สาเหตุที่พอใจ		
ได้ชมธรรมชาติของสัตว์กลางคืน	11	42.31%
สถานที่กว้างขวางร่มรื่น	4	15.38%
มีกิจกรรมหลากหลาย	4	15.38%
มีกิจกรรมที่ได้ป้อนอาหารสัตว์	3	11.54%
เพราะไทยช่วยไทย	2	7.69%
ชมสัตว์มีบรรยากาศตื่นเต้น/บรรยายสนุก	1	3.85%
มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ	1	3.85%
2. พอใจที่อื่นๆ มากกว่า	5	16.13%
สถานที่อื่นที่พอใจ		
สวนสัตว์ชลบุรี	1	25.00%
สวนสัตว์เชียงใหม่	1	25.00%
สวนสัตว์สิงคโปร์	1	25.00%
สวนสัตว์ออสเตรเลีย	1	25.00%
	(ไม่ตอบ 1 ราย)	
สาเหตุที่พอใจ		
ดูแล้วสัตว์มีความสุข	1	25.00%
มี Aquarium	1	25.00%
สัตว์ดูมีความสุขเป็นอิสระ	1	25.00%
มีบริการที่เป็นระบบ	1	25.00%
	(ไม่ตอบ 1 ราย)	
รวม	31	100.00%

3) ประเด็นที่หน่วยงาน/องค์กร พึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 1.25 แสดงประเด็นที่หน่วยงาน/องค์กรพึงพอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากที่สุด พบว่าประเด็นที่ชอบมากที่สุด ได้แก่ กิจกรรม เช่น การมีกิจกรรมที่ได้นั่งรถชมสัตว์หลากหลายในเวลากลางคืน มีการแสดงที่หลากหลาย และได้ใกล้ชิดสัตว์ สัมผัส ป้อนอาหาร ถ่ายรูป คิดเป็น 42.31%, 30.77% และ 26.92% ของผู้ตอบเกี่ยวกับประเด็นกิจกรรม รองลงมา คือ ชื่นชอบเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่มีความร่มรื่น สวยงาม กว้างขวาง อากาศดี เป็นธรรมชาติ เป็นต้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.25 ประเด็นที่หน่วยงาน/องค์กร พึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุด	จำนวน (หน่วยงาน)	ร้อยละ
กิจกรรม	26	83.87%
➤ ได้นั่งรถชมสัตว์หลากหลายในเวลากลางคืน	11	42.31%
➤ มีการแสดงหลากหลาย	8	30.77%
➤ ได้ใกล้ชิดสัตว์ สัมผัส ป้อนอาหาร ถ่ายรูป	7	26.92%
สิ่งอำนวยความสะดวก	3	9.68%
➤ ร่มรื่น สวยงาม กว้างขวาง อากาศดี เป็นธรรมชาติ	3	100.00%
เจ้าหน้าที่	1	3.23%
➤ เจ้าหน้าที่บริการดี สุภาพ เต็มใจให้บริการ บรรยายสนุก	1	100.00%
อื่นๆ (ระบุ)	1	3.23%
➤ ได้ช่วยดูแลชุมชนโดยรอบ	1	100.00%
รวม	31	100.00%

4) ประเด็นที่หน่วยงาน/องค์กร ไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 1.26 แสดงประเด็นที่หน่วยงาน/องค์กรไม่พอใจหรือหรือไม่ประทับใจสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากที่สุด พบว่า ประเด็นที่ไม่พอใจมากที่สุด คือ เรื่องขั้นตอน/กระบวนการการจัดการ (คิดเป็น 48.40%) ซึ่งประกอบไปด้วยระบบการจำหน่ายตั๋วให้แก่บริษัททัวร์ไม่เป็นธรรม การกำหนดราคาไม่เท่ากันของตั๋วที่จำหน่ายให้แก่บริษัททัวร์รายใหญ่และรายเล็ก และความไม่ชัดเจนของการจ่ายค่า commission ของไกด์ (คิดเป็น 26.67% เท่าๆ กัน) นอกจากนี้ ยังมีเรื่องกำหนดเวลาปิดตึกเกินไป (คิดเป็น 13.33%) กำหนดราคาตั๋ว/อาหารสัตว์/ค่างูตามความสูงของเด็กที่แพงเกินไป ไม่มีห้องแสดงสำรองที่เหมาะสมเมื่อเวลาฝนตก ไม่มีระบบรถรางที่อำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ การรอคิวนาน (ช่วงเทศกาล) และระบบขนส่งระหว่างที่จอดรถถึงทางเข้า คิดเป็น 6.67% เท่าๆ กัน

ประเด็นที่ไม่พอใจรองลงมาเป็นเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก (คิดเป็น 32.26%) ประกอบไปด้วยป้ายไม่ชัดเจน บางพื้นที่รกรุงรัง ยุงชุม มีงู มีกลิ่นเหม็น ชุมอาหารไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย สินค้าในร้านของที่ระลึกไม่น่าสนใจ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังไม่พอใจเรื่องกิจกรรมต่างๆ (คิดเป็น 6.46%) ประกอบไปด้วยสัตว์/กิจกรรม/โชว์มีน้อย ไม่ตื่นเต้น และขาดการแสดงวัฒนธรรมท้องถิ่น

ตารางที่ 1.26 ประเด็นที่หน่วยงาน/องค์กร ไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นอะไรที่ไม่พอใจหรือหรือไม่ประทับใจมากที่สุด	จำนวน (หน่วยงาน)	ร้อยละ
1. ขั้นตอน/กระบวนการการจัดการ	15	48.40%
➤ ระบบการจำหน่ายตั๋วให้แก่บริษัททัวร์รายใหญ่และรายเล็กไม่มีความเป็นธรรม	4	26.67%
➤ ความไม่ชัดเจนของการจ่ายค่า commission ของไกด์	4	26.67%
➤ กำหนดเวลาปิดตึกเกินไป	2	13.33%
➤ ราคาตั๋ว/ราคาอาหารสัตว์/ค่างูตามความสูงของเด็ก แพงเกินไป	1	6.67%
➤ ไม่มีห้องแสดงสำรองที่เหมาะสมเมื่อฝนตก	1	6.67%
➤ ไม่มีระบบรถรางที่อำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ	1	6.67%
➤ รอคิวนาน (ช่วงเทศกาล)	1	6.67%
➤ ระบบขนส่งระหว่างที่จอดรถถึงทางเข้า	1	6.67%
2. สิ่งอำนวยความสะดวก	10	32.26%
➤ ป้ายไม่ชัดเจน	4	40.00%
➤ บางพื้นที่รกรุงรัง ยุงชุม มีงู มีกลิ่นเหม็น	3	30.00%
➤ ชุมอาหารไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย	2	20.00%
➤ สินค้าในร้านของที่ระลึกไม่น่าสนใจ	1	10.00%
3. กิจกรรม	2	6.46%
➤ สัตว์/กิจกรรม/โชว์มีน้อย ไม่ตื่นเต้น	1	50.00%
➤ ขาดการแสดงวัฒนธรรมท้องถิ่น	1	50.00%
4. เจ้าหน้าที่	1	3.23%
➤ เจ้าหน้าที่ไม่ประจำอยู่ในบางจุด	1	100.00%
5. อื่นๆ (ระบุ)	3	9.69%
- การปิด kid zone	2	66.67%
- ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์ที่แสดงมีน้อยไป	1	33.33%
รวม	31	100.00%

5) สิ่งที่หน่วยงาน/องค์กรต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

ตารางที่ 1.27 สิ่งที่ผู้รับบริการกลุ่มหน่วยงาน/องค์กรต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการหลักๆ ได้แก่ การแสดงและการบรรยายนำเปื้อ/ไม่น่าสนใจ/ควรให้การแสดงให้มีความตื่นเต้น เร้าใจ ปรับปรุงระบบการจ่ายค่า Commission ให้ชัดเจน ปรับระบบการจำหน่ายตั๋วที่ยุติธรรม ปรับระบบการรับ-ส่งตัวให้แก่บริษัททัวร์ (Contacted Tour) ต้องใช้เวลากลับไป-มาในการดำเนินการนาน ปรับเวลาของแต่ละกิจกรรมให้มี Gap Time/เว้นวรรคช่วงเวลากิจกรรมให้เหมาะสม ควรปรับปรุงความชัดเจนของป้ายเตือน/ป้ายบอกทาง/ป้ายห้องน้ำ จัดระเบียบซุ้มอาหาร ควรเพิ่มที่นั่งบริเวณลานหน้าทะเลสาบ/ปลูกไม้ดอก/ไม้ใบที่มีกลิ่นหอม และปรับปรุงสินค้าของที่ระลึกให้น่าสนใจ ทันสมัย มีเอกลักษณ์ของ CM Night Safari เป็นต้น รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.27 จำนวนและร้อยละของสิ่งที่หน่วยงาน/องค์กรต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1) การแสดงและการบรรยายนำเปื้อ ไม่น่าสนใจ/ควรมีการแสดงให้มีความตื่นเต้น เร้าใจ	5	13.16%
2) ปรับปรุงระบบการจ่ายค่า Commission ให้ชัดเจน	3	7.89%
3) ระบบการจำหน่ายตั๋วที่ยุติธรรม ให้คำนึงถึงความรู้สึกของทุกฝ่าย	3	7.89%
4) ระบบการรับ-ส่งตัวให้แก่บริษัททัวร์ (Contacted Tour) ที่ต้องใช้เวลากลับไป-มา	3	7.89%
5) เวลาของแต่ละกิจกรรมให้มี Gap Time/เว้นวรรคช่วงเวลากิจกรรมให้เหมาะสม	3	7.89%
6) ปรับปรุงความชัดเจนของป้ายเตือน/ป้ายบอกทาง/ป้ายห้องน้ำ	3	7.89%
7) จัดระเบียบซุ้มอาหาร	2	5.26%
8) ควรเพิ่มที่นั่งบริเวณลานหน้าทะเลสาบ/ปลูกไม้ดอก/ไม้ใบ ที่มีกลิ่นหอม	2	5.26%
9) ปรับปรุงสินค้าของที่ระลึกให้น่าสนใจ ทันสมัย มีเอกลักษณ์ของ CM Night Safari	2	5.26%
10) วิธีการป้อนอาหารสัตว์ (กล้วย/แครอท) อย่างสุภาพ ไม่โยนถูกหน้า ตา หรืออวัยวะอื่นๆ ของสัตว์	2	5.26%
11) เจ้าหน้าที่ (ที่ควบคุมเครื่องเสียง) ห้องประชุมควรประจำอยู่ในห้อง	1	2.63%
12) Uniform ของเจ้าหน้าที่ควรให้มีการแปลกใหม่	1	2.63%
13) เปิด kid zone (Indoor)	1	2.63%
14) เพิ่มการแสดงวัฒนธรรมท้องถิ่น	1	2.63%
15) มีบริการ ถ่ายรูปกับสัตว์อื่น เช่น นก งู แบบใกล้ชิด	1	2.63%
16) ปรับเวลานั่งรถรางชมสัตว์ให้ยาวนานขึ้น	1	2.63%
17) เพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับสัตว์ (การบรรยาย/เอกสาร/ป้ายหน้ากรง)	1	2.63%
18) มีการวางแผนสำรองกิจกรรมเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง	1	2.63%
19) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยสำหรับคนพิการ	1	2.63%
20) การวางแผนป้องกันการเสียหายของเครื่องมือทางเทคนิค (เช่น น้ำพุดนตรีเล่นไม่ได้)	1	2.63%
รวม (คำตอบ)	38	100.00%

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น

6) สิ่งที่หน่วยงาน/องค์กรต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม

ตารางที่ 1.28 สิ่งที่หน่วยงาน/องค์กรต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม พอสรุปได้เป็น 10 หัวข้อ ยกตัวอย่างเช่น ให้มีกิจกรรมทางน้ำ/โชว์การแสดงของสัตว์น้ำ/สวนน้ำ ให้มีร้านอาหารท้องถิ่น/ร้านอาหารว่าง (Snack) มีการจำหน่ายตั๋วในราคาเดียวกันให้แก่บริษัททัวร์ ให้มีการแสดงวัฒนธรรมของท้องถิ่น มีรถรับ-ส่ง จากทางออก-ที่จอดรถ มีข้อมูลการเรียนรู้เกี่ยวกับการดำรงชีวิต/ธรรมชาติของสัตว์ที่หากินตอนกลางคืน และให้คนขับรถโดยสารมีโอกาสเข้าไปชมฟรีเพื่อการรับรู้ CM Night Safari เป็นต้น

ตารางที่ 1.28 สิ่งที่หน่วยงาน/องค์กรต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม

บริการที่ต้องการเพิ่มเติม	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1) กิจกรรมทางน้ำ/โชว์การแสดงของสัตว์น้ำ/สวนน้ำ	5	26.32%
2) เพิ่มร้านอาหารท้องถิ่น/ร้านอาหารว่าง (Snack)	4	21.05%
3) มีการจำหน่ายตั๋วในราคาเดียวกันให้แก่บริษัททัวร์	3	15.79%
4) มีการแสดงวัฒนธรรมของท้องถิ่น	3	15.79%
5) มีรถรับ-ส่ง จากทางออก-ที่จอดรถ	2	10.53%
6) ข้อมูลเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับการดำรงชีวิต/ธรรมชาติของสัตว์ที่หากินตอนกลางคืน	2	10.53%
7) ให้คนขับรถโดยสารมีโอกาสเข้าไปชมฟรีเพื่อการรับรู้ CM Night Safari	2	10.53%
8) บริการจัด surprise วันเกิด สำหรับคนที่มาตรงกับวันที่มาเที่ยว	1	5.26%
9) สถานที่ละหมาด (กลุ่มผู้รับบริการเป็นมุสลิม ประมาณ 80-90%)	1	5.26%
10) ห้องแสดง Indoor ที่มีระบบ Multimedia พร้อม	1	5.26%
รวม (คำตอบ)	19	100.00%

7) ความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อเนื่องในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น

จากตารางที่ 1.29 แสดงค่าเฉลี่ยของความสนใจอยากมาเที่ยวหรือมาใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี อีกในครั้งต่อไป และการจะบอกต่อหรือแนะนำสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ให้กับผู้อื่นเพื่อมาเที่ยวหรือใช้บริการ พบว่ากลุ่มองค์กรมีความสนใจในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.00 หรือ 80.00% และ 3.94 หรือ 78.80% ตามลำดับ

ตารางที่ 1.29 ค่าเฉลี่ยความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อเนื่องในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น

ความสนใจ/ความต้องการ	ค่าเฉลี่ยระดับความสนใจ
1. สนใจอยากมาเที่ยวหรือใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี อีกในครั้งต่อไป	4.00 (80.00%)
2. การจะบอกต่อหรือแนะนำสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ให้กับผู้อื่นเพื่อมาเที่ยวหรือใช้บริการ	3.94 (78.8%)

จากตารางที่ 1.30 เมื่อสอบถามถึงเหตุผลที่สนใจ/ต้องการใช้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในอนาคต พบว่าเหตุผลที่มีผู้ตอบมากเรียงลำดับลงมา 5 อันดับ ได้แก่ เพราะลูกค้าของหน่วยงาน/องค์กร มีความต้องการที่จะมาที่นี่อีก มีกิจกรรมยามค่ำคินที่น่าสนใจ มีความน่าสนใจทั้งกิจกรรม การแสดง และเป็นการเรียนรู้นอกห้องเรียน องค์กรได้ตั้งงบประมาณสำหรับการเรียนรู้นอกห้องเรียน/การศึกษาดูงานไว้แล้ว และเพื่อเรียนรู้ระบบการบริหาร การจัดการขององค์กรที่มีกิจกรรมหลากหลายแบบ Night Safari เป็นต้น

ส่วนเหตุผลที่สนใจบอกต่อหรือแนะนำสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ให้กับผู้อื่นเพื่อมาเที่ยวหรือใช้บริการ พบว่าเหตุผลที่มีผู้ตอบมากเรียงลำดับลงมา 5 อันดับ ได้แก่ เป็นแหล่งเรียนรู้ธรรมชาติของสัตว์และระบบนิเวศ/เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ มีความหลากหลายทั้งในด้านการแสดงของสัตว์ และวัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อช่วยประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว/ไทยช่วยไทย เกิดความประทับใจ หากมีโอกาสก็อยากแนะนำผู้อื่นต่อ และที่นี้เหมาะแก่การช่วยคนพิการให้มีสุขภาพที่ดีขึ้นจิตใจดีขึ้น รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.30 เหตุผลที่สนใจ/ต้องการใช้บริการต่อในอนาคต และสนใจบอกต่อหรือแนะนำสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ให้กับผู้อื่นเพื่อมาเที่ยวหรือใช้บริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

เหตุผลที่สนใจ/ต้องการใช้บริการต่อในอนาคต	จำนวน (หน่วยงาน)	ร้อยละ
เพราะลูกค้าของหน่วยงาน/องค์กรมีความต้องการที่จะมาที่นี่อีก	8	25.81%
มีกิจกรรมยามค่ำคินที่น่าสนใจ	8	25.81%
มีความน่าสนใจทั้งกิจกรรม การแสดง และเป็นการเรียนรู้นอกห้องเรียน	4	12.90%
องค์กรได้ตั้งงบประมาณสำหรับการเรียนรู้นอกห้องเรียน/การศึกษาดูงานไว้แล้ว	4	12.90%
เพื่อเรียนรู้ระบบการบริหาร การจัดการขององค์กรที่มีกิจกรรมหลากหลายแบบ night safari	2	6.45%
เป็นสถานที่ที่น่าสนใจ ที่สามารถนั่งรถชมสัตว์กลางคืนได้	1	3.23%
เป็นที่ๆเปิดโอกาสให้ชุมชนโดยรอบได้รู้จัก มีส่วนร่วม ดูแล และประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	1	3.23%
เป็นที่ๆเหมาะแก่การฟื้นฟูสุขภาพคนพิการ	1	3.23%
มีบริการที่หลากหลาย น่าสนใจ	1	3.23%
มีพื้นที่กว้างขวาง เหมาะแก่การนั่งพักและชมการแสดงท้องถิ่น	1	3.23%
รวม	31	100.00%
เหตุผลที่สนใจบอกต่อหรือแนะนำผู้อื่น	จำนวน (หน่วยงาน)	ร้อยละ
เป็นแหล่งเรียนรู้ธรรมชาติของสัตว์และระบบนิเวศ/เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ	10	32.26%
มีความหลากหลายทั้งในด้านการแสดงของสัตว์ และวัฒนธรรมท้องถิ่น	7	22.58%
จะได้ช่วยประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว/ไทยช่วยไทย	6	19.35%
เกิดความประทับใจ หากมีโอกาสก็อยากแนะนำผู้อื่นต่อ	6	19.35%
เหมาะแก่คนพิการ เพื่อให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น จิตใจดีขึ้น	1	3.23%
เหมาะแก่การจัดค่าย และบูรณาการได้อย่างหลากหลาย	1	3.23%
รวม	31	100.00%

1.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ ได้แจกแจงการวิเคราะห์ผลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ผลการวิเคราะห์ในแต่ละส่วน เป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนผู้รับบริการ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย

1) ข้อมูลผู้รับบริการ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จากตารางที่ 1.31 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 300 คน ส่วนใหญ่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ (58.67%) อยู่ในช่วงอายุ 25-34 ปี (33.67%) และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (68.33%) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.31 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ข้อมูลผู้รับบริการ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ที่อยู่อาศัย		
- จังหวัดเชียงใหม่	176	58.67%
- จังหวัดอื่นๆ ในภาคเหนือ	77	25.67%
- ภาคกลาง	29	9.67%
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	11	3.67%
- ภาคใต้	4	1.33%
- ภาคตะวันออก	3	1.00%
รวม	300	100.00%
ช่วงอายุ		
- 16 – 24 ปี	45	15.00%
- 25 – 34 ปี	101	33.67%
- 35 – 44 ปี	96	32.00%
- 45 – 54 ปี	34	11.33%
- 55 – 64 ปี	24	8.00%
รวม	300	100.00%

ตารางที่ 1.31 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (ต่อ)

ข้อมูลผู้รับบริการ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	62	20.67%
- ปริญญาตรี	205	68.33%
- ปริญญาโท	33	11.00%
รวม	300	100.00%

2) ข้อมูลการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย

ตารางที่ 1.32 แสดงข้อมูลของมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยสอบถามถึงจำนวนครั้งที่มาใช้บริการและจำนวนคนของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาในครั้งนี้

การมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้ตั้งแต่เปิดให้บริการมา พบว่า 45.33% ตอบว่าเคยมากกว่า 2 ครั้งแล้ว ส่วนการมาเที่ยวสถานที่แห่งนี้ในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ตอบว่าเคยมา 1 ครั้ง (คิดเป็น 68.33%) และตอบว่าเคยมา 2 ครั้งคิดเป็น 16.33%

ส่วนจำนวนคนที่มาในครั้งนี้ส่วนใหญ่ (59.33%) ตอบว่ามาเอง 3-5 คน รองลงมา คือ ตอบว่ามาเอง 2 คน (คิดเป็น 20.67%) ซึ่งส่วนใหญ่มีวิธีการเดินทางมาโดยการขับรถส่วนตัวมาเอง (คิดเป็น 85.33%) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.32 จำนวนครั้งและจำนวนคนที่มาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ข้อมูลการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้ตั้งแต่เปิดให้บริการมา		
- เคยมา 1 ครั้ง	93	31.00%
- เคยมา 2 ครั้ง	71	23.67%
- เคยมากกว่า 2 ครั้ง	136	45.33%
รวม	300	100.00%
การมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา		
- เคยมา 1 ครั้ง	205	68.33%
- เคยมา 2 ครั้ง	49	16.33%
- เคยมากกว่า 2 ครั้ง	46	15.33%
รวม	300	100.00%
จำนวนคนที่มาในครั้งนี้ด้วยกัน		
- มาเองคนเดียว	8	2.67%
- มาเอง 2 คน	62	20.67%
- มาเอง 3 - 5 คน	178	59.33%
- มาเอง 5 - 10 คน	28	9.33%
- มาเองมากกว่า 10 คนขึ้นไป	3	1.00%
- มากับบริษัททัวร์	2	0.67%
- มากับองค์กรหรือหน่วยงาน	19	6.33%
รวม	300	100.00%

ตารางที่ 1.32 จำนวนครั้งและจำนวนคนที่มาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ (ต่อ)

ข้อมูลการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิธีการเดินทางมาใช้บริการ		
- ขับรถส่วนตัวมาเอง	256	85.33%
- มารถประจำทาง/รถสี่ล้อแดง	13	4.33%
- มาที่รถขององค์กร/หน่วยงาน	9	3.00%
- Taxi/Grab Taxi	9	3.00%
- เช่ารถและขับมา	6	2.00%
- มาที่รถทัวร์ของบริษัททัวร์	5	1.67%
- อื่นๆ	2	0.67%
รวม	300	100.00%

3) แหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยรู้จักสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 1.33 แสดงแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าส่วนใหญ่มีคนที่รู้จักแนะนำมา (คิดเป็น 42.89%) รองลงมา คือ รู้จักจาก Website ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (คิดเป็น 19.64%) และรู้จากสื่อ Social Media คือ Facebook (คิดเป็น 15.03%) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.33 แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
คนรู้จักแนะนำ	214	42.89%
Website ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	98	19.64%
สื่อ Social Media/Facebook	75	15.03%
วารสารการท่องเที่ยว เช่น นิตยสารบนเครื่องบิน จำชื่อวารสารไม่ได้	57	11.42%
อื่นๆ (ไม่ได้ระบุ)	36	7.21%
บริษัททัวร์แนะนำ	10	2.00%
รายการโทรทัศน์แนะนำ	9	1.80%
รวม	499	100.00%

หมายเหตุ: สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

4) เหตุผล/วัตถุประสงค์หลัก ที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย เลือกมาท่องเที่ยวที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้

จากตารางที่ 1.34 แสดงเหตุผลและวัตถุประสงค์หลักที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกมาท่องเที่ยวที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในการมาครั้งนี้ พบว่าเกือบครึ่งหนึ่งให้เหตุผลว่า เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจของสมาชิกในครอบครัว (คิดเป็น 44.67%) รองลงมาเป็นเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจของตนเอง (คิดเป็น 23.00%) และเพื่อพาบุตรหลานมาศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสัตว์ คิดเป็น 16.67% เป็นต้น รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.34 เหตุผล/วัตถุประสงค์หลักที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกมาจัดกิจกรรมและท่องเที่ยวที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้

เหตุผล/วัตถุประสงค์หลัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจของสมาชิกในครอบครัว	134	44.67%
เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจของตนเอง	69	23.00%
เพื่อพาบุตรหลานมาศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสัตว์	50	16.67%
เพื่อการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสัตว์	38	12.67%
บริษัททัวร์จัดให้มาในโปรแกรมทัวร์	3	1.00%
อื่นๆ ได้แก่	6	2.00%
– ต้องการศึกษากิจการกับพื้นที่และการแบ่งโซน	1	16.67%
– ไม่ระบุชัดเจน (ตามเพื่อนมา)	5	83.33%
รวม	300	100.00%

5) จุดหรือบริเวณที่ท่องเที่ยวจากการได้มาเที่ยวชมหรือใช้บริการในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 1.35 เพื่อสำรวจว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ได้มาเที่ยวชมหรือใช้บริการในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ ได้ไปเที่ยวชมจุดหรือบริเวณใดบ้าง พบว่าส่วนใหญ่ได้ไปเที่ยว Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน) คิดเป็น 32.69% รองลงมา คือ ไปเที่ยวชม Jaguar Trail Zone (เดินชมสัตว์) คิดเป็น 31.45% และมีคนที่จำชื่อจุดเที่ยวชมไม่ได้ คิดเป็น 18.34 ส่วนผู้ที่ให้เหตุผลอื่นๆนั้น จุดที่ไปเที่ยวชมมากที่สุด คือ การแสดงแดนซ์ซิงโคร (คิดเป็น 41.67% ของผู้ให้เหตุผลอื่นๆทั้งหมด รองลงมา คือ ดูการแสดงเสือ และนักล่าแห่งรัตติกาล (คิดเป็น 31.94% และ 11.11% ของผู้ให้เหตุผลอื่นๆทั้งหมด)

ตารางที่ 1.35 จุดหรือบริเวณที่ท่องเที่ยวจากการได้มาเที่ยวชมหรือใช้บริการในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จุดหรือบริเวณที่ท่องเที่ยวที่เข้าชม	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน)	237	32.69%
Jaguar Trail Zone (เดินชมสัตว์)	228	31.45%
จำชื่อจุดเที่ยวชมไม่ได้	133	18.34%
Day Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางวัน)	127	17.52%
อื่นๆ ได้แก่	72	9.93%
➤ การแสดงแดนซ์ซิงโคร	30	41.67%
➤ การแสดงเสือ	23	31.94%
➤ นักล่าแห่งรัตติกาล	8	11.11%
➤ น้ำพุดนตรี	5	6.94%
➤ ดูทุกจุด	4	5.56%
➤ สนามเด็กเล่น	1	1.39%
รวม	725	100.00%

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แจกแจงการพิจารณาความพึงใจเป็นด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 4) ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 5) ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) ภาพรวมความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย)
แจกแจงตามด้านของบริการ

ตารางที่ 1.36 เมื่อพิจารณาภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อประเด็นต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 4.07 หรือคิดเป็น 81.34% หรือระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ระดับมากในทุกๆด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15 หรือคิดเป็น 83.00%) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม (82.50%, 82.05% และ 79.84% ตามลำดับ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ (79.29%) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.36 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย)

ด้านของบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
อันดับ 1. ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.15	83.00%
อันดับ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.13	82.50%
อันดับ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.10	82.05%
อันดับ 5. ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.99	79.84%
อันดับ 4. ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.96	79.29%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ	4.07	81.34%

2) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย) ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ

จากตารางที่ 1.37 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96 หรือ 79.29%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามภูมิภาคที่อาศัย พบว่าภาพรวมของนักท่องเที่ยวที่อาศัยอยู่ในแต่ละภูมิภาค ให้ความพอใจในระดับมาก โดยให้ความพึงพอใจในระดับมากในทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นของจุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ จากกลุ่มผู้อาศัยในภาคเหนือที่ให้ความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.37 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามภูมิภาคที่อาศัย

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามภูมิภาคที่อาศัย			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		เชียงใหม่	ภาคเหนือ	ภาคอื่นๆ	
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)	4.20	4.20	4.19	4.19	1
	84.00%	84.00%	83.90%	83.83%	0.33%
ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.11	4.13	4.10	4.04	2
	82.20%	82.64%	82.08%	80.85%	0.67%
ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม	4.06	4.09	4.01	4.04	3
	81.20%	81.71%	80.27%	80.85%	1.00%
ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของการให้บริการ	4.04	4.05	4.04	4.02	1
	80.80%	81.03%	80.78%	80.43%	0.33%
ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ	3.95	4.01	3.82	3.96	1
	79.00%	80.23%	76.36%	79.15%	0.33%
จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	3.72	3.81	3.49	3.86	144
	74.40%	76.29%	69.78%	77.14%	48.00%
การจัดโปรแกรมชั้นของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.67	3.70	3.67	3.47	101
	73.40%	73.98%	73.33%	69.47%	33.67%
รวม	3.96	4.00	3.90	3.94	-
	79.29%	79.98%	78.07%	78.82%	-

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าภาพรวมในแต่ละช่วงอายุให้ความพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก โดยให้ความพึงพอใจระดับมากในเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นการจัดโปรโมชั่นของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จากกลุ่มผู้มีช่วงอายุ 45-54 ปี ที่ให้ความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.38 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 65 ปี	
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)	4.20	4.33	4.08	4.25	4.21	4.22	1
	84.00%	86.67%	81.60%	85.00%	84.12%	84.35%	0.33%
ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.11	4.17	4.08	4.10	4.12	4.13	2
	82.20%	83.33%	81.62%	82.08%	82.35%	82.61%	0.67%
ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม	4.06	4.14	4.00	4.08	4.12	3.95	3
	81.20%	82.86%	80.00%	81.67%	82.35%	79.09%	1.00%
ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของ <u>การให้บริการ</u>	4.04	3.98	3.98	4.08	4.15	4.09	1
	80.80%	79.52%	79.60%	81.67%	82.94%	81.74%	0.33%
ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ	3.95	4.10	3.91	3.90	4.03	3.96	1
	79.00%	81.90%	78.20%	77.92%	80.59%	79.13%	0.33%
จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	3.72	3.69	3.81	3.56	3.88	3.80	144
	74.40%	73.85%	76.21%	71.11%	77.50%	76.00%	48.00%
การจัดโปรโมชั่นของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.67	3.62	3.76	3.66	3.38	3.67	101
	73.40%	72.41%	75.15%	73.24%	67.62%	73.33%	33.67%
รวม	3.96	4.00	3.95	3.95	3.98	3.97	-
	79.29%	80.08%	78.91%	78.95%	79.64%	79.46%	-

จากตารางที่ 1.39 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าภาพรวมในแต่ละระดับการศึกษาให้ความพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก โดยให้ความพึงพอใจระดับมากในเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นจุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ จากกลุ่มผู้มีการศึกษาปริญญาโท ที่ให้ความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.39 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)	4.20	4.29	4.17	4.21	1
	84.00%	85.81%	83.33%	84.24%	0.33%
ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.11	4.16	4.11	4.00	2
	82.20%	83.23%	82.27%	80.00%	0.67%
ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม	4.06	4.15	4.04	4.00	3
	81.20%	82.90%	80.89%	80.00%	1.00%
ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของบริการ	4.04	4.11	4.04	3.91	1
	80.80%	82.26%	80.88%	78.18%	0.33%
ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ	3.95	3.87	3.98	3.94	1
	79.00%	77.42%	79.61%	78.79%	0.33%
จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	3.72	3.73	3.81	3.13	144
	74.40%	74.67%	76.18%	62.50%	48.00%
การจัดโปรแกรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.67	3.74	3.62	3.87	101
	73.40%	74.86%	72.34%	77.39%	33.67%
รวม	3.96	4.01	3.97	3.87	-
	79.29%	80.16%	79.36%	77.30%	-

นอกจากนี้ ในตารางที่ 1.40 แสดงความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่าทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ที่ระดับมาก รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.40 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)	4.20	4.18	4.24	4.22	1
	84.00%	83.55%	84.90%	84.35%	0.33%
ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.11	4.16	4.04	3.96	2
	82.20%	83.25%	80.82%	79.11%	0.67%
ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม	4.06	4.04	4.16	4.04	3
	81.20%	80.79%	83.27%	80.89%	1.00%
ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของการให้บริการ	4.04	4.03	4.12	3.91	1
	80.80%	80.69%	82.45%	78.26%	0.33%
ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ	3.95	3.96	4.08	3.78	1
	79.00%	79.21%	81.63%	75.65%	0.33%
จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	3.72	3.75	3.67	3.69	144
	74.40%	75.05%	73.33%	73.89%	48.00%
การจัดโปรโมชั่นของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.67	3.65	3.74	3.65	101
	73.40%	73.06%	74.74%	72.97%	33.67%
รวม	3.96	3.97	4.01	3.89	-
	79.29%	79.37%	80.16%	77.87%	-

3) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 1.41 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13 หรือ 82.50%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามภูมิภาคที่อาศัย พบว่าภาพรวมของนักท่องเที่ยวที่อาศัยอยู่ในแต่ละภูมิภาค ให้ความพอใจในระดับมาก โดยให้ความพึงพอใจระดับมากในทุกประเด็น รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.41 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามภูมิภาคที่อาศัย

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามภูมิภาคที่อาศัย			จำนวนผู้ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		เชียงใหม่	ภาคเหนือ	ภาคอื่นๆ	
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.16	4.20	4.13	4.06	-
	83.20%	84.09%	82.60%	81.28%	-
ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.16	4.15	4.21	4.13	-
	83.20%	83.07%	84.16%	82.55%	-
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.15	4.11	4.05	4.02	-
	83.00%	82.16%	81.04%	80.43%	-
ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.12	4.13	4.12	4.09	1
	82.40%	82.51%	82.34%	81.70%	0.33%
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.08	4.16	4.17	4.06	-
	81.60%	83.30%	83.38%	81.28%	-
ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา	4.08	4.08	4.12	4.04	4
	81.60%	81.62%	82.34%	80.87%	1.33%
รวม	4.13	4.14	4.13	4.07	-
	82.50%	82.79%	82.64%	81.35%	-

จากตารางที่ 1.42 เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ภาพรวมในแต่ละช่วงอายุให้ความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก โดยผู้กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 45-54 ปีขึ้นไป ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.20 (84.02%) ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีช่วงอายุ 25-34 ปี ให้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 4.08 (81.56%)

ทั้งนี้ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป ให้ความพึงพอใจต่อประเด็นความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในระดับมากที่สุด รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.42 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 65 ปี	
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.16	4.24	4.09	4.17	4.24	4.17	-
	83.20%	84.76%	81.78%	83.33%	84.71%	83.48%	-
ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.16	4.12	4.12	4.20	4.21	4.17	-
	83.20%	82.38%	82.38%	83.96%	84.12%	83.48%	-
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.15	4.10	4.02	4.07	4.24	4.09	-
	83.00%	81.90%	80.40%	81.46%	84.71%	81.74%	-
ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.12	4.00	4.07	4.18	4.15	4.22	1
	82.40%	80.00%	81.40%	83.54%	82.94%	84.35%	0.33%
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.08	4.21	4.08	4.17	4.18	4.17	-
	81.60%	84.29%	81.58%	83.33%	83.53%	83.48%	-
ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา	4.08	4.07	4.09	4.05	4.21	4.00	4
	81.60%	81.43%	81.84%	81.05%	84.12%	80.00%	1.33%
รวม	4.13	4.12	4.08	4.14	4.20	4.14	-
	82.50%	82.46%	81.56%	82.78%	84.02%	82.75%	-

จากตารางที่ 1.43 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าภาพรวมในแต่ละระดับการศึกษาให้ความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก โดยผู้กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.16 (83.18%) ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.98 (79.69%) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.43 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.16	4.26	4.18	3.91	-
	83.20%	85.16%	83.51%	78.18%	-
ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.16	4.19	4.17	4.06	-
	83.20%	83.87%	83.41%	81.21%	-
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.15	4.10	4.10	3.91	-
	83.00%	81.94%	82.05%	78.18%	-
ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.12	4.13	4.12	4.09	1
	82.40%	82.58%	82.35%	81.82%	0.33%
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.08	4.21	4.16	4.00	-
	81.60%	84.19%	83.12%	80.00%	-
ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา	4.08	4.07	4.11	3.94	4
	81.60%	81.31%	82.27%	78.75%	1.33%
รวม	4.13	4.16	4.14	3.98	-
	82.50%	83.18%	82.79%	79.69%	-

นอกจากนี้จากตารางที่ 1.44 ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า โดยสรุปผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ระดับมาก โดยให้ความพึงพอใจระดับมากในเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ จากกลุ่มผู้ที่ไม่ให้ข้อมูลจำนวนที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา ให้ความพึงพอใจที่ระดับน้อย รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.44 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.16	4.18	4.22	4.04	-
	83.20%	83.53%	84.49%	80.87%	-
ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.16	4.21	4.14	3.98	-
	83.20%	84.22%	82.86%	79.57%	-
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.15	4.10	4.22	3.83	-
	83.00%	82.06%	84.49%	76.52%	-
ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.12	4.14	4.20	3.91	1
	82.40%	82.86%	84.08%	78.26%	0.33%
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.08	4.18	4.14	4.09	-
	81.60%	83.53%	82.86%	81.74%	-
ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา	4.08	4.12	4.22	3.78	4
	81.60%	82.40%	84.49%	75.65%	1.33%
รวม	4.13	4.15	4.19	3.94	-
	82.50%	83.10%	83.88%	78.77%	-

4) ความความพึงพอใจของผู้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากตารางที่ 1.45 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่า ในภาพรวมกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10 หรือ 82.05%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามภูมิภาคที่อาศัย พบว่าภาพรวมของนักท่องเที่ยวที่อาศัยอยู่ในแต่ละภูมิภาค ให้ความพอใจในระดับมาก โดยให้ความพึงพอใจระดับมากในทุกประเด็น

จากตารางที่ 1.46 พิจารณาความพึงพอใจแจกแจงตามช่วงอายุ พบว่าทุกช่วงอายุให้ความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก

ทั้งนี้ ในทุกช่วงอายุได้ให้ความพึงพอใจในระดับมากกับเกือบทุกประเด็น ยกเว้นผู้ที่มีช่วงอายุ 35-44 ปี ช่วงอายุ 45-54 ปี ช่วงอายุ 55-64 ปี ที่ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเ็นบางประเด็น ดังนี้

- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ และเอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม
- ผู้ที่มีช่วงอายุ 35-44 ปี ช่วงอายุ 45-54 ปี และช่วงอายุ 55-64 ปี ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเ็นประเด็นความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่

จากตารางที่ 1.47 ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าภาพรวมในแต่ละระดับการศึกษาให้ความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยทุกระดับการศึกษาได้ให้ความพึงพอใจในระดับมากกับเกือบทุกประเด็น ยกเว้นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเ็นประเด็นความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่ แต่กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางเ็นประเด็นการให้บริการรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี และความชัดเจนของป้ายข้อความบอก จุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์

นอกจากนี้ จากตารางที่ 1.48 ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่าภาพรวมในแต่ละกลุ่มให้ความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก โดยทุกกลุ่มได้ให้ความพึงพอใจในระดับมากกับเกือบทุกประเด็น ยกเว้นกลุ่มที่ไม่ได้แจ้งข้อมูลจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมาได้ให้ความพึงพอใจในระดับน้อยเ็นประเด็นความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.45 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามภูมิภาคที่อาศัย

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามภูมิภาคที่อาศัย			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		เชียงใหม่	ภาคเหนือ	ภาคอื่นๆ	
ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่	4.46	4.45	4.45	4.49	-
	89.20%	88.98%	89.09%	89.79%	-
สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.37	4.41	4.30	4.36	-
	87.40%	88.18%	85.97%	87.23%	-
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.22	4.25	4.12	4.26	3
	84.40%	85.06%	82.37%	85.11%	1.00%
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.12	4.15	4.04	4.15	4
	82.40%	83.01%	80.79%	82.98%	1.33%
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	4.11	4.08	4.10	4.21	32
	82.20%	81.70%	81.94%	84.19%	10.67%
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	4.09	4.07	4.05	4.19	-
	81.80%	81.48%	81.04%	83.83%	-
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.09	4.09	4.04	4.17	10
	81.80%	81.79%	80.79%	83.48%	3.33%
ระบบการจราจรภายในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.05	4.08	4.04	3.96	4
	81.00%	81.60%	80.81%	79.15%	1.33%
การให้บริการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.00	3.89	4.06	4.00	274
	80.00%	77.78%	81.25%	80.00%	91.33%
เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	4.00	4.01	3.96	4.07	12
	80.00%	80.12%	79.20%	81.40%	4.00%
ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร	3.96	3.98	3.92	3.98	1
	79.20%	79.54%	78.44%	79.57%	0.33%
ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	3.76	3.77	3.79	3.66	2
	75.20%	75.31%	75.79%	73.19%	0.67%
รวม	4.10	4.10	4.07	4.12	-
	82.05%	82.04%	81.46%	82.49%	-

ตารางที่ 1.46 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 65 ปี	
ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่	4.46	4.36	4.35	4.51	4.59	4.61	-
	89.20%	87.14%	86.93%	90.21%	91.76%	92.17%	-
สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.37	4.17	4.30	4.50	4.44	4.43	-
	87.40%	83.33%	85.94%	90.00%	88.82%	88.70%	-
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.22	4.14	4.17	4.27	4.35	4.14	3
	84.40%	82.86%	83.43%	85.42%	87.06%	82.73%	1.00%
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.12	4.02	4.09	4.15	4.26	4.14	4
	82.40%	80.49%	81.82%	82.92%	85.29%	82.73%	1.33%
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	4.11	4.05	4.06	4.12	4.16	4.20	32
	82.20%	81.00%	81.14%	82.35%	83.23%	84.00%	10.67%
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	4.09	4.00	3.95	4.22	4.03	4.26	-
	81.80%	80.00%	79.01%	84.38%	80.59%	85.22%	-
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.09	3.98	4.12	4.03	4.15	4.18	10
	81.80%	79.51%	82.45%	80.65%	83.03%	83.64%	3.33%
ระบบการจราจรภายในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.05	4.13	3.96	4.09	4.21	3.91	4
	81.00%	82.50%	79.20%	81.88%	84.12%	78.26%	1.33%
การให้บริการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.00	4.14	4.10	3.78	-	-	274
	80.00%	82.86%	82.00%	75.56%	-	-	91.33%
เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	4.00	3.98	4.03	3.97	4.06	3.86	12
	80.00%	79.51%	80.63%	79.36%	81.25%	77.14%	4.00%
ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร	3.96	3.95	3.94	4.00	3.94	3.91	1
	79.20%	79.05%	78.81%	80.00%	78.82%	78.18%	0.33%
ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	3.76	3.63	3.72	3.72	3.97	3.86	2
	75.20%	72.68%	74.46%	74.38%	79.41%	77.27%	0.67%
รวม	4.10	4.05	4.07	4.11	4.20	4.14	-
	82.05%	80.91%	81.32%	82.26%	83.94%	82.73%	-

ตารางที่ 1.47 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่	4.46	4.52	4.43	4.48	-
	89.20%	90.32%	88.68%	89.70%	-
สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.37	4.42	4.37	4.33	-
	87.40%	88.39%	87.32%	86.67%	-
ความสะดวกของสถานที่โดยรวม	4.22	4.31	4.21	4.13	3
	84.40%	86.23%	84.12%	82.50%	1.00%
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.12	4.11	4.14	4.03	4
	82.40%	82.30%	82.76%	80.63%	1.33%
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	4.11	4.20	4.09	4.06	32
	82.20%	84.08%	81.81%	81.29%	10.67%
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	4.09	4.13	4.05	4.21	-
	81.80%	82.58%	81.07%	84.24%	-
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.09	4.05	4.12	4.00	10
	81.80%	81.03%	82.31%	80.00%	3.33%
ระบบการจราจรภายในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.05	4.12	4.02	4.12	4
	81.00%	82.33%	80.39%	82.42%	1.33%
การให้บริการรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยว ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.00	4.00	4.10	3.33	274
	80.00%	80.00%	81.90%	66.67%	91.33%
เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	4.00	3.96	4.01	4.03	12
	80.00%	79.30%	80.20%	80.63%	4.00%
ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร	3.96	4.00	3.94	4.03	1
	79.20%	80.00%	78.83%	80.61%	0.33%
ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์	3.76	3.82	3.79	3.42	2
	75.20%	76.39%	75.78%	68.48%	0.67%
รวม	4.10	4.14	4.10	4.02	-
	82.05%	82.75%	82.10%	80.32%	-

ตารางที่ 1.48 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	
ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่	4.46	4.46	4.45	4.48	-
	89.20%	89.12%	88.98%	89.57%	-
สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.37	4.37	4.41	4.37	-
	87.40%	87.35%	88.16%	87.39%	-
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.22	4.25	4.21	4.11	3
	84.40%	84.93%	84.17%	82.22%	1.00%
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.12	4.16	4.17	3.93	4
	82.40%	83.27%	83.33%	78.67%	1.33%
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	4.11	4.13	4.10	4.02	32
	82.20%	82.64%	81.95%	80.45%	10.67%
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	4.09	4.14	4.22	3.70	-
	81.80%	82.84%	84.49%	73.91%	-
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.09	4.13	4.07	3.93	10
	81.80%	82.63%	81.33%	78.70%	3.33%
ระบบการจราจรภายในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.05	4.04	4.04	4.11	4
	81.00%	80.80%	80.83%	82.17%	1.33%
การให้บริการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.00	4.06	4.00	3.75	274
	80.00%	81.25%	80.00%	75.00%	91.33%
เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	4.00	4.02	4.00	3.93	12
	80.00%	80.41%	80.00%	78.70%	4.00%
ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร	3.96	3.97	4.02	3.89	1
	79.20%	79.31%	80.41%	77.83%	0.33%
ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	3.76	3.75	3.77	3.76	2
	75.20%	74.98%	75.42%	75.22%	0.67%
รวม	4.10	4.12	4.12	4.00	-
	82.05%	82.46%	82.42%	79.99%	-

5) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย) ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม

จากตารางที่ 1.49 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 (79.84%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามภูมิภาคที่อาศัย พบว่าภาพรวมของนักท่องเที่ยวที่อาศัยอยู่ในแต่ละภูมิภาคให้ความพอใจในระดับมาก โดยให้ความพึงพอใจระดับมากในเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นของความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม ที่กลุ่มผู้อาศัยในทุกภูมิภาคที่ให้ความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 1.50 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแจกแจงตามช่วงอายุ พบว่าทุกช่วงอายุให้ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก

ทั้งนี้ ในทุกช่วงอายุได้ให้ความพึงพอใจในระดับมากกับเกือบทุกประเด็น ยกเว้นผู้ที่มีช่วงอายุ 25-34 ปี ช่วงอายุ 35-44 ปี และช่วงอายุ 45-54 ปี ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางในประเด็นความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม

จากตารางที่ 1.51 ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าภาพรวมในแต่ละระดับการศึกษาให้ความพอใจต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวทุกระดับการศึกษาได้ให้ความพึงพอใจในระดับมากกับเกือบทุกประเด็น ยกเว้นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางในประเด็นความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม ส่วนกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางในประเด็นความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม และความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์

นอกจากนี้ จากตารางที่ 1.52 ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่าทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก ยกเว้นกลุ่มที่ไม่ได้แจ้งข้อมูลจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมาได้ให้ความพึงพอใจในระดับน้อย โดยทุกกลุ่มได้ให้ความพึงพอใจในระดับมากกับเกือบทุกประเด็น ยกเว้น

- ผู้ที่เคยมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อประเด็นความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- ผู้ที่เคยมาใช้บริการมากกว่า 2 ครั้ง ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อประเด็นความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม และความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์

รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.49 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามภูมิภาคที่อาศัย

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามภูมิภาคที่อาศัย			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		เชียงใหม่	ภาคเหนือ	ภาคอื่นๆ	
ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์เชื่อง	4.34	4.13	4.11	4.03	80
	86.80%	82.70%	82.30%	80.61%	26.67%
ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี	4.19	4.16	4.24	4.17	4
	83.80%	83.30%	84.86%	83.48%	1.33%
ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ	4.12	4.10	4.12	4.22	-
	82.43%	82.03%	82.36%	84.33%	-
- นักรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)	4.22	4.17	4.29	4.29	55
	84.40%	83.45%	85.81%	85.79%	18.33%
- เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)	4.20	4.20	4.22	4.18	78
	84.00%	84.00%	84.41%	83.68%	26.00%
- นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predators Show)	4.17	4.15	4.06	4.43	160
	83.40%	83.02%	81.21%	88.57%	53.33%
- นักรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)	4.13	4.10	4.13	4.30	158
	82.60%	81.93%	82.56%	86.00%	52.67%
- การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ (Creature of the night Dancing Show)	4.09	4.09	4.09	4.11	127
	81.80%	81.84%	81.70%	82.14%	42.33%
- น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)	4.07	4.06	4.04	4.13	103
	81.40%	81.18%	80.85%	82.58%	34.33%
- การแสดงเสือ (Tiger Show)	3.97	3.94	4.00	4.08	141
	79.40%	78.78%	80.00%	81.54%	47.00%
ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์	4.10	4.07	4.09	4.21	65
	82.00%	81.47%	81.82%	84.24%	21.67%
ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว	4.03	3.80	4.10	4.25	265
	80.60%	76.00%	81.90%	85.00%	88.33%
ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก	3.81	3.81	3.88	3.63	115
	76.20%	76.19%	77.50%	72.50%	38.33%
ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม	3.24	3.20	3.45	3.05	22
	64.80%	64.10%	68.99%	60.93%	7.33%
ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์	4.03	3.82	4.10	4.33	265
	80.60%	76.36%	81.90%	86.67%	88.33%
รวม	3.99	3.89	4.01	3.99	-
	79.84%	77.77%	80.20%	79.72%	-

ตารางที่ 1.50 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 64 ปี	
ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์เชื่อง	4.34	4.06	4.14	4.09	4.24	3.93	80
	86.80%	81.25%	82.74%	81.84%	84.76%	78.57%	26.67%
ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี	4.19	4.28	4.16	4.14	4.21	4.27	4
	83.80%	85.50%	83.20%	82.71%	84.12%	85.45%	1.33%
ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ	4.12	4.08	4.12	4.14	4.21	4.03	-
	82.43%	81.51%	82.40%	82.88%	84.15%	80.61%	-
– นักรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)	4.22	4.41	4.16	4.11	4.44	4.25	55
	84.40%	88.24%	83.17%	82.25%	88.89%	85.00%	18.33%
– เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)	4.20	4.31	4.13	4.17	4.41	4.08	78
	84.00%	86.11%	82.56%	83.43%	88.18%	81.67%	26.00%
– นกล่าแห่งรัตติกาล (Night Predators Show)	4.17	4.09	4.15	4.31	4.07	4.08	160
	83.40%	81.82%	83.08%	86.15%	81.43%	81.67%	53.33%
– นักรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)	4.13	4.00	4.15	4.17	4.15	4.11	158
	82.60%	80.00%	83.08%	83.40%	83.08%	82.22%	52.67%
– การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ (Creature of the night Dancing Show)	4.09	3.96	4.10	4.07	4.33	4.08	127
	81.80%	79.13%	82.07%	81.38%	86.67%	81.54%	42.33%
– น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)	4.07	4.03	4.03	4.08	4.18	4.08	103
	81.40%	80.67%	80.62%	81.52%	83.64%	81.54%	34.33%
– การแสดงเสือ (Tiger Show)	3.97	3.73	4.11	4.10	3.86	3.53	141
	79.40%	74.62%	82.22%	82.04%	77.14%	70.67%	47.00%
ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์	4.10	3.94	3.95	4.24	4.32	4.13	65
	82.00%	78.86%	79.00%	84.81%	86.36%	82.67%	21.67%
ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว	4.03	4.08	4.22	3.83	-	-	265
	80.60%	81.54%	84.44%	76.67%	-	-	88.33%
ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก	3.81	3.83	3.82	3.75	4.06	3.62	115
	76.20%	76.67%	76.33%	75.00%	81.25%	72.31%	38.33%
ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม	3.24	3.53	3.16	3.21	3.10	3.61	22
	64.80%	70.53%	63.19%	64.26%	62.00%	72.22%	7.33%
ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์	3.20	4.08	4.20	3.83	-	-	265
	64.00%	81.67%	84.00%	76.67%	-	-	88.33%
รวม	3.99	3.98	3.97	3.91	4.02	3.93	-
	79.84%	79.69%	79.41%	78.10%	80.44%	78.64%	-

ตารางที่ 1.51 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์เชื่อง	4.34	4.24	4.10	3.96	80
	86.80%	84.88%	82.09%	79.23%	26.67%
ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี	4.19	4.28	4.18	4.06	4
	83.80%	85.57%	83.55%	81.25%	1.33%
ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ	4.12	4.17	4.11	4.10	-
	82.43%	83.33%	82.28%	82.03%	-
- นักรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)	4.22	4.42	4.16	4.23	55
	84.40%	88.33%	83.27%	84.62%	18.33%
- เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)	4.20	4.43	4.15	4.17	78
	84.00%	88.50%	83.01%	83.45%	26.00%
- นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predators Show)	4.17	4.08	4.19	4.19	160
	83.40%	81.67%	83.79%	83.81%	53.33%
- นักรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)	4.13	4.17	4.12	4.15	158
	82.60%	83.33%	82.45%	83.00%	52.67%
- การแสดงแดนซ์ชิงโชว์ (Creature of the night Dancing Show)	4.09	4.06	4.10	4.11	127
	81.80%	81.18%	81.98%	82.22%	42.33%
- น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)	4.07	4.23	4.04	3.95	103
	81.40%	84.62%	80.72%	78.95%	34.33%
- การแสดงเสือ (Tiger Show)	3.97	3.79	4.04	3.91	141
	79.40%	75.71%	80.73%	78.18%	47.00%
ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์	4.10	4.17	4.11	3.93	65
	82.00%	83.40%	82.11%	78.52%	21.67%
ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว	4.03	4.00	4.14	3.25	265
	80.60%	80.00%	82.76%	65.00%	88.33%
ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก	3.81	4.12	3.82	3.20	115
	76.20%	82.35%	76.34%	64.00%	38.33%
ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม	3.24	3.37	3.27	2.79	22
	64.80%	67.37%	65.42%	55.86%	7.33%
ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์	3.20	4.33	4.11	3.25	265
	64.00%	86.67%	82.14%	65.00%	88.33%
รวม	3.99	4.08	3.98	3.57	-
	79.84%	81.70%	79.59%	71.36%	-

ตารางที่ 1.52 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	
ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์เชื่อง	4.34	4.13	4.13	4.00	80
	86.80%	82.67%	82.56%	80.00%	26.67%
ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี	4.19	4.20	4.31	4.00	4
	83.80%	83.98%	86.12%	80.00%	1.33%
ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ	4.12	4.13	4.13	4.11	-
	82.43%	82.52%	82.67%	82.27%	-
- นักรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)	4.22	4.22	4.24	4.22	55
	84.40%	84.35%	84.86%	84.32%	18.33%
- เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)	4.20	4.17	4.32	4.24	78
	84.00%	83.33%	86.49%	84.71%	26.00%
- นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predators Show)	4.17	4.18	4.20	4.09	160
	83.40%	83.70%	84.00%	81.74%	53.33%
- นักรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)	4.13	4.11	4.11	4.24	158
	82.60%	82.27%	82.14%	84.80%	52.67%
- การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ (Creature of the night Dancing Show)	4.09	4.12	4.03	4.07	127
	81.80%	82.30%	80.65%	81.43%	42.33%
- น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)	4.07	4.06	4.03	4.13	103
	81.40%	81.26%	80.54%	82.50%	34.33%
- การแสดงเสือ (Tiger Show)	3.97	4.02	4.00	3.82	141
	79.40%	80.41%	80.00%	76.36%	47.00%
ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์	4.10	4.10	4.12	4.05	65
	82.00%	82.05%	82.44%	81.05%	21.67%
ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว	4.03	4.16	4.00	3.40	265
	80.60%	83.20%	80.00%	68.00%	88.33%
ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก	3.81	3.76	4.00	3.85	115
	76.20%	75.12%	80.00%	76.92%	38.33%
ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม	3.24	3.31	3.21	3.02	22
	64.80%	66.16%	64.17%	60.45%	7.33%
ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์	3.20	4.16	4.00	3.40	265
	64.00%	83.20%	80.00%	68.00%	88.33%
รวม	3.99	3.99	3.99	3.73	-
	79.84%	79.86%	79.75%	74.59%	-

6) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย) ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากตารางที่ 1.53 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15 หรือ 83.00%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามภูมิภาคที่อาศัย พบว่าภาพรวมของนักท่องเที่ยวที่อาศัยอยู่ในแต่ละภูมิภาคให้ความพอใจในระดับมาก โดยให้ความพึงพอใจระดับมากทุกประเด็น รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.53 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามภูมิภาคที่อาศัย

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามภูมิภาคที่อาศัย			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		เชียงใหม่	ภาคเหนือ	ภาคอื่นๆ	
ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.16	4.11	4.00	4.09	7
	83.20%	82.16%	80.00%	81.74%	2.33%
ท่านได้รับบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.14	4.10	4.13	4.11	3
	82.80%	82.05%	82.60%	82.17%	1.00%
รวม	4.15	4.11	4.06	4.10	-
	83.00%	82.10%	81.30%	81.96%	-

จากตารางที่ 1.54 เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าภาพรวมในแต่ละช่วงอายุให้ความพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.54 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 65 ปี	
ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.16	4.21	4.16	4.12	4.21	4.18	7
	83.20%	84.29%	83.13%	82.32%	84.12%	83.64%	2.33%
ท่านได้รับบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.14	4.19	4.11	4.07	4.26	4.23	3
	82.80%	83.81%	82.22%	81.46%	85.29%	84.55%	1.00%
รวม	4.15	4.20	4.13	4.09	4.24	4.20	-
	83.00%	84.05%	82.67%	81.89%	84.71%	84.09%	-

จากตารางที่ 1.55 พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.27 (85.41%) ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 4.05 (80.91%) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.55 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.16	4.25	4.14	4.12	7
	83.20%	84.92%	82.81%	82.42%	2.33%
ท่านได้รับการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.14	4.30	4.12	3.97	3
	82.80%	85.90%	82.36%	79.39%	1.00%
รวม	4.15	4.27	4.13	4.05	-
	83.00%	85.41%	82.59%	80.91%	-

สำหรับความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา จากตารางที่ 1.51 พบว่าในแต่ละกลุ่มให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก โดยผู้ที่เคยมาใช้บริการ 2 ครั้ง ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.26 (85.16%) ส่วนผู้ที่เคยมาใช้บริการมากกว่า 2 ครั้ง และผู้ที่ไม่ให้ข้อมูลจำนวนครั้งที่มาเที่ยว ให้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 4.00 (80.00%) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.56 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา			จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	มากกว่า 2 ครั้ง	
ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.16	4.17	4.27	4.02	7
	83.20%	83.33%	85.42%	80.43%	2.33%
ท่านได้รับการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.14	4.15	4.24	3.98	3
	82.80%	82.99%	84.90%	79.57%	1.00%
รวม	4.15	4.16	4.26	4.00	-
	83.00%	83.16%	85.16%	80.00%	-

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยไปใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 1.57 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยไปเที่ยวชมหรือใช้บริการที่อื่นๆที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีหรือไม่ และหากเคยไป ได้ไปเที่ยวที่ใดบ้าง พบว่า 55.00% ตอบว่าเคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่น โดยส่วนใหญ่ตอบว่าเคยไปเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ (คิดเป็น 59.09%) และรองลงมา คือ เคยไปเที่ยวซาฟารีเวิลด์ (คิดเป็น 10.80%) ทั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุว่าเคยมีการไปเที่ยวสวนสัตว์ที่ต่างประเทศด้วย เช่น สิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา และเนเธอร์แลนด์ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.57 กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยไปใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

การเคยไปเที่ยวชมหรือใช้บริการที่อื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยไปที่อื่น	135	45.00%
เคยไปที่อื่น คือ	165	55.00%
1) สวนสัตว์เชียงใหม่	104	59.09%
2) ซาฟารีเวิลด์	19	10.80%
3) สวนสัตว์ดุสิต (เขาดิน)	15	8.52%
4) สวนสัตว์เขาเขียว	10	5.68%
5) สวนสัตว์สงขลา	6	3.41%
6) สวนสัตว์สุพรรณบุรี	3	1.70%
7) สวนสัตว์เขาใหญ่	3	1.70%
8) สวนสัตว์สิงคโปร์	3	1.70%
9) สวนสัตว์ชลบุรี	2	1.14%
10) สวนสัตว์ขอนแก่น	1	0.57%
11) สวนนกชัยนาท	1	0.57%
12) สวนสัตว์ USA	1	0.57%
13) สวนสัตว์เนเธอร์แลนด์	1	0.57%
14) จำไม่ได้	7	3.98%
รวมคำตอบ	176	100.00%

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 แห่ง

2) การระบุความพอใจและสาเหตุที่พอใจ จากการที่เคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 1.58 แสดงความพอใจและเหตุผลที่พอใจเมื่อได้ท่องเที่ยวที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเปรียบเทียบกับสถานที่อื่นๆ ที่คล้ายกัน พบว่า 72.73% พอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่า และพอใจที่อื่นมากกว่า คิดเป็น 27.27%

เมื่อถามถึงเหตุผลที่ตอบว่าพอใจสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่านั้น พบว่า 51.67% ไม่ให้เหตุผลใดๆ เป็นพิเศษตอบว่าเพียงว่าโดยรวมแล้วพึงพอใจสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่าที่อื่นๆ เหตุผลรองลงมา คือ มีบรรยากาศที่ดี สวยงาม ร่มรื่น เหมาะสำหรับพักผ่อน มีกิจกรรมหลากหลาย เช่น ชมสัตว์ตอนกลางวัน การแสดงต่างๆ สัตว์มีความสุขตามธรรมชาติ เป็นอิสระ ได้ใกล้ชิดสัตว์ คิดเป็น 19.17%, 13.33% และ 6.67% ตามลำดับ ส่วนที่พอใจสถานที่อื่นมากกว่า เช่น ซาฟารีเวิลด์ สวนสัตว์เชียงใหม่ และสวนสัตว์สงขลา เป็นต้น ให้เหตุผลที่พอใจมากกว่า คือ มีสัตว์หลากหลายชนิด กิจกรรมที่ดี มีความรู้ และสนุกกว่า สัตว์แลดูมีความสุขกว่า เป็นอิสระ มีการแสดงโชว์ของสัตว์หลากหลายมากกว่า และมีราคาถูกกว่า เป็นต้น มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.58 การระบุความพอใจและสาเหตุที่พอใจ จากการที่เคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

สถานที่พอใจและสาเหตุที่พอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	165*	100.00%
1. พอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่า*	120	72.73%
สาเหตุที่พอใจเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่า		
ไม่ระบุเหตุผล	62	51.67%
มีบรรยากาศที่ดี สวยงาม ร่มรื่น เหมาะสำหรับพักผ่อน	23	19.17%
มีกิจกรรมหลากหลาย เช่น ชมสัตว์ตอนกลางวัน การแสดงต่างๆ	16	13.33%
สัตว์มีความสุขตามธรรมชาติ เป็นอิสระ ได้ใกล้ชิดสัตว์	8	6.67%
มีสัตว์หลากหลายชนิด	5	4.17%
การแสดงโชว์มีความน่าสนใจ	4	3.33%
มีการให้บริการที่ดี น่าประทับใจ	1	0.83%
การเดินทางสะดวก	1	0.83%
รวมคำตอบ	120	100.00%
2. พอใจที่อื่นๆ มากกว่า	45	27.27%
สถานที่อื่นที่พอใจอื่นๆ มากกว่า		
ซาฟารีเวิลด์	13	28.89%
สวนสัตว์เชียงใหม่	11	24.44%
สวนสัตว์สงขลา	6	13.33%
สวนสัตว์ดุสิต (เขาดิน)	4	8.89%
สวนสัตว์เขาเขียว	4	8.89%
สวนสัตว์สุพรรณบุรี	3	6.67%
สวนสัตว์ขอนแก่น	1	2.22%
สวนสัตว์ชลบุรี	1	2.22%
สวนสัตว์เขาใหญ่	1	2.22%
สวนสัตว์เนเธอร์แลนด์	1	2.22%

รวม	45	100.00%

หมายเหตุ: * หน่วยตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (165 หน่วยงาน)

ตารางที่ 1.58 การระบุความพอใจและสาเหตุที่พอใจ จากการที่เคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (ต่อ)

สถานที่พอใจและสาเหตุที่พอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สาเหตุที่พอใจอื่นๆ มากกว่า		
ไม่ระบุเหตุผล	17	37.78%
มีสัตว์หลากหลายชนิด มีสัตว์แปลกตา และดูดีกว่า	9	20.00%
มีความเป็นธรรมชาติมากกว่า มีบรรยากาศที่ดี สวยงาม ร่มรื่น เหมาะสำหรับพักผ่อน	5	11.11%
มีกิจกรรมที่ดี มีความเข้าใจ และสนุกกว่า	4	8.89%
สัตว์แลดูมีความสุขกว่า เป็นอิสระ	3	6.67%
มีการแสดงโชว์ของสัตว์หลากหลายมากกว่า	3	6.67%
มีราคาถูกลงกว่า	3	6.67%
มีระบบการจัดการที่ดี	1	2.22%
รวมคำตอบ	45	100.00%
รวม	165	100.00%

หมายเหตุ: * หน่วยตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (165 หน่วยงาน)

3) ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 1.59 แสดงประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากที่สุด พบว่าประเด็นที่ชอบมากที่สุด คือ กิจกรรม เช่น ได้นั่งรถชมสัตว์หลากหลายในเวลาากลางคืน มีการแสดงหลากหลาย และได้ใกล้ชิดสัตว์ สัมผัส ป้อนอาหาร ถ่ายรูป คิดเป็น 77.03%, 13.51% และ 9.46% ตามลำดับ ส่วนประเด็นรองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร่มรื่น สวยงาม กว้างขวาง อากาศดี เป็นธรรมชาติ และเดินทางมาสะดวก คิดเป็น 95.59% และ 4.41% ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.59 ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กิจกรรม	222	74.00%
➤ ได้นั่งรถชมสัตว์หลากหลายในเวลาากลางคืน	171	77.03%
➤ มีการแสดงหลากหลาย	30	13.51%
➤ ได้ใกล้ชิดสัตว์ สัมผัส ป้อนอาหาร ถ่ายรูป	21	9.46%
สิ่งอำนวยความสะดวก	68	22.67%
➤ ร่มรื่น สวยงาม กว้างขวาง อากาศดี เป็นธรรมชาติ	65	95.59%
➤ เดินทางมาสะดวก	3	4.41%
เจ้าหน้าที่	8	2.67%
➤ เจ้าหน้าที่บริการดี สุภาพ เต็มใจให้บริการ บรรยายสนุก	7	87.50%
➤ เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นระบบ	1	2.50%
อื่นๆ (ระบุ)	2	0.67%
➤ ราคาเหมาะสม	2	100.00%

รวม	300	100.00%

4) ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 1.60 แสดงประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากที่สุด พบว่า ประเด็นที่ไม่พอใจมากที่สุด คือ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก (คิดเป็น 41.09%) ซึ่งประกอบไปด้วยร้านอาหารไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย (คิดเป็น 52.83%) และบางพื้นที่ที่กว้าง ยุงชุม มีงู มีกลิ่นเหม็น (คิดเป็น 12.26%) เป็นต้น

ประเด็นที่ไม่พอใจรองลงมาเป็นเรื่องของขั้นตอน/กระบวนการการจัดการ (คิดเป็น 29.07%) ประกอบไปด้วยการดูแลสัตว์ยังไม่ดีพอ (คิดเป็น 38.67%) และการแลกบัตร-เงินสดไม่สะดวก (คิดเป็น 17.33%) เป็นต้น มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.60 ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นอะไรที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุด	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1. สิ่งอำนวยความสะดวก	106	41.09%
➢ ร้านอาหารไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย	56	52.83%
➢ บางพื้นที่ที่กว้าง ยุงชุม มีงู มีกลิ่นเหม็น	13	12.26%
➢ ป้ายไม่ชัดเจน	12	11.32%
➢ แสงสว่างน้อย	8	7.55%
➢ ห้องน้ำสกรปรก/มีไม่เพียงพอ	7	6.60%
➢ โบรชัวร์ดูยาก	4	3.77%
➢ ป้ายประชาสัมพันธ์กิจกรรมและเวลาแสดง มีเฉพาะทางเข้า	3	2.83%
➢ ห้องจัดแสดง Indoor คับแคบ	1	0.94%
➢ ไม่มีตู้ ATM	1	0.94%
➢ สินค้าในร้านของที่ระลึกไม่น่าสนใจ	1	0.94%
2. ขั้นตอน/กระบวนการจัดการ	75	29.07%
➢ การดูแลสัตว์ยังไม่ดีพอ	29	38.67%
➢ การแลกบัตร-เงินสดไม่สะดวก	13	17.33%
➢ กำหนดราคาตั๋ว/อาหารสัตว์แพง	13	17.33%
➢ ข้อมูลใน Website ไม่เป็นปัจจุบัน (ของจริง Kid Zone ปิด)	12	16.00%
➢ การจัดหาสัตว์/กิจกรรม ยังไม่หลากหลายชนิด	4	5.33%
➢ กำหนดเวลาปิดดึกไป	1	1.33%
➢ ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัย	1	1.33%
➢ การจัดผู้เข้าชมไม่พอดีกับที่นั่ง ที่นั่งพักมีน้อย	1	1.33%
➢ ไม่มีแผนสำรองเมื่อฝนตก	1	1.33%

ตารางที่ 1.60 ประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (ต่อ)

ประเด็นอะไรที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุด	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
3. เจ้าหน้าที่	19	7.36%
➤ เจ้าหน้าที่บรรยายเร็วเกินไป/ ไม่สนุก	7	36.84%
➤ เจ้าหน้าที่ขบถแรงมาก มีเวลาน้อยในการชมสัตว์	3	15.79%
➤ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ	3	15.79%
➤ เจ้าหน้าที่ไม่ประจำอยู่ในบางจุด	3	15.79%
➤ เจ้าหน้าที่บางกิจกรรมบรรยายใช้ภาษาไทยเป็นหลัก	2	10.53%
➤ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	1	5.26%
4. กิจกรรม	13	5.04%
➤ สัตว์/กิจกรรม/โชว์มีน้อย ไม่ตื่นเต้น	6	46.15%
➤ ชมสัตว์บนรถระยะทางสั้นมาก	6	46.15%
➤ การป้อนอาหารสัตว์โดยการโยน ทำให้โดนตา หัว และตัวสัตว์	1	7.69%
5. อื่นๆ (ระบุ)	45	17.44%
- ฤดูฝนอากาศร้อนขึ้นมาก	28	62.22%
- นักท่องเที่ยวคนจีนเสียงดัง เสียบรรยากาศ	8	17.78%
- อาคารสีหมอง/ราวเหล็กเป็นสนิม	6	13.33%
- บ้านพักไม่สะอาด/บริเวณไม่น่าอยู่	1	2.22%
- ที่ตั้งไกลจากตัวเมือง	1	2.22%
- มีกลิ่นเหม็นน้ำมันจากเครื่องปั่นไฟ	1	2.22%
รวม	258	100.00%

5) สิ่งที่คุณต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

ตารางที่ 1.61 สิ่งที่คุณต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด พอสรุปได้เป็น 25 หัวข้อ เรียงลำดับตามจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นที่มากที่สุด โดยหัวข้อที่สำคัญ เช่น การจัดหาอาหารให้เพิ่มขึ้น การเพิ่มการดูแลสัตว์ให้ดีกว่าปัจจุบัน ทำให้สัตว์มีความสุข การติดตั้งพัดลมไอน้ำ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ การปรับลดราคาค่าเข้าชม การจัดหาป้ายบอกทาง/ป้ายเตือน ที่ชัดเจน 3 ภาษา คือ ภาษาไทย/จีน/อังกฤษ การมีของที่ระลึกแจก เป็นต้น มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.61 จำนวนและร้อยละของสิ่งที่คุณต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1) จัดหาอาหารให้เพิ่มขึ้น	49	22.37%
2) เพิ่มการดูแลสัตว์ให้ดีกว่าปัจจุบัน ทำให้สัตว์มีความสุข	30	13.70%
3) ติดตั้งพัดลมไอน้ำ	21	9.59%
4) ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	17	7.76%
5) ปรับลดราคาค่าเข้าชม	13	5.94%
6) จัดหาป้ายบอกทาง/ป้ายเตือน ที่ชัดเจน 3 ภาษา คือ ภาษาไทย/จีน/อังกฤษ	10	4.57%
7) มีของที่ระลึกแจกแก่นักท่องเที่ยว	10	4.57%
8) ปรับปรุงพื้นที่ให้น่าอยู่ และดูแลความสะอาดอย่างต่อเนื่อง	9	4.11%
9) เพิ่มความหลากหลายของกิจกรรม ให้มีความน่าสนใจ	9	4.11%
10) เพิ่มแสงสว่าง ภายในสวนสัตว์	6	2.74%
11) เพิ่มระยะทางบนรถชมสัตว์	6	2.74%
12) ปรับปรุงสถานที่ภายใน เช่น ห้องน้ำ บริเวณจุดพัก	6	2.74%
13) ติดตั้งป้ายเตือนนักท่องเที่ยวเป็นระยะๆ	6	2.74%
14) เพิ่มหรือปรับเปลี่ยน จุดแลกเงินสดให้มากขึ้นหรือเปลี่ยนเป็นตู้กดบัตรเงินสด	5	2.28%
15) ปรับปรุงและอัปเดตเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน	4	1.83%
16) ปลูกพืชไผ่ ในสวนสัตว์	3	1.37%
17) จัดระเบียบโซนขายอาหารให้ชัดเจน	3	1.37%
18) เพิ่มความหลากหลายของสัตว์	3	1.37%
19) มีกรรมวิธีการในการดื่บลิ่นมูลสัตว์ที่ดี	2	0.91%
20) ดูแลความปลอดภัยจากสัตว์มีพิษ	2	0.91%
21) เลื่อนเวลาเปิดบริการให้เร็วขึ้น	1	0.46%
22) ควรมีเอกสารแนะนำสถานที่และกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว	1	0.46%
23) เพิ่มร้านค้าขายของที่ระลึก	1	0.46%
24) งดการแลกบัตร เปลี่ยนใช้เงินสด	1	0.46%
25) เพิ่มจำนวนตู้ ATM	1	0.46%
รวม (คำตอบ)	219	100.00%

6) สิ่งที่คุณนักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม

ตารางที่ 1.62 สิ่งที่คุณนักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม พบว่าบริการที่ต้องการเพิ่มเติมมากที่สุด คือ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก (คิดเป็น 57.07%) ได้แก่ การมีร้านอาหารหลากหลาย มีร้านหนังสือ/ของฝาก/ของกิน มี Back drop การปรับปรุง Kid Zone ทาสีใหม่ราวของเล่นและอื่นๆ และเปิดพื้นที่ Indoor เป็นต้น

ส่วนบริการที่ต้องการเพิ่มเติมรองลงมาเป็นเรื่องของกิจกรรม (คิดเป็น 29.89%) ได้แก่ การเพิ่มกิจกรรมครอบครัว/Adventure/สัตว์น้ำ/ตื้นตื้น/ดนตรีเหนือๆ การเพิ่มโซนสวนน้ำ และการเพิ่มกิจกรรมสัตว์ที่หลากหลาย เป็นต้น มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.62 สิ่งที่คุณนักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม

บริการที่ต้องการเพิ่มเติม	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1. สิ่งอำนวยความสะดวก	105	57.07%
➤ ร้านอาหารหลากหลาย	46	43.81%
➤ ร้านหนังสือ/ของฝาก/ของกิน	16	15.24%
➤ Back drop	12	11.43%
➤ ปรับปรุง Kid Zone ทาสีใหม่ราวของเล่นและอื่นๆ และเปิดพื้นที่ Indoor	11	10.48%
➤ เพิ่มตู้จำหน่ายบัตร/ร้านค้าเงินสด/เพิ่มจุดแลกบัตร-เงินสด และควรวางใกล้กับร้านอาหาร-เครื่องดื่ม	7	6.67%
➤ มีตู้ ATM	5	4.76%
➤ เพิ่มป้ายเตือน/ป้ายแสดงกิจกรรมและเวลา/ป้ายบอกตำแหน่งจุดเริ่มต้น จุดที่กำลังอยู่ และจุดที่จะเดินชมสัตว์ต่อไป	2	1.90%
➤ เพิ่มที่นั่งพัก/ห้องน้ำ	2	1.90%
➤ เพิ่มโซนสวนสาธารณะ	2	1.90%
➤ บริการนวดแผนโบราณ	2	1.90%
➤ บริการนึ่งย่างล้างมือ ณ จุดออก	1	0.95%
2. กิจกรรม	55	29.89%
➤ เพิ่มกิจกรรมครอบครัว/ Adventure/แสดงสัตว์น้ำ/กิจกรรมตื้นตื้น/ บรรเลงดนตรีพื้นเมืองแบบทางเหนือ	34	61.82%
➤ เพิ่มโซนสวนน้ำ	11	20.00%
➤ เพิ่มกิจกรรมแสดงสัตว์ที่หลากหลาย	5	9.09%
➤ เพิ่มบริการอาหารป้อนสัตว์	2	3.64%
➤ มีการแสดงวัฒนธรรมท้องถิ่น	2	3.64%
➤ จัดขับรถชมสัตว์ด้วยตนเอง	1	1.82%

ตารางที่ 1.62 สิ่งที่คุณต้องการให้ชาวชาวไทยต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม (ต่อ)

บริการที่ต้องการเพิ่มเติม	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
3. ขั้นตอน/กระบวนการการจัดการ	10	5.43%
➤ จัดโปรโมชั่น/ลดราคาตั๋วประชาชนในพื้นที่หลายช่องทาง	5	50.00%
➤ Update Website ให้เป็นปัจจุบัน	1	10.00%
➤ เพิ่มช่องในการซื้อตั๋ว	1	10.00%
➤ ปรับปรุงโบรชัวร์ใหม่ให้ดูทันสมัย	1	10.00%
➤ ประชาสัมพันธ์เรื่องความปลอดภัย/ข้อควรระวังแก่นักท่องเที่ยว	1	10.00%
4. เจ้าหน้าที่	2	1.09%
➤ อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ	2	100.00%
5. อื่นๆ (ระบุ)	12	6.52%
- หน่วยดูแลสัตว์/แสดงการดูแล	5	41.67%
- รถรับส่งที่จอดรถที่เข้าชม	3	25.00%
- บริการรถจักรยานในสถานที่	2	16.67%
- บริการรถ ATV	1	8.33%
- จุดทิ้งขยะให้มากขึ้นและให้มีการแยกประเภทขยะ	1	8.33%
รวม (คำตอบ)	184	100.00%

7) ความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น

จากตารางที่ 1.63 แสดงค่าเฉลี่ยของความสนใจอยากมาเที่ยวหรือมาใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี อีกในครั้งต่อไป และการจะบอกต่อหรือแนะนำสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีให้กับผู้อื่นเพื่อมาเที่ยวหรือใช้บริการ พบว่ามีความสนใจในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.77 หรือ 75.47% และ 3.91 หรือ 78.27% ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.63 ค่าเฉลี่ยความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น

ความสนใจ/ความต้องการ	ค่าเฉลี่ยระดับความสนใจ
1. สนใจอยากมาเที่ยวหรือใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี อีกในครั้งต่อไป	3.77 (75.47%)
2. การจะบอกต่อหรือแนะนำสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ให้กับผู้อื่นเพื่อมาเที่ยวหรือใช้บริการ	3.91 (78.27%)

จากตารางที่ 1.64 เมื่อสอบถามถึงเหตุผลที่สนใจ/ต้องการใช้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในอนาคต พบว่าเหตุผลที่มีผู้ตอบมากที่สุดมี 4 อันดับ ได้แก่ การมีบรรยากาศที่ดี สวยงาม ร่มรื่น เหมาะสำหรับพักผ่อน การมีการแสดงโชว์ของสัตว์หลากหลาย การมีสภาพแวดล้อม อากาศที่ดี และเป็นที่ชื่นชอบของคนในครอบครัว

ส่วนเหตุผลที่สนใจบอกต่อหรือแนะนำสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีให้กับผู้อื่นเพื่อมาเที่ยวหรือใช้บริการ พบว่าเหตุผลที่มีผู้ตอบมากที่สุดมี 5 อันดับ ได้แก่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถชมในเวลาว่างได้ เป็นแหล่งเรียนรู้ธรรมชาติของสัตว์/ระบบนิเวศ/วัฒนธรรม เหมาะกับกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์ มีกิจกรรมหลากหลาย และเป็นสถานที่เหมาะกับการพักผ่อนหย่อนใจ/เดินทางไม่ไกล เป็นต้น มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.64 เหตุผลที่สนใจ/ต้องการใช้บริการต่อในอนาคต และสนใจบอกต่อหรือแนะนำสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ให้กับผู้อื่นเพื่อมาเที่ยวหรือใช้บริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

เหตุผลที่สนใจ/ต้องการใช้บริการต่อในอนาคต	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
มีบรรยากาศที่ดี สวยงาม ร่มรื่น เหมาะสำหรับพักผ่อน	9	64.29%
มีการแสดงโชว์ของสัตว์หลากหลาย	2	14.29%
มีสภาพแวดล้อม อากาศที่ดี	2	14.29%
เป็นที่ชื่นชอบของคนในครอบครัว	1	7.14%
รวม	14	100.00%
เหตุผลที่สนใจบอกต่อหรือแนะนำผู้อื่น	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถมาเที่ยวชมในเวลาว่างได้	50	21.83%
เป็นแหล่งเรียนรู้ธรรมชาติของสัตว์/ระบบนิเวศ/วัฒนธรรม	41	17.90%
เหมาะกับกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์	36	15.72%
มีกิจกรรมหลากหลาย	31	13.54%
เป็นสถานที่เหมาะกับการพักผ่อนหย่อนใจ/เดินทางไม่ไกล	27	11.79%
ได้สุขภาพดีจากอากาศดี ร่มรื่น	21	9.17%
สนับสนุนให้คนไทยเที่ยวในเมืองไทย	12	5.24%
เป็นสถานที่ที่ดี ดีกว่าไปเดินเล่นห้างสรรพสินค้า	10	4.37%
เปลี่ยนที่เที่ยวนำเที่ยวเชิงนิเวศน์บ้าง	1	0.44%
รวม	229	100.00%

1.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กรณีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ ได้แจกแจงการวิเคราะห์ผลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ผลการวิเคราะห์ในแต่ละส่วน เป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนผู้รับบริการ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

1) ข้อมูลผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จากตารางที่ 1.65 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ทั้งสิ้น 301 คน โดยเป็นชาวจีน 250 คน (83.06%) และชาวต่างชาติอื่นๆ 51 คน (16.94%)

สำหรับชาวจีน ส่วนใหญ่ (54.80%) อยู่ในช่วงอายุ 25-34 ปี และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็น 62.00% ส่วนชาวต่างชาติอื่นๆ ส่วนใหญ่ (33.33%) อยู่ในช่วงอายุ 16-24 ปี และช่วงอายุ 35-44 ปี และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท 41.18% รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.65 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ข้อมูลผู้รับบริการ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาวต่างชาติ		
- ชาวจีน	250	83.06%
- ชาวต่างชาติอื่นๆ ยกเว้นชาวจีน	51	16.94%
- Asia	21	41.18%
- Europe	12	13.53%
- America	10	19.61%
- ASEAN 10	8	15.69%
รวม	301	100.00%

ตารางที่ 1.65 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (ต่อ)

ข้อมูลผู้บริการ	กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน		กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงอายุ				
- 16 – 24 ปี	54	21.60%	17	33.33%
- 25 – 34 ปี	137	54.80%	10	19.61%
- 35 – 44 ปี	44	17.60%	17	33.33%
- 45 – 54 ปี	13	5.20%	4	7.84%
- 55 – 64 ปี	2	0.80%	3	5.88%
รวม	250	100.00%	51	100.00%
ระดับการศึกษา				
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	49	19.60%	8	15.69%
- ปริญญาตรี	155	62.00%	20	39.22%
- ปริญญาโท	37	14.80%	21	41.18%
- ปริญญาเอก	8	3.20%	2	3.92%
- ไม่ระบุ	1	0.40%	-	-
รวม	250	100.00%	51	100.00%

2) ข้อมูลการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตารางที่ 1.66 แสดงข้อมูลของมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยสอบถามถึงจำนวนครั้งที่มาใช้บริการและจำนวนคนของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาในครั้งนี้ พบว่าส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้ตั้งแต่เปิดให้บริการจำนวน 1 ครั้ง โดยชาวจีนเคยมา 1 ครั้ง คิดเป็น 90.80% และชาวต่างชาติอื่นๆ คิดเป็น 80.39%

สำหรับการมาเที่ยวสถานที่แห่งนี้ในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ตอบว่าเคยมา 1 ครั้ง โดยชาวจีนเคยมา 1 ครั้ง คิดเป็น 95.20% และชาวต่างชาติอื่นๆ คิดเป็น 92.16% ส่วนจำนวนคนที่มาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ตอบว่ามาเอง 3-5 คน โดยชาวจีน คิดเป็น 35.20% และชาวต่างชาติอื่นๆ คิดเป็น 47.06% ซึ่งส่วนใหญ่ชาวจีนขับรถส่วนตัวมาเอง (คิดเป็น 31.60%) ส่วนชาวต่างชาติอื่นๆ มาใช้บริการโดย Taxi/Grab Taxi (คิดเป็น 47.06%) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.66 จำนวนครั้งและจำนวนคนที่มาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้

ข้อมูลการมาใช้บริการ ที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน		กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้ตั้งแต่เปิดให้บริการมา				
- เคยมา 1 ครั้ง	227	90.80%	41	80.39%
- เคยมา 2 ครั้ง	20	8.00%	4	7.84%
- เคยมามากกว่า 2 ครั้ง	3	1.20%	6	11.76%
รวม	250	100.00%	51	100.00%

ตารางที่ 1.66 จำนวนครั้งและจำนวนคนที่มาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ (ต่อ)

ข้อมูลการมาใช้บริการ ที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน		กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา				
- เคยมา 1 ครั้ง	238	95.20%	47	92.16%
- เคยมา 2 ครั้ง	12	4.80%	4	7.84%
รวม	250	100.00%	51	100.00%
จำนวนคนที่มาในครั้งนี้อย่างเดียว				
- มาเองคนเดียว	18	7.20%	-	-
- มาเอง 2 คน	74	19.60%	3	5.88%
- มาเอง 3 - 5 คน	88	35.20%	24	47.06%
- มาเอง 5 - 10 คน	19	7.60%	1	1.96%
- มาเองมากกว่า 10 คนขึ้นไป	3	1.20%	-	-
- มากับบริษัททัวร์	42	16.80%	22	43.14%
- มากับองค์กรหรือหน่วยงาน	6	2.40%	1	1.96%
รวม	250	100.00%	51	100.00%
วิธีการเดินทางมาใช้บริการ				
- ขับรถส่วนตัวมาเอง	79	31.60%	3	5.88%
- มากับรถทัวร์ของบริษัททัวร์	42	16.80%	16	31.37%
- มารถประจำทาง/รถสี่ล้อแดง	35	14.00%	4	7.84%
- มากับรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยว ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	34	13.60%	-	-
- เช่ารถและขับมา	30	12.00%	4	7.84%
- Taxi/Grab Taxi	22	8.80%	24	47.06%
- มากับรถขององค์กร/หน่วยงาน	6	2.40%	-	-
- อื่นๆ	1	0.40%	-	-
- ไม่ระบุ	1	0.40%	-	-
รวม	250	100.00%	51	100.00%

3) แหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรู้จักสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 1.67 แสดงแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี สำหรับชาวจีนพบว่าส่วนใหญ่รู้จักผ่าน Website ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (คิดเป็น 44.89%) รองลงมา คือ มีคนรู้จักแนะนำ (คิดเป็น 26.64%) และบริษัททัวร์แนะนำ (คิดเป็น 20.07%)

ส่วนชาวต่างชาติอื่นๆ ส่วนใหญ่รู้จักผ่าน Website ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (คิดเป็น 36.36%) รองลงมา คือ มีคนรู้จักแนะนำ (คิดเป็น 28.28%) และสื่อ Social Media/Facebook (คิดเป็น 16.16%) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.67 แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

แหล่งข้อมูล	กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน		กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆ	
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
Website ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	123	44.89%	36	36.36%
คนรู้จักแนะนำ	73	26.64%	28	28.28%
บริษัททัวร์แนะนำ	55	20.07%	14	14.14%
สื่อ Social Media/Facebook	21	7.66%	16	16.16%
วารสารการท่องเที่ยว	1	0.36%	4	4.04%
อื่นๆ (Websiteท่องเที่ยวของต่างประเทศ)	1	0.36%	1	1.01%
รวม	274	100.00%	99	100.00%

หมายเหตุ: สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

4) เหตุผล/วัตถุประสงค์หลัก ที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เลือกมาจัดกิจกรรมและท่องเที่ยวสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้

จากตารางที่ 1.68 แสดงเหตุผลและวัตถุประสงค์หลักที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเลือกมาจัดกิจกรรมที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในการมาครั้งนี้ สำหรับชาวจีนพบว่าครึ่งหนึ่งให้เหตุผลว่า เพราะการพักผ่อนหย่อนใจของตนเอง รองลงมาเป็นเพราะบริษัททัวร์จัดให้มาในโปรแกรมทัวร์ (คิดเป็น 16.80%)

ส่วนชาวต่างชาติอื่นๆ ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า เพื่อพาบุตรหลานมาศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสัตว์ (คิดเป็น 37.25%) รองลงมาเป็นการพักผ่อนหย่อนใจของสมาชิกในครอบครัว (คิดเป็น 27.45%) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.68 เหตุผล/วัตถุประสงค์หลักที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเลือกมาจัดกิจกรรมและท่องเที่ยวสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้

เหตุผล/วัตถุประสงค์หลัก	กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน		กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจของตนเอง	125	50.00%	10	19.61%
บริษัททัวร์จัดให้มาในโปรแกรมทัวร์	42	16.80%	3	5.88%
เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจของสมาชิกในครอบครัว	32	12.80%	14	27.45%
เพื่อพาบุตรหลานมาศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสัตว์	21	8.40%	19	37.25%
เพื่อการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสัตว์	21	8.40%	5	9.80%
ไม่ระบุ	9	3.60%	-	-
รวม	250	100.00%	51	100.00%

5) จุดหรือบริเวณที่ท่องเที่ยวจากการได้มาเที่ยวชมหรือใช้บริการในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ตารางที่ 1.69 เพื่อสำรวจว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้มาเที่ยวชมหรือใช้บริการในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ ได้ไปเที่ยวชมจุดหรือบริเวณใดบ้าง สำหรับชาวจีนพบว่า ส่วนใหญ่ได้ไปเที่ยว Jaguar Trail Zone (เดินชมสัตว์) คิดเป็น 29.39% รองลงมา คือ ไปเที่ยวชม Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน) คิดเป็น 29.08% และมีคนที่จำชื่อจุดเที่ยวชมไม่ได้ คิดเป็น 11.35% ส่วนผู้ที่ให้เหตุผลอื่น ๆ นั้น จุดที่ไปเที่ยวชมมากที่สุด คือ การแสดงแดนซ์ซิงโคร (คิดเป็น 55.26% ของผู้ให้เหตุผลอื่น ๆ ทั้งหมด) รองลงมา คือ ดูการแสดงเสือ และดูทุกจุด (คิดเป็น 26.32% และ 10.53% ของผู้ให้เหตุผลอื่น ๆ ทั้งหมด)

สำหรับชาวต่างชาติอื่นๆ พบว่าส่วนใหญ่ได้ไปเที่ยว Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน) คิดเป็น 30.72% รองลงมา คือ ไปเที่ยวชม Jaguar Trail Zone (เดินชมสัตว์) คิดเป็น 26.14% และมีคนที่จำชื่อจุดเที่ยวชมไม่ได้ คิดเป็น 23.53% ส่วนผู้ที่ให้เหตุผลอื่น ๆ นั้น จุดที่ไปเที่ยวชมมากที่สุด คือ น้ำพุดนตรี (คิดเป็น 63.64% ของผู้ให้เหตุผลอื่น ๆ ทั้งหมด) รองลงมา คือ การแสดงแดนซ์ซิงโคร และการแสดงเสือ (คิดเป็น 27.27% และ 9.09% ของผู้ให้เหตุผลอื่น ๆ ทั้งหมด) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.69 จุดหรือบริเวณที่ท่องเที่ยวจากการได้มาเที่ยวชมหรือใช้บริการในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จุดหรือบริเวณที่ท่องเที่ยวที่เข้าชม	กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน		กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆ	
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
Jaguar Trail Zone (เดินชมสัตว์)	189	29.39%	40	26.14%
Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน)	187	29.08%	47	30.72%
Day Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางวัน)	156	24.26%	19	12.42%
อื่นๆ ได้แก่	38	5.91%	11	7.19%
➤ การแสดงแดนซ์ซิงโคร	21	55.26%	3	27.27%
➤ การแสดงเสือ	10	26.32%	1	9.09%
➤ นกเค้าแห่งรัตติกาล	2	5.26%	-	-
➤ น้ำพุดนตรี	1	2.63%	7	63.64%
➤ ดูทุกจุด	4	10.53%	-	-
จำชื่อจุดเที่ยวชมไม่ได้	73	11.35%	36	23.53%
รวม	643	100.00%	153	100.00%

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แจกแจงการพิจารณาความพึงใจเป็นด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 4) ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
- 5) ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

1) ภาพรวมความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ) แจกแจงตามด้านของบริการ

ตารางที่ 1.70 เมื่อพิจารณาภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อประเด็นต่างๆ ทั้ง 5 ด้านพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 4.37 หรือคิดเป็น 87.28% หรือระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ระดับมากในทุกๆด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48 หรือคิดเป็น 89.50%) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (85.50%)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนพบว่าภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 4.43 หรือคิดเป็น 88.70% ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆ พบว่าภาพรวมความพึงพอใจทั้งหมดเท่ากับ 3.82 หรือคิดเป็น 76.47%

ตารางที่ 1.70 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ)

ด้านของบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย กลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวจีน	ค่าเฉลี่ย กลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติอื่นๆ
อันดับ 1. <u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.48	4.57	4.00
	89.50%	91.46%	80.07%
อันดับ 2. <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.39	4.50	3.81
	87.75%	89.97%	76.21%
อันดับ 3. <u>ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ</u> ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.37	4.47	3.43
	87.49%	89.45%	68.59%
อันดับ 4. <u>ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม</u> ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.31	4.30	3.85
	86.17%	86.07%	76.90%
อันดับ 5. <u>ด้านคุณภาพการให้บริการ</u> ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.28	4.33	4.03
	85.50%	86.53%	80.59%
ค่าเฉลี่ยของ <u>ภาพรวมความพึงพอใจ</u>	4.37	4.43	3.82
	87.28%	88.70%	76.47%

2) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ) ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ

จากตารางที่ 1.71 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37 หรือ 87.49%) โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47 หรือ 89.45%) ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่น ๆ มีความพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43 หรือ 68.59%) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.71 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามสัญชาติ ชาวจีน และชาวต่างชาติอื่นๆ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามสัญชาติ		จำนวนผู้ที่ตอบไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน	กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆ	
ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม	4.48	4.57	4.02	1
	89.60%	91.49%	80.39%	0.33%
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)	4.44	4.51	4.12	1
	88.80%	90.20%	82.35%	0.33%
ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.41	4.49	4.00	-
	88.20%	89.84%	80.00%	-
ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของ <u>การให้บริการ</u>	4.38	4.46	3.96	5
	87.60%	89.15%	79.18%	1.66%
จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	4.36	4.50	2.58	50
	87.20%	90.09%	51.58%	16.61%
การจัดโปรโมชั่นของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.28	4.35	1.80	121
	85.60%	86.97%	36.00%	40.20%
ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ	4.27	4.42	3.53	-
	85.40%	88.40%	70.59%	-
รวม	4.37	4.47	3.43	-
	87.49%	89.45%	68.59%	-

จากตารางที่ 1.82 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47 หรือ 89.45%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าภาพรวมในแต่ละช่วงอายุให้ความพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.82 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 65 ปี	
ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม	4.57	4.60	4.57	4.55	4.54	4.50	1
	91.49%	92.08%	91.47%	90.91%	90.77%	90.00%	0.40%
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)	4.51	4.53	4.53	4.48	4.38	4.00	1
	90.20%	90.57%	90.59%	89.55%	87.69%	80.00%	0.40%
จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	4.50	4.57	4.56	4.37	4.25	4.00	18
	90.09%	91.32%	91.15%	87.44%	85.00%	80.00%	7.20%
ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.49	4.45	4.53	4.43	4.54	4.00	-
	89.84%	89.06%	90.51%	88.64%	90.77%	80.00%	-
ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของการให้บริการ	4.46	4.52	4.47	4.42	4.31	4.00	3
	89.15%	90.38%	89.41%	88.37%	86.15%	80.00%	1.20%
ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ	4.42	4.43	4.42	4.43	4.31	4.00	-
	88.40%	88.68%	88.47%	88.64%	86.15%	80.00%	-
การจัดโปรโมชั่นของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.35	4.37	4.37	4.32	4.27	4.00	75
	86.97%	87.43%	87.39%	86.47%	85.45%	80.00%	30.00%
รวม	4.47	4.50	4.49	4.43	4.37	4.07	-
	89.45%	89.93%	89.86%	88.57%	87.43%	81.43%	-

จากตารางที่ 1.73 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43 หรือ 68.59%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าภาพรวมในแต่ละช่วงอายุให้ความพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก ยกเว้นภาพรวมของผู้ที่มีอายุ 25-34 ปี และอายุ 35-44 ปี ที่ให้ความพอใจในระดับปานกลาง รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.73 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 65 ปี	
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)	4.12	4.12	4.00	4.12	4.25	4.00	-
	82.35%	82.35%	80.00%	82.35%	85.00%	80.00%	-
ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม	4.02	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	-
	80.39%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	-
ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	-
	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	-
ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของ <u>การให้บริการ</u>	3.96	4.00	4.00	3.88	4.00	4.00	2
	79.18%	80.00%	80.00%	77.65%	80.00%	80.00%	3.92%
ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ	3.53	3.41	4.00	3.35	3.50	3.00	-
	70.59%	68.24%	80.00%	67.06%	70.00%	60.00%	-
จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	2.58	3.40	2.00	2.44	-	-	32
	51.58%	68.00%	40.00%	48.89%	-	-	62.75%
การจัดโปรโมชั่นของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	1.80	2.00	2.00	1.50	2.00	-	46
	36.00%	40.00%	40.00%	30.00%	40.00%	-	90.20%
รวม	3.43	3.56	3.43	3.33	3.63	3.80	-
	68.59%	71.23%	68.57%	66.56%	72.50%	76.00%	-

จากตารางที่ 1.74 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าภาพรวมในแต่ละระดับการศึกษาให้ความพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมากที่สุด ยกเว้นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีที่ให้ความพอใจในระดับมาก รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.74 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา					จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ไม่ระบุ	
ความหลากหลายของช่องทางการซื้อ หรือจองบัตรเข้าชม	4.57	4.61	4.53	4.68	4.75	5.00	1
	91.49%	92.24%	90.52%	93.51%	95.00%	100.00%	0.40%
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)	4.51	4.51	4.50	4.49	4.75	5.00	1
	90.20%	90.20%	90.00%	89.73%	95.00%	100.00%	0.40%
จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	4.50	4.54	4.48	4.54	4.71	4.00	18
	90.09%	90.87%	89.51%	90.86%	94.29%	80.00%	7.20%
ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.49	4.47	4.46	4.59	4.63	5.00	-
	89.84%	89.39%	89.29%	91.89%	92.50%	100.00%	-
ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของ การให้บริการ	4.46	4.48	4.43	4.54	4.50	4.00	3
	89.15%	89.58%	88.63%	90.81%	90.00%	80.00%	1.20%
ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ	4.42	4.47	4.37	4.51	4.63	5.00	-
	88.40%	89.39%	87.35%	90.27%	92.50%	100.00%	-
การจัดโปรแกรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.35	4.25	4.36	4.48	4.20	4.00	75
	86.97%	85.00%	87.27%	89.57%	84.00%	80.00%	30.00%
รวม	4.47	4.48	4.45	4.55	4.59	4.57	-
	89.45%	89.53%	88.94%	90.95%	91.90%	91.43%	-

จากตารางที่ 1.75 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าภาพรวมผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาเอกให้ความพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโทที่ให้ความพอใจในระดับปานกลาง รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.75 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา				จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)	4.12	4.13	4.15	4.05	4.50	-
	82.35%	82.50%	83.00%	80.95%	90.00%	-
ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม	4.02	4.00	4.05	4.00	4.00	-
	80.39%	80.00%	81.00%	80.00%	80.00%	-
ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	-
	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	-
ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของ <u>การให้บริการ</u>	3.96	4.00	4.00	3.90	4.00	2
	79.18%	80.00%	80.00%	78.10%	80.00%	3.92%
ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ	3.53	3.50	3.55	3.48	4.00	-
	70.59%	70.00%	71.00%	69.52%	80.00%	-
จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	2.58	2.67	3.67	2.42	1.00	32
	51.58%	53.33%	73.33%	48.33%	20.00%	62.75%
การจัดโปรโมชั่นของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	1.80	2.00	2.00	1.67	-	46
	36.00%	40.00%	40.00%	33.33%	-	90.20%
รวม	3.43	3.47	3.63	3.36	3.58	-
	68.59%	69.40%	72.62%	67.18%	71.67%	-

นอกจากนี้ ในตารางที่ 1.76 แสดงความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่ากลุ่มที่มาเที่ยว 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีที่ระดับมาก ส่วนกลุ่มที่ไม่ให้ข้อมูลจำนวนครั้งที่มาเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.76 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	
ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม	4.57	4.58	4.50	1
	91.49%	91.53%	90.00%	0.40%
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)	4.51	4.52	4.33	1
	90.20%	90.34%	86.67%	0.40%
จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	4.50	4.51	4.42	18
	90.09%	90.23%	88.33%	7.20%
ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.49	4.49	4.42	-
	89.84%	89.87%	88.33%	-
ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของการให้บริการ	4.46	4.42	4.42	3
	89.15%	88.47%	88.33%	1.20%
ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ	4.42	4.43	4.25	-
	88.40%	88.52%	85.00%	-
การจัดโปรโมชันของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.35	3.65	3.74	75
	86.97%	73.06%	74.74%	30.00%
รวม	4.47	4.37	4.30	-
	89.45%	87.43%	85.91%	-

นอกจากนี้ในตารางที่ 1.77 แสดงความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่ากลุ่มที่มาเที่ยว 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ที่ระดับปานกลาง รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.77 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)	4.12	4.09	4.50	-
	82.35%	81.70%	90.00%	-
ความหลากหลายของช่องทางการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม	4.02	4.02	4.00	-
	80.39%	80.43%	80.00%	-
ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.00	4.00	4.00	-
	80.00%	80.00%	80.00%	-
ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของ <u>การให้บริการ</u>	3.96	3.79	4.00	2
	79.18%	75.74%	80.00%	3.92%
ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ	3.53	3.60	2.75	-
	70.59%	71.91%	55.00%	-
จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	2.58	2.59	2.50	32
	51.58%	51.76%	50.00%	62.75%
การจัดโปรโมชั่นของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	1.80	2.00	1.00	46
	36.00%	40.00%	20.00%	90.20%
รวม	3.43	3.44	3.25	-
	68.59%	68.79%	65.00%	-

3) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 1.78 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48 หรือ 89.50%) โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57 หรือ 91.46%) ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆมีความพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 หรือ 80.07%) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.78 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามสัญชาติชาวจีน และชาวต่างชาติอื่นๆ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามสัญชาติ		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		กลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวจีน	กลุ่มนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติอื่นๆ	
ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.51	4.61	4.04	-
	90.20%	92.16%	80.78%	-
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.51	4.57	4.20	-
	90.20%	91.44%	83.92%	-
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.49	4.56	4.06	1
	89.80%	91.28%	81.20%	0.33%
ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.47	4.58	3.94	1
	89.40%	91.65%	78.82%	0.33%
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.47	4.58	4.04	-
	89.40%	91.52%	80.78%	-
ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา	4.40	4.54	3.75	2
	88.00%	90.73%	74.90%	0.66%
รวม	4.48	4.57	4.00	-
	89.50%	91.46%	80.07%	-

จากตารางที่ 1.79 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57 หรือ 91.46%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าภาพรวมในแต่ละช่วงอายุให้ความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ยกเว้นผู้ที่มิช่วงอายุ 55-64 ปี ที่ให้ความพอใจในระดับมาก ทั้งนี้ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีช่วงอายุ 25-34 ปี ได้ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดกับทุกประเด็น รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.79 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 64 ปี	
ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.61	4.64	4.63	4.50	4.69	4.00	-
	92.16%	92.83%	92.55%	90.00%	93.85%	80.00%	-
ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.58	4.60	4.59	4.55	4.62	4.00	1
	91.65%	92.08%	91.76%	90.91%	92.31%	80.00%	0.40%
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.58	4.57	4.60	4.55	4.62	4.00	-
	91.52%	91.32%	91.97%	90.91%	92.31%	80.00%	-
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.57	4.57	4.60	4.50	4.62	4.50	-
	91.44%	91.32%	91.97%	90.00%	92.31%	90.00%	-
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.56	4.58	4.57	4.50	4.69	4.00	-
	91.28%	91.70%	91.39%	90.00%	93.85%	80.00%	-
ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา	4.54	4.49	4.59	4.52	4.38	4.00	2
	90.73%	89.81%	91.70%	90.45%	87.69%	80.00%	0.80%
รวม	4.57	4.58	4.59	4.52	4.60	4.08	-
	91.46%	91.51%	91.89%	90.38%	92.05%	81.67%	-

จากตารางที่ 1.80 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 หรือ 80.07%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าภาพรวมในแต่ละช่วงอายุให้ความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก ทั้งนี้ มีกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆที่มีช่วงอายุ 45-54 ปี ที่ได้ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางกับประเด็นความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.80 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 65 ปี	
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.20	4.18	4.10	4.12	4.50	4.50	-
	83.92%	83.53%	82.00%	82.35%	90.00%	90.00%	-
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.06	4.06	4.00	4.00	4.25	4.00	1
	81.20%	81.18%	80.00%	80.00%	85.00%	80.00%	1.96%
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.04	4.00	4.00	4.06	4.00	4.00	-
	80.78%	80.00%	80.00%	81.18%	80.00%	80.00%	-
ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.04	4.00	4.00	4.00	4.25	4.00	-
	80.78%	80.00%	80.00%	80.00%	85.00%	80.00%	-
ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	3.94	3.71	4.10	3.94	4.25	4.00	-
	78.82%	74.12%	82.00%	78.82%	85.00%	80.00%	-
ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา	3.75	3.76	3.80	3.76	3.25	4.00	-
	74.90%	75.29%	76.00%	75.29%	65.00%	80.00%	-
รวม	4.00	3.95	4.00	3.98	4.08	4.08	-
	80.07%	79.02%	80.00%	79.61%	81.67%	81.67%	-

จากตารางที่ 1.81 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าภาพรวมในแต่ละระดับการศึกษาให้ความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมากที่สุด ยกเว้นผู้ที่ไม่ได้ระบุระดับการศึกษาได้ให้ความพอใจในระดับมาก โดยผู้กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท ได้ให้ความพอใจในระดับมากที่สุดกับทุกประเด็น รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.81 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา					จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ไม่ระบุ	
ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.61	4.67	4.59	4.59	4.50	5.00	-
	92.16%	93.47%	91.87%	91.89%	90.00%	100.00%	-
ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.58	4.61	4.56	4.62	4.63	5.00	1
	91.65%	92.24%	91.17%	92.43%	92.50%	100.00%	0.40%
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.58	4.61	4.52	4.76	4.63	4.00	-
	91.52%	92.24%	90.45%	95.14%	92.50%	80.00%	-
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.57	4.55	4.55	4.70	4.50	4.00	-
	91.44%	91.02%	91.10%	94.05%	90.00%	80.00%	-
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.56	4.59	4.54	4.62	4.50	5.00	-
	91.28%	91.84%	90.84%	92.43%	90.00%	100.00%	-
ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา	4.54	4.53	4.52	4.65	4.50	4.00	2
	90.73%	90.61%	90.33%	92.97%	90.00%	80.00%	0.80%
รวม	4.57	4.60	4.55	4.66	4.54	4.50	-
	91.46%	91.90%	90.96%	93.15%	90.83%	90.00%	-

จากตารางที่ 1.82 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าภาพรวมในแต่ละระดับการศึกษาให้ความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก ทั้งนี้ ผู้กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ได้ให้ความพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.82 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา				จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.20	4.13	4.20	4.14	5.00	-
	83.92%	82.50%	84.00%	82.86%	100.00%	-
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.06	4.13	4.05	4.05	4.00	1
	81.20%	82.50%	81.00%	81.00%	80.00%	1.96%
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.04	4.00	4.05	4.00	4.50	-
	80.78%	80.00%	81.00%	80.00%	90.00%	-
ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.04	4.00	4.05	4.05	4.00	-
	80.78%	80.00%	81.00%	80.95%	80.00%	-
ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	3.94	3.88	3.75	4.14	4.00	-
	78.82%	77.50%	75.00%	82.86%	80.00%	-
ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา	3.75	3.75	3.55	3.90	4.00	-
	74.90%	75.00%	71.00%	78.10%	80.00%	-
รวม	4.00	3.98	3.94	4.05	4.25	-
	80.07%	79.58%	78.83%	80.96%	85.00%	-

นอกจากนี้จากตารางที่ 1.83 ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่าภาพรวมผู้รับบริการกลุ่มที่มาเที่ยว 2 ครั้ง ได้ให้ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ระดับมากที่สุด ส่วนภาพรวมผู้รับบริการกลุ่มที่มาเที่ยว 1 ครั้ง ได้ให้ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ระดับมากที่สุด รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.83 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	
ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.61	4.62	4.42	-
	92.16%	92.32%	88.33%	-
ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.58	4.58	4.50	1
	91.65%	91.69%	90.00%	0.40%
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.58	4.59	4.42	-
	91.52%	91.73%	88.33%	-
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.57	4.58	4.42	-
	91.44%	91.65%	88.33%	-
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.56	4.58	4.25	-
	91.28%	91.56%	85.00%	-
ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา	4.54	4.55	4.33	2
	90.73%	90.98%	86.67%	0.80%
รวม	4.57	4.58	4.39	-
	91.46%	91.66%	87.78%	-

จากตารางที่ 1.84 ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่าภาพรวมผู้รับบริการกลุ่มที่มาเที่ยว 1-2 ครั้ง ได้ให้ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ระดับมาก รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.84 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	
ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.20	4.19	4.25	-
	83.92%	83.83%	85.00%	-
ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.06	3.98	4.00	1
	81.20%	79.57%	80.00%	1.96%
ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.04	4.07	4.00	-
	80.78%	81.30%	80.00%	-
ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.04	4.04	4.00	-
	80.78%	80.85%	80.00%	-
ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	3.94	3.94	4.00	-
	78.82%	78.72%	80.00%	-
ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา	3.75	3.72	4.00	-
	74.90%	74.47%	80.00%	-
รวม	4.00	3.99	4.04	-
	80.07%	79.79%	80.83%	-

4) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากตารางที่ 1.85 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.50 หรือ 89.97%) ส่วนภาพรวมกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81 หรือ 76.21%)

โดยตารางที่ 1.86 และตารางที่ 1.87 พิจารณาความพึงพอใจแจกแจงตามช่วงอายุ พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนทุกช่วงอายุให้ความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่มีช่วงอายุ 25-34 ปี ที่ให้ความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆทุกช่วงอายุให้ความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก ทั้งนี้ มีกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆในช่วงอายุ 55-65 ปี ที่ได้ให้ความพึงพอใจในระดับน้อยในประเด็นระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร และประเด็นความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์

จากตารางที่ 1.88 และตารางที่ 1.89 ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าภาพรวมในแต่ละระดับการศึกษาให้ความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมากที่สุด ยกเว้นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาเอก ที่ให้ความพอใจในระดับมาก โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทที่ได้ให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นการให้บริการรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีที่ให้ความพอใจในระดับมาก ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆในแต่ละระดับการศึกษาได้ให้ความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก โดยมีกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกที่ได้ให้ความพึงพอใจในระดับน้อยในประเด็นระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร และประเด็นความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์

นอกจากนี้ จากตารางที่ 1.90 และตารางที่ 1.91 ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่าภาพรวมกลุ่มที่มาเที่ยว 1 ครั้ง ให้ความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมากที่สุด ส่วนภาพรวมกลุ่มที่มาเที่ยว 2 ครั้ง ให้ความพึงพอใจในระดับมาก แต่สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆที่มาเที่ยว 1-2 ครั้ง ภาพรวมมีความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก โดยมีกลุ่มที่มาเที่ยว 2 ครั้ง ที่ได้ให้ความพึงพอใจในระดับน้อยกับประเด็นความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์

มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.85 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามสัญชาติ ชาวจีน และชาวต่างชาติอื่นๆ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามสัญชาติ		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน	กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆ	
ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่	4.56	4.55	4.59	-
	91.20%	91.04%	91.76%	-
สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.52	4.53	4.49	-
	90.40%	90.64%	89.80%	-
การให้บริการรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยว ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.49	4.52	3.86	162
	89.80%	90.45%	77.14%	53.82%
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	4.49	4.55	4.20	1
	89.80%	91.00%	83.92%	0.33%
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	4.46	4.57	3.89	12
	89.20%	91.40%	77.87%	3.99%
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.40	4.50	3.92	2
	88.00%	90.08%	78.43%	0.66%
ระบบการจราจรภายในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.37	4.47	3.90	11
	87.40%	89.34%	77.92%	3.65%
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.37	4.46	3.92	1
	87.40%	89.24%	78.43%	0.33%
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.32	4.46	3.69	2
	86.40%	89.11%	73.73%	0.66%
ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร	4.24	4.47	3.14	4
	84.80%	89.35%	62.75%	1.33%
ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.22	4.47	2.98	-
	84.40%	89.36%	59.61%	-
เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	4.21	4.43	3.16	2
	84.20%	88.63%	63.14%	0.66%
รวม	4.39	4.50	3.81	-
	87.75%	89.97%	76.21%	-

ตารางที่ 1.86 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 65 ปี	
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	4.57	4.60	4.57	4.51	4.62	4.50	8
	91.40%	92.08%	91.38%	90.23%	92.31%	90.00%	3.20%
ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่	4.55	4.49	4.58	4.52	4.62	4.50	-
	91.04%	89.81%	91.68%	90.45%	92.31%	90.00%	-
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	4.55	4.51	4.58	4.55	4.46	4.50	1
	91.00%	90.19%	91.62%	90.91%	89.23%	90.00%	0.40%
สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.53	4.42	4.59	4.48	4.54	4.50	-
	90.64%	88.30%	91.82%	89.55%	90.77%	90.00%	-
การให้บริการรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยว ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.52	4.56	4.54	4.54	4.14	4.00	118
	90.45%	91.20%	90.83%	90.77%	82.86%	80.00%	47.20%
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.50	4.46	4.55	4.48	4.38	4.00	2
	90.08%	89.23%	91.03%	89.55%	87.69%	80.00%	0.80%
ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.47	4.51	4.45	4.45	4.62	4.00	-
	89.36%	90.19%	88.91%	89.09%	92.31%	80.00%	-
ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร	4.47	4.46	4.48	4.48	4.38	4.50	4
	89.35%	89.23%	89.55%	89.55%	87.69%	90.00%	1.60%
ระบบการจราจรภายในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.47	4.49	4.51	4.41	4.15	4.00	8
	89.34%	89.80%	90.23%	88.18%	83.08%	80.00%	3.20%
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.46	4.53	4.45	4.39	4.62	4.50	1
	89.24%	90.57%	88.97%	87.73%	92.31%	90.00%	0.40%
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.46	4.46	4.43	4.48	4.54	4.50	2
	89.11%	89.23%	88.68%	89.55%	90.77%	90.00%	0.80%
เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	4.43	4.47	4.39	4.52	4.38	4.50	2
	88.63%	89.43%	87.70%	90.45%	87.69%	90.00%	0.80%
รวม	4.50	4.50	4.51	4.48	4.45	4.33	-
	89.97%	89.94%	90.20%	89.67%	89.08%	86.67%	-

ตารางที่ 1.87 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่น ๆ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 65 ปี	
ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่	4.59	4.65	4.50	4.53	4.75	4.50	-
	91.76%	92.94%	90.00%	90.59%	95.00%	90.00%	-
สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.49	4.59	4.30	4.47	4.50	4.50	-
	89.80%	91.76%	86.00%	89.41%	90.00%	90.00%	-
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	4.20	4.29	4.10	4.12	4.50	4.00	-
	83.92%	85.88%	82.00%	82.35%	90.00%	80.00%	-
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	3.92	4.00	3.80	3.88	4.00	4.00	-
	78.43%	80.00%	76.00%	77.65%	80.00%	80.00%	-
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	3.92	3.88	4.00	3.88	4.00	4.00	-
	78.43%	77.65%	80.00%	77.65%	80.00%	80.00%	-
ระบบการจราจรภายในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.90	3.79	4.00	3.88	4.00	4.00	3
	77.92%	75.71%	80.00%	77.65%	80.00%	80.00%	5.88%
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	3.89	4.00	3.44	4.00	4.00	4.00	4
	77.87%	80.00%	68.89%	80.00%	80.00%	80.00%	7.84%
การให้บริการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.86	5.00	4.00	2.50	5.00	-	44
	77.14%	100.00%	80.00%	50.00%	100.00%	-	86.27%
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	3.69	3.88	3.40	3.65	3.50	4.00	-
	73.73%	77.65%	68.00%	72.94%	70.00%	80.00%	-
เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	3.16	2.76	3.80	3.18	3.00	3.00	-
	63.14%	55.29%	76.00%	63.53%	60.00%	60.00%	-
ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร	3.14	3.29	3.20	2.94	3.50	2.00	-
	62.75%	65.88%	64.00%	58.82%	70.00%	40.00%	-
ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	2.98	2.82	3.40	2.94	3.00	2.00	-
	59.61%	56.47%	68.00%	58.82%	60.00%	40.00%	-
รวม	3.81	3.91	3.83	3.66	3.98	3.64	-
	76.21%	78.27%	76.57%	73.28%	79.58%	72.73%	-

ตารางที่ 1.88 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา					จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ไม่ระบุ	
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	4.57	4.68	4.49	4.75	4.50	5.00	8
	91.40%	93.62%	89.87%	95.00%	90.00%	100.00%	3.20%
ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่	4.55	4.59	4.48	4.78	4.63	4.00	-
	91.04%	91.84%	89.68%	95.68%	92.50%	80.00%	-
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	4.55	4.56	4.52	4.70	4.50	4.00	1
	91.00%	91.25%	90.32%	94.05%	90.00%	80.00%	0.40%
สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.53	4.55	4.46	4.78	4.63	5.00	-
	90.64%	91.02%	89.16%	95.68%	92.50%	100.00%	-
การให้บริการรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยว ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.52	4.46	4.53	4.50	4.67	5.00	118
	90.45%	89.17%	90.68%	90.00%	93.33%	100.00%	47.20%
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.50	4.55	4.44	4.78	4.25	4.00	2
	90.08%	91.02%	88.76%	95.68%	85.00%	80.00%	0.80%
ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.47	4.47	4.45	4.57	4.25	5.00	-
	89.36%	89.39%	89.03%	91.35%	85.00%	100.00%	-
ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร	4.47	4.44	4.46	4.59	4.25	4.00	4
	89.35%	88.75%	89.21%	91.89%	85.00%	80.00%	1.60%
ระบบการจราจรภายในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.47	4.49	4.44	4.65	4.00	5.00	8
	89.34%	89.79%	88.72%	92.97%	80.00%	100.00%	3.20%
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.46	4.52	4.41	4.57	4.63	4.00	1
	89.24%	90.42%	88.26%	91.35%	92.50%	80.00%	0.40%
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.46	4.41	4.40	4.73	4.50	5.00	2
	89.11%	88.16%	87.97%	94.59%	90.00%	100.00%	0.80%
เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	4.43	4.41	4.38	4.59	4.75	5.00	2
	88.63%	88.16%	87.58%	91.89%	95.00%	100.00%	0.80%
รวม	4.50	4.51	4.46	4.67	4.46	4.58	-
	89.97%	90.21%	89.10%	93.34%	89.24%	91.67%	-

ตารางที่ 1.89 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา				จำนวนผู้ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่	4.59	4.38	4.70	4.62	4.00	-
	91.76%	87.50%	94.00%	92.38%	80.00%	-
สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.49	4.25	4.65	4.48	4.00	-
	89.80%	85.00%	93.00%	89.52%	80.00%	-
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	4.20	4.13	4.20	4.24	4.00	-
	83.92%	82.50%	84.00%	84.76%	80.00%	-
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	3.92	4.00	3.90	3.90	4.00	-
	78.43%	80.00%	78.00%	78.10%	80.00%	-
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	3.92	4.00	3.90	3.90	4.00	-
	78.43%	80.00%	78.00%	78.10%	80.00%	-
ระบบการจราจรภายในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.90	3.20	3.95	4.00	4.00	3
	77.92%	64.00%	79.00%	80.00%	80.00%	5.88%
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	3.89	4.00	3.82	3.90	4.00	4
	77.87%	80.00%	76.47%	78.00%	80.00%	7.84%
การให้บริการรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยว ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.86	-	5.00	3.40	-	44
	77.14%	-	100.00%	68.00%	-	86.27%
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	3.69	4.00	3.90	3.43	3.00	-
	73.73%	80.00%	78.00%	68.57%	60.00%	-
เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	3.16	2.88	3.10	3.24	4.00	-
	63.14%	57.50%	62.00%	64.76%	80.00%	-
ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร	3.14	3.50	3.30	2.95	2.00	-
	62.75%	70.00%	66.00%	59.05%	40.00%	-
ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	2.98	3.00	3.00	3.05	2.00	-
	59.61%	60.00%	60.00%	60.95%	40.00%	-
รวม	3.81	3.76	3.95	3.76	3.55	-
	76.21%	75.14%	79.04%	75.18%	70.91%	-

ตารางที่ 1.90 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	4.57	4.57	4.45	8
	91.40%	91.48%	89.09%	3.20%
ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่	4.55	4.56	4.42	-
	91.04%	91.22%	88.33%	-
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	4.55	4.54	4.33	1
	91.00%	90.89%	86.67%	0.40%
สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.53	4.53	4.50	-
	90.64%	90.63%	90.00%	-
การให้บริการรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.52	4.52	4.60	118
	90.45%	90.32%	92.00%	47.20%
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.50	4.52	4.25	2
	90.08%	90.38%	85.00%	0.80%
ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.47	4.47	4.33	-
	89.36%	89.45%	86.67%	-
ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร	4.47	4.48	4.17	4
	89.35%	89.70%	83.33%	1.60%
ระบบการจราจรภายในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.47	4.48	4.08	8
	89.34%	89.69%	81.67%	3.20%
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.46	4.46	4.50	1
	89.24%	89.24%	90.00%	0.40%
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.46	4.47	4.08	2
	89.11%	89.45%	81.67%	0.80%
เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	4.43	4.45	4.00	2
	88.63%	89.02%	80.00%	0.80%
รวม	4.50	4.51	4.31	-
	89.97%	90.12%	86.20%	-

ตารางที่ 1.91 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่น ๆ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	
ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่	4.59	4.60	4.50	-
	91.76%	91.91%	90.00%	-
สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.49	4.51	4.25	-
	89.80%	90.21%	85.00%	-
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม	4.20	4.23	3.75	-
	83.92%	84.68%	75.00%	-
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	3.92	3.96	3.50	-
	78.43%	79.15%	70.00%	-
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	3.92	3.91	4.00	-
	78.43%	78.30%	80.00%	-
ระบบการจราจรภายในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.90	3.89	4.00	3
	77.92%	77.73%	80.00%	5.88%
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	3.89	3.88	4.00	4
	77.87%	77.67%	80.00%	7.84%
การให้บริการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.86	3.86	-	44
	77.14%	77.14%	-	86.27%
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	3.69	3.70	3.50	-
	73.73%	74.04%	70.00%	-
เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม	3.16	3.09	4.00	-
	63.14%	61.70%	80.00%	-
ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร	3.14	3.15	3.00	-
	62.75%	62.98%	60.00%	-
ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	2.98	3.02	2.50	-
	59.61%	60.43%	50.00%	-
รวม	3.81	3.82	3.73	-
	76.21%	76.33%	74.55%	-

5) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ)
ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม

จากตารางที่ 1.92 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าในภาพรวมกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30 หรือ 86.07%) ส่วนภาพรวมกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆมีความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85 หรือ 76.90%)

จากตารางที่ 1.93 และตารางที่ 1.94 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแจกแจงตามช่วงอายุ พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนทุกช่วงอายุให้ความพอใจต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆทุกช่วงอายุให้ความพอใจต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก ทั้งนี้ มีกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆในช่วงอายุ 45-54 ปี ที่ได้ให้ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดในประเด็นความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก

จากตารางที่ 1.95 และตารางที่ 1.96 ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าภาพรวมในแต่ละระดับการศึกษาให้ความพอใจต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก ยกเว้นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก และกลุ่มที่ไม่ได้ระบุระดับการศึกษา ที่ให้ความพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆในแต่ละระดับการศึกษาได้ให้ความพอใจต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก โดยมีกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีที่ได้ให้ความพึงพอใจในระดับน้อยในประเด็นความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม

นอกจากนี้ จากตารางที่ 1.97 และตารางที่ 1.98 ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่าภาพรวมกลุ่มที่มาเที่ยว 1-2 ครั้ง ได้ให้ความพอใจต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆที่มาเที่ยว 1 ครั้ง ภาพรวมมีความพอใจต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับมาก กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆที่มาเที่ยว 2 ครั้ง ภาพรวมมีความพอใจในระดับปานกลาง โดยมีกลุ่มที่มาเที่ยว 2 ครั้ง ที่ได้ให้ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดกับประเด็นความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก และประเด็นความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม

มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.92 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามสัญชาติ ชาวจีน และชาวต่างชาติอื่นๆ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามสัญชาติ		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน	กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆ	
ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ	4.39	4.42	4.18	-
	87.71%	88.45%	83.63%	-
- นักรชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)	4.46	4.48	4.22	85
	89.20%	89.70%	84.44%	28.24%
- เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)	4.43	4.47	4.24	29
	88.60%	89.30%	84.76%	9.63%
- นักรชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)	4.46	4.43	4.59	50
	89.20%	88.51%	91.84%	16.61%
- การแสดงเสือ (Tiger Show)	4.31	4.42	3.67	106
	86.20%	88.33%	73.33%	35.22%
- นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predators Show)	4.37	4.40	4.22	130
	87.40%	87.92%	84.44%	43.19%
- น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)	4.32	4.38	4.11	113
	86.40%	87.69%	82.22%	37.54%
- การแสดงแดนซิ่งซิงโฮว์ (Creature of the night Dancing Show)	4.35	4.38	4.22	91
	87.00%	87.68%	84.35%	30.23%
ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์	4.37	4.38	4.26	30
	87.40%	87.63%	85.14%	9.97%
ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์เชื่อง	4.11	4.35	4.26	31
	82.20%	87.06%	85.14%	10.30%
ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี	4.30	4.30	4.29	11
	86.00%	86.06%	85.71%	3.65%
ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก	4.17	4.27	3.13	54
	83.40%	85.45%	62.61%	17.94%
ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์	4.27	4.27	-	264
	85.40%	85.41%	-	87.71%
ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว	4.27	4.27	-	260
	85.40%	85.37%	-	76.38%
ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม	4.05	4.16	2.96	37
	81.00%	83.17%	59.17%	12.29%
รวม	4.31	4.30	3.85	-
	86.17%	86.07%	76.90%	-

ตารางที่ 1.93 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 65 ปี	
ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ	4.42	4.50	4.37	4.45	4.63	4.21	-
	88.45%	90.00%	87.37%	89.01%	92.66%	84.29%	-
- นักรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)	4.48	4.56	4.44	4.51	4.60	4.00	52
	89.70%	91.11%	88.87%	90.29%	92.00%	80.00%	20.80%
- เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)	4.47	4.50	4.46	4.36	4.73	4.50	20
	89.30%	90.00%	89.13%	87.18%	94.55%	90.00%	8.00%
- นักรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)	4.43	4.54	4.41	4.31	4.55	4.00	48
	88.51%	90.77%	88.25%	86.11%	90.91%	80.00%	19.20%
- การแสดงเสือ (Tiger Show)	4.42	4.55	4.34	4.52	4.56	4.00	82
	88.33%	91.03%	86.87%	90.34%	91.11%	80.00%	32.80%
- นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predators Show)	4.40	4.50	4.29	4.57	4.63	4.00	106
	87.92%	90.00%	85.75%	91.43%	92.50%	80.00%	42.40%
- น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)	4.38	4.32	4.34	4.43	4.78	4.50	107
	87.69%	86.40%	86.84%	88.67%	95.56%	90.00%	42.80%
- การแสดงแดนซ์ชิงโซว์ (Creature of the night Dancing Show)	4.38	4.54	4.29	4.45	4.60	4.50	86
	87.68%	90.71%	85.87%	89.03%	92.00%	90.00%	34.40%
ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์	4.38	4.51	4.35	4.33	4.38	4.00	14
	87.63%	90.20%	86.98%	86.51%	87.69%	80.00%	5.60%
ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์เชื่อง	4.35	4.35	4.34	4.45	4.23	4.50	15
	87.06%	86.92%	86.77%	89.00%	84.62%	90.00%	6.00%
ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี	4.30	4.29	4.32	4.28	4.23	4.00	9
	86.06%	85.77%	86.46%	85.58%	84.62%	80.00%	3.60%
ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก	4.27	4.31	4.24	4.30	4.31	4.50	26
	85.45%	86.12%	84.71%	86.00%	86.15%	90.00%	10.40%
ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์	4.27	4.14	4.22	4.57	4.20	-	213
	85.41%	82.86%	84.44%	91.43%	84.00%	-	85.20%
ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว	4.27	4.00	4.43	4.13	4.20	-	209
	85.37%	80.00%	88.57%	82.50%	84.00%	-	83.60%
ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม	4.16	4.33	4.08	4.21	4.15	4.00	10
	83.17%	86.54%	81.55%	84.19%	83.08%	80.00%	4.00%
รวม	4.30	4.30	4.29	4.34	4.29	4.20	-
	86.07%	86.05%	85.86%	86.78%	85.85%	84.05%	-

ตารางที่ 1.94 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ที่ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 65 ปี	
ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี	4.29	4.44	4.20	4.25	4.25	4.00	2
	85.71%	88.75%	84.00%	85.00%	85.00%	80.00%	3.92%
ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์เชื่อง	4.26	4.35	4.14	4.22	4.00	-	16
	85.14%	87.06%	82.86%	84.44%	80.00%	-	31.37%
ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์	4.26	4.47	3.80	4.20	4.00	-	16
	85.14%	89.41%	76.00%	84.00%	80.00%	-	31.37%
ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ	4.18	4.29	4.10	4.04	4.15	4.33	-
	83.63%	85.71%	82.06%	80.89%	83.00%	86.67%	-
- นักรชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)	4.59	4.82	4.50	4.56	4.25	4.00	2
	91.84%	96.47%	90.00%	91.25%	85.00%	80.00%	3.92%
- เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)	4.24	4.31	4.22	4.23	4.00	4.00	9
	84.76%	86.25%	84.44%	84.62%	80.00%	80.00%	17.65%
- นักรชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)	4.22	4.33	4.00	4.17	4.00	4.00	33
	84.44%	86.67%	80.00%	83.33%	80.00%	80.00%	64.71%
- นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predators Show)	4.22	4.35	4.00	4.00	-	4.00	24
	84.44%	87.06%	80.00%	80.00%	-	80.00%	47.06%
- การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ (Creature of the night Dancing Show)	4.22	4.24	4.00	4.14	4.25	5.00	5
	84.35%	84.71%	80.00%	82.86%	85.00%	100.00%	9.80%
- น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)	4.11	4.12	4.00	4.07	4.25	5.00	6
	82.22%	82.35%	80.00%	81.33%	85.00%	100.00%	11.76%
- การแสดงเสือ (Tiger Show)	3.67	3.82	4.00	3.14	-	-	24
	73.33%	76.47%	80.00%	62.86%	-	-	47.06%
ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก	3.13	3.09	3.00	3.50	1.00	4.00	28
	62.61%	61.82%	60.00%	70.00%	20.00%	80.00%	54.90%
ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม	2.96	2.70	2.60	3.29	-	4.00	27
	59.17%	54.00%	52.00%	65.71%	-	80.00%	52.94%
รวม	3.85	3.89	3.64	3.92	3.48	4.08	-
	76.90%	77.79%	72.82%	78.34%	69.60%	81.67%	-

ตารางที่ 1.95 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา					จำนวนผู้ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ไม่ระบุ	
ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ	4.42	4.39	4.38	4.57	4.72	4.29	-
	88.45%	87.76%	87.65%	91.35%	94.39%	85.71%	-
- นั่งรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)	4.48	4.46	4.45	4.61	4.80	4.00	52
	89.70%	89.19%	89.02%	92.12%	96.00%	80.00%	20.80%
- เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)	4.47	4.37	4.48	4.52	4.57	5.00	20
	89.30%	87.39%	89.51%	90.30%	91.43%	100.00%	8.00%
- นั่งรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)	4.43	4.38	4.37	4.61	4.71	5.00	48
	88.51%	87.57%	87.46%	92.26%	94.29%	100.00%	19.20%
- การแสดงเสือ (Tiger Show)	4.42	4.29	4.42	4.54	4.60	4.00	82
	88.33%	85.81%	88.38%	90.77%	92.00%	80.00%	32.80%
- นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predators Show)	4.40	4.41	4.35	4.50	4.75	4.00	106
	87.92%	88.15%	86.98%	90.00%	95.00%	80.00%	42.40%
- น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)	4.38	4.42	4.31	4.56	4.80	4.00	107
	87.69%	88.33%	86.14%	91.20%	96.00%	80.00%	42.80%
- การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ (Creature of the night Dancing Show)	4.38	4.39	4.30	4.64	4.80	4.00	86
	87.68%	87.86%	86.10%	92.80%	96.00%	80.00%	34.40%
ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์	4.38	4.33	4.36	4.53	4.40	5.00	14
	87.63%	86.52%	87.16%	90.56%	88.00%	100.00%	5.60%
ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์เชื่อง	4.35	4.38	4.29	4.57	4.50	4.00	15
	87.06%	87.56%	85.81%	91.43%	90.00%	80.00%	6.00%
ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี	4.30	4.19	4.29	4.43	4.50	5.00	9
	86.06%	83.83%	85.81%	88.65%	90.00%	100.00%	3.60%
ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก	4.27	4.26	4.22	4.42	4.57	5.00	26
	85.45%	85.24%	84.48%	88.39%	91.43%	100.00%	10.40%
ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์	4.27	4.14	4.25	4.40	5.00	-	213
	85.41%	82.86%	85.00%	88.00%	100.00%	-	85.20%
ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว	4.27	4.11	4.31	4.20	5.00	-	209
	85.37%	82.22%	86.15%	84.00%	100.00%	-	83.60%
ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม	4.16	4.22	4.10	4.31	4.25	4.00	10
	83.17%	84.35%	82.00%	86.29%	85.00%	80.00%	4.00%
รวม	4.30	4.25	4.28	4.43	4.62	4.55	-
	86.07%	85.04%	85.51%	88.58%	92.35%	90.95%	-

ตารางที่ 1.96 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา				จำนวนผู้ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี	4.29	4.57	4.20	4.25	4.50	2
	85.71%	91.43%	84.00%	85.00%	90.00%	3.92%
ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์เชื่อง	4.26	4.25	4.33	4.18	4.00	16
	85.14%	85.00%	86.67%	83.64%	80.00%	31.37%
ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์	4.26	4.50	4.31	4.00	4.00	16
	85.14%	90.00%	86.25%	80.00%	80.00%	31.37%
ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ	4.18	4.37	4.16	4.07	4.14	-
	83.63%	87.35%	83.14%	81.47%	82.86%	-
- นั่งรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)	4.59	4.75	4.67	4.48	4.50	2
	91.84%	95.00%	93.33%	89.52%	90.00%	3.92%
- เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)	4.24	4.57	4.12	4.25	4.00	9
	84.76%	91.43%	82.35%	85.00%	80.00%	17.65%
- นั่งรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)	4.22	4.50	4.25	4.00	4.00	33
	84.44%	90.00%	85.00%	80.00%	80.00%	64.71%
- นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predators Show)	4.22	4.63	4.09	4.00	4.00	24
	84.44%	92.50%	81.82%	80.00%	80.00%	47.06%
- การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ (Creature of the night Dancing Show)	4.22	4.13	4.26	4.18	4.50	5
	84.35%	82.50%	85.26%	83.53%	90.00%	9.80%
- น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)	4.11	4.13	4.11	4.11	4.00	6
	82.22%	82.50%	82.22%	82.22%	80.00%	11.76%
- การแสดงเสือ (Tiger Show)	3.67	3.88	3.60	3.50	4.00	24
	73.33%	77.50%	72.00%	70.00%	80.00%	47.06%
ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก	3.13	2.80	3.25	3.17	-	28
	62.61%	56.00%	65.00%	63.33%	-	54.90%
ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม	2.96	2.20	3.30	3.00	-	27
	59.17%	44.00%	66.00%	60.00%	-	52.94%
รวม	3.85	3.78	3.93	3.78	4.16	-
	76.90%	75.63%	78.51%	75.57%	83.21%	-

ตารางที่ 1.97 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	
ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ	4.42	4.43	4.24	-
	88.45%	88.65%	84.81%	-
- นักรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)	4.48	4.50	4.13	52
	89.70%	90.05%	82.50%	20.80%
- เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)	4.47	4.47	4.25	20
	89.30%	89.41%	85.00%	8.00%
- นักรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)	4.43	4.42	4.42	48
	88.51%	88.47%	88.33%	19.20%
- การแสดงเสือ (Tiger Show)	4.42	4.42	4.38	82
	88.33%	88.43%	87.50%	32.80%
- นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predators Show)	4.40	4.41	4.14	106
	87.92%	88.24%	82.86%	42.40%
- น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)	4.38	4.40	4.13	107
	87.69%	88.06%	82.50%	42.80%
- การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ (Creature of the night Dancing Show)	4.38	4.39	4.25	86
	87.68%	87.87%	85.00%	34.40%
ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์	4.38	4.38	4.30	14
	87.63%	87.64%	86.00%	5.60%
ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์เชื่อง	4.35	4.36	4.25	15
	87.06%	87.21%	85.00%	6.00%
ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี	4.30	4.30	4.25	9
	86.06%	86.05%	85.00%	3.60%
ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก	4.27	4.26	4.45	26
	85.45%	85.19%	89.09%	10.40%
ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์	4.27	4.26	4.50	213
	85.41%	85.14%	90.00%	85.20%
ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว	4.27	4.24	4.67	209
	85.37%	84.74%	93.33%	83.60%
ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม	4.16	4.15	4.27	10
	83.17%	83.07%	85.45%	4.00%
รวม	4.30	4.30	4.37	-
	86.07%	85.96%	87.34%	-

ตารางที่ 1.98 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา		จำนวนผู้ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	
ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี	4.29	4.24	4.75	2
	85.71%	84.89%	95.00%	3.92%
ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์เชื่อง	4.26	4.26	4.25	16
	85.14%	85.16%	85.00%	31.37%
ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์	4.26	4.26	4.25	16
	85.14%	85.16%	85.00%	31.37%
ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ	4.18	4.19	4.12	-
	83.63%	83.74%	82.38%	-
- นักรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)	4.59	4.59	4.67	2
	91.84%	91.74%	93.33%	3.92%
- เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)	4.24	4.21	4.50	9
	84.76%	84.21%	90.00%	17.65%
- นักรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)	4.22	4.20	4.33	33
	84.44%	84.00%	86.67%	64.71%
- นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predators Show)	4.22	4.25	4.00	24
	84.44%	85.00%	80.00%	47.06%
- การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ (Creature of the night Dancing Show)	4.22	4.23	4.00	5
	84.35%	84.65%	80.00%	9.80%
- น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)	4.11	4.12	4.00	6
	82.22%	82.38%	80.00%	11.76%
- การแสดงเสือ (Tiger Show)	3.67	3.71	3.33	24
	73.33%	74.17%	66.67%	47.06%
ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก	3.13	3.23	1.00	28
	62.61%	64.55%	20.00%	54.90%
ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม	2.96	3.04	1.00	27
	59.17%	60.87%	20.00%	52.94%
รวม	3.85	3.87	3.23	-
	76.90%	77.39%	64.56%	-

6) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ) ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากตารางที่ 1.99 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33 หรือ 86.53%) ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03 หรือ 80.59%)

ตารางที่ 1.99 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามสัญชาติ ชาวจีน และชาวต่างชาติอื่นๆ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามสัญชาติ		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน	กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆ	
ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.30	4.36	4.02	3
	86.00%	87.13%	80.39%	1.00%
ท่านได้รับบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.25	4.30	4.04	1
	85.00%	85.94%	80.78%	0.33%
รวม	4.28	4.33	4.03	-
	85.50%	86.53%	80.59%	-

จากตารางที่ 1.100 และตารางที่ 1.101 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ภาพรวมในแต่ละช่วงอายุให้ความพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ยกเว้นกลุ่มที่มีช่วงอายุ 45-54 ปี ให้ความพอใจในระดับมากที่สุด

และเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าภาพรวมในแต่ละช่วงอายุให้ความพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ยกเว้นกลุ่มที่มีช่วงอายุ 45-54 ปี ให้ความพอใจในระดับปานกลาง รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.100 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 65 ปี	
ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.36	4.43	4.32	4.30	4.62	4.50	3
	87.13%	88.68%	86.37%	86.05%	92.31%	90.00%	1.20%
ท่านได้รับการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.30	4.30	4.27	4.27	4.62	4.50	1
	85.94%	86.04%	85.44%	85.45%	92.31%	90.00%	0.40%
รวม	4.33	4.37	4.30	4.29	4.62	4.50	-
	86.53%	87.36%	85.91%	85.75%	92.31%	90.00%	-

ตารางที่ 1.101 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามช่วงอายุ					จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		16 – 24 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 – 64 ปี	
ท่านได้รับการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.04	4.12	4.00	4.06	3.50	4.00	-
	80.78%	82.35%	80.00%	81.18%	70.00%	80.00%	-
ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.02	4.12	4.00	4.00	3.50	4.00	-
	80.39%	82.35%	80.00%	80.00%	70.00%	80.00%	-
รวม	4.03	4.12	4.00	4.03	3.50	4.00	-
	80.59%	82.35%	80.00%	80.59%	70.00%	80.00%	-

จากตารางที่ 1.102 และตารางที่ 1.103 พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ตามระดับการศึกษา อยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆ ให้ความพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.102 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา					จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ไม่ระบุ	
ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.36	4.39	4.33	4.43	4.38	4.00	3
	87.13%	87.76%	86.58%	88.65%	87.50%	80.00%	1.20%
ท่านได้รับบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.30	4.33	4.29	4.27	4.38	4.00	1
	85.94%	86.53%	85.84%	85.41%	87.50%	80.00%	0.40%
รวม	4.33	4.36	4.31	4.35	4.38	4.00	-
	86.53%	87.14%	86.21%	87.03%	87.50%	80.00%	-

ตารางที่ 1.103 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามระดับการศึกษา				จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
ท่านได้รับบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.04	4.25	4.00	4.00	4.00	-
	80.78%	85.00%	80.00%	80.00%	80.00%	-
ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.02	4.25	3.95	4.00	4.00	-
	80.39%	85.00%	79.00%	80.00%	80.00%	-
รวม	4.03	4.25	3.98	4.00	4.00	-
	80.59%	85.00%	79.50%	80.00%	80.00%	-

จากตารางที่ 1.104 และตารางที่ 1.105 พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.104 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	
ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.36	4.36	4.25	3
	87.13%	87.26%	85.00%	1.20%
ท่านได้รับบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.30	4.30	4.25	1
	85.94%	86.02%	85.00%	0.40%
รวม	4.33	4.33	4.25	-
	86.53%	86.64%	85.00%	-

ตารางที่ 1.105 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นที่พิจารณา	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	2 ครั้ง	
ท่านได้รับบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.04	4.04	4.00	-
	80.78%	80.85%	80.00%	-
ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.02	4.02	4.00	-
	80.39%	80.43%	80.00%	-
รวม	4.03	4.03	4.00	-
	80.59%	80.64%	80.00%	-

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อการพัฒนาบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ทั้งสิ้น 301 คน โดยเป็นชาวจีน 250 คน (83.06%) และชาวต่างชาติอื่นๆเพียง 51 คน (16.94%) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.106 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ข้อมูลผู้รับบริการ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาวต่างชาติ		
- ชาวจีน	250	83.06%
- ชาวต่างชาติอื่นๆ ยกเว้นชาวจีน	51	16.94%
- Asia	21	41.18%
- Europe	12	13.53%
- America	10	19.61%
- ASEAN 10	8	15.69%
รวม	301	100.00%

ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1) การเคยไปใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

(1) ภาพรวมของทุกสัญชาติ

ตารางที่ 1.107 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยไปเที่ยวชมหรือใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีหรือไม่ และหากเคยไป ได้ไปเที่ยวที่ใดบ้าง

โดยภาพรวมพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 59.14% ตอบว่าเคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่น โดยส่วนใหญ่ตอบว่าเคยไปเที่ยวสวนสัตว์ที่ประเทศจีน (คิดเป็น 67.40%) และรองลงมา คือ เคยไปเที่ยวสวนสัตว์ที่ประเทศสิงคโปร์ (คิดเป็น 8.84%) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.107 ภาพรวมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยไปใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

การเคยไปเที่ยวชมหรือใช้บริการที่อื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	301	100.00%
ไม่เคยไปที่อื่น	123	40.86%
เคยไปที่อื่น ได้แก่	178	59.14%
1) จีน	122	67.40%
2) สิงคโปร์	16	8.84%
3) สหรัฐอเมริกา	13	7.18%
4) ออสเตรเลีย	7	3.87%
5) ฝรั่งเศส	6	3.31%
6) ฮองกง	6	3.31%
7) ญี่ปุ่น	3	1.66%
8) เอมิเรตส์	2	1.10%
9) เกาหลี	2	1.10%
10) เยอรมัน	1	0.55%
11) ไทย (เขาดิน)	1	0.55%
12) บาห์ลี	1	0.55%
13) โอมาน	1	0.55%
รวมคำตอบ	181	100.00%

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 แห่ง

(2) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน

จากตารางที่ 1.108 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีน 52.40% ตอบว่าเคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่น โดยส่วนใหญ่ตอบว่าเคยไปเที่ยวสวนสัตว์ที่ประเทศจีน (คิดเป็น 90.30%) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.108 ภาพรวมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เคยไปใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

การเคยไปเที่ยวชมหรือใช้บริการที่อื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	250	100.00%
ไม่เคยไปที่อื่น	119	47.60%
เคยไปที่อื่น ได้แก่	131	52.40%
1) จีน	121	90.30%
2) ฮองกง	5	3.73%
3) ญี่ปุ่น	3	2.24%
4) สิงคโปร์	2	1.49%
5) สหรัฐอเมริกา	1	0.75%
6) ไทย (เขาดิน)	1	0.75%
7) บาห์ลี	1	0.75%
รวมจำนวน	134	100.00%

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 แห่ง

(3) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ

จากตารางที่ 1.109 พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆ 92.16% ตอบว่าเคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่น โดยส่วนใหญ่ตอบว่าเคยไปเที่ยวสวนสัตว์ที่ประเทศสิงคโปร์ (คิดเป็น 29.79%) รองลงมา 25.53% เคยไปเที่ยวสวนสัตว์ที่สหรัฐอเมริกา และ 14.89% เคยไปที่ออสเตรเลีย รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.109 ภาพรวมของนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆที่เคยไปใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

การเคยไปเที่ยวชมหรือใช้บริการที่อื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	51	100.00%
ไม่เคยไปที่อื่น	4	7.84%
เคยไปที่อื่น ได้แก่	47	92.16%
1) สิงคโปร์	14	29.79%
2) สหรัฐอเมริกา	12	25.53%
3) ออสเตรเลีย	7	14.89%
4) ฝรั่งเศส	6	12.77%
5) เอมิเรตส์	2	4.26%
6) เกาหลี	2	4.26%
7) จีน	1	2.13%
8) ฮองกง	1	2.13%
9) เยอรมัน	1	2.13%
10) โอมาน	1	2.13%
รวม	47	100.00%

2) การระบุความพอใจและสาเหตุที่พอใจ จากการที่เคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

(1) ภาพรวมของทุกชาติ

ตารางที่ 1.110 แสดงความพอใจและเหตุผลที่พอใจเมื่อได้ท่องเที่ยวที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเปรียบเทียบกับสถานที่อื่นๆ ที่คล้ายกัน พบว่า 88.20% พอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่า และพอใจที่อื่นมากกว่า คิดเป็น 11.80%

เมื่อถามถึงเหตุผลที่ตอบว่าพอใจสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่านั้น พบว่า 35.03% ตอบว่าเพราะใกล้ชิดสัตว์ ได้ป้อนอาหารสัตว์ ได้ถ่ายรูปกับสัตว์ เหตุผลรองลงมา คือ มีความหลากหลายของพืชและสัตว์ บรรยากาศดี ร่มรื่น และพื้นที่กว้างขวางคิดเป็น 19.11%, 17.20% และ 9.55% ตามลำดับ

ส่วนที่พอใจสถานที่อื่นมากกว่า เช่น จีน ออสเตรเลีย และสหรัฐอเมริกา เป็นต้น ให้เหตุผลที่พอใจมากกว่า คือ มีความหลากหลายของพืชและสัตว์ บรรยากาศดี ร่มรื่น และสัตว์ดูมีความสุข เป็นธรรมชาติ ดูอิสระ เป็นต้น มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.110 **ภาพรวม** ความพอใจและสาเหตุที่พอใจ จากการที่เคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

สถานที่พอใจและสาเหตุที่พอใจ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	178	100.00%
1. พอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่า	157	88.20%
สาเหตุที่พอใจ		
ได้ใกล้ชิดสัตว์ ได้ป้อนอาหารสัตว์ ได้ถ่ายรูปกับสัตว์	55	35.03%
มีความหลากหลายของพืชและสัตว์	30	19.11%
บรรยากาศดี ร่มรื่น	27	17.20%
พื้นที่กว้างขวาง	15	9.55%
มีกิจกรรมหลากหลาย	13	8.28%
มีกิจกรรมสนุกสนาน	8	5.10%
มีเอกลักษณ์ในการนั่งรถชมสัตว์	8	5.10%
พนักงานอัยาศัยดี บริการดี	7	4.46%
มีเอกลักษณ์ในการนั่งรถชมสัตว์	6	3.82%
สัตว์ดูมีความสุข เป็นธรรมชาติ ดูอิสระ	2	1.27%
อาหารอร่อย	2	1.27%
เข้าชมสะดวก	1	0.64%
ค่าใช้จ่ายถูกกว่า	1	0.64%
มีความปลอดภัยในการชมสัตว์	1	0.64%

ตารางที่ 1.110 ภาพรวมความพอใจและสาเหตุที่พอใจ จากการที่เคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (ต่อ)

สถานที่พอใจและสาเหตุที่พอใจ	จำนวน	ร้อยละ
2. พอใจที่อื่นๆ มากกว่า	21	11.80%
สถานที่อื่นที่พอใจมากกว่า		
สวนสัตว์ในประเทศจีน	13	61.90%
ออสเตรเลีย	3	14.29%
สหรัฐอเมริกา	2	9.52%
บาห์ลี	1	4.76%
สิงคโปร์	1	4.76%
ฮ่องกง	1	4.76%
สาเหตุที่พอใจที่อื่นๆมากกว่า		
มีความหลากหลายของพืชและสัตว์	6	28.57%
บรรยากาศดี ร่มรื่น	4	19.05%
สัตว์ดูมีความสุข เป็นธรรมชาติ ดูอิสระ	4	19.05%
กิจกรรมหลากหลาย	3	14.29%
พื้นที่กว้างขวาง	1	4.76%
กิจกรรมสนุกสนาน	1	4.76%
มีชุดอาหารหลากหลาย	1	4.76%
มีระบบที่ชัดเจน	1	4.76%

(2) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน

ตารางที่ 1.111 แสดงความพอใจและเหตุผลที่พอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน เมื่อได้ท่องเที่ยวที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเปรียบเทียบกับสถานที่อื่นๆ ที่คล้ายกัน พบว่า 87.79% พอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่า และพอใจที่อื่นมากกว่า คิดเป็น 21.21%

เมื่อถามถึงเหตุผลที่ตอบว่าพอใจสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่านั้น พบว่า 23.13% ตอบว่าเพราะใกล้ชิดสัตว์ ได้ป้อนอาหารสัตว์ ได้ถ่ายรูปกับสัตว์ เหตุผลรองลงมา คือ มีความหลากหลายของพืชและสัตว์ และพื้นที่กว้างขวางคิดเป็น 20.15% และ 11.19% ตามลำดับ

ส่วนที่พอใจสถานที่อื่นมากกว่า เช่น จีน บาห์ลี สิงคโปร์ และฮ่องกง ให้เหตุผลที่พอใจมากกว่า คือ มีความหลากหลายของพืชและสัตว์ บรรยากาศดี ร่มรื่น และกิจกรรมมีความหลากหลายกว่า เป็นต้น มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.111 ความพอใจและสาเหตุที่พอใจ จากการที่เคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีของนักท่องเที่ยวชาวจีน

สถานที่พอใจและสาเหตุที่พอใจ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	131*	100.00%
1. พอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่า	115	87.79
สาเหตุที่พอใจ		
ได้ใกล้ชิดสัตว์ ได้ป้อนอาหารสัตว์ ได้ถ่ายรูปกับสัตว์	31	23.13%
มีความหลากหลายของพืชและสัตว์	27	20.15%
พื้นที่กว้างขวาง	15	11.19%
บรรยากาศดี ร่มรื่น	14	10.45%
มีกิจกรรมหลากหลาย	13	9.70%
มีกิจกรรมสนุกสนาน	8	5.97%
มีเอกลักษณ์ในการนั่งรถชมสัตว์	6	4.48%
พนักงานอภัยาคัยดี บริการดี	7	5.22%
สัตว์ดูมีความสุข เป็นธรรมชาติ ดูอิสระ	2	1.49%
มีเอกลักษณ์ในการนั่งรถชมสัตว์	6	4.48%
อาหารอร่อย	2	1.49%
เข้าชมสะดวก	1	0.75%
ค่าใช้จ่ายถูกกว่า	1	0.75%
มีความปลอดภัยในการชมสัตว์	1	0.75%
รวมคำตอบ	134	100.00%
2. พอใจที่อื่นๆ มากกว่า	16	12.21%
สถานที่อื่นที่พอใจมากกว่า		
สวนสัตว์ในประเทศจีน	13	81.25%
บาหลี	1	6.25%
สิงคโปร์	1	6.25%
ฮ่องกง	1	6.25%
รวม	16	100.00%
สาเหตุที่พอใจที่อื่นๆมากกว่า		
มีความหลากหลายของพืชและสัตว์	6	37.50%
บรรยากาศดี ร่มรื่น	4	25.00%
กิจกรรมหลากหลาย	3	18.75%
พื้นที่กว้างขวาง	1	6.25%
กิจกรรมสนุกสนาน	1	6.25%
มีชมอาหารหลากหลาย	1	6.25%
รวมคำตอบ	16	100.00%

หมายเหตุ: *ตอบได้มากกว่า 1 แห่ง

**หน่วยตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (131 หน่วยงาน)

(3) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ

ตารางที่ 1.112 แสดงความพอใจและเหตุผลที่พอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆ เมื่อได้ท่องเที่ยวที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เปรียบเทียบกับสถานที่อื่นๆ ที่คล้ายกัน พบว่า 89.36% พอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่า และพอใจที่อื่นมากกว่า คิดเป็น 10.64%

เมื่อถามถึงเหตุผลที่ตอบว่าพอใจสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่านั้น พบว่า 57.14% ตอบว่าเพราะใกล้ชิดสัตว์ ได้ป้อนอาหารสัตว์ ได้ถ่ายรูปกับสัตว์ เหตุผลรองลงมา คือ บรรยากาศดี ร่มรื่น 30.95%

ส่วนที่พอใจสถานที่อื่นมากกว่า คือ จีน ออสเตรเลียและสหรัฐอเมริกา ให้เหตุผลที่พอใจมากกว่า คือ มีสัตว์ดูมีความสุข เป็นธรรมชาติ ดูมีอิสระ และสวนสัตว์มีระบบที่ชัดเจน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.112 ความพอใจและสาเหตุที่พอใจ จากการที่เคยไปเที่ยวหรือใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอื่นๆ

สถานที่พอใจและสาเหตุที่พอใจ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	47**	100.00%
1. พอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากกว่า	42	89.36%
สาเหตุที่พอใจ		
ได้ใกล้ชิดสัตว์ ได้ป้อนอาหารสัตว์ ได้ถ่ายรูปกับสัตว์	24	57.14%
บรรยากาศดี ร่มรื่น	13	30.95%
มีความหลากหลายของพืชและสัตว์	3	7.14%
มีเอกลักษณ์ในการนั่งรถชมสัตว์	2	4.76%
รวมคำตอบ	42	100.00%
2. พอใจที่อื่นๆ มากกว่า	5	10.64%
สถานที่อื่นที่พอใจมากกว่า		
ออสเตรเลีย	3	60.00%
สหรัฐอเมริกา	2	40.00%
รวม	5	100.00%
สาเหตุที่พอใจที่อื่นๆมากกว่า		
สัตว์ดูมีความสุข เป็นธรรมชาติ ดูมีอิสระ	4	80.00%
มีระบบที่ชัดเจน	1	20.00%
รวมคำตอบ	5	100.00%

หมายเหตุ: **หน่วยตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (47 หน่วยงาน)

3) ประเด็นที่นักท่องเที่ยวต่างชาติ พึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

(1) ภาพรวมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตารางที่ 1.113 แสดงประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติพึงพอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากที่สุด พบว่าประเด็นที่ชอบมากที่สุด คือ ประเด็นด้านกิจกรรม เช่น ได้ใกล้ชิดสัตว์ สัมผัส ป้อนอาหาร ถ่ายรูป มีการแสดงของสัตว์หลากหลาย และมีการแสดงของคนที่หลากหลาย และได้นั่งรถชมธรรมชาติของสัตว์หลากหลายชนิดในเวลากลางคืน คิดเป็น 45.33%, 26.67% และ 25.33% มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.113 ภาพรวมประเด็นที่นักท่องเที่ยวต่างชาติ พึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านกิจกรรม	225	74.75%
1) ได้ใกล้ชิดสัตว์ สัมผัส ป้อนอาหาร ถ่ายรูป	102	45.33%
2) การแสดงของสัตว์หลากหลาย และมีการแสดงของคนที่หลากหลาย	60	26.67%
3) ได้นั่งรถชมธรรมชาติของสัตว์หลากหลายชนิดในเวลากลางคืน	57	25.33%
4) สัตว์ที่แปลกใหม่ เช่น เสือขาว	5	2.22%
5) อาหารอร่อย (ทุเรียน)	1	0.44%
2. สิ่งอำนวยความสะดวก	59	19.60%
1) ร่มรื่น สวยงาม กว้างขวาง อากาศดี เป็นธรรมชาติ	48	81.36%
2) อาหารอร่อย	4	6.78%
3) สถานที่สะอาด ห้องน้ำสะอาด	4	6.78%
4) มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	2	3.39%
5) เดินทางมาสะดวก	1	1.69%
3. เจ้าหน้าที่	13	4.32%
1) เจ้าหน้าที่บริการดี สุภาพ	11	84.62%
2) เจ้าหน้าที่บรรยายภาษาต่างประเทศได้ดี	2	15.38%
4. อื่นๆ	3	1.00%
1) มีเอกลักษณ์	2	66.67%
2) ราคาถูก	1	33.33%
5. ขั้นตอน/กระบวนการจัดการ	1	0.33%
1) มีระบบความปลอดภัยดี	1	100.00%
รวม	301	100.00%

(2) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน

ตารางที่ 1.114 แสดงประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนพึงพอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากที่สุด พบว่าประเด็นที่ชอบมากที่สุด ได้แก่ (1) ได้ใกล้ชิดสัตว์ สัมผัส ป้อนอาหาร ถ่ายรูป (2) การแสดงของสัตว์หลากหลาย และมีการแสดงของคนที่หลากหลาย และ (3) ได้นั่งรถชมธรรมชาติของสัตว์หลากหลายชนิดในเวลากลางคืน คิดเป็น 42.25%, 27.81% และ 27.81% มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.114 ประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวจีน พึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านกิจกรรม	187	74.80%
1) ได้ใกล้ชิดสัตว์ สัมผัส ป้อนอาหาร ถ่ายรูป	79	42.25%
2) การแสดงของสัตว์หลากหลาย และมีการแสดงของคนที่หลากหลาย	52	27.81%
3) ได้นั่งรถชมธรรมชาติของสัตว์หลากหลายชนิดในเวลากลางคืน	52	27.81%
4) สัตว์ที่แปลกใหม่ เช่น เสือขาว	3	1.60%
5) อาหารอร่อย (ทุเรียน)	1	0.53%
2. สิ่งอำนวยความสะดวก	47	18.80%
1) ร่มรื่น สวยงาม กว้างขวาง อากาศดี เป็นธรรมชาติ	36	76.60%
2) เดินทางมาสะดวก	1	2.13%
3) อาหารอร่อย	4	8.51%
4) สถานที่สะอาด ห้องน้ำสะอาด	4	8.51%
5) มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	2	4.26%
3. เจ้าหน้าที่	12	4.80%
1) เจ้าหน้าที่บริการดี สุภาพ	10	83.33%
2) เจ้าหน้าที่บรรยายภาษาต่างประเทศได้ดี	2	16.67%
4. อื่นๆ	3	1.20%
1) ราคาถูก	1	33.33%
2) มีเอกลักษณ์	2	66.67%
5. ขั้นตอน/กระบวนการการจัดการ (มีระบบความปลอดภัย)	1	0.40%
รวม	250	100.00%

(3) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ

ตารางที่ 1.115 แสดงประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆ พึงพอใจหรือชอบสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากที่สุด พบว่าประเด็นที่ชอบมากที่สุด ได้แก่ (1) ได้ใกล้ชิดสัตว์ สัมผัส ป้อนอาหาร ถ่ายรูป (2) การแสดงของสัตว์หลากหลาย และมีการแสดงของคนที่หลากหลาย และ (3) ได้นั่งรถชมธรรมชาติของสัตว์หลากหลายชนิดในเวลาว่าง คิดเป็น 60.53%, 21.05% และ 13.16% มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.115 ประเด็นที่นักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆ พึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านกิจกรรม	38	74.51%
1) ได้ใกล้ชิดสัตว์ สัมผัส ป้อนอาหาร ถ่ายรูป	23	60.53%
2) การแสดงของสัตว์หลากหลาย และมีการแสดงของคนที่หลากหลาย	8	21.05%
3) ได้นั่งรถชมธรรมชาติของสัตว์หลากหลายชนิดในเวลาว่าง	5	13.16%
4) สัตว์ที่แปลกใหม่ เช่น เสือขาว	2	5.26%
2. สิ่งอำนวยความสะดวก (ร่มรื่น สวยงาม กว้างขวาง อากาศดี เป็นธรรมชาติ)	12	23.53%
3. เจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่บริการดี สุภาพ)	1	1.96%
รวม	51	100.00%

หมายเหตุ: สามารถตอบได้เพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบมีประเด็นที่ชอบมากที่สุดมากกว่า 1 ประเด็น

4) ประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

(1) ภาพรวมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตารางที่ 1.116 แสดงภาพรวมประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากที่สุด พบว่าประเด็นที่ไม่พอใจมากที่สุด คือ เรื่องกิจกรรม (คิดเป็น 33.33%) ซึ่งประกอบไปด้วยการชมสัตว์บนระยะทางสั้นมาก (คิดเป็น 41.41%) และ สัตว์/กิจกรรม/โชว์มีน้อย ไม่ตื่นเต้น (คิดเป็น 34.34%) เป็นต้น

ประเด็นที่ไม่พอใจรองลงมาเป็นเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก (คิดเป็น 28.28%) ประกอบไปด้วยป้ายไม่ชัดเจน (คิดเป็น 45.24%) และ ชุมนอาหารไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย (คิดเป็น 27.38%) เป็นต้น มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.116 ภาพรวมประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นอะไรที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
1. กิจกรรม	99	33.33%
1) การชมสัตว์บนรถ มีระยะทางสั้นมาก	41	41.41%
2) สัตว์/กิจกรรม/โชว์มีน้อยเกินไป ไม่ตื่นเต้น	34	34.34%
3) อาหารสำหรับป้อนสัตว์มีจำนวนน้อย	20	20.20%
4) กิจกรรมไม่สนุก	3	3.03%
5) การป้อนอาหารสัตว์โดยการโยน ทำให้โดนตา หู และตัวสัตว์	1	1.01%
2. สิ่งอำนวยความสะดวก	84	28.28%
1) ป้ายไม่ชัดเจน	38	45.24%
2) ชุมนอาหารไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย	23	27.38%
3) ห้องน้ำสกปรก/มีไม่เพียงพอ	6	7.14%
4) เวลาแต่ละกิจกรรมติดกันเกินไป	5	5.95%
5) ระยะทางเดินชมสัตว์ไกล	4	4.76%
6) บางพื้นที่ที่รกร้าง ยุงชุม มีงู มีกลิ่นเหม็น	3	3.57%
7) ที่นั่งพักผ่อนมีน้อย	3	3.57%
8) ร้านจำหน่ายของที่ระลึกไม่น่าสนใจ สินค้าเก่า	1	1.19%
9) โบรชัวร์ดูยาก	1	1.19%
3. ขั้นตอน/กระบวนการจัดการ	55	18.52%
1) การดูแลสัตว์ยังไม่ดีพอ	14	25.45%
2) การจัดผู้เข้าชมไม่พอดีกับที่นั่ง ที่นั่งพักผ่อนมีน้อย	12	21.82%
3) กำหนดเวลาปิดดึกเกินไป	11	20.00%
4) กำหนดราคาตัว/ของที่ระลึก อาหารสัตว์แพง	6	10.91%
5) การแลกบัตร-เงินสดไม่สะดวก	4	7.27%
6) ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัย	3	5.45%
7) ข้อมูลใน Website ไม่เป็นปัจจุบัน (Kid Zone ปิด)	3	5.45%
8) การจัดหาสัตว์/กิจกรรม ยังไม่หลากหลายชนิด	2	3.64%

ตารางที่ 1.116 ภาพรวมประเด็นที่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (ต่อ)

ประเด็นอะไรที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
4. เจ้าหน้าที่	35	11.78%
1) เจ้าหน้าที่บรรยายเร็วเกินไป/ไม่สนุก	17	48.57%
2) เจ้าหน้าที่ไม่ประจำอยู่ในบางจุด	10	28.57%
3) เจ้าหน้าที่ขับรถเร็วมาก มีเวลาน้อยในการชมสัตว์	8	22.86%
5. อื่นๆ (ระบุ)	24	8.08%
1) อาคารสีหมอง/ราวเหล็กเป็นสนิม	20	83.33%
2) บ้านพักไม่สะอาด/บริเวณไม่น่าอยู่	2	8.33%
3) มีมอเตอร์ไซด์คนงานวิ่งบน walk way	1	4.17%
4) อากาศร้อนมาก	1	4.17%
	(ไม่ระบุ 4 คน)	
รวม	297	100.00%

(2) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน

ตารางที่ 1.117 แสดงภาพรวมประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากที่สุดพบว่าประเด็นที่ไม่พอใจมากที่สุด คือ เรื่องกิจกรรม (คิดเป็น 38.40%) ซึ่งประกอบไปด้วยการชมสัตว์บนรถระยะทางสั้นมาก (คิดเป็น 41.67% ของประเด็นด้านกิจกรรม) และสัตว์/กิจกรรม/โชว์มีน้อย ไม่ตื่นเต้น (คิดเป็น 35.42% ของประเด็นด้านกิจกรรม) เป็นต้น

ประเด็นที่ไม่พอใจรองลงมาเป็นเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก (คิดเป็น 23.60%) ประกอบไปด้วยป้ายไม่ชัดเจน (คิดเป็น 50.85% ของประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) และร้านอาหารไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย (คิดเป็น 37.29% ของประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) เป็นต้น มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.117 ประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวจีน ไม่พึงพอใจหรือไม่ชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นอะไรที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
1. กิจกรรม	96	38.40%
1) การชมสัตว์บนรถ มีระยะทางสั้นมาก	40	41.67%
2) สัตว์/กิจกรรม/โชว์มีน้อยเกินไป ไม่ตื่นเต้น	34	35.42%
3) อาหารสำหรับป้อนสัตว์มีจำนวนน้อย	19	19.79%
4) กิจกรรมไม่สนุก	3	3.13%
2. สิ่งอำนวยความสะดวก	59	23.60%
1) ป้ายไม่ชัดเจน	30	50.85%
2) ชุมน้ำดื่มไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย	22	37.29%
3) ห้องน้ำสกรปรก/มีไม่เพียงพอ	5	8.47%
4) บางพื้นที่ที่รกร้าง ยุงชุม มีกลิ่นเหม็น	1	1.69%
5) ร้านจำหน่ายของที่ระลึกไม่น่าสนใจ สินค้าเก่า	1	1.69%
3. ขั้นตอน/กระบวนการการจัดการ	44	17.60%
1) การจัดผู้เข้าชมไม่พอดีกับที่นั่ง ที่นั่งพักมีน้อย	12	27.27%
2) กำหนดเวลาปิดดึกเกินไป	11	25.00%
3) กำหนดราคาตัว/ของที่ระลึก อาหารสัตว์ แพง	5	11.36%
4) การดูแลสัตว์ยังไม่ดีพอ	4	9.09%
5) การแลกบัตร-เงินสดไม่สะดวก	4	9.09%
6) ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัย	3	6.82%
7) ข้อมูลใน Website ไม่เป็นปัจจุบัน (Kid Zone ปิด)	3	6.82%
8) การจัดหาสัตว์/กิจกรรม ยังไม่หลากหลายชนิด	2	4.55%
4. เจ้าหน้าที่	32	12.80%
1) เจ้าหน้าที่บรรยายเร็วเกินไป/ไม่สนุก	14	43.75%
2) เจ้าหน้าที่ไม่ประจำอยู่ในบางจุด	10	31.25%
3) เจ้าหน้าที่ขี้อร่อยแรงมาก มีเวลาน้อยในการชมสัตว์	8	25.00%
5. อื่นๆ (ระบุ)	19	7.60%
1) อาคารสีหมอง/ราวลึกเป็นสนิม	17	89.47%
2) บ้านพักไม่สะอาด/บริเวณไม่น่าอยู่	2	10.53%
รวม	250	100.00%

หมายเหตุ: ตอบได้เพียง 1 ประเด็น

(3) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ

ตารางที่ 1.118 แสดงภาพรวมประเด็นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆ ไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมากที่สุด พบว่าประเด็นที่ไม่พอใจมากที่สุด คือ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก (คิดเป็น 49.02%) ซึ่งประกอบไปด้วย ป้ายไม่ชัดเจน (คิดเป็น 32.00% ของประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) และเวลาแต่ละกิจกรรมติดกันเกินไป (คิดเป็น 20.00% ของประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) เป็นต้น

ประเด็นที่ไม่พอใจรองลงมาเป็นเรื่องขั้นตอน/กระบวนการการจัดการ (คิดเป็น 21.57%) ประกอบไปด้วยการดูแลสัตว์ยังไม่ดีพอ (คิดเป็น 90.91% ของประเด็นด้านขั้นตอน/กระบวนการการจัดการ) และกำหนดราคาตัว/ของที่ระลึก อาหารสัตว์ แพง (คิดเป็น 9.09% ของประเด็นด้านขั้นตอน/กระบวนการการจัดการ) เป็นต้น

มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.118 ประเด็นที่นักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆ ไม่พึงพอใจหรือไม่ชอบมากที่สุดของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ประเด็นอะไรที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
1. สิ่งอำนวยความสะดวก	25	49.02%
1) ป้ายไม่ชัดเจน	8	32.00%
2) เวลาแต่ละกิจกรรมติดกันเกินไป	5	20.00%
3) ระยะทางเดินชมสัตว์ไกล	4	16.00%
4) ที่นั่งพักผ่อนมีน้อย	3	12.00%
5) บางพื้นที่รกรุงรัง ยุงชุม มีงู มีกลิ่นเหม็น	2	8.00%
6) ชุมอาหารไม่เป็นระเบียบ/มีน้อย	1	4.00%
7) ห้องน้ำสกปรก/มีไม่เพียงพอ	1	4.00%
8) โบรชัวร์ดูยาก	1	4.00%
2. ขั้นตอน/กระบวนการการจัดการ	11	21.57%
1) การดูแลสัตว์ยังไม่ดีพอ	10	90.91%
2) กำหนดราคาตัว/ของที่ระลึก อาหารสัตว์ แพง	1	9.09%
3. อื่นๆ (ระบุ)	5	9.80%
1) อาคารสีหมอง/ราวเหล็กเป็นสนิม	3	60.00%
2) มีมอเตอร์ไซด์คนงานวิ่งบน walk way	1	20.00%
3) อากาศร้อนมาก	1	20.00%
4. กิจกรรม	3	5.88%
1) การชมสัตว์บนรถ มีระยะทางสั้นมาก	1	33.33%
2) อาหารสำหรับป้อนสัตว์มีจำนวนน้อย	1	33.33%
3) การป้อนอาหารสัตว์โดยการโยน ทำให้โดนตา หัว และตัวสัตว์	1	33.33%
5. เจ้าหน้าที่ (เจ้าหน้าที่บรรยายเร็วเกินไป/ ไม่สนุก)	3	5.88%
ไม่มีประเด็นที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจ	4	7.84%
รวม	51	100.00%

หมายเหตุ: ตอบได้เพียง 1 ประเด็น

5) สิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

(1) ภาพรวมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตารางที่ 1.119 ภาพรวมสิ่งๆที่ผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด พอสรุปได้เป็น 32 หัวข้อ เรียงลำดับตามจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นที่มากที่สุด โดยหัวข้อที่สำคัญ เช่น เพิ่มร้านอาหาร เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ ปรับปรุงระบบการดูแลสัตว์ให้ได้มาตรฐาน ควรเพิ่มป้ายบ่งชี้ และป้ายคำเตือนให้ชัดเจน เพิ่มปริมาณอาหารที่ใช้ป้อนสัตว์ เป็นต้น มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.119 ภาพรวมของสิ่งๆที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
1) เพิ่มร้านอาหาร	16	14.04%
2) เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้	13	11.40%
3) ปรับปรุงระบบการดูแลสัตว์ให้ได้มาตรฐาน	11	9.65%
4) ควรเพิ่มป้ายบ่งชี้ และป้ายคำเตือนให้ชัดเจน	8	7.02%
5) เพิ่มปริมาณอาหารที่ใช้ป้อนสัตว์	8	7.02%
6) เจ้าหน้าที่ควรบรรยายให้ชัดเจน	6	5.26%
7) เพิ่มเวลาแสดงโชว์	6	5.26%
8) ปรับปรุงดูแลสถานที่ เช่น ทาสีใหม่ ปรับปรุง Kidzone	5	4.39%
9) เพิ่มที่นั่งพัก	4	3.51%
10) ทำความสะอาดกรงสัตว์ให้ถูกสุขลักษณะ	3	2.63%
11) ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่แบบมืออาชีพ	3	2.63%
12) เพิ่มความหลากหลายของสัตว์	3	2.63%
13) ลดราคาบัตรให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ	3	2.63%
14) ควรเพิ่มเวลาการนั่งรถชมสัตว์	2	1.75%
15) จัดการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบ	2	1.75%
16) ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	2	1.75%
17) เพิ่มการติดตั้งพัดลมไอน้ำ	2	1.75%
18) เพิ่มการรักษาความปลอดภัย	2	1.75%
19) เพิ่มบอร์ดแสดงเวลาของแต่ละกิจกรรม	2	1.75%
20) ควรเพิ่มรอบในการนั่งรถชมสัตว์	1	0.88%
21) ความสะอาดของสถานที่	1	0.88%
22) มีการใช้เงินสด	1	0.88%
23) ด้านการบริการนักท่องเที่ยว	1	0.88%
24) ดูแลห้องน้ำให้สะอาด	1	0.88%
25) โบรชัวร์ที่บอกตำแหน่งของระยะทางการเดินชมสัตว์	1	0.88%
26) เพิ่มกิจกรรมการแสดงของสัตว์	1	0.88%

ตารางที่ 1.119 ภาพรวมของสิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
27) เพิ่มความสว่างช่วงนั่งรถชมสัตว์กลางคืน	1	0.88%
28) เพิ่มเครื่องเล่นของเด็ก	1	0.88%
29) เพิ่มบริเวณที่สามารถใกล้ชิด/สัมผัสกับสัตว์ให้มากขึ้น	1	0.88%
30) เพิ่มแสงสว่างในสวนสัตว์	1	0.88%
31) เพิ่มห้องน้ำ	1	0.88%
32) ย้ายซุ้มอาหารที่ริมสระ เพราะบังกิจกรรมทางน้ำ	1	0.88%
รวม	114	100.00%

(2) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน

ตารางที่ 1.120 ภาพรวมสิ่งที่ผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด พอสรุปได้เป็น 25 หัวข้อ เรียงลำดับตามจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นที่มากที่สุด โดยหัวข้อที่สำคัญ เช่น เพิ่มซุ้มอาหาร เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ เพิ่มปริมาณอาหารที่ใช้ป้อนสัตว์ และเจ้าหน้าที่ควรบรรยายให้ชัดเจน เป็นต้น มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.120 สิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวจีนต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
1) เพิ่มซุ้มอาหาร	16	22.54%
2) เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้	13	18.31%
3) เพิ่มปริมาณอาหารที่ใช้ป้อนสัตว์	8	11.27%
4) เจ้าหน้าที่ควรบรรยายให้ชัดเจน	6	8.45%
5) เพิ่มความหลากหลายของสัตว์	3	4.23%
6) ปรับปรุงระบบการดูแลสัตว์ให้ได้มาตรฐาน	2	2.82%
7) ลดราคาบัตรให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ	2	2.82%
8) ควรเพิ่มเวลาการนั่งรถชมสัตว์	2	2.82%
9) ซุ้มอาหารและเครื่องดื่ม	2	2.82%
10) เพิ่มการรักษาความปลอดภัย	2	2.82%
11) เพิ่มเวลาแสดงโชว์	1	1.41%
12) เพิ่มที่นั่งพัก	1	1.41%
13) ทำความสะอาดกรงสัตว์ให้ถูกสุขลักษณะ	1	1.41%
14) เพิ่มการติดตั้งพัดลมไอน้ำ	1	1.41%
15) เพิ่มบอร์ดแสดงเวลาของแต่ละกิจกรรม	1	1.41%
16) ควรเพิ่มรอบในการนั่งรถชมสัตว์	1	1.41%
17) มีการใช้เงินสด	1	1.41%
18) ด้านการบริการนักท่องเที่ยว	1	1.41%

ตารางที่ 1.120 สิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวจีนต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
19) ดูแลห้องน้ำให้สะอาด	1	1.41%
20) เพิ่มกิจกรรมการแสดงของสัตว์	1	1.41%
21) เพิ่มความสว่างช่วงนั่งรถชมสัตว์กลางคืน	1	1.41%
22) เพิ่มเครื่องเล่นของเด็ก	1	1.41%
23) เพิ่มบริเวณที่สามารถใกล้ชิด/สัมผัสกับสัตว์ให้มากขึ้น	1	1.41%
24) เพิ่มแสงสว่างในสวนสัตว์	1	1.41%
25) เพิ่มห้องน้ำ	1	1.41%
รวม	71	100.00%

หมายเหตุ: ผู้รับบริการจำนวน 179 คน ไม่แสดงความคิดเห็นด้านสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

(3) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ

ตารางที่ 1.121 ภาพรวมสิ่งที่ผู้รับบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ ต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด พอสรุปได้เป็น 14 หัวข้อ เรียงลำดับตามจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นที่มากที่สุด โดยหัวข้อที่สำคัญ เช่น ปรับปรุงระบบการดูแลสัตว์ให้ได้มาตรฐาน ควรเพิ่มป้ายบ่งชี้ และป้ายคำเตือนให้ชัดเจน เพิ่มเวลาแสดงโชว์ และปรับปรุงดูแลสถานที่ เช่น ทาสีใหม่ ปรับปรุง Kidzone เป็นต้น มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.121 สิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
1) ปรับปรุงระบบการดูแลสัตว์ให้ได้มาตรฐาน	9	20.93%
2) ควรเพิ่มป้ายบ่งชี้ และป้ายคำเตือนให้ชัดเจน	8	18.60%
3) เพิ่มเวลาแสดงโชว์	5	11.63%
4) ปรับปรุงดูแลสถานที่ เช่น ทาสีใหม่ ปรับปรุง Kidzone	5	11.63%
5) เพิ่มที่นั่งพัก	3	6.98%
6) ทำความสะอาดกรงสัตว์ให้ถูกสุขลักษณะ	2	4.65%
7) ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่แบบมืออาชีพ	3	6.98%
8) ลดราคาบัตรให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ	1	2.33%
9) จัดการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบ	2	4.65%
10) เพิ่มการติดตั้งพัดลมไอน้ำ	1	2.33%
11) เพิ่มบอร์ดแสดงเวลาของแต่ละกิจกรรม	1	2.33%
12) ความสะอาดของสถานที่	1	2.33%
13) โบรชัวร์ที่บอกตำแหน่งของระยะทางการเดินชมสัตว์	1	2.33%
14) ย้ายซุ้มอาหารที่ริมสระ เพราะบังกิจกรรมทางน้ำ	1	2.33%
รวม	43	100.00%

หมายเหตุ: ผู้รับบริการจำนวน 8 คน ไม่แสดงความคิดเห็นด้านสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

6) สิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม

(1) ภาพรวมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตารางที่ 1.122 ภาพรวมของสิ่งที่กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม พบว่าบริการที่ต้องการเพิ่มเติมมากที่สุด คือ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก (คิดเป็น 40.61%) ได้แก่ เพิ่มป้ายเตือน/ป้ายแสดงกิจกรรมและเวลา/ป้ายบอกตำแหน่งจุดเริ่มต้น จุดที่กำลังอยู่ และจุดที่จะเดินชมสัตว์ต่อไป การเพิ่มที่นั่งพัก และการเพิ่มร้านหนังสือ/ของฝาก/ของกิน เป็นต้น

ส่วนบริการที่ต้องการเพิ่มเติมรองลงมาเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ (คิดเป็น 21.84%) ได้แก่ เพิ่มเจ้าหน้าที่พูดจีนได้ และเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.122 ภาพรวมสิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม

บริการที่ต้องการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
1. สิ่งอำนวยความสะดวก	119	40.61%
1) เพิ่มป้ายเตือน/ป้ายแสดงกิจกรรมและเวลา/ป้ายบอกตำแหน่งจุดเริ่มต้น จุดที่กำลังอยู่ และจุดที่จะเดินชมสัตว์ต่อไป	51	42.86%
2) เพิ่มที่นั่งพัก	18	15.13%
3) ร้านหนังสือ/ของฝาก/ของกิน	10	8.40%
4) เพิ่มโซนสวนสาธารณะ	9	7.56%
5) ซุ้มอาหารหลากหลาย	9	7.56%
6) Back drop	8	6.72%
7) น้ำยาล้างมือ ณ จุดออก	4	3.36%
8) ปรับปรุง Kid Zone ทาสีใหม่ราวของเล่นและอื่นๆและเปิดพื้นที่ Indoor	3	2.52%
9) เพิ่มป้ายบอกกิจกรรมและเวลา	2	1.68%
10) ลดจำนวนถังขยะ เพราะมีมากเกินไปจนความจำเป็น	2	1.68%
11) นวดแผนโบราณ	1	0.84%
12) ต้องการพัดลมไอน้ำ	1	0.84%
13) รถรับ-ส่ง ที่จอดรถ - ทางเข้าไนท์	1	0.84%
2. เจ้าหน้าที่	64	21.84%
1) เพิ่มเจ้าหน้าที่พูดจีนได้	62	96.88%
2) เพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	2	3.12%
3. กิจกรรม	55	18.77%
1) นวดเท้า	21	38.18%
2) เพิ่มโซนสวนน้ำ	14	25.45%
3) เพิ่มกิจกรรมสัตว์ที่หลากหลาย	9	16.36%
4) เพิ่มกิจกรรมครอบครัว/Adventure/สัตว์น้ำ/ต้นเต้าน/ดนตรีเหนือๆ	5	9.09%
5) การแสดงวัฒนธรรมท้องถิ่น	5	9.09%
6) เพิ่มเวลากิจกรรม	1	1.82%

ตารางที่ 1.122 สิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม (ต่อ)

บริการที่ต้องการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
4. อื่นๆ (ระบุ)	40	13.65%
1) รถรับส่ง ที่จอดรถ-ที่ใช้งาน	35	87.50%
2) แสดงวิธีการดูแลสัตว์	3	7.50%
3) บริการรถจักรยาน	2	5.00%
5. ขั้นตอน/กระบวนการการจัดการ	15	5.12%
1) จัดโปรโมชั่น/ลดราคาตัวประชาสัมพันธ์ในหลายช่องทาง	4	26.67%
2) จัดขับรถชมสัตว์ด้วยตนเอง	3	20.00%
3) เพิ่มจัดช่องซื้อตั๋ว	3	20.00%
4) โบรชัวร์ดูนก	3	20.00%
5) Update Website	2	13.33%
รวม	293	100.00%

(2) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน

ตารางที่ 1.123 ภาพรวมของสิ่งที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน ต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม พบว่าบริการที่ต้องการเพิ่มเติมมากที่สุด คือ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก (คิดเป็น 38.00%) ได้แก่ เพิ่มป้ายเตือน/ป้ายแสดงกิจกรรมและเวลา/ป้ายบอกตำแหน่งจุดเริ่มต้น จุดที่กำลังอยู่ และจุดที่จะเดินชมสัตว์ต่อไป และเพิ่มที่นั่งพัก เป็นต้น

ส่วนบริการที่ต้องการเพิ่มเติมรองลงมาเป็นเรื่องเจ้าหน้าที่ (คิดเป็น 25.60%) ได้แก่ การเพิ่มเจ้าหน้าที่พูดจีนได้ การเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.123 สิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวจีนต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีบริการเพิ่มเติม

บริการที่ต้องการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
1. สิ่งอำนวยความสะดวก	95	38.00%
1) เพิ่มป้ายเตือน/ป้ายแสดงกิจกรรมและเวลา/ป้ายบอกตำแหน่งจุดเริ่มต้น จุดที่กำลังอยู่ และจุดที่จะเดินชมสัตว์ต่อไป	51	53.68%
2) เพิ่มที่นั่งพัก	17	17.89%
3) เพิ่มโซนสวนสาธารณะ	7	7.37%
4) ร้านหนังสือ/ของฝาก/ของกิน	5	5.26%
5) น้ำยาล้างมือ ณ จุดออก	4	4.21%
6) Backdrop	2	2.11%
7) ปรับปรุง Kid Zone ทาสีใหม่ราวของเล่นและอื่นๆและเปิดพื้นที่ Indoor	2	2.11%
8) เพิ่มป้ายบอกกิจกรรมและเวลา	2	2.11%
9) ลดจำนวนถังขยะ เพราะมีมากเกินไปจนความจำเป็น	2	2.11%
10) นวดแผนโบราณ	1	1.05%
11) ต้องการพัดลมไอน้ำ	1	1.05%
12) รถรับ-ส่ง ที่จอดรถ - ทางเข้าไนท์	1	1.05%

ตารางที่ 1.123 สิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวจีนต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีบริการเพิ่มเติม (ต่อ)

บริการที่ต้องการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
2. เจ้าหน้าที่	64	25.60%
1) เพิ่มเจ้าหน้าที่พูดจีนได้	62	96.88%
2) เพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	2	3.13%
3. กิจกรรม	43	17.20%
1) นวดเท้า	21	48.84%
2) เพิ่มโซนสวนน้ำ	11	25.58%
3) เพิ่มกิจกรรมสัตว์ที่หลากหลาย	6	13.95%
4) เพิ่มกิจกรรมครอบครัว/Adventure/สัตว์น้ำ/ตื่นเต้น/ดนตรีเหนือๆ	5	11.63%
4. อื่นๆ (รถรับส่ง ที่จอดรถ-ที่เข้างาน)	35	14.00%
5. ขั้นตอน/กระบวนการการจัดการ	13	5.20%
1) จัดโปรโมชั่น/ลดราคาตัวประชาสัมพันธ์ในหลายช่องทาง	4	30.77%
2) จัดชมรมสัตว์ด้วยตนเอง	3	23.08%
3) เพิ่มจัดช่องซื้อตั๋ว	3	23.08%
4) โบรชัวร์ดูยาก	2	15.38%
5) Update Website	1	7.69%
รวม	250	100.00%

หมายเหตุ: ตอบได้เพียง 1 ประเด็น

(3) กลุ่มนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ

ตารางที่ 1.124 ภาพรวมของสิ่งที่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ ต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีบริการเพิ่มเติม พบว่าบริการที่ต้องการเพิ่มเติมมากที่สุด คือ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก (คิดเป็น 55.81%) ได้แก่ การเพิ่มร้านอาหารให้มีความหลากหลาย เพิ่ม Backdrop และเพิ่มร้านหนังสือ/ของฝาก/ของกิน เป็นต้น

ส่วนบริการที่ต้องการเพิ่มเติมรองลงมาเป็นเรื่องกิจกรรม (คิดเป็น 27.91%) ได้แก่ การเพิ่มกิจกรรมแสดงวัฒนธรรมท้องถิ่น เพิ่มเพิ่มกิจกรรมสัตว์ที่หลากหลาย การเพิ่มโซนสวนน้ำ เป็นต้น มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.124 สิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆต้องการให้สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีบริการเพิ่มเติม

บริการที่ต้องการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
1. สิ่งอำนวยความสะดวก	24	55.81%
1) ชุมนอาหารหลากหลาย	9	37.50%
2) Backdrop	6	25.00%
3) ร้านหนังสือ/ของฝาก/ของกิน	5	20.83%
4) เพิ่มโซนสวนสาธารณะ	2	8.33%
5) เพิ่มที่นั่งพัก	1	4.17%
6) ปรับปรุง Kid Zone ทาสีใหม่ราวของเล่นและอื่นๆและเปิดพื้นที่ Indoor	1	4.17%
2. กิจกรรม	12	27.91%
1) การแสดงวัฒนธรรมท้องถิ่น	5	41.67%
2) เพิ่มกิจกรรมสัตว์ที่หลากหลาย	3	25.00%
3) เพิ่มโซนสวนน้ำ	3	25.00%
4) เพิ่มเวลากิจกรรม	1	8.33%
3. อื่นๆ (ระบุ)	5	11.63%
1) บริการรถจักรยาน	2	40.00%
2) แสดงวิธีการดูแลสัตว์	3	60.00%
4. ขั้นตอน/กระบวนการการจัดการ	2	4.65%
1) Update Website	1	50.00%
2) โบรชัวร์ดูยาก	1	50.00%
รวม	43	100.00%

หมายเหตุ: ผู้ใช้บริการจำนวน 8 คน ไม่แสดงความคิดเห็น

7) ความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อเนื่องในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น

จากตารางที่ 1.125 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยของความสนใจอยากมาเที่ยวหรือมาใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีอีกครั้งต่อไป และการจะบอกต่อหรือแนะนำสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีให้กับผู้อื่นเพื่อมาเที่ยวหรือใช้บริการ พบว่ามีความสนใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.99 หรือ 79.80% และ 4.18 หรือ 83.60% ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1.125 ค่าเฉลี่ยความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อเนื่องในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น

ความสนใจ/ความต้องการ	ภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความสนใจ	นักท่องเที่ยวชาวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติอื่นๆ
1. สนใจอยากมาเที่ยวหรือใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมที่สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีอีกครั้งต่อไป	3.99 (79.80%)	3.99 (79.80%)	3.98 (79.60%)
2. การจะบอกต่อหรือแนะนำสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีให้กับผู้อื่นเพื่อมาเที่ยวหรือใช้บริการ	4.18 (83.60%)	4.18 (83.60%)	4.22 (84.40%)

บทที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา มีประเด็นที่สำคัญที่ใช้ในการสำรวจ ซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ครอบคลุม

- การประชาสัมพันธ์งาน กิจกรรมผ่านสื่อต่างๆ มีความชัดเจน ครอบคลุมตรงกลุ่มเป้าหมาย
- ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อเพื่อมาใช้บริการ (เช่น การสมัครเข้าร่วมงาน/กิจกรรม)
- ความรวดเร็วของขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ
- บริการข้อมูลเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ ภายในงาน
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการ
- การมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน
- การจัดโซนของการแสดงสินค้าและการจัดกิจกรรม

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ครอบคลุม

- ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ
- ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่
- ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ
- ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส
- การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

3) ด้านอาคาร/สถานที่ ครอบคลุม

- อาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ
- ลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้ง
- ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาและกระจายสินค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ
- ห้องประชุมและฝึกอบรม
- ห้องสัมมนาแบบเธียเตอร์

4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ครอบคลุม**

- ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และจุดให้บริการต่างๆ
- ความร่มรื่น มีบริเวณสำหรับนั่งพักผ่อนที่สะอาด และเพียงพอ
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พักผ่อน ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก
- ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์
- ข้อมูล/เอกสาร/Website เพื่อการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ
- การดูแลรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ
- ระบบแสงไฟ และระบบเสียงภายในห้องประชุม อาคาร และลานกลางแจ้ง
- ระบบการจราจรภายใน
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

5) **ด้านคุณภาพการให้บริการ ครอบคลุม**

- การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ
- การได้รับการบริการที่คุ้มค่า

6) **ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น**

7) **การเปรียบเทียบภาพรวมความชอบหรือความพอใจกับการไปใช้บริการของคู่แข่ง**

8) **ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้รับบริการต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ**

การสำรวจผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่มหลัก จากหน่วยตัวอย่างรวมจำนวน 460 หน่วยตัวอย่าง ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) จำนวนหน่วยตัวอย่าง 60 หน่วยงาน
- 2) กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) จำนวนหน่วยตัวอย่าง 400 ราย

โดยการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการให้คะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 แทนพอใจมากที่สุด
- 4 แทนพอใจมาก
- 3 แทนพอใจปานกลาง
- 2 แทนพอใจน้อย
- 1 แทนพอใจน้อยที่สุด

ส่วนการแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจดังกล่าวจะใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย และความหมายดังต่อไปนี้

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 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ได้วิเคราะห์และนำเสนอรายงานผลไว้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 1) ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา
- 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (ออแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน)
- 3) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)

โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

2.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 2.1 ถึง 2.6 ซึ่งประกอบไปด้วยภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ แจกแจงตามกลุ่มเป้าหมายและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ
- 3) ด้านอาคาร สถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ
- 5) ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

มีรายละเอียด ดังนี้

1) ภาพรวมความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ แจกแจงตามด้านของบริการ

จากตารางที่ 2.1 ในภาพรวมของความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่า ความพึงพอใจในทุกด้านของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 หรือคิดเป็น 82.60% หรืออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินงาน/กิจกรรม ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมในทุกๆ ด้าน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเมื่อแจกแจงพิจารณาตามด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน พบว่าผู้ให้บริการทั้ง 2 กลุ่มเป้าหมายให้ความพึงพอใจที่ระดับมากในทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (86.00%) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน คือ 82.87% และ 82.20% ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ และด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 80.90% และ 78.97% ตามลำดับ

ตารางที่ 2.1 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ แจกแจงตามกลุ่มเป้าหมาย

ประเด็นบริการ	รวมค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของ ทุกกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	
		กลุ่มผู้จัดและ หน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรม	กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ ร่วมกิจกรรม
อันดับ 1 ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมฯ	4.30	4.50	4.10
	86.00	90.00%	82.07
อันดับ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมฯ	4.14	4.17	4.12
	82.87%	83.41%	82.33%
อันดับ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมฯ	4.11	4.15	4.07
	82.20%	83.00%	81.40%
อันดับ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมฯ	4.05	4.48	3.61
	80.90%	89.60%	72.20%
อันดับ 5 ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ของศูนย์ประชุมฯ	4.03	4.20	3.70
	78.97%	84.03%	73.92%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.13	4.30	4.00
	82.60%	86.01%	79.89%
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก

2) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ซึ่งมีประเด็นที่ต้องพิจารณาทั้งหมด 7 ประเด็น พบว่าโดยสรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 หรือคิดเป็น 78.97% หรืออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (84.03% , 73.92%)

ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายอยู่ที่ระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อเพื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29 หรือ 85.80%) ซึ่งใกล้เคียงกับความรวดเร็วของขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27 หรือ 85.40%) รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.12 หรือ 82.30%) การจัดโซนของการแสดงสินค้าและการจัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.07 หรือ 81.30%)

เมื่อแจกแจงพิจารณาความพึงพอใจตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมจะให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมในทุกๆ ประเด็น โดยกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ในขณะที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกประเด็น ยกเว้นด้านการมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงานให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.29 หรือคิดเป็น 65.80%

ตารางที่ 2.2 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย		จำนวนผู้ที่ตอบไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรม	กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม	
1) ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อเพื่อมาใช้บริการ	4.29 85.80%	4.29 85.80%	*	4 0.87%
2) ความรวดเร็วของขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ	4.27 85.40%	4.27 85.40%	*	1 0.22%
3) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	4.12 82.30%	4.31 86.20%	3.92 78.40%	7 1.52%
4) การจัดโซนของการแสดงสินค้าและการจัดกิจกรรม	4.07 81.30%	4.33 86.60%	3.8 76.00%	5 1.09%
5) บริการข้อมูลเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ ภายในงาน	4.04 80.80%	4.21 84.20%	3.87 77.40%	13 2.83%
6) การประชาสัมพันธ์งาน กิจกรรมผ่านสื่อต่างๆ มีความชัดเจน ครบคลุม ตรงกลุ่มเป้าหมาย	3.81 76.20%	4.02 80.40%	3.6 72.00%	13 2.83%
7) การมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	3.64 72.70%	3.98 79.60%	3.29 65.80%	204 44.35%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.03	4.20	3.70	-
	78.97%	84.03%	73.92%	
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก	

หมายเหตุ: * ไม่มีการสอบถามความพึงพอใจกับกลุ่มเป้าหมายในประเด็นนี้

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ โดยมีประเด็นที่พิจารณาทั้งสิ้น 8 ประเด็นนั้น พบว่าโดยสรุปภาพรวมผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในด้านที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.11 หรือคิดเป็น 82.20% หรืออยู่ในระดับมาก** และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (83.00%, 81.40%)

ทั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายอยู่ที่ระดับมากในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 หรือคิดเป็น 85.40% รองลงมา คือ ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 หรือคิดเป็น 84.70%

ส่วนประเด็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ คือ ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ และความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.99 หรือคิดเป็น 79.80% และ 3.89 หรือคิดเป็น 77.90% ตามลำดับ

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแจกแจงตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมจะให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมในเกือบทุกๆประเด็น ยกเว้นประเด็นด้านความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ และความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ

ตารางที่ 2.3 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของ ทุกกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		กลุ่มผู้จัดและหน่วย ร่วมจัดงาน/กิจกรรม	กลุ่มผู้เข้าร่วมออก งาน/ร่วมกิจกรรม	
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.27 85.40%	4.33 86.60%	4.21 84.20%	9 1.96%
2) ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.24 84.70%	4.30 86.00%	4.17 83.40%	11 2.39%
3) การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น และสามารถช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.20 83.90%	4.28 85.60%	4.11 82.20%	31 6.74%
4) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.12 82.30%	4.13 82.60%	4.10 82.00%	14 3.04%
5) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.11 82.20%	4.13 82.60%	4.09 81.80%	20 4.35%
6) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	4.07 81.40%	4.18 83.60%	3.96 79.20%	193 41.96%
7) ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	3.99 79.80%	3.98 79.60%	4.00 80.00%	14 3.04%
8) ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	3.89 77.90%	3.87 77.40%	3.92 78.40%	117 25.43%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.11	4.15	4.07	-
	82.20%	83.00%	81.40%	
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก	

4) ความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ โดยมีประเด็นที่พิจารณาทั้งสิ้น 5 ประเด็นนั้น พบว่าโดยสรุปผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย มีความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 หรือคิดเป็น 86.00% หรืออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (90.00%, 82.07%)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแจกแจงตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากในเกือบทุกประเด็น อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมได้ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดประเด็นด้านลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้งมีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็น 91.40%

ในขณะที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมพึงพอใจต่อประเด็นลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้งน้อยสุดมีค่าเฉลี่ย 3.50 คิดเป็น 70.00%

ตารางที่ 2.4 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของ ทุกกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		กลุ่มผู้จัดและ หน่วยร่วมจัดงาน/ กิจกรรม	กลุ่มผู้เข้าร่วมออก งาน/ร่วมกิจกรรม	
1) อาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ	4.49	4.50	4.48	22
	89.80%	90.00%	89.60%	4.78%
2) ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาและกระจายสินค้า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ	4.33	4.33	4.33	447
	86.60%	86.60%	86.60%	97.17%
3) ห้องประชุมและฝึกอบรม	4.08	4.08	-	447
	81.60%	81.60%		97.17%
4) ลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ กลางแจ้ง	4.04	4.57	3.50	440
	80.70%	91.40%	70.00%	95.65%
5) ห้องสัมมนาแบบเธียเตอร์	4.08	4.08	-	455
	81.60%	81.60%		98.91%
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.30	4.50	4.10	-
	86.00	90.00%	82.07%	
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก	

5) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.5 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ โดยมีประเด็นที่พิจารณาทั้งสิ้น 10 ประเด็นนั้น พบว่าโดยสรุปภาพรวมผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 หรือคิดเป็น 82.87% หรืออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้ให้บริการ พบว่ากลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (83.41%, 82.33%)

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายให้ความพึงพอใจในระดับมากในเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นเกี่ยวกับความเพียงพอของที่จอดรถที่ผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.58 หรือคิดเป็น 91.50% ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ คือ บริการข้อมูล/เอกสาร/Website เพื่อการเข้าถึงข้อมูลต่างๆของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 หรือคิดเป็น 75.30%

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแจกแจงตามกลุ่มผู้ให้บริการ พบว่ากลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมจะให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมในเกือบทุกๆ ประเด็น ยกเว้นประเด็นด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มารับบริการ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ความร่มรื่น มีบริเวณสำหรับนั่งพักผ่อนที่สะอาดและเพียงพอ และความชัดเจนและเข้าใจง่ายของป้ายข้อความ บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในงาน

ตารางที่ 2.5 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของ ทุกกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		กลุ่มผู้จัดและหน่วย ร่วมจัดงาน/กิจกรรม	กลุ่มผู้เข้าร่วมออก งาน/ร่วมกิจกรรม	
1) ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และจุดให้บริการต่างๆ ภายในศูนย์ประชุม	4.31 86.10%	4.47 89.40%	4.14 82.80%	-
2) ระบบแสงไฟ และระบบเสียงภายในห้องประชุม อาคาร และลานกลางแจ้ง	4.28 85.50%	4.4 88.00%	4.15 83.00%	4 0.87%
3) การดูแลรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของ ผู้มารับบริการ	4.27 85.30%	4.25 85.00%	4.28 85.60%	4 0.87%
4) ระบบการจราจรภายในศูนย์ประชุมฯ	4.26 85.20%	4.33 86.60%	4.19 83.80%	2 0.43%
5) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.21 84.10%	4.15 83.00%	4.26 85.20%	-
6) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17 83.37%	4.18 83.60%	4.16 83.13%	-
(1) ที่จอดรถ	4.58 91.50%	4.63 92.60%	4.52 90.40%	1 0.22%
(2) ห้องน้ำ	4.31 86.20%	4.35 87.00%	4.27 85.40%	3 0.65%
(3) ส่วนจัดกิจกรรม	4.19 83.70%	4.3 86.00%	4.07 81.40%	6 1.30%
(4) ศูนย์อาหาร	4.14 82.70%	4.09 81.80%	4.18 83.60%	240 52.17%

ตารางที่ 2.5 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของ ทุกกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		กลุ่มผู้จัดและหน่วย ร่วมจัดงาน/กิจกรรม	กลุ่มผู้เข้าร่วม ออกงาน/ร่วม กิจกรรม	
(5) ที่พักรถ	3.95	3.88	4.01	28
	78.90%	77.60%	80.20%	6.09%
(6) บริการรถสาธารณะ	3.86	3.83	3.89	255
	77.20%	76.60%	77.80%	55.43%
7) <u>คุณภาพและความทันสมัย</u> ของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	4.16	4.27	4.05	22
	83.20%	85.40%	81.00%	4.78%
8) บริเวณศูนย์ประชุมฯ มีความร่มรื่น มีบริเวณสำหรับนั่งพักรถที่สะอาด และเพียงพอ	3.99	3.95	4.03	18
	79.80%	79.00%	80.60%	3.91%
9) <u>ความชัดเจนและเข้าใจง่าย</u> ของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในงาน	3.90	3.87	3.92	13
	77.90%	77.40%	78.40%	2.83%
10) ข้อมูล/เอกสาร/Website เพื่อการเข้าถึงข้อมูลต่างๆของงาน	3.77	3.78	3.75	286
	75.30%	75.60%	75.00%	62.17%
<u>ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ</u>	4.14	4.17	4.12	-
	82.87%	83.41%	82.33%	
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก	

6) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.6 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่าโดยสรุปผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ เท่ากับ 4.05 หรือคิดเป็น 80.90% หรืออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (89.60%, 72.20%)

ทั้งนี้ ทุกกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยประเด็นเกี่ยวกับการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการจะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.05 หรือคิดเป็น 80.90% ซึ่งใกล้เคียงกับการได้รับบริการที่คุ้มค่าใช้จ่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.99 หรือคิดเป็น 79.70%

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกแยะตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมจะให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมในทุกประเด็น

ตารางที่ 2.6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของ ทุกกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		กลุ่มผู้จัดและ หน่วยร่วมจัดงาน/ กิจกรรม	กลุ่มผู้เข้าร่วมออก งาน/ร่วมกิจกรรม	
1) การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี ได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	4.05	4.48	3.61	1
	80.90%	89.60%	72.20%	0.22%
2) การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี ได้รับการบริการที่คุ้มค่า กับค่าใช้จ่าย	3.99	4.47	3.50	2
	79.70%	89.40%	70.00%	0.43%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.05	4.48	3.61	-
	80.90%	89.60%	72.20%	
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก	

2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐและภาคเอกชน)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐและภาคเอกชน) ต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ในครั้งนี้ ได้แจกแจงการวิเคราะห์ผลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ผลการวิเคราะห์ในแต่ละส่วน เป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนผู้รับบริการ (กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม)

1) ประเภทหน่วยงาน/องค์กรผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.7 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ประเภทกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนของหน่วยงาน/องค์กรทั้งสิ้น 60 หน่วยงาน เป็นอแกไนเซอร์ และหน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรม ในสัดส่วนที่เท่าๆกัน 50.00% โดยเป็นหน่วยงานภาคเอกชน 65.00% และหน่วยงานภาครัฐ 35.00%

ตารางที่ 2.7 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถามผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

สถานะของหน่วยงานผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อแกไนเซอร์	30	50.00
- ภาครัฐของไทย	-	-
- ภาคเอกชนไทย	30	50.00
หน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรม	30	50.00
- ภาครัฐของไทย	21	35.00
- ภาคเอกชนไทย	9	65.00
รวมหน่วยงาน	60	100.00

2) จำนวนครั้งที่มาใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ตารางที่ 2.8 แสดงข้อมูลของการมาใช้บริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ โดยสอบถามถึงจำนวนครั้งที่มาใช้บริการของหน่วยงาน/องค์กรที่มาใช้บริการ พบว่าการมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้ตั้งแต่เปิดให้บริการมา ในภาพรวม 70.00% ตอบว่ามาใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ เป็นครั้งแรก

ตารางที่ 2.8 การเคยมาใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

การเคยมาใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
มาใช้บริการครั้งแรก	42	70.00
มากกว่า 1 ครั้ง	18	30.00
รวม	60	100.00

3) แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบข่าวการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ตารางที่ 2.9 แสดงแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบข่าวการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่าส่วนใหญ่ทราบข่าวจากการแนะนำของหน่วยงาน/กิจกรรมด้วยตนเอง (คิดเป็น 28.95%) รองลงมา คือ รู้จักจากการแนะนำของออแกไนเซอร์ด้วยตนเอง (คิดเป็น 17.54%) และรู้จักจากการแนะนำของหน่วยงานภาครัฐ (คิดเป็น 16.67%)

ตารางที่ 2.9 แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบข่าวการให้บริการและการจัดงาน/กิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

แหล่งข้อมูล	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
การแนะนำจากหน่วยงาน/กิจกรรมด้วยตนเอง	33	28.95
การแนะนำจากออแกไนเซอร์ด้วยตนเอง	20	17.54
การแนะนำจากหน่วยงานภาครัฐ	19	16.67
การแนะนำจากสมาคมธุรกิจ	15	13.16
สื่ออินเทอร์เน็ต หรือ Website	12	10.53
การแนะนำโดยเพื่อนหรือญาติ	9	7.89
การแนะนำโดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ประชุม	3	2.63
โบรชัวร์/แผ่นพับ	2	1.75
สปอร์ตติวิทย์	1	0.88
รวม (คำตอบ)	114	100.00

หมายเหตุ: สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

4) เหตุผลและจุดประสงค์ที่มาใช้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.10 แสดงเหตุผลและวัตถุประสงค์หลักที่หน่วยงาน/องค์กรเลือกมาจัดกิจกรรมที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่ามี 3 เหตุผลหลักๆ ที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกมาใช้บริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ โดยส่วนใหญ่เกือบ 30.00% เห็นว่าศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีสถานที่ที่มีขนาดตรงกับความต้องการ สามารถรองรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ และเป็นสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน รองลงมาให้เหตุผลว่ามีทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (คิดเป็น 22.09%)

ตารางที่ 2.10 เหตุผลและจุดประสงค์ที่มาใช้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

เหตุผลและจุดประสงค์	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ที่มีขนาดตรงกับความต้องการ สามารถรองรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้	51	29.65
สถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน	49	28.49
สถานที่อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	38	22.09
เป็นความต้องการของลูกค้า	12	6.98
เป็นนโยบายของผู้บริหาร	11	6.40
ค่าใช้จ่ายในการใช้สถานที่มีราคาที่เหมาะสม	5	2.91
เป็นนโยบายของหน่วยงานภาครัฐ	4	2.33
สถานที่ที่มีภาพลักษณ์ของการเป็นศูนย์ประชุมและแสดงสินค้าในระดับนานาชาติ	2	1.16
รวม (คำตอบ)	172	100.00

หมายเหตุ: สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (ออแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ได้แจกแจงการพิจารณาความพึงใจเป็นด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ
- 3) ด้านอาคาร สถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ
- 5) ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

1) ภาพรวมความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม) แจกแจงตามด้านของบริการ

จากตารางที่ 2.11 ในภาพรวมของความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) พบว่าความพึงพอใจในทุกด้านของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 หรือคิดเป็น 86.01% หรืออยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเมื่อแจกแจงพิจารณาตามด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (90.00%) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (90.00%) ส่วนด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมฯ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมฯ จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน คือ 84.03%, 83.41% และ 83.00% ตามลำดับ

ตารางที่ 2.11 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
อันดับ 1 ด้านอาคาร สถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.50	90.00%
อันดับ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.48	89.60%
อันดับ 3 ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.20	84.03%
อันดับ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.17	83.41%
อันดับ 5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.15	83.00%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ	4.30	86.01%

2) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม) ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ

จากตารางที่ 2.12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมต่อ ขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20 หรือ 84.03%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมต่อ ขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามสถานะของหน่วยงาน ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มออกแอกไนเซอร์และหน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรม พบว่าในภาพรวมหน่วยงานทั้งสองประเภทให้ความพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ในระดับมาก โดยกลุ่มออกแอกไนเซอร์ให้ค่าเฉลี่ย 4.05 (80.94%) หน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรมให้ค่าเฉลี่ย 4.35 (87.03%) ทั้งกลุ่มออกแอกไนเซอร์และหน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรม ให้ความพึงพอใจต่อทุกประเด็นในระดับมาก รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.12 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (ออกแอกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามสถานะของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		ออกแอกไนเซอร์	หน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรม	
1) การจัดโซนของการแสดงสินค้าและการจัดกิจกรรม	4.29 85.80%	4.15 83.00%	4.5 90.00%	3 5.00%
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	4.27 85.40%	4.28 85.60%	4.33 86.60%	1 1.67%
3) ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อเพื่อมาใช้บริการ	4.31 86.20%	4.11 82.20%	4.46 89.20%	4 6.67%
4) ความรวดเร็วของขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ	4.33 86.60%	4.13 82.60%	4.41 88.20%	1 1.67%
5) บริการข้อมูลเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ ภายในงาน	4.21 84.20%	4.17 83.40%	4.25 85.00%	3 5.00%
6) การประชาสัมพันธ์งาน กิจกรรมผ่านสื่อต่างๆ มีความชัดเจน ครอบคลุม ตรงกลุ่มเป้าหมาย	4.02 80.40%	3.79 75.80%	4.28 85.60%	6 10.00%
7) การมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	3.98 79.60%	3.7 74.00%	4.23 84.60%	18 30.00%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.20 84.03%	4.05 80.94%	4.35 87.03%	-

นอกจากนี้ตารางที่ 2.13 แสดงความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ในระดับมาก โดยหน่วยงานของรัฐให้ค่าเฉลี่ย 4.41 (88.20%) หน่วยงานเอกชนให้ค่าเฉลี่ย 4.09 (81.71%)

อย่างไรก็ตาม ส่วนมากผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจระดับมาก แต่มีบางประเด็นที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจแตกต่างออกไป คือ หน่วยงานภาครัฐให้ความพึงพอใจต่อประเด็นการจัดโซนของการแสดงสินค้าและการจัดกิจกรรม และความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อเพื่อมาใช้บริการในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2.13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแอกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
1) การจัดโซนของการแสดงสินค้าและการจัดกิจกรรม	4.29 85.80%	4.57 91.40%	4.19 83.80%	3 5.00%
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	4.27 85.40%	4.38 87.60%	4.26 85.20%	1 1.67%
3) ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อเพื่อมาใช้บริการ	4.31 86.20%	4.55 91.00%	4.14 82.80%	4 6.67%
4) ความรวดเร็วของขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ	4.33 86.60%	4.5 90.00%	4.15 83.00%	1 1.67%
4) บริการข้อมูลเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ ภายในงาน	4.21 84.20%	4.33 86.60%	4.14 82.80%	3 5.00%
5) การประชาสัมพันธ์งาน กิจกรรมผ่านสื่อต่างๆ มีความชัดเจน ครบคลุม ตรงกลุ่มเป้าหมาย	4.02 80.40%	4.33 86.60%	3.86 77.20%	6 10.00%
7) การมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	3.98 79.60%	4.21 84.20%	3.86 77.20%	18 30.00%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.20 84.03%	4.41 88.20%	4.09 81.71%	-

นอกจากนี้ ในตารางที่ 2.14 แสดงความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ พบว่าผู้ที่มาใช้บริการที่เคยมา 1 ครั้ง และเคยมา มากกว่า 1 ครั้ง ให้ความสนใจในภาพรวมเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ที่ระดับมากทุกประเด็น

แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มาใช้บริการที่เคยมา 1 ครั้ง ได้ให้ความสนใจในระดับปานกลางต่อประเด็นการมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน

รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.14 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อเอกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	มากกว่า 1 ครั้ง	
1) การจัดโซนของการแสดงสินค้าและการจัดกิจกรรม	4.29 85.80%	3.94 78.80%	4.50 90.00%	3 5.00%
2) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ กิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	4.27 85.40%	4.18 83.60%	4.36 87.20%	1 1.67%
3) ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อ เพื่อมาใช้บริการ	4.31 86.20%	4.00 80.00%	4.39 87.80%	4 6.67%
4) ความรวดเร็วของขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ	4.33 86.60%	4.00 80.00%	4.38 87.60%	1 1.67%
5) บริการข้อมูลเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ ภายในงาน	4.21 84.20%	4.27 85.40%	4.19 83.80%	3 5.00%
6) การประชาสัมพันธ์งาน กิจกรรมผ่านสื่อต่างๆ มีความชัดเจน ครอบคลุม ตรงกลุ่มเป้าหมาย	4.02 80.40%	3.80 76.00%	4.10 82.00%	6 10.00%
7) การมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	3.98 79.60%	3.50 70.00%	4.17 83.40%	18 30.00%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.20 84.03%	3.96 79.11%	4.30 85.97%	-

3) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 2.15 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15 หรือ 83.00%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรมต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานทั้งสองประเภทให้ความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก โดยกลุ่มออแกไนเซอร์ให้ค่าเฉลี่ย 4.08 (81.60%) หน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรมให้ค่าเฉลี่ย 4.22 (84.43%)

ทั้งนี้ กลุ่มออแกไนเซอร์และหน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรมให้ความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ ด้านเจ้าหน้าที่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยกลุ่มออแกไนเซอร์ให้ประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 4.30 (86.00%) ส่วนหน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรมให้ประเด็นความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 4.40 (88.00%)

ตารางที่ 2.15 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (ออแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามสถานะของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		ออแกไนเซอร์	หน่วยร่วมจัดงาน/ กิจกรรม	
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.33 86.60%	4.30 86.00%	4.37 87.40%	-
2) ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.30 86.00%	4.20 84.00%	4.40 88.00%	-
3) การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรง ประเด็น และสามารถช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.28 85.60%	4.20 84.00%	4.37 87.40%	-
4) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.13 82.60%	4.07 81.40%	4.20 84.00%	-
5) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.13 82.60%	4.10 82.00%	4.17 83.40%	-
6) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	4.18 83.60%	4.00 80.00%	4.33 86.60%	21 35.00%
7) ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	3.98 79.60%	4.03 80.60%	3.93 78.60%	-
8) ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	3.87 77.40%	3.74 74.80%	4.00 80.00%	6 10.00%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.15 83.00%	4.08 81.60%	4.22 84.43%	-

นอกจากนี้จากตารางที่ 2.16 ความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่าโดยสรุปผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ระดับมาก โดยให้ความพึงพอใจระดับมากในทุกประเด็น โดยหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนให้คะแนนประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.38 (87.60%) และ 4.31 (86.20%) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.33	4.38	4.31	-
	86.60%	87.60%	86.20%	
2) ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.30	4.33	4.28	-
	86.00%	86.60%	85.60%	
3) การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรง ประเด็น และสามารถช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.28	4.43	4.21	-
	85.60%	88.60%	84.20%	
4) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.13	4.10	4.15	-
	82.60%	82.00%	83.00%	
5) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.13	4.14	4.13	-
	82.60%	82.80%	82.60%	
6) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	4.18	4.47	3.95	21
	83.60%	89.40%	79.00%	35.00%
7) ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	3.98	3.95	4.00	-
	79.60%	79.00%	80.00%	
8) ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	3.87	4.00	3.80	6
	77.40%	80.00%	76.00%	10.00%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.15	4.23	4.10	-
	83.00%	84.50%	82.08%	

จากตารางที่ 2.17 ความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ โดยสรุปผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ระดับมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ให้ความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่เคยมาใช้บริการเพียง 1 ครั้ง

ตารางที่ 2.17 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	มากกว่า 1 ครั้ง	
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.33 86.60%	4.22 84.40%	4.38 87.60%	-
2) ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.30 86.00%	4.00 80.00%	4.43 88.60%	-
3) การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรง ประเด็น และสามารถช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.28 85.60%	4.33 86.60%	4.26 85.20%	-
4) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.13 82.60%	4.00 80.00%	4.19 83.80%	-
5) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.13 82.60%	4.11 82.20%	4.14 82.80%	-
6) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	4.18 83.60%	4.11 82.20%	4.20 84.00%	21 35.00%
7) ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	3.98 79.60%	3.83 76.60%	4.05 81.00%	-
8) ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	3.87 77.40%	3.67 73.40%	3.95 79.00%	6 10.00%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.15 83.00%	4.03 80.68%	4.20 84.00%	-

4) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม) ด้านอาคาร สถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.18 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.50 หรือ 90.00%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามสถานะของหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานทั้งสองประเภทให้ความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก โดยกลุ่มออแกไนเซอร์ให้ค่าเฉลี่ย 4.02 (80.48%) หน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรมให้ค่าเฉลี่ย 4.29 (85.80%)

ทั้งนี้ กลุ่มออแกไนเซอร์และหน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรมให้ความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ ด้านเจ้าหน้าที่ในระดับมากเกือบทุกประเด็น ยกเว้นกลุ่มออแกไนเซอร์มีความพึงพอใจห้องสัมมนาแบบเธียเตอร์ในระดับปานกลาง ส่วนหน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านอาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ และลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้ง

ตารางที่ 2.18 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (ออแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามสถานะของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		ออแกไนเซอร์	หน่วยร่วมจัดงาน/ กิจกรรม	
1) อาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ	4.50 90.00%	4.42 88.40%	4.57 91.40%	8 13.33%
2) ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาและกระจายสินค้าวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ	4.33 86.60%	4.50 90.00%	4.00 80.00%	57 95.00%
3) ห้องประชุมและฝึกอบรม	4.08 81.60%	4.00 80.00%	4.10 82.00%	47 78.33%
4) ลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ กลางแจ้ง	4.57 91.40%	4.20 84.00%	4.78 95.60%	46 76.67%
5) ห้องสัมมนาแบบเธียเตอร์	3.40 68.00%	3.00 60.00%	4.00 80.00%	55 91.67%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.50 90.00%	4.02 80.48%	4.29 85.80%	-

นอกจากนี้จากตารางที่ 2.19 ความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่าโดยสรุปผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจในภาพรวมด้านอาคาร สถานที่ในระดับมาก โดยให้ความพึงพอใจระดับมากเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นดังต่อไปนี้

- ลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้ง หน่วยงานภาครัฐมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.88 (97.60%) ส่วนหน่วยงานภาคเอกชนมีค่าเฉลี่ย 4.17 (83.40%)
- อาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ หน่วยงานภาครัฐมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.68 (93.60%) ส่วนหน่วยงานภาคเอกชนมีค่าเฉลี่ย 4.39 (87.80%)
- ห้องสัมมนาแบบเธียเตอร์ หน่วยงานภาคเอกชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.40 (68.00%) ส่วนหน่วยงานภาครัฐ ไม่มีผู้มาใช้บริการห้องสัมมนาแบบเธียเตอร์ จึงไม่สามารถประเมินความพึงพอใจได้

ตารางที่ 2.19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ด้านอาคารสถานที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
1) อาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ	4.50	4.68	4.39	8
	90.00%	93.60%	87.80%	13.33%
2) ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาและกระจายสินค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ	4.33	4.00	4.5	57
	86.60%	80.00%	90.00%	95.00%
3) ห้องประชุมและฝึกอบรม	4.08	3.83	4.29	47
	81.60%	76.60%	85.80%	78.33%
4) ลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้ง	4.57	4.88	4.17	46
	91.40%	97.60%	83.40%	76.67%
5) ห้องสัมมนาแบบเธียเตอร์	3.40	-	3.40	55
	68.00%		68.00%	91.67%
<u>ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่</u>	4.50	4.35	4.15	-
<u>ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ</u>	90.00%	86.95%	83.00%	

จากตารางที่ 2.20 ความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก ให้ความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่เคยมาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ทั้งนี้ ผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับอาคารสถานที่ที่ระดับมากเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นดังต่อไปนี้

- ลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้ง ผู้ที่เคยมาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.70 (94.00%) ส่วนผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกมีค่าเฉลี่ย 4.25 (85.00%)
- อาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ ผู้ที่เคยมาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.53 (90.60%) ส่วนผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกมีค่าเฉลี่ย 4.42 (88.40%)
- ห้องสัมมนาแบบเธียเตอร์ ผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกมีความพึงพอใจระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.25 (65.00%) ส่วนผู้ที่เคยมาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.00 (80.00%)

ตารางที่ 2.20 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อเอกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ด้านอาคาร สถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	มากกว่า 1 ครั้ง	
1) อาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ	4.50	4.42	4.53	8
	90.00%	88.40%	90.60%	13.33%
2) ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาและกระจายสินค้าวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ	4.33	4.33	-	57
	86.60%	86.60%		95.00%
3) ห้องประชุมและฝึกอบรม	4.08	4.25	4.00	47
	81.60%	85.00%	80.00%	78.33%
4) ลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ กลางแจ้ง	4.57	4.25	4.70	46
	91.40%	85.00%	94.00%	76.67%
5) ห้องสัมมนาแบบเธียเตอร์	3.40	4.00	3.25	55
	68.00%	80.00%	65.00%	91.67%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.50	4.25	4.12	-
	90.00%	85.00%	82.40%	

5) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.21 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17 หรือ 83.41%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามสถานะของหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานทั้งสองประเภทให้ความพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก โดยกลุ่มออกแชนเซอร์ให้ค่าเฉลี่ย 4.08 (81.62%) หน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรมให้ค่าเฉลี่ย 4.25 (84.93%)

ทั้งนี้ กลุ่มออกแชนเซอร์และหน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรมให้ความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นดังต่อไปนี้

- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ หน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.70 (94.00%) ส่วนกลุ่มออกแชนเซอร์มีค่าเฉลี่ย 4.57 (91.40%)
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องน้ำ หน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.57 (91.40%) ส่วนกลุ่มออกแชนเซอร์มีค่าเฉลี่ย 4.13 (82.60%)
- ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และจุดให้บริการต่างๆ ภายในศูนย์ประชุม หน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.60 (92.00%) ส่วนกลุ่มออกแชนเซอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.33 (86.60%)

ตารางที่ 2.21 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (ออกแชนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามสถานะของ หน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		ออกแชนเซอร์	หน่วยร่วมจัดงาน/ กิจกรรม	
1) ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และจุดให้บริการต่างๆ ภายในศูนย์ประชุม	4.47 89.40%	4.33 86.60%	4.60 92.00%	-
2) ระบบแสงไฟ และระบบเสียงภายในห้องประชุม อาคารและลานกลางแจ้ง	4.4 88.00%	4.30 86.00%	4.50 90.00%	-
3) การดูแลรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มารับบริการ	4.25 85.00%	4.20 84.00%	4.30 86.00%	-
4) ระบบการจราจรภายในศูนย์ประชุมฯ	4.33 86.60%	4.23 84.60%	4.43 88.60%	-
5) <u>ความสะอาด</u> ของสถานที่โดยรวม	4.15 83.00%	3.90 78.00%	4.40 88.00%	-

ตารางที่ 2.21 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามสถานะของ หน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		อแกไนเซอร์	หน่วยร่วมจัด งาน/กิจกรรม	
6) <u>ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก</u>	4.18	4.18	4.19	-
	83.60%	83.57%	83.70%	
(1) ที่จอดรถ	4.63	4.57	4.70	-
	92.60%	91.40%	94.00%	
(2) ห้องน้ำ	4.35	4.13	4.57	-
	87.00%	82.60%	91.40%	
(3) ส่วนจัดกิจกรรม	4.3	4.27	4.33	-
	86.00%	85.40%	86.60%	
(4) ศูนย์อาหาร	4.09	4.45	3.73	16
	81.80%	89.00%	74.60%	26.67%
(5) ที่พักผ่อน	3.88	3.90	3.86	2
	77.60%	78.00%	77.20%	3.33%
(6) บริการรถสาธารณะ	3.83	3.75	3.92	36
	76.60%	75.00%	78.40%	60.00%
7) <u>คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ</u>	4.27	4.17	4.38	1
	85.40%	83.40%	87.60%	1.67%
8) บริเวณศูนย์ประชุมฯ มีความร่มรื่น มีบริเวณสำหรับนั่งพักผ่อนที่สะอาด และเพียงพอ	3.95	4.00	3.90	2
	79.00%	80.00%	78.00%	3.33%
9) <u>ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ภายในงาน</u>	3.87	3.97	3.77	-
	77.40%	79.40%	75.40%	
10) ข้อมูล/เอกสาร/Website เพื่อการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของงาน	3.78	3.53	4.00	24
	75.60%	70.60%	80.00%	40.00%
<u>ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ</u>	4.17	4.08	4.25	-
	83.41%	81.62%	84.93%	

นอกจากนี้จากตารางที่ 2.22 ความพึงพอใจของหน่วยงาน/องค์กรต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่าโดยสรุปผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระดับมาก โดยให้ความพึงพอใจระดับมากเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็น ดังต่อไปนี้

- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ หน่วยงานของรัฐมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.76 (95.20%) ส่วนหน่วยงานเอกชนมีค่าเฉลี่ย 4.56 (91.20%)
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องน้ำ หน่วยงานของรัฐมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.67 (93.40%) ส่วนหน่วยงานเอกชนมีค่าเฉลี่ย 4.18 (83.60%)
- ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และจุดให้บริการต่างๆ ภายในศูนย์ประชุม หน่วยงานของรัฐมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.71 (94.20%) ส่วนหน่วยงานเอกชนมีค่าเฉลี่ย 4.33 (86.60%)
- ระบบแสงไฟ และระบบเสียงภายในห้องประชุม อาคาร และลานกลางแจ้ง หน่วยงานของรัฐมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.57 (91.40%) ส่วนหน่วยงานเอกชนมีค่าเฉลี่ย 4.31 (86.20%)

ตารางที่ 2.22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภทของ หน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
1) ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และจุดให้บริการต่างๆ ภายในศูนย์ประชุม	4.47 89.40%	4.71 94.20%	4.33 86.60%	-
2) ระบบแสงไฟ และระบบเสียงภายในห้องประชุม อาคาร และลานกลางแจ้ง	4.4 88.00%	4.57 91.40%	4.31 86.20%	-
3) การดูแลรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มารับบริการ	4.25 85.00%	4.29 85.80%	4.23 84.60%	-
4) ระบบการจราจรภายในศูนย์ประชุมฯ	4.33 86.60%	4.48 89.60%	4.26 85.20%	-
5) <u>ความสะอาดของสถานที่โดยรวม</u>	4.15 83.00%	4.43 88.60%	4.00 80.00%	-
6) <u>ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก</u>	4.18 83.60%	4.27 85.30%	4.13 82.67%	-
(1) ที่จอดรถ	4.63 92.60%	4.76 95.20%	4.56 91.20%	-
(2) ห้องน้ำ	4.35 87.00%	4.67 93.40%	4.18 83.60%	-
(3) ส่วนจัดกิจกรรม	4.3 86.00%	4.48 89.60%	4.21 84.20%	-
(4) ศูนย์อาหาร	4.09 81.80%	3.87 77.40%	4.21 84.20%	16 26.67%

ตารางที่ 2.22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
(5) ที่พักผ่อน	3.88	3.90	3.87	2
	77.60%	78.00%	77.40%	3.33%
(6) บริการรถสาธารณะ	3.83	3.91	3.77	36
	76.60%	78.20%	75.40%	60.00%
7) <u>คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ</u>	4.27	4.48	4.16	1
	85.40%	89.60%	83.20%	1.67%
8) บริเวณศูนย์ประชุมฯ มีความร่มรื่น มีบริเวณสำหรับนั่งพักผ่อนที่สะอาด และเพียงพอ	3.95	3.90	3.97	2
	79.00%	78.00%	79.40%	3.33%
9) <u>ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในงาน</u>	3.87	3.76	3.92	-
	77.40%	75.20%	78.40%	
10) ข้อมูล/เอกสาร/Website เพื่อการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของงาน	3.78	3.83	3.75	24
	75.60%	76.60%	75.00%	40.00%
<u>ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ</u>	4.17	4.25	4.10	-
	83.41%	84.97%	82.01%	

จากตารางที่ 2.23 ความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ให้ความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่เคยมาใช้บริการครั้งแรก ทั้งนี้ ผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมาก เกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นดังต่อไปนี้

- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ ผู้ที่เคยมาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง และผู้ที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.67 (93.40%) และ 4.56 (91.20%) ตามลำดับ
- ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และจุดให้บริการต่างๆ ภายในศูนย์ประชุม ผู้ที่เคยมาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.55 (91.00%) ส่วนผู้ที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรกมีค่าเฉลี่ย 4.28 (85.60%)

ตารางที่ 2.23 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	มากกว่า 1 ครั้ง	
1) ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และจุดให้บริการต่างๆ ภายในศูนย์ประชุม	4.47 89.40%	4.28 85.60%	4.55 91.00%	-
2) ระบบแสงไฟ และระบบเสียงภายในห้องประชุม อาคาร และลานกลางแจ้ง	4.4 88.00%	4.39 87.80%	4.40 88.00%	-
3) การดูแลรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มารับบริการ	4.25 85.00%	3.94 78.80%	4.38 87.60%	-
4) ระบบการจราจรภายในศูนย์ประชุมฯ	4.33 86.60%	4.17 83.40%	4.40 88.00%	-
5) <u>ความสะอาดของสถานที่โดยรวม</u>	4.15 83.00%	3.94 78.80%	4.24 84.80%	-
6) <u>ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก</u>	4.18 83.60%	4.13 82.63%	4.21 84.10%	-
(1) ที่จอดรถ	4.63 92.60%	4.56 91.20%	4.67 93.40%	-
(2) ห้องน้ำ	4.35 87.00%	4.11 82.20%	4.45 89.00%	-
(3) ส่วนจัดกิจกรรม	4.3 86.00%	4.22 84.40%	4.33 86.60%	-
(4) ศูนย์อาหาร	4.09 81.80%	4.08 81.60%	4.09 81.80%	16 26.67%

ตารางที่ 2.23 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (ออแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	มากกว่า 1 ครั้ง	
(5) ที่พักผ่อน	3.88	3.82	3.90	2
	77.60%	76.40%	78.00%	3.33%
(6) บริการรถสาธารณะ	3.83	4.00	3.79	36
	76.60%	80.00%	75.80%	60.00%
7) <u>คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ</u>	4.27	3.94	4.40	1
	85.40%	78.80%	88.00%	1.67%
8) บริเวณศูนย์ประชุมฯ มีความร่มรื่น มีบริเวณสำหรับนั่งพักผ่อนที่สะอาด และเพียงพอ	3.95	3.82	4.00	2
	79.00%	76.40%	80.00%	3.33%
9) <u>ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ภายในงาน</u>	3.87	3.72	3.93	-
	77.40%	74.40%	78.60%	
10) ข้อมูล/เอกสาร/Website เพื่อการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของงาน	3.78	4.09	3.64	24
	75.60%	81.80%	72.80%	40.00%
<u>ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ</u>	4.17	4.04	4.21	-
	83.41%	80.84%	84.29%	

6) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม)
ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.24 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48 หรือ 89.60%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามสถานะของหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานทั้งสองประเภทให้ความพอใจในระดับมาก โดยกลุ่มออกแอกไนเซอร์ให้ค่าเฉลี่ย 4.47 (89.40%) หน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรมให้ค่าเฉลี่ย 4.49 (89.70%) ทั้งนี้ กลุ่มออกแอกไนเซอร์และหน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรมให้ความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ ด้านคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกประเด็น

ตารางที่ 2.24 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (ออกแอกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามสถานะของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		ออกแอกไนเซอร์	หน่วยร่วมจัดงาน/ กิจกรรม	
1) การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี้ ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.48 89.60%	4.47 89.40%	4.50 90.00%	-
2) การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี้ ได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.47 89.40%	4.47 89.40%	4.47 89.40%	-
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.48 89.60%	4.47 89.40%	4.49 89.70%	-

นอกจากนี้จากตารางที่ 2.25 ในภาพรวมผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 (89.60%) โดยเมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการทุกกลุ่มให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการที่ระดับมาก หน่วยงานภาครัฐให้คะแนนความพึงพอใจระดับมากที่สุด (93.40%) ในขณะที่หน่วยงานภาคเอกชนให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก (87.40%)

ตารางที่ 2.25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (ออกแอกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
1) การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี้ ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.48 89.60%	4.67 93.40%	4.38 87.60%	-
2) การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี้ ได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.47 89.40%	4.67 93.40%	4.36 87.20%	-
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.48 89.60%	4.67 93.40%	4.37 87.40%	-

จากตารางที่ 2.26 ความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ให้ความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก โดยผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ให้คะแนนความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด (92.80%) ส่วนผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกให้คะแนนความพึงพอใจที่ระดับมาก (81.70%)

ตารางที่ 2.26 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน) ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	มากกว่า 1 ครั้ง	
1) การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี้ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.48	4.11	4.64	-
	89.60%	82.20%	92.80%	
2) การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี้ได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	4.47	4.06	4.64	-
	89.40%	81.20%	92.80%	
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.48	4.09	4.64	-
	89.60%	81.70%	92.80%	

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

1) สถานที่ที่เคยไปใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ตารางที่ 2.27 แสดงสถานที่ที่เคยไปใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ และหากเคยไป ได้ไปใช้บริการที่ใดบ้าง พบว่า 68.33% เคยไปใช้บริการที่อื่น โดยส่วนใหญ่ตอบว่าเคยไปใช้บริการที่เซ็นทรัลเชียงใหม่แอร์พอร์ต (30.00%) เคยไปใช้ที่ศูนย์อุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ (26.67%) และเซ็นทรัลเฟสติวัล (11.67%)

ตารางที่ 2.27 สถานที่ที่เคยไปใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

การเคยไปใช้บริการที่อื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	60	100.00%
ไม่เคยไปที่อื่น	19	31.67%
เคยไปที่อื่น (ระบุที่เคยไปได้มากกว่า 1 แห่ง)*	41	68.33%
1) เซ็นทรัลเชียงใหม่แอร์พอร์ต	18	30.00%
2) ศูนย์อุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่	16	26.67%
3) เซ็นทรัลเฟสติวัล	7	11.67%
4) พรอมเมนาดา	5	8.33%
5) ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่	4	6.67%
6) สวนราชพฤกษ์	3	5.00%
7) หอประชุมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	2	3.33%
8) โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว	2	3.33%
9) หอประชุมมหาวิทยาลัยแม่โจ้	2	3.33%
10) ศูนย์ประชุมจังหวัดเชียงราย	1	1.67%

หมายเหตุ: * ตอบได้มากกว่า 1 แห่ง

2) การระบุความพอใจและสาเหตุที่พอใจ จากการที่เคยไปใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ตารางที่ 2.28 แสดงความพอใจและเหตุผลที่พอใจเมื่อได้ใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ เปรียบเทียบกับสถานที่อื่นๆ ที่คล้ายกัน พบว่าพอใจหรือชอบศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มากกว่า (65.85%) และพอใจที่อื่นมากกว่าคิดเป็น 34.15%

เมื่อถามถึงเหตุผลที่ตอบว่าพอใจศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มากกว่านั้น ผู้ใช้บริการ 50.00% ตอบว่าเพราะไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเช่าพื้นที่ เหตุผลรองลงมา คือ มีลูกค้าที่มาจัดงานต่างๆ ที่จัดขึ้นค่อนข้างเยอะ (23.68%) และศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีบุคลากรบริการที่ดี ทำงานไม่ขาดตกบกพร่อง ทำงานด้วยแล้วสบายใจ (13.16%) เป็นต้น

ส่วนสถานที่อื่นที่พอใจมากกว่า ประกอบด้วยเซ็นทรัลเชียงใหม่แอร์พอร์ต ศูนย์อุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ หอประชุมมหาวิทยาลัยแม่โจ้ สวนราชพฤกษ์ และพรอมเมนาดา โดยให้เหตุผลที่พอใจมากกว่า ว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ (25.00%) และมีบุคลากรบริการที่ดี ทำงานไม่ขาดตกบกพร่อง ทำงานด้วยแล้วสบายใจ (25.00%) เป็นต้น

ตารางที่ 2.28 การระบุความพอใจและสาเหตุที่พอใจจากการที่เคยไปใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

สถานที่พอใจและสาเหตุที่พอใจ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	41**	100.00
1. พอใจศูนย์ประชุมและแสดงสินค้าเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา มากกว่า	27	65.85%
สาเหตุที่พอใจศูนย์ประชุมมากกว่า*		
ไม่มีค่าเช่า	19	50.00%
ลูกค้ามากกว่า	9	23.68%
มีบุคลากรบริการที่ดี ทำงานไม่ขาดตกบกพร่อง ทำงานด้วยแล้วสบายใจ	5	13.16%
ที่จอดรถสะดวก	1	2.63%
การเดินทางสะดวก	1	2.63%
มีความหลากหลายของสินค้า	1	2.63%
สิ่งอำนวยความสะดวกครบ	1	2.63%
ยอดเยี่ยมดีกว่า	1	2.63%
รวมคำตอบ	38	100.00%
2. พอใจศูนย์ประชุมแสดงสินค้าของที่อื่นๆ มากกว่า	14	34.15%
สถานที่อื่นที่พอใจกว่า		
เซ็นทรัลเชียงใหม่แอร์พอร์ต	10	71.43%
ศูนย์อุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่	1	7.14%
หอประชุมมหาวิทยาลัยแม่โจ้	1	7.14%
สวนราชพฤกษ์	1	7.14%
พรอมเมนาดา	1	7.14%
รวม	14	100.00%

ตารางที่ 2.28 การระบุความพอใจและสาเหตุที่พอใจจากการที่เคยไปใช้บริการที่อื่นๆที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (ต่อ)

สถานที่พอใจและสาเหตุที่พอใจ	จำนวน	ร้อยละ
สาเหตุที่พอใจที่อื่นๆมากกว่า*		
สิ่งอำนวยความสะดวกครบ	4	25.00%
มีบุคลากรบริการที่ดี ทำงานไม่ขาดตกบกพร่อง ทำงานด้วยแล้วสบายใจ	4	25.00%
มีลูกค้ามากกว่า	3	18.75%
ที่จอดรถสะดวก	2	12.50%
ค่าเช่าไม่แพง	2	12.50%
อาคารสถานที่กว้างขวาง	1	6.25%
รวมคำตอบ	16	100.00%

หมายเหตุ: * ตอบได้มากกว่า 1 แห่ง

** หน่วยตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (41 หน่วยงาน)

3) ประเด็นที่กลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม พึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ตารางที่ 2.29 แสดงประเด็นที่กลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม พึงพอใจหรือชอบศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มากที่สุดพบว่าประเด็นที่ชอบมากที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ (1) อาคารสถานที่กว้างขวางสะดวกสบาย (2) ที่จอดรถสะดวก (3) มีความปลอดภัย รองลงมา คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ตารางที่ 2.29 ประเด็นที่กลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม พึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุด*	จำนวน	ร้อยละ
อาคารสถานที่	60	76.92
- อาคารสถานที่กว้างขวางสะดวกสบาย	49	62.82%
- ที่จอดรถสะดวก	9	11.54%
- มีความปลอดภัย	2	2.56%
เจ้าหน้าที่ (การบริการของเจ้าหน้าที่)	14	17.95%
สิ่งอำนวยความสะดวก (ครบถ้วน)	2	2.56%
กิจกรรม (รูปแบบการจัดงานดี)	2	2.56%
รวม	78	100.00%

หมายเหตุ: * สามารถตอบได้เพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบมีประเด็นที่ชอบมากที่สุดมากกว่า 1 ประเด็น

4) ประเด็นที่กลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม ไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ตารางที่ 2.30 แสดงประเด็นที่หน่วยงาน/องค์กรไม่พอใจหรือหรือไม่ประทับใจศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มากที่สุด พบว่า ประเด็นที่ไม่พอใจมากที่สุด คือ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก (40.00%) ซึ่งประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่พร้อมบริการ ขำรุค ป้ายบอกทางภายในงานน้อย ทำให้ผู้ร่วมงานไปไม่ถูก อาหารไม่เพียงพอกับผู้เข้าร่วมประชุม และระบบการจราจรที่ติดขัด

ประเด็นที่ไม่พอใจรองลงมาเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ (คิดเป็นร้อยละ 35.00) ประกอบไปด้วย การติดต่อ สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่สื่อสารกันไม่รู้เรื่อง มีแม่บ้านบริการไม่เพียงพอ ดูแลไม่ทั่วถึง ทำให้ภายในอาคารสกปรก

ทั้งนี้ พบว่าผู้ใช้บริการ 13.33% ไม่มีประเด็นที่ไม่พอใจหรือหรือไม่ประทับใจศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ เลย

ตารางที่ 2.30 ประเด็นที่กลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม ไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นอะไรที่ไม่พอใจหรือหรือไม่ประทับใจมากที่สุด*	จำนวน	ร้อยละ
สิ่งอำนวยความสะดวก	24	40.00%
- สิ่งอำนวยความสะดวกไม่พร้อมบริการ ขำรุค	14	58.33%
- ป้ายบอกทางภายในงานน้อย ทำให้ผู้ร่วมงานไปไม่ถูก	5	20.83%
- อาหารไม่เพียงพอกับผู้เข้าร่วมประชุม	3	12.50%
- การจราจรติดขัด	2	8.33%
เจ้าหน้าที่	21	35.00%
- เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสื่อสารไม่รู้เรื่อง	10	47.62%
- การติดต่อสื่อสารและการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ดี	8	38.10%
- ไม่มีแม่บ้านบริการเพียงพอ ดูแลไม่ทั่วถึง ทำให้ภายในสกปรก	3	14.29%
อาคารสถานที่	7	11.67%
- ที่จอดรถไกล ไม่มีหลังคาบังแดด ไม่มีบริการรถรับส่ง	3	42.86%
- ภายนอกอาคารสกปรก	1	14.29%
- ค่าเช่าแพง	1	14.29%
กระบวนการ	2	3.33%
- คนมาร่วมงานน้อย	1	50.00%
- การประชาสัมพันธ์น้อย	1	50.00%
ไม่มีประเด็นที่ไม่พอใจหรือหรือไม่ประทับใจ	8	13.33%
รวม	60	100.00%

หมายเหตุ: * ตอบได้เพียง 1 ประเด็น

5) สิ่งทีกลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

ตารางที่ 2.31 สิ่งทีผู้รับบริการกลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด สามารถสรุปได้ 9 ด้าน โดยผู้ตอบให้ความเห็นให้มีการปรับปรุงบริการมากที่สุดหลายประเด็น โดยสามารถเรียงลำดับตามจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นที่มากที่สุด โดยด้านที่สำคัญ คือ ด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่บ้าน ช่างเทคนิค) (30.29%) รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ (18.67%) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (15.35%) และด้านอาคารสถานที่ (10.37%) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.31 จำนวนและร้อยละของสิ่งทีกลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด*		จำนวน ประเด็น	ร้อยละ
ด้านที่ 1 ด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่บ้าน ช่างเทคนิค)		73	30.29%
1)	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรมีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม เพิ่มวุฒิภาวะ มีเหตุมีผล ไม่เข้มงวดหรือหย่อนยานเกินไป การสื่อสารต้องดีกว่านี้ เอื้ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมากขึ้น และควรมีจำนวนมากกว่าปัจจุบัน เพื่อการดูแลอย่างทั่วถึง	17	23.29%
2)	มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน อำนวยความสะดวกหน้างานตลอดเวลา	15	20.55%
3)	การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ โดยเฉพาะข้อตกลงและเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ที่มักมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของงาน กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	13	17.81%
4)	บุคลากรที่ดูแลด้านความสะดวกไม่เพียงพอกับปริมาณงาน โดยเฉพาะบริเวณโหลดของด้านหลังอาคารที่สกปรก หนัารก และการดูแลความสะดวกภายในงาน รวมถึงห้องน้ำหญิงที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ	6	8.22%
5)	แม่บ้านควรเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลเรื่องความสะดวกให้มากกว่านี้ เช่น เพิ่มรอบการทำความสะดวกให้มากขึ้น ทำความสะดวกหลังจัดบูทเสร็จ ดูแลห้องน้ำหญิงเป็นพิเศษ และระหว่างวันเก็บขยะบ่อยขึ้น	5	6.85%
6)	มีเบอร์ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่วนต่างๆ ภายในงานโดยตรง เช่น ช่างไฟฟ้า แม่บ้าน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (แจ้งให้ทุกคนทราบเพื่อความสะดวก)	4	5.48%
7)	ไม่ยึดติดกับระบบราชการมากเกินไป โดยเฉพาะความยืดหยุ่นด้านการเงิน ที่องค์กรมหาชนควรมีความคล่องตัวมากกว่าราชการ เอื้อต่อแผนการใช้จ่ายงบประมาณของผู้รับบริการ เหมือนระบบที่เอกชนเช่นโรงแรมทำ ซึ่งสามารถทำได้ดีกว่านี้	3	4.11%
8)	การตลาด ควรหาทีมที่มีความเป็นมืออาชีพ เน้นการตลาดเชิงรุก บริหารจัดการแนวเอกชนมากขึ้น ไม่พึ่งพาระบบภาครัฐมากเกินไป และเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสาร เช่น ภาษาจีน	3	4.11%
9)	บุคลากรโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่ต้องใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากกว่ากลุ่มอื่น ควรมีน้ำใจ มีความเสียสละ ช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ แก่ผู้รับบริการ	2	2.74%
10)	เจ้าหน้าที่ขายงาน (sales) หลังจากเสนองานแล้วต้องทำให้ตามที่เสนอ หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงต้องให้สิ่งที่ดีกว่ากับลูกค้า	2	2.74%
11)	มีการประชุมร่วมกับผู้จัดงาน ออกแอกโนเซอร์ ทุกระยะ ทั้ง ก่อน ระหว่าง และหลังการจัดงาน เพื่อ update สรุปปัญหา และหาทางแก้ไขร่วมกัน	1	1.37%
12)	การบริหารจัดการภายใน ควรทำได้ดีกว่านี้ เช่น อาหารควรจะมีเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมไม่ควรขาด จุดบริการอาหารสมดุลกับจำนวนผู้เข้าร่วมการประชุม และที่นั่งรับประทานอาหารมากเพียงพอกับลูกค้า	1	1.37%
13)	ช่างไฟฟ้า บริการช้า ทำงานไม่เรียบร้อย (มีไฟรั่วและดูดผู้ประกอบการ) และควรมีเจ้าหน้าที่ประจำงานตลอด 24 ชม	1	1.37%

หมายเหตุ: * สามารถตอบได้เพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบเสนอให้ตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น

ตารางที่ 2.31 จำนวนและร้อยละของสิ่งที่กลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด*		จำนวน ประเด็น	ร้อยละ
ด้านที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์		45	18.67%
1)	เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง และจุดต่างๆภายในอาคารให้มากขึ้น เพิ่มขนาดตัวหนังสือ และติดตั้งในตำแหน่งที่เด่นชัด	21	46.67%
2)	มีผังบอกตำแหน่ง รายละเอียดจุดต่างๆ ภายในอาคาร และบอกตำแหน่งที่อยู่ปัจจุบัน ณ จุดนั้นๆ	7	15.56%
3)	มีช่องทางการการแสดงความความคิดเห็นเพื่อการพัฒนา เช่นตู้แสดงความความคิดเห็น	5	11.11%
4)	เพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ผ่าน LED ให้มากขึ้น เช่นขนาดตัวหนังสือ ขนาดจอใหญ่ขึ้น และค้างให้มองเห็นนานขึ้น เปิดตลอด 24 ชม ช่วงมีงาน	5	11.11%
5)	เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงนอกจากโทรศัพท์พื้นฐาน เช่น โทรศัพท์มือถือ Line	2	4.44%
6)	สร้างป้ายขนาดใหญ่ (Billboard) บริเวณด้านหน้าติดถนน เพื่อเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ และยังเก็บค่าเช่าป้ายเป็นรายได้อีกทาง	2	4.44%
7)	เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เช่น social media PR ก่อนล่วงหน้ามากขึ้น และใช้สื่อระดับหมู่บ้าน ชุมชน มาช่วยเสริม เช่น วิทยุชุมชน	1	2.22%
8)	ติดต่อกับบริษัททัวร์ท้องถิ่น โรงแรม หรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อแนะนำกิจกรรมที่จะเกิดขึ้น และนำนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในงาน	1	2.22%
9)	ภายในโถงใหญ่แสดงสินค้า ควรมีป้ายขนาดใหญ่แขวนจากเพดานลงมาบอกชื่อแต่ละโซน	1	2.22%
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		37	15.35%
1)	จัดหาที่นั่งพักผ่อนให้เพียงพอกับความต้องการ และกระจายไปทั่วบริเวณงาน	12	32.43%
2)	การจัดการเรื่องไฟฟ้าขัดข้อง ควรมีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อลดปัญหาไปตก ไฟดับ เช่น เพิ่มโหนดไฟด้านใน และนอกอาคาร ให้เพียงพอกับความต้องการ	4	10.81%
3)	ควรมีบริการรถรับส่งภายในงาน จากที่จอดรถไกลๆ และอยู่บริการสม่ำเสมอ	4	10.81%
4)	ห้องน้ำไม่สะอาด กระจายชำระหมด ถึงขยะเต็ม ควรเพิ่มรอบการเข้าทำความสะอาด	3	8.11%
5)	จัดให้มีจุดทิ้งขยะ และเตรียมถุงขยะให้เพียงพอกับปริมาณความต้องการ	2	5.41%
6)	ควรมีบริการรถเข็นสำหรับลูกค้า สำหรับเดินซื้อของภายในงาน	2	5.41%
7)	ควรมีจุดบริการน้ำดื่มฟรี กระจายทั่วอาคาร	2	5.41%
8)	ควรมีเส้นทางรถบริการสาธารณะจากภายนอกมายังศูนย์ประชุม เพื่ออำนวยความสะดวกทั้งผู้ประกอบการและผู้ร่วมงาน	2	5.41%
9)	ห้องน้ำมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ	2	5.41%
10)	ห้องน้ำชำระจุด มีกลิ่นเหม็น ควรดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้มีสภาพพร้อมใช้งาน	1	2.70%
11)	ราคาอาหารภายในงาน ควรมีความเหมาะสม ไม่แพงเกินไป	1	2.70%
12)	อาหาร ควรจัดให้มีความเป็นมืออาชีพมากกว่านี้ ทั้งการจัดเตรียม ปริมาณ คุณภาพ รสชาติ และบริการ	1	2.70%
13)	จัดให้มีที่สูบบุหรี่ และมีป้ายบอกชัดเจน	1	2.70%

หมายเหตุ: * สามารถตอบได้เพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบเสนอให้ตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น

ตารางที่ 2.31 จำนวนและร้อยละของสิ่งที่กลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด*		จำนวน ประเด็น	ร้อยละ
ด้านที่ 4 ด้านอาคารสถานที่		25	10.37%
1)	ซ่อมแซมอาคารทั้งภายนอก และภายใน ที่ชำรุดทรุดโทรมให้สามารถใช้งานได้เหมือนเดิม	7	28.00%
2)	โซนจำหน่ายอาหารด้านนอก มีแดดล้น และฝนสาด ควรทำหลังคา กันแดดกันฝนแบบถาวร-เปิดปิดได้ หรือมีเต็นท์ให้กับผู้ประกอบการ	6	24.00%
3)	ลดราคาค่าเช่าลง ให้มีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสมของแต่ละงาน แต่ละหน่วยงาน และเอื้อต่อการจัดการด้านงบประมาณของลูกค้า	3	12.00%
4)	บริเวณโหลดของด้านหลังอาคาร ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยจริงจัง เร่งดูแลความสะอาด รวมถึงหญ้าที่ขึ้นสูงมาก และ อาคารโรงรถที่ชำรุด	3	12.00%
5)	ศูนย์อาหารควรเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพราะราคาอาหารภายในศูนย์ไม่แพง และต้องดูแลความสะอาดทั้งโต๊ะ เก้าอี้เป็นพิเศษ	2	8.00%
6)	เพิ่มระยะเวลาการเตรียมงาน (Set Up) ภายในอาคารให้มากขึ้น อย่างน้อย 3 วันก่อนวันงาน และ 2 วันสำหรับเก็บงาน	2	8.00%
7)	ระบบแอร์ภายในอาคาร ควรมีการแยกปรับอุณหภูมิที่เหมาะสมกับแต่ละโซนได้ ปัจจุบัน บางจุดเย็นเกินไป บางจุดร้อน	1	4.00%
8)	มีห้องอาหาร บริการสำหรับแขก VIP	1	4.00%
ด้านที่ 5 ด้านการจราจร		22	9.13%
1)	เปิดประตูทางออกเพิ่มตามความจำเป็น และมีป้ายบอกทางออกที่ชัดเจน เพื่อช่วยระบายรถ ช่วงเวลางานเลิก	7	31.82%
2)	ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่ออำนวยความสะดวกช่วยระบายรถบริเวณสี่แยกช่วงงานเลิก (สัญญาณไฟเร็วเกินไป 1 ครั้งรถไปได้ประมาณ 5 คัน)	5	22.73%
3)	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรดูแลความเรียบร้อย อำนวยความสะดวกช่วงการโหลดของ รวมถึงการจราจร ไม่ให้มีการจอดรถซ้อนคัน	4	18.18%
4)	บริเวณโหลดของมีช่องบริการน้อย การจอดรถไม่เป็นระเบียบ ควรเพิ่มช่องโหลดของ และมีเจ้าหน้าที่ดูแลจริงจัง	2	9.09%
5)	ที่จอดรถ และทางเดินเข้าตัวอาคาร ควรมีหลังคา กันแดดกันฝน	2	9.09%
6)	ขอความร่วมมืองดจอดรถช่องทางซ้ายมือบริเวณถนนทางออกก่อนถึงสี่แยก ตรงข้ามร้านอาหาร (ทำให้เสียช่องทางการจราจร รถต้องเบี่ยงออกชะลอตัว) ช่วงงานเลิก	1	4.55%
7)	ควรจัดที่จอดรถให้เหมาะกับขนาดของงาน และอาคารที่ใช้จัดงานควรอยู่ใกล้กัน เพิ่มป้ายบอกทางให้ชัดเจน	1	4.55%

หมายเหตุ: * สามารถตอบได้เพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบเสนอให้ตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น

ตารางที่ 2.31 จำนวนและร้อยละของสิ่งที่กลุ่มผู้จัด/หน่วยร่วมจัดงานจัดกิจกรรม ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด*		จำนวน ประเด็น	ร้อยละ
ด้านที่ 6 ด้านวัสดุอุปกรณ์		22	9.13%
	1) จัดหาวัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับความต้องการ	12	54.55%
	2) ตรวจสอบเช็ควัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	7	31.82%
	3) ควรจัดให้มีบริการรองรับการประชุมขนาดเล็ก ประมาณ 30-40 คน	2	9.09%
	4) จัดหารถเข็นสำหรับผู้ประกอบการยืมขนของเข้าตัวอาคาร	1	4.55%
ด้านที่ 7 ด้านสื่อ Social Media		13	5.39%
	1) Update รายละเอียดข้อมูลการจัดงานผ่านสื่อ online ให้มากขึ้น เช่น รายละเอียดการจัดงานในแต่ละวัน กิจกรรมต่างๆ ภายในงาน ไม่ใช้การประชาสัมพันธ์เพียงครั้งเดียวเฉพาะชื่องาน วันที่จัดงาน และภาพวันแรกของงานเท่านั้น	7	53.85%
	2) เพิ่มข้อมูลพื้นฐานบน website มากขึ้น เช่น จำนวนห้อง ขนาดห้อง การรองรับคน บริการที่มี วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เบอร์ติดต่อผู้รับผิดชอบ และการติดต่อกับผู้จัดงานนั้นๆ	4	30.77%
	3) เพิ่มข้อมูลแผนการจัดงานในอนาคตที่ได้รับการยืนยันแล้ว พร้อมข้อมูลการติดต่อประสานงาน	2	15.38%
ด้านที่ 8 ด้านรูปแบบการจัดงาน		2	0.83%
	1) ควรจัดโซนแสดงสินค้าเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน ไม่ปะปนกัน เพื่อความง่ายในการเข้าถึงของลูกค้า	1	50.00%
	2) มีกิจกรรมหลายรูปแบบที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายในงานเดียวกัน เพื่อดึงคนให้เข้ามาร่วมงานมากขึ้น	1	50.00%
ด้านที่ 9 อื่นๆ		2	0.83%
	1) ควรมีการบริหารจัดการใหม่ทั้งหมด เสนอ 2 รูปแบบ คือ 1.ให้เอกชนบริหาร 2.บริหารเองแต่ต้องทำใหม่ทั้งหมด สิ่งไหนทำได้ไม่ได้ และทำได้มากน้อยแค่ไหน ต้องรู้ เพื่อประกอบการตัดสินใจว่าอะไร ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ	1	50.00%
	2) ควรทำกิจกรรม Corporate Social Responsibility (CSR)	1	50.00%
รวมจำนวนคำตอบ (ทุกประเด็น)		241	100.00%

หมายเหตุ: * สามารถตอบได้เพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบเสนอให้ตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น

7) ความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น

จากตารางที่ 2.32 แสดงค่าเฉลี่ยของความสนใจอยากมาใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ อีกในครั้งต่อไป พบว่ามีความสนใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 หรือ 92.00% และการจะบอกต่อหรือแนะนำศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ให้กับผู้อื่นเพื่อมาใช้บริการ มีความต้องการในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.47 หรือ 89.40%

ตารางที่ 2.32 ค่าเฉลี่ยความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น

ความสนใจ/ความต้องการ	ค่าเฉลี่ยระดับความสนใจ	อเนกในเซอร์	หน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรม
1. สนใจอยากมาใช้บริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ อีกในครั้งต่อไป	4.60 (92.00%)	4.70 (94.00%)	4.50 (90.00%)
2. การจะบอกต่อหรือแนะนำศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ให้กับผู้อื่นเพื่อมาใช้บริการ	4.47 (89.40%)	4.60 (92.00%)	4.33 (86.60%)

จากตารางที่ 2.33 เมื่อสอบถามถึงเหตุผลที่สนใจ/ต้องการใช้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ในอนาคต พบว่าเหตุผลที่มีผู้ตอบมากที่สุด คือ มีฐานลูกค้าจำนวนมาก และมีลูกค้าประจำที่ต้องการร่วมงานที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (73.02%)

ส่วนเหตุผลที่สนใจบอกต่อหรือแนะนำศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ให้กับผู้อื่นเพื่อมาใช้บริการ พบว่าเหตุผลที่มีผู้ตอบมากที่สุด คือ มีฐานลูกค้าจำนวนมาก และมีลูกค้าประจำ ทำให้เมื่อมาจัดงานที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จะมีผู้สนใจร่วมงานจำนวนมาก

ตารางที่ 2.33 เหตุผลที่สนใจ/ต้องการใช้บริการต่อในอนาคต และสนใจบอกต่อหรือแนะนำศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ให้กับผู้อื่นเพื่อมาใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

เหตุผลที่สนใจ/ต้องการใช้บริการต่อในอนาคต*	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้าจำนวนมาก มีลูกค้าประจำ	46	73.02
มีความหลากหลายของบริการ	7	11.11
อาคารสถานที่สะดวกสบาย	4	6.35
มีรูปแบบการบริหารจัดการที่ดี	4	6.35
รักษาสีหน้าในการได้มาร่วมงานครั้งต่อไป	1	1.59
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	1	1.59
รวม	63	100.00
เหตุผลที่สนใจบอกต่อหรือแนะนำผู้อื่น*	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้าจำนวนมาก มีลูกค้าประจำ	46	75.41
มีความหลากหลายของบริการ	6	9.84
อาคารสถานที่สะดวกสบาย กว้างขวาง	3	4.92
รักษาสีหน้าในการได้มาร่วมงานครั้งต่อไป	3	4.92
มีรูปแบบการบริหารจัดการที่ดี	3	4.92
รวม	61	100.00

หมายเหตุ: * ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

2.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) ต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ในครั้งนี้ ได้แจกแจงการวิเคราะห์ผลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ผลการวิเคราะห์ในแต่ละส่วน เป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนผู้รับบริการประเภทหน่วยงาน/องค์กร

1) ประเภทหน่วยงาน/องค์กรผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.34 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ประเภทกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนของหน่วยงาน/องค์กรทั้งสิ้น 400 หน่วยงาน เป็นหน่วยงานภาคเอกชน 99.25% และหน่วยงานภาครัฐ 0.75%

ตารางที่ 2.34 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถามผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

สถานะของหน่วยงานผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
- ภาคเอกชนไทย	397	99.25%
- ภาครัฐของไทย	3	0.75%
รวมหน่วยงาน	400	100.00%

2) จำนวนครั้งที่มาใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ตารางที่ 2.35 แสดงข้อมูลของการมาใช้บริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ โดยสอบถามถึงจำนวนครั้งที่มาใช้บริการของหน่วยงาน/องค์กรที่มาใช้บริการ พบว่าการมาใช้บริการสถานที่แห่งนี้ตั้งแต่เปิดให้บริการมา ในภาพรวมร้อยละ 73.75% ตอบว่ามาใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มาแล้วมากกว่า 1 ครั้ง

ตารางที่ 2.35 การเคยมาใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

การเคยมาใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
มามากกว่า 1 ครั้ง	295	73.75%
มาครั้งแรก	105	26.25%
รวม	400	100.00%

3) แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าการให้บริการและการจัดงาน/กิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ตารางที่ 2.36 แสดงแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าการให้บริการและการจัดงาน/กิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่าส่วนใหญ่ทราบข่าวจากการแนะนำของหน่วยงานภาครัฐ (28.77%) รองลงมา คือ รู้จักจากการแนะนำของอแอกไนเซอร์ (26.32%) และรู้จักจากการแนะนำจากสมาคมธุรกิจ (17.37%)

ตารางที่ 2.36 แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าการให้บริการและการจัดงาน/กิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

แหล่งข้อมูล	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
การแนะนำจากหน่วยงานภาครัฐ	164	28.77%
การแนะนำจากอแอกไนเซอร์	150	26.32%
การแนะนำจากสมาคมธุรกิจ	99	17.37%
การแนะนำจากหน่วยงานจัดงาน/กิจกรรม	68	11.93%
การแนะนำโดยเพื่อนหรือญาติ	56	9.82%
ป้ายโฆษณา	14	2.46%
สื่ออินเทอร์เน็ต หรือ website	8	1.40%
โบรชัวร์/แผ่นพับ	4	0.70%
การแนะนำโดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ประชุมฯ	4	0.70%
สปอร์ตทีวี	2	0.35%
นิตยสาร	1	0.18%
รวม (คำตอบ)	570	100.00%

หมายเหตุ: สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

4) เหตุผลและจุดประสงค์ที่มาใช้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.37 แสดงเหตุผลและวัตถุประสงค์หลักที่หน่วยงาน/องค์กรเลือกมาร่วมกิจกรรมที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่า มี 3 เหตุผลหลักๆ ที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกมาใช้บริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ โดยส่วนใหญ่ 34.92% เห็นว่างานที่จัดขึ้นที่ศูนย์ประชุมฯ นี้ มีกลุ่มเป้าหมายผู้สนใจมาเข้าชมงานจำนวนมาก จึงสนใจมาร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม รองลงมา 22.46% เห็นว่าศูนย์ประชุมฯ นี้มีภาพลักษณ์ที่ดี จึงสนใจมาร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม และ 20.41% ถูกคัดเลือกมาออกงาน/ร่วมกิจกรรมฟรีของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจัดที่ศูนย์ประชุมฯ แห่งนี้

ตารางที่ 2.37 เหตุผลและจุดประสงค์ที่มาใช้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

เหตุผลและจุดประสงค์	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
เนื่องจากงานที่จัดขึ้นที่ศูนย์ประชุมฯ นี้มีกลุ่มเป้าหมายผู้สนใจมาเข้าชมงานจำนวนมาก จึงสนใจมาร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม	272	34.92%
เนื่องจากศูนย์ประชุมฯ นี้มีภาพลักษณ์ที่ดี จึงสนใจมาร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม	175	22.46%
เป็นการถูกคัดเลือกมาออกงาน/ร่วมกิจกรรมฟรี ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจัดที่ศูนย์ประชุมฯ แห่งนี้	159	20.41%
เนื่องจากงาน/กิจกรรมที่สนใจมาออกบูท มาจัดที่ศูนย์ประชุมฯ แห่งนี้ จึงต้องมา	95	12.20%
เป็นนโยบายหรือความร่วมมือของหน่วยงานหรือของผู้บริหาร ที่ให้มาร่วมออกงานหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นที่ศูนย์ประชุมฯ นี้	44	5.65%
เนื่องจากศูนย์ประชุมฯ นี้มีทำเลที่ตั้งสะดวกและเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของพื้นที่ภาคเหนือ สนใจมาร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม	21	2.70%
งบประมาณในการมาออกงาน/ร่วมกิจกรรม ที่ศูนย์ประชุมฯ แห่งนี้ ราคาสมเหตุผล ราคาไม่สูง	11	1.41%
ทดลองมาออกบูท เนื่องจากมีบูทว่างอยู่ และอยากทราบว่าแต่ละสถานที่ที่จัดกิจกรรม มีลักษณะเป็นอย่างไร	2	0.26%
รวม (คำตอบ)	779	100.00%

หมายเหตุ: สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) ได้แจกแจงการพิจารณาความพึงพอใจเป็นด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ
- 3) ด้านอาคาร สถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ
- 5) ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

1) ภาพรวมความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม)
แจกแจงตามด้านของบริการ

จากตารางที่ 2.38 ในภาพรวมของความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) พบว่าความพึงพอใจในทุกด้านของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 หรือคิดเป็น 78.40% หรืออยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเมื่อแจกแจงพิจารณาตามด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (82.33%) รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (82.07%) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (81.40%) ส่วนด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน คือ 73.92% และ 72.20% ตามลำดับ

ตารางที่ 2.38 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
อันดับ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.12	82.33%
อันดับ 2 ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.10	82.07%
อันดับ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.07	81.40%
อันดับ 4 ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	3.70	73.92%
อันดับ 5 ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	3.61	72.20%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ	3.92	78.40%

2) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม)
ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ

จากตารางที่ 2.39 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70 หรือ 73.92%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ในระดับมาก โดยหน่วยงานของรัฐให้ค่าเฉลี่ย 3.87 (77.33%) หน่วยงานเอกชนให้ค่าเฉลี่ย 3.69 (73.88%)

อย่างไรก็ตาม ส่วนมากผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจระดับมาก แต่มีบางประเด็นที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจแตกต่างออกไป คือ ด้านการมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน โดยหน่วยงานของรัฐให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย (40.00%) ส่วนหน่วยงานเอกชนให้ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (65.99%)

รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.39 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)
ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภท ของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
1) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ กิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	3.92 78.40%	4.33 86.67%	3.92 78.41%	6 1.50%
2) บริการข้อมูลเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ ภายในงาน	3.87 77.40%	4.33 86.67%	3.87 77.31%	10 2.50%
3) การจัดโซนของการแสดงสินค้าและการจัดกิจกรรม	3.80 76.00%	4.33 86.67%	3.79 75.85%	2 0.50%
4) การประชาสัมพันธ์งาน กิจกรรมผ่านสื่อต่างๆ มีความชัดเจน ครอบคลุม ตรงกลุ่มเป้าหมาย	3.60 72.00%	4.33 86.67%	3.59 71.85%	7 1.75%
5) การมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	3.29 65.80%	2.00 40.00%	3.30 65.99%	186 46.50%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	3.70 73.92%	3.87 77.33%	3.69 73.88%	-

นอกจากนี้ ในตารางที่ 2.40 แสดงความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม ต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ พบว่าผู้ที่มาใช้บริการที่เคยมา 1 ครั้ง และเคยมามากกว่า 1 ครั้ง ให้ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ที่ระดับมากเกือบทุกประเด็น ยกเว้นด้านการมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมต่างๆภายในงาน โดยผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่มให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ พบว่าผู้ที่มาใช้บริการที่เคยมามากกว่า 1 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่เคยมาเป็นครั้งแรก

ตารางที่ 2.40 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) ต่อขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	มากกว่า 1 ครั้ง	
1) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ กิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	3.92 78.40%	3.94 78.83%	3.92 78.35%	6 1.50%
2) บริการข้อมูลเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ ภายในงาน	3.87 77.40%	3.79 75.71%	3.90 77.95%	10 2.50%
3) การจัดโซนของการแสดงสินค้าและการจัดกิจกรรม	3.80 76.00%	3.61 72.19%	3.86 77.27%	2 0.50%
4) การประชาสัมพันธ์งาน กิจกรรมผ่านสื่อต่างๆ มีความชัดเจน ครอบคลุม ตรงกลุ่มเป้าหมาย	3.60 72.00%	3.69 73.85%	3.56 71.28%	7 1.75%
5) การมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ต่อกิจกรรมต่างๆภายในงาน	3.29 65.80%	3.17 63.43%	3.32 66.43%	186 46.50%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	3.70 73.92%	3.64 72.80%	3.71 74.26%	-

3) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 2.41 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07 หรือ 81.40%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานทั้งสองประเภทให้ความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก โดยหน่วยงานของรัฐให้ค่าเฉลี่ย 4.38 (87.50%) หน่วยงานเอกชนให้ค่าเฉลี่ย 4.07 (81.35%) โดยทั้ง 2 กลุ่มให้ความพึงพอใจต่อประเด็นต่างๆ ด้านเจ้าหน้าที่ในระดับมากเกือบทุกประเด็น ยกเว้นด้านความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส กลุ่มหน่วยงานของรัฐมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00 หรือ 100.00%)

ตารางที่ 2.41 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ ตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.21 84.20%	4.33 86.67%	4.21 84.12%	9 2.25%
2) ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.17 83.40%	4.33 86.67%	4.17 83.37%	11 2.75%
3) การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรง ประเด็น และสามารถช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.11 82.20%	4.33 86.67%	4.10 82.08%	31 7.75%
4) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.10 82.00%	4.33 86.67%	4.10 81.98%	14 3.50%
5) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.09 81.80%	4.33 86.67%	4.09 81.86%	20 5.00%
6) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	3.96 79.20%	5.00 100.00%	3.95 79.03%	172 43.00%
7) ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	4.00 80.00%	4.33 86.67%	3.99 79.90%	14 3.50%
8) ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	3.92 78.40%	4.00 80.00%	3.92 78.47%	111 27.75%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.07 81.40%	4.38 87.50%	4.07 81.35%	-

จากตารางที่ 2.42 ความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ โดยสรุปผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ระดับมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ให้ความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก

ตารางที่ 2.42 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่ร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	มากกว่า 1 ครั้ง	
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.21	4.22	4.20	9
	84.20%	84.36%	84.07%	2.25%
2) ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.17	4.19	4.16	11
	83.40%	83.80%	83.25%	2.75%
3) การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรง ประเด็น และสามารถช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	4.11	4.13	4.10	31
	82.20%	82.55%	81.96%	7.75%
4) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.10	4.11	4.10	14
	82.00%	82.22%	81.95%	3.50%
5) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.09	4.06	4.11	20
	81.80%	81.24%	82.12%	5.00%
6) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส	3.96	3.91	3.97	172
	79.20%	78.18%	79.42%	43.00%
7) ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	4.00	3.92	4.02	14
	80.00%	78.38%	80.49%	3.50%
8) ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	3.92	3.97	3.91	111
	78.40%	79.32%	78.26%	27.75%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.07	4.06	4.07	-
	81.40%	81.26%	81.44%	-

4) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม)
ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.43 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29 หรือ 85.73%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานของรัฐมีความพึงพอใจอาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการในระดับมากที่สุด (93.33%) หน่วยงานภาคเอกชนมีความพึงพอใจในระดับมาก (79.66%) ทั้งนี้ หน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกประเด็น ยกเว้นลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้งที่มีความพอใจในระดับปานกลาง (63.33%)

ตารางที่ 2.43 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)
ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ ตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
1) อาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ	4.48 89.60%	4.67 93.33%	4.48 89.66%	14 3.50%
2) ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาและกระจายสินค้าวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ	4.33 86.60%	-	4.30 86.00%	390 97.50%
3) ลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ กลางแจ้ง	3.50 70.00%	-	3.17 63.33%	394 98.50%
4) ห้องประชุมและฝึกอบรม	-	-	-	400 100.00%
5) ห้องสัมมนาแบบเธียเตอร์	-	-	-	400 100.00%
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านอาคาร สถานที่ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.10 82.07%	4.67 93.33%	3.98 79.66%	-

จากตารางที่ 2.44 ความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก ให้ความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่เคยมาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง โดยผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (90.20%) และผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจระดับมาก (79.89%)

ทั้งนี้ หากพิจารณาทีละกลุ่มจะพบว่า

- กลุ่มผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก มีความพึงพอใจมากที่สุด เรื่องลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้ง (100.00%) ส่วนอาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ (87.76%) และศูนย์ส่งเสริมพัฒนาและกระจายสินค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ (82.86%) มีความพึงพอใจในระดับมาก
- กลุ่มผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากที่สุด เรื่องศูนย์ส่งเสริมพัฒนาและกระจายสินค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ (93.33%) และอาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ (90.35%) ส่วนลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้ง (56.00%) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2.44 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	มากกว่า 1 ครั้ง	
1) อาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ	4.48 89.60%	4.39 87.76%	4.52 90.35%	14 3.50%
2) ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาและกระจายสินค้าวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ	4.33 86.60%	4.14 82.86%	4.67 93.33%	390 97.50%
3) ลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ กลางแจ้ง	3.50 70.00%	5.00 100.00%	2.80 56.00%	394 98.50%
4) ห้องประชุมและฝึกอบรม	-	-	-	400 100.00%
5) ห้องสัมมนาแบบเธียเตอร์	-	-	-	400 100.00%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.10 82.07%	4.51 90.20%	3.99 79.89%	-

5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.45 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 หรือ 82.33%)

หากจำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่าโดยสรุปผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระดับมากเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นดังต่อไปนี้

- การดูแลรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ หน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.67 (93.33%) ส่วนหน่วยงานเอกชนมีค่าเฉลี่ย 4.28 (85.60%)
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม หน่วยงานของรัฐมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.67 (93.33%) ส่วนหน่วยงานเอกชนมีค่าเฉลี่ย 4.26 (85.14%)
- ระบบแสงไฟ และระบบเสียงภายในห้องประชุม อาคาร และลานกลางแจ้ง หน่วยงานของรัฐมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.67 (93.33%) ส่วนหน่วยงานเอกชนมีค่าเฉลี่ย 4.15 (82.95%)
- ความเพียงพอของที่จอดรถ หน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.52 (90.40%) ส่วนหน่วยงานของรัฐมีค่าเฉลี่ย 4.33 (86.67%)

ตารางที่ 2.45 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ/ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
1) การดูแลรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ	4.28 85.60%	4.67 93.33%	4.28 85.60%	4 1.00%
2) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.26 85.20%	4.67 93.33%	4.26 85.14%	-
3) ระบบการจราจรภายในศูนย์ประชุมฯ	4.19 83.80%	4.33 86.67%	4.18 83.70%	2 0.50%
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16 83.13%	4.03 80.56%	4.16 83.13%	-
(1) ที่จอดรถ	4.52 90.40%	4.33 86.67%	4.52 90.40%	1 0.25%
(2) ห้องน้ำ	4.27 85.40%	3.67 73.33%	4.27 85.43%	3 0.75%
(3) ส่วนจัดกิจกรรม	4.07 81.40%	3.67 73.33%	4.07 81.38%	6 1.50%
(4) ศูนย์อาหาร	4.18 83.60%	4.50 90.00%	4.18 83.56%	224 56.00%
(5) ที่พักผ่อน	4.01 80.20%	4.00 80.00%	4.01 80.22%	26 6.50%
(6) บริการรถสาธารณะ	3.89 77.80%	4.00 80.00%	3.89 77.78%	219 54.75%

ตารางที่ 2.45 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
5) ระบบแสงไฟ และระบบเสียงภายในห้องประชุม อาคาร และลานกลางแจ้ง	4.15 83.00%	4.67 93.33%	4.15 82.95%	4 1.00%
6) ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และจุดให้บริการ ต่างๆ ภายในศูนย์ประชุม	4.14 82.80%	4.00 80.00%	4.14 82.82%	-
7) <u>คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ</u>	4.05 81.00%	4.33 86.67%	4.05 80.96%	21 5.25%
8) บริเวณศูนย์ประชุมฯ มีความร่มรื่น มีบริเวณสำหรับ นั่งพักผ่อนที่สะอาด และเพียงพอ	4.03 80.60%	4.00 80.00%	4.03 80.63%	16 4.00%
9) <u>ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของป้ายข้อความ บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในงาน</u>	3.92 78.40%	4.33 86.67%	3.91 78.28%	13 3.25%
10) ข้อมูล/เอกสาร/Website เพื่อการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของงาน	3.75 75.00%	4.00 80.00%	3.74 74.85%	262 65.50%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.12 82.33%	4.30 86.06%	4.09 81.81%	-

จากตารางที่ 2.46 ความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ โดยผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ให้ความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่เคยมาใช้บริการครั้งแรก ทั้งนี้ ผู้รับบริการทุกกลุ่มให้ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระดับมากเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นความเพียงพอของที่จอดรถ ผู้ที่เคยมาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.55 (91.05%) ส่วนผู้ที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรกมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.42 (88.46%)

ตารางที่ 2.46 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	มากกว่า 1 ครั้ง	
1) การดูแลรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มารับบริการ	4.28 85.60%	4.24 84.85%	4.30 85.94%	4 1.00%
2) <u>ความสะอาด</u> ของสถานที่โดยรวม	4.26 85.20%	4.15 83.05%	4.30 85.97%	-
3) ระบบการจราจรภายในศูนย์ประชุมฯ	4.19 83.80%	4.04 80.76%	4.24 84.78%	2 0.50%
4) <u>ความเพียงพอ</u> ของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16 83.13%	4.09 81.86%	4.17 83.44%	-
(1) ที่จอดรถ	4.52 90.40%	4.42 88.46%	4.55 91.05%	1 0.25%
(2) ห้องน้ำ	4.27 85.40%	4.23 84.57%	4.28 85.62%	3 0.75%
(3) ส่วนจัดกิจกรรม	4.07 81.40%	4.13 82.52%	4.04 80.89%	6 1.50%
(4) ศูนย์อาหาร	4.18 83.60%	4.05 81.00%	4.22 84.41%	224 56.00%
(5) ที่พักผ่อน	4.01 80.20%	4.02 80.42%	4.01 80.14%	26 6.50%
(6) บริการรถสาธารณะ	3.89 77.80%	3.71 74.19%	3.93 78.53%	219 54.75%

ตารางที่ 2.46 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	มากกว่า 1 ครั้ง	
5) ระบบแสงไฟ และระบบเสียงภายในห้องประชุม อาคาร และลานกลางแจ้ง	4.15	4.02	4.20	4
	83.00%	80.38%	83.99%	1.00%
6) ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และจุดให้บริการต่างๆ ภายในศูนย์ประชุม	4.14	4.13	4.14	-
	82.80%	82.67%	82.85%	
7) <u>คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ</u>	4.05	4.04	4.05	21
	81.00%	80.82%	81.06%	5.25%
8) บริเวณศูนย์ประชุมฯ มีความร่มรื่น มีบริเวณสำหรับนั่ง พักผ่อนที่สะอาด และเพียงพอ	4.03	3.97	4.05	16
	80.60%	79.39%	81.05%	4.00%
9) <u>ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของป้ายข้อความ</u> บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในงาน	3.92	3.84	3.94	13
	78.40%	76.73%	78.89%	3.25%
10) ข้อมูล/เอกสาร/Website เพื่อการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของงาน	3.75	3.65	3.77	262
	75.00%	73.08%	75.36%	65.50%
<u>ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> <u>ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ</u>	4.12	4.02	4.12	-
	82.33%	80.36%	82.33%	

6) ความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม)
ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

จากตารางที่ 2.47 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61 หรือ 72.20%)

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการทุกกลุ่มให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก โดยหน่วยงานของรัฐมีค่าเฉลี่ย (80.00%) ส่วนหน่วยงานภาคเอกชนมีค่าเฉลี่ย 3.55 (70.97%)

ตารางที่ 2.47 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามประเภทของหน่วยงาน		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานเอกชน	
1) การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี้ ได้รับบริการที่ <u>ตรงตามความต้องการ</u>	3.61 72.20%	4.00 80.00%	3.60 72.07%	1 0.25%
2) การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี้ ได้รับการบริการที่ <u>คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย</u>	3.50 70.00%	4.00 80.00%	3.49 69.87%	2 0.50%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	3.61 72.20%	4.00 80.00%	3.55 70.97%	-

จากตารางที่ 2.48 ความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ให้ความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก โดยผู้ที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ให้คะแนนความพึงพอใจที่ระดับมาก (71.65%) ส่วนผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรกให้คะแนนความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง (69.33%)

ตารางที่ 2.48 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ) ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจตามจำนวนครั้งที่มา		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		1 ครั้ง	มากกว่า 1 ครั้ง	
1) การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี้ ได้รับบริการที่ <u>ตรงตามความต้องการ</u>	3.61 72.20%	3.60 71.92%	3.61 72.20%	1 0.25%
2) การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี้ ได้รับการบริการที่ <u>คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย</u>	3.50 70.00%	3.34 66.73%	3.55 71.09%	2 0.50%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	3.61 72.20%	3.47 69.33%	3.58 71.65%	-

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

1) กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมที่เคยไปใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ตารางที่ 2.49 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมที่เคยไปใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ และหากเคยไป ได้ไปใช้บริการที่ใดบ้าง พบว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม 51.75% เคยไปใช้บริการที่อื่น โดยส่วนใหญ่ตอบว่าเคยไปใช้บริการที่เซ็นทรัลเชียงใหม่แอร์พอร์ต (38.51%) เคยไปใช้ที่ศูนย์อุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ (27.95%) และเซ็นทรัลเฟสติวัล (15.53%)

ตารางที่ 2.49 กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมที่เคยไปใช้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

การเคยไปใช้บริการที่อื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	400	100.00%
ไม่เคยไปที่อื่น	193	48.25%
เคยไปที่อื่น (ระบุสถานที่ที่เคยไปใช้บริการ)*	207	51.75%
1) เซ็นทรัลเชียงใหม่แอร์พอร์ต	124	38.51%
2) ศูนย์อุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่	90	27.95%
3) เซ็นทรัลเฟสติวัล	50	15.53%
4) หอประชุมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	31	9.63%
5) ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่	9	2.80%
6) ศูนย์ประชุมจังหวัดเชียงราย	5	1.55%
7) หอประชุมมหาวิทยาลัยแม่โจ้	3	0.93%
8) โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว	3	0.93%
9) สวนราชพฤกษ์	2	0.62%
10) พรอมเมนาดา	2	0.62%
11) เซ็นทรัลลำปาง	2	0.62%
12) งานไม้ดอกไม้ประดับเชียงใหม่	1	0.31%
รวมคำตอบ	322	100.00%

หมายเหตุ: * ตอบได้มากกว่า 1 แห่ง

2) การระบุความพอใจและสาเหตุที่พอใจ จากการที่เคยไปใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ตารางที่ 2.50 แสดงความพอใจและเหตุผลที่พอใจเมื่อได้ใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ เปรียบเทียบกับสถานที่อื่นๆ ที่คล้ายกัน พบว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมพอใจหรือชอบศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มากกว่า (70.53%) และพอใจที่อื่นมากกว่าคิดเป็น 29.47%

เมื่อถามถึงเหตุผลที่ตอบว่าพอใจศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มากกว่านั้น ผู้ใช้บริการ 68.26% ตอบว่าเพราะอาคาร สถานที่ กว้างขวาง เหตุผลรองลงมา คือ มีลูกค้าที่มาดำเนินงานต่างๆ ที่จัดขึ้นค่อนข้างเยอะ (10.18%) และลูกค้าที่มาเลือกชมสินค้านั้น มีกำลังซื้อ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถขายสินค้าได้จริง และมียอดขายที่ดีกว่าการไปใช้บริการที่สถานที่อื่นๆ (7.19%) เป็นต้น

ส่วนสถานที่อื่นที่พอใจมากกว่า ประกอบด้วยเซ็นทรัลเชียงใหม่แอร์พอร์ต ศูนย์อุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ หอประชุมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เซ็นทรัลเฟสติวัล ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่ และงานไม้ดอกไม้ประดับเชียงใหม่ โดยให้เหตุผลที่พอใจมากกว่า ว่าการไปใช้บริการที่สถานที่ดังกล่าวนี้ สามารถสร้างยอดขายได้มากกว่า (60.61%) และมีอาคาร สถานที่ กว้างขวาง (16.67%) เป็นต้น

ตารางที่ 2.50 การระบุความพอใจและสาเหตุที่พอใจจากการที่เคยไปใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

สถานที่พอใจและสาเหตุที่พอใจ	จำนวน	ร้อยละ
1. พอใจศูนย์ประชุมและแสดงสินค้าเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา มากกว่า	146	70.53%
สาเหตุที่พอใจ*		
อาคาร สถานที่ กว้างขวาง	114	68.26%
ลูกค้าเยอะ	17	10.18%
ยอดขายดีกว่า	12	7.19%
ที่จอดรถสะดวก	10	5.99%
การเดินทางสะดวก	7	4.19%
ความหลากหลายของสินค้า	6	3.59%
ไม่มีค่าเช่า	1	0.60%
รวมคำตอบ	167	100.00%
2. พอใจศูนย์ประชุมแสดงสินค้าของที่อื่นๆ มากกว่า	61	29.47%
สถานที่อื่นที่พอใจมากกว่า		
เซ็นทรัลเชียงใหม่แอร์พอร์ต	26	42.62%
ศูนย์อุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่	15	24.59%
หอประชุมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	8	13.11%
เซ็นทรัลเฟสติวัล	8	13.11%
ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่	3	4.92%
งานไม้ดอกไม้ประดับเชียงใหม่	1	1.64%
รวม	61	100.00%

ตารางที่ 2.50 การระบุความพอใจและสาเหตุที่พอใจจากการที่เคยไปใช้บริการที่อื่นๆที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (ต่อ)

สถานที่พอใจและสาเหตุที่พอใจ	จำนวน	ร้อยละ
สาเหตุที่พอใจ*		
ยอดเยี่ยมดีกว่า	40	60.61%
อาคาร สถานที่ กว้างขวาง	11	16.67%
ลูกค้าเยอะ	10	15.15%
การเดินทางสะดวก	2	3.03%
ความหลากหลายของสินค้า	1	1.52%
ค่าเช่าไม่แพง	1	1.52%
ไม่มีค่าเช่า	1	1.52%
รวมคำตอบ	66	100.00%
รวม	207	100.00

หมายเหตุ : * ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล

** หน่วยตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ (207 หน่วยงาน)

3) ประเด็นที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ตารางที่ 2.51 แสดงประเด็นที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมพึงพอใจหรือชอบศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มากที่สุด พบว่าประเด็นที่ชอบมากที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่ (59.90%) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (13.20%) และด้านรูปแบบการจัดกิจกรรม (11.74%) เป็นต้น ทั้งนี้ พบว่าผู้ใช้บริการ 3.42% ไม่มีประเด็นที่พอใจหรือประทับใจมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ เลย

ตารางที่ 2.51 ประเด็นที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นที่พึงพอใจหรือชอบมากที่สุด*	จำนวน	ร้อยละ
อาคารสถานที่ (อาคารสถานที่กว้างขวางสะดวกสบาย)	245	59.90%
สิ่งอำนวยความสะดวก	54	13.20%
- ที่จอดรถสะดวก	23	42.59%
- ห้องน้ำสะอาด	11	20.37%
- มีความหลากหลายของบริการ	10	18.52%
- การเดินทางสะดวกสบาย	8	14.81%
- สิ่งอำนวยความสะดวกครบ	2	3.70%
กิจกรรม (รูปแบบการจัดงานดี)	48	11.74%
เจ้าหน้าที่ (บริการดี)	18	4.40%
การประชาสัมพันธ์ (มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ทำให้มีผู้สนใจมาร่วมงานจำนวนมาก)	17	4.16%
อื่นๆ	11	2.69%
- มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี	8	72.73%
- ได้รับมิตรภาพจากเพื่อนผู้ประกอบการ	3	27.27%
ค่าใช้จ่าย	2	0.49%
- ไม่มีค่าธรรมเนียม	1	50.00%
- ไม่เสียค่าใช้จ่าย	1	50.00%
ไม่มีประเด็นที่พอใจหรือประทับใจมากที่สุด	14	3.42%
รวม	409	100.00%

หมายเหตุ: * สามารถตอบได้เพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบมีประเด็นที่ชอบมากที่สุดมากกว่า 1 ประเด็น

4) ประเด็นที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ตารางที่ 2.52 แสดงประเด็นที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมไม่พอใจหรือหรือไม่ประทับใจศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มากที่สุด พบว่าประเด็นที่ไม่พอใจมากที่สุด คือ เรื่องการประชาสัมพันธ์ (35.25%) รองลงมาเป็นเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก (33.25%) เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกไม่พร้อมบริการ ชำรุด สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม และการจราจรติดขัด เป็นต้น

ตารางที่ 2.52 ประเด็นที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมไม่พอใจพึงพอใจหรือไม่ประทับใจมากที่สุดของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

ประเด็นอะไรที่ไม่พอใจหรือหรือไม่ประทับใจมากที่สุด*	จำนวน	ร้อยละ
การประชาสัมพันธ์ (มีการประชาสัมพันธ์ไม่ดี ทำให้มีผู้สนใจร่วมกิจกรรมจำนวนน้อย)	141	35.25%
สิ่งอำนวยความสะดวก	133	33.25%
- สิ่งอำนวยความสะดวกไม่พร้อมบริการ ชำรุด	36	27.07%
- สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม เช่น แดดร้อน ไม่มีที่กำบัง	27	20.30%
- การจราจรติดขัด	22	16.54%
- ห้องน้ำสกรก ไม่มีการดูแลความเรียบร้อย	20	15.04%
- ที่จอดรถไกล ไม่มีหลังคากันแดด ไม่มีบริการรถรับส่ง	11	8.27%
- ไม่มีตู้ ATM	6	4.51%
- ป้ายบ่งชี้ และป้ายให้ข้อมูลน้อยเกินไป	4	3.01%
- ที่นั่งพักผ่อนไม่เพียงพอ	4	3.01%
- ไฟฟ้าไม่เพียงพอกับความต้องการ ไฟตก ไฟดับ	3	2.26%
เจ้าหน้าที่	48	12.00%
- เจ้าหน้าที่สื่อสารไม่รู้เรื่อง	25	52.08%
- แม่บ้านไม่เพียงพอ ทำให้การทำความสะอาดไม่ทั่วถึง	15	31.25%
- การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความยากลำบาก เนื่องจากติดต่อเจ้าหน้าที่ไม่ได้	4	8.33%
- เจ้าหน้าที่บริหารจัดการไม่ดี ไม่สามารถดูแลความเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการได้	4	8.33%
กิจกรรม (การจัดโซนแสดงสินค้าไม่เหมาะสม ปะปนกันไม่เป็นหมวดหมู่ ทางเดินกว้างเกินไป ขนาดบูทเล็กเกินไป)	37	9.25%
อาคารสถานที่ (ภายนอกอาคารสกรก)	7	1.75%
ค่าใช้จ่าย (ค่าเช่าแพง)	4	1.00%
อื่นๆ (มีสุนัขจรจัด)	5	1.25%
ไม่มีประเด็นที่ไม่พอใจหรือหรือไม่ประทับใจ	25	6.25%
รวม	400	100.00%

หมายเหตุ: * ตอบได้เพียง 1 ประเด็น

5) สิ่งทีกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

ตารางที่ 2.53 สิ่งทีผู้รับบริการผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด สามารถสรุปได้ 10 ด้าน โดยผู้ตอบเสนอให้ปรับปรุงมากที่สุดหลายด้าน สามารถเรียงลำดับตามจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นที่มากที่สุด โดยด้านที่สำคัญ คือ ด้านที่เกี่ยวกับ Organizer (20.23%) รองลงมา คือ ด้านรูปแบบการจัดงาน (15.38%) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (13.96%) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 2.53 จำนวนและร้อยละของสิ่งทีกลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด

สิ่งทีต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด*		จำนวน ประเด็น	ร้อยละ
ด้านที่ 1 ส่วนที่เกี่ยวกับ Organizer		213	20.23%
1)	เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เช่น social media PR ก่อนล่วงหน้ามากขึ้น และ ใช้สื่อระดับหมู่บ้าน ชุมชน ให้มากขึ้น	121	56.81%
2)	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ภายในงานให้มากขึ้น มีลูกคำถามโชนตลอด เช่น ป้ายบอกทางวางเป็นระยะไม่ขาดตอน เน้นตามแยกใหญ่ๆ ป้ายแขวนจากเพดานสูงเพื่อบอกตำแหน่งโชนภายในโงใหญ่ และควรใช้ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ และเพิ่มจุดให้ข้อมูลกับลูกค้า	40	18.78%
3)	ป้ายประชาสัมพันธ์ตามท้องถนน ควรกระชับ ตัวหนังสือใหญ่ ไม่ต้องมีรายละเอียดมาก เพราะอ่านไม่ทัน	20	9.39%
4)	ควรให้ข้อมูลกับผู้ประกอบการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	14	6.57%
5)	MC ควรเพิ่มรอบการประชาสัมพันธ์ภายในงานให้มากกว่านี้	8	3.76%
6)	ความกว้างของทางเดินมากเกินไป ควรจัดให้แคบลง จะทำให้ดูคึกคัก	5	2.35%
7)	เสียงจากเวทีกลางดังเกินไป	2	0.94%
8)	ควรมีการถ่ายทอดภาพ และเสียงกิจกรรมต่าง จากเวทีกลางผ่าน TV ให้ทั่วอาคาร ให้เห็นเหมือนกัน	2	0.94%
9)	มีการจำกัดการใช้เสียงภายในงานของแต่ละบูท ไม่ให้รบกวนร้านข้างเคียง	1	0.47%
ด้านที่ 2 ด้านรูปแบบการจัดงาน		162	15.38%
1)	บริเวณจัดงานกว้างเกินไป ควรจัดให้ทุกอย่างมาอยู่รวมกันภายในอาคาร คนจะได้ไม่กระจาย งานจะคึกคัก	46	28.40%
2)	ควรจัดโชนแสดงสินค้าเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน ไม่ปะปนกัน เพื่อความง่ายในการเข้าถึงของลูกค้า	35	21.60%
3)	มีกิจกรรมหลายรูปแบบทีครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายในงานเดียวกัน เพื่อดึงคนให้เข้ามาร่วมงานมากขึ้น	27	16.67%
4)	ควรมีนักแสดง ดารา มาร่วมงาน มีการจัดการแสดงของกลุ่มนักเรียน กลุ่มแม่บ้านต่างๆ เพื่อช่วยดึงดูดลูกค้าให้มางานมากขึ้น รวมถึงกิจกรรม ลด แลก แจก แถม โดยศูนย์ประชุมร่วมกับผู้จัด ช่วยกัน ไม่ปล่อยให้ป็นหน้าที่ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง รวมถึงงบประมาณที่จะใช้ก็เช่นกัน	21	12.96%
5)	สินค้าประเภทเดียวกันไม่ควรอยู่ติดกัน และไม่ควรมีจำนวนมากเกินไป โดยเฉพาะอาหาร ทำให้แย่งลูกค้ากัน	17	10.49%
6)	การจัดงานติดต่อกันมากเกินไป ทำให้ลูกค้าล้งเล และไม่แน่ใจที่จะมาร่วมงาน	9	5.56%
7)	ควรมีการประสานงานร่วมกับ ออแกไนเซอร์ และเจ้าของงาน ในการเสนอแนะ บอกข้อจำกัด หรือสนับสนุนให้งานออกมาดีสวยงาม	4	2.47%
8)	อยากให้มีการจัดประชุมสัมมนาของหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ในช่วงเวลาเดียวกันกับที่มีงานแสดงสินค้า จะได้มีลูกค้ามาเดินชมงานมากขึ้น	3	1.85%

หมายเหตุ: * สามารถตอบได้เพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบเสนอให้ตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น

ตารางที่ 2.53 จำนวนและร้อยละของสิ่งที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด*		จำนวน ประเด็น	ร้อยละ
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด		147	13.96%
1)	จัดหาที่นั่งพักผ่อนให้เพียงพอกับความต้องการ และกระจายไปทั่วบริเวณงาน	28	19.05%
2)	ห้องน้ำชา รวด มีกลิ่นเหม็น ควรดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้มีสภาพพร้อมใช้งาน	31	21.09%
3)	ควรมีเส้นทางรถบริการสาธารณะจากภายนอกมายังศูนย์ประชุม เพื่ออำนวยความสะดวกทั้งผู้ประกอบการและผู้ร่วมงาน	18	12.24%
4)	ห้องน้ำไม่สะอาด กระจาขำระหมด ถังขยะเต็ม ควรเพิ่มรอบการเข้าทำความสะอาด	15	10.20%
5)	ราคาอาหารภายในงาน ควรมีความเหมาะสม ไม่แพงเกินไป	14	9.52%
6)	ห้องน้ำมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ	11	7.48%
7)	การจัดการเรื่องไฟฟ้าขัดข้อง ควรมีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อลดปัญหาไฟดับ ไฟดับ เช่น เพิ่มโหลดไฟด้านในและนอกอาคาร ให้เพียงพอกับความต้องการ	7	4.76%
8)	ควรมีบริการรถรับส่งภายในงาน จากที่จอดรถไกลๆ และอยู่บริการสม่ำเสมอ	6	4.08%
9)	จัดให้มีจุดทิ้งขยะ และเตรียมถุงขยะให้เพียงพอกับปริมาณความต้องการ	8	5.44%
10)	ควรมีบริการรถเข็นสำหรับลูกค้า สำหรับเดินซื้อของภายในงาน	2	1.36%
11)	ควรตรวจสอบกล้อง CCTV ในการใช้งานให้ปกติ	3	2.04%
12)	การโทรคมนาคม และการสื่อสารในงานไม่ดี เชื่อมต่อเครื่องรูดบัตรไม่ได้ (เครือข่าย DTAC)	2	1.36%
13)	อาหาร ควรจัดให้มีความเป็นมืออาชีพมากกว่านี้ ทั้งการจัดเตรียม ปริมาณ คุณภาพ รสชาติ และบริการ	1	0.68%
14)	ด้านในอาคารควรมีตู้ ATM และตู้รับฝากเงิน ไว้บริการทั้งลูกค้า และผู้ประกอบการ ปัจจุบันมีด้านนอกไม่สะดวก	1	0.68%

หมายเหตุ: * สามารถตอบได้เพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบเสนอให้ตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น

ตารางที่ 2.53 จำนวนและร้อยละของสิ่งที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด*		จำนวน ประเด็น	ร้อยละ
ด้านที่ 4 ด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่บ้าน ช่างเทคนิค)		134	12.73%
1)	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรมีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม เพิ่มวุฒิภาวะ มีเหตุผล ไม่เข้มงวดหรือหย่อนยานเกินไป การสื่อสารต้องดีกว่านี้ เอื้ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการมากขึ้น และควรมีจำนวนมากกว่าปัจจุบัน เพื่อการดูแลอย่างทั่วถึง	34	25.37%
2)	มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน อำนวยความสะดวกหน้างานตลอดเวลา	18	13.43%
3)	แม่บ้านควรเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลเรื่องความสะอาดให้มากกว่านี้ เช่น เพิ่มรอบการทำความสะอาดให้มากขึ้น ทำความสะอาดหลังจัดบูทเสร็จ ดูแลห้องน้ำหญิงเป็นพิเศษ และระหว่างวันเก็บขยะบ่อยขึ้น	27	20.15%
4)	การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ โดยเฉพาะข้อตกลงและเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของงาน กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	11	8.21%
5)	มีเบอร์ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่วนต่างๆ ภายในงานโดยตรง เช่น ช่างไฟฟ้า แม่บ้าน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (แจ้งให้ทุกคนทราบเพื่อความสะดวก)	14	10.45%
6)	บุคลากรที่ดูแลด้านความสะอาดไม่เพียงพอกับปริมาณงาน โดยเฉพาะบริเวณโหลดของด้านหลังอาคารที่สกปรก หยักรก และการดูแลความสะอาดภายในงาน รวมถึงห้องน้ำหญิงที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ	3	2.24%
7)	เจ้าหน้าที่ขายงาน (sales) หลังจากเสนองานแล้วต้องทำให้ตามที่เสนอ หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงต้องให้สิ่งที่ดีกว่ากับลูกค้า	7	5.22%
8)	การตลาด ควรหาทีมที่มีความเป็นมืออาชีพ เน้นการตลาดเชิงรุก บริหารจัดการแนวเอกชนมากขึ้น ไม่พึ่งพาระบบภาครัฐมากเกินไป และเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสาร เช่น ภาษาจีน	5	3.73%
9)	มีการประชุมร่วมกับผู้จัดงาน ออกเอนเซอร์ ทุกระยะ ทั้ง ก่อน ระหว่าง และหลังการจัดงาน เพื่อ update สรุปปัญหา และหาทางแก้ไขร่วมกัน	6	4.48%
10)	การบริหารจัดการภายใน ควรทำได้ดีกว่านี้ เช่น อาหารควรเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมไม่ควรขาดจุดบริการอาหารสมดุลกับจำนวนผู้เข้าร่วมการประชุม และที่นั่งรับประทานอาหารเพียงพอกับลูกค้า	3	2.24%
11)	บุคลากรโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ต้องใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากกว่ากลุ่มอื่น ควรมีน้ำใจ มีความเสียสละ ช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ แก่ผู้รับบริการ	1	0.75%
12)	ช่างไฟฟ้า บริการช้า ทำงานไม่เรียบร้อย (มีไฟรั่วและดูดผู้ประกอบการ) และควรมีเจ้าหน้าที่ประจำงานตลอด 24 ชม	2	1.49%
13)	การบริหารจัดการภายใน ควรทำได้ดีกว่านี้ เช่น อาหารควรเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมไม่ควรขาดจุดบริการอาหารสมดุลกับจำนวนผู้เข้าร่วมการประชุม และที่นั่งรับประทานอาหารเพียงพอกับลูกค้า	1	0.75%
14)	ควรมีรายการแสดงบริการต่างๆ ที่มี เช่น วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ บริการสาธารณ เพื่ออำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการทราบ	1	0.75%
15)	เจ้าหน้าที่ควรมีศักยภาพในการบริการแบบ one stop service และมีการนำเสนอข้อมูลการบริการต่างๆ ทั้งหมดให้กับลูกค้า ไม่ต้องรอให้ลูกค้าถาม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ห้องประชุม จำนวนที่รองรับได้ อาหาร เบรก และราคา	1	0.75%

หมายเหตุ: * สามารถตอบได้เพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบเสนอให้ตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น

ตารางที่ 2.53 จำนวนและร้อยละของสิ่งที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด*		จำนวน ประเด็น	ร้อยละ
ด้านที่ 5 ด้านการจราจร		129	12.25%
1)	เปิดประตูทางออกเพิ่มตามความจำเป็น และมีป้ายบอกทางออกที่ชัดเจน เพื่อช่วยระบายรถ ช่วงเวลางานเล็ก	38	29.46%
2)	ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่ออำนวยความสะดวกช่วยระบายรถบริเวณสี่แยกช่วงงานเล็ก (สัญญาณไฟเร็วเกินไป 1 ครั้งรถไปได้ประมาณ 5 คัน)	32	24.81%
3)	บริเวณโหลดของมีช่องบริการน้อย การจอดรถไม่เป็นระเบียบ ควรเพิ่มช่องโหลดของ และมีเจ้าหน้าที่ดูแลจริงจัง	18	13.95%
4)	ขอความร่วมมืองดจอดรถช่องทางซ้ายมือบริเวณถนนทางออกก่อนถึงสี่แยก ตรงข้ามร้านอาหาร (ทำให้เสียช่องทางการจราจร รถต้องเบี่ยงออกชะลอตัว) ช่วงงานเล็ก	15	11.63%
5)	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรดูแลความเรียบร้อย อำนวยความสะดวกช่วงการโหลดของ รวมถึงการจราจรไม่ให้มีการจอดรถซ้อนคัน	6	4.65%
6)	ที่จอดรถ และทางเดินเข้าตัวอาคาร ควรมีหลังคา กันแดดกันฝน	7	5.43%
7)	จัดที่จอดรถสำหรับผู้ประกอบการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการขนของเพื่อเตรียมงาน และขนของเดิมระหว่างวันงาน	7	5.43%
8)	ควรจัดที่จอดรถให้เหมาะกับขนาดของงาน และอาคารที่ใช้จัดงานควรอยู่ใกล้กัน เพิ่มป้ายบอกทางให้ชัดเจน	4	3.10%
9)	กันพื้นที่จอดรถที่อยู่ใกล้อาคารไว้ให้ลูกค้าเพื่อความสะดวก (ไม่ใช่ผู้ประกอบการ)	2	1.55%
ด้านที่ 6 ด้านอาคารสถานที่		123	11.68%
1)	โซนจำหน่ายอาหารด้านนอก มีแดดล้าง และฝนสาด ควรทำหลังคา กันแดดกันฝนแบบถาวร-เปิดปิดได้ หรือมีเต็นท์ให้กับผู้ประกอบการ	44	35.77%
2)	ลดราคาค่าเช่าลง ให้มีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสมของแต่ละงาน แต่ละหน่วยงาน และเอื้อต่อการจัดการด้านงบประมาณของลูกค้า	20	16.26%
3)	บริเวณโหลดของด้านหลังอาคาร ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยจริงจัง เร่งดูแลความสะอาด รวมถึงหญ้าที่ขึ้นสูงมาก และ อาคารโรงรถที่ชำรุด	15	12.20%
4)	ซ่อมแซมอาคารทั้งภายนอก และภายใน ที่ชำรุดทรุดโทรมให้สามารถใช้งานได้ดีเหมือนเดิม	9	7.32%
5)	จัดหาที่ซักล้างสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหาร ที่ไม่ไกลมาก และถูกสุขลักษณะ	15	12.20%
6)	ศูนย์อาหารควรเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพราะราคาอาหารภายในศูนย์ไม่แพง และต้องดูแลความสะอาดทั้งโต๊ะ เก้าอี้เป็นพิเศษ	11	8.94%
7)	เพิ่มระยะเวลาการเตรียมงาน (Set Up) ภายในอาคารให้มากขึ้น อย่างน้อย 3 วันก่อนวันงาน และ 2 วันสำหรับเก็บงาน	5	4.07%
8)	สุนัขจรจัดไม่ควรมีภายในบริเวณงาน มักจะคุ้ยขยะอาหารช่วงที่ไม่มีคนอยู่	3	2.44%
9)	ระบบแอร์ภายในอาคาร ควรมีการแยกปรับอุณหภูมิที่เหมาะสมกับแต่ละโซนได้ ปัจจุบัน บางจุดเย็นเกินไป บางจุดร้อน	1	0.81%

หมายเหตุ: * สามารถตอบได้เพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบเสนอให้ตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น

ตารางที่ 2.53 จำนวนและร้อยละของสิ่งที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด*		จำนวน ประเด็น	ร้อยละ
ด้านที่ 7 ด้านการประชาสัมพันธ์		90	8.55%
1)	เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง และจุดต่างๆ ภายในอาคารให้มากขึ้น เพิ่มขนาดตัวหนังสือ และติดตั้งในตำแหน่งที่เด่นชัด	49	54.44%
2)	เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เช่น social media PR ก่อนล่วงหน้ามากขึ้น และ ใช้สื่อระดับหมู่บ้าน ชุมชน มาช่วยเสริม เช่น วิทยุชุมชน	14	15.56%
3)	มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนา เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น	12	13.33%
4)	มีผังบอกตำแหน่ง รายละเอียดจุดต่างๆ ภายในอาคาร และบอกตำแหน่งที่อยู่ปัจจุบัน ณ จุดนั้นๆ	3	3.33%
5)	อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้ประกาศ (MC) เดินแนะนำสินค้าในแต่ละบูทอย่างต่อเนื่อง ไม่ทิ้งช่วงนาน	7	7.78%
6)	เพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ผ่าน LED ให้มากขึ้น เช่น ขนาดตัวหนังสือ ขนาดจอใหญ่ขึ้น และค้างให้มองเห็นนานขึ้น เปิดตลอด 24 ชม ช่วงมีงาน	2	2.22%
7)	เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงนอกจากโทรศัพท์พื้นฐาน เช่น โทรศัพท์มือถือ Line	1	1.11%
8)	ติดต่อกับบริษัททัวร์ท้องถิ่น โรงแรม หรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อแนะนำกิจกรรมที่จะเกิดขึ้น และ นำนักท่องเที่ยวนำเข้ามาร่วมในงาน	1	1.11%
9)	หากมีบริการสาธารณะ เช่น รถแดง ควรประชาสัมพันธ์ภายในงานอย่างต่อเนื่อง	1	1.11%
ด้านที่ 8 ด้านวัสดุอุปกรณ์		33	3.13
1)	จัดหาวัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับความต้องการ	14	42.42%
2)	ตรวจเช็ควัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	11	33.33%
3)	เสียงจากเวทีใหญ่ ไม่ทั่วถึง เวลามีการประกาศประชาสัมพันธ์ จะได้ยินเฉพาะด้านใน ควรจัดการให้ได้ยินทั่วงานพร้อมกัน	6	18.18%
4)	จัดหารถเข็นสำหรับผู้ประกอบการยืมของเข้าตัวอาคาร	2	6.06%

หมายเหตุ: * สามารถตอบได้เพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบเสนอให้ตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น

ตารางที่ 2.53 จำนวนและร้อยละของสิ่งที่กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการให้ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ มีการปรับปรุงบริการมากที่สุด*		จำนวน ประเด็น	ร้อยละ
ด้านที่ 9 ด้านสื่อ Social Media		21	1.99%
1)	Update รายละเอียดข้อมูลการจัดงานผ่านสื่อ online ให้มากขึ้น เช่น รายละเอียดการจัดงานในแต่ละวัน กิจกรรมต่างๆ ภายในงาน ไม่ใช้การประชาสัมพันธ์เพียงครั้งเดียวเฉพาะชื่องาน วันที่จัดงาน และภาพวันแรกของงานเท่านั้น	4	19.05%
2)	เพิ่มข้อมูลพื้นฐานบน website มากขึ้น เช่น จำนวนห้อง ขนาดห้อง การรองรับคน บริการที่มี วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เบอร์ติดต่อผู้รับผิดชอบ และการติดต่อกับผู้จัดงานนั้นๆ	4	19.05%
3)	เพิ่มข้อมูลแผนการจัดงานในอนาคตที่ได้รับการยืนยันแล้ว พร้อมข้อมูลการติดต่อประสานงาน	4	19.05%
4)	จัดกิจกรรมแนะนำผู้ประกอบการ SMEs และผู้มาร่วมงาน ให้ช่วยแชร์รายละเอียดเกี่ยวกับงานบน Facebook ของตัวเอง	4	19.05%
5)	ภายในงานควรมีบริการ Free WIFI หรือ ช่องทางการเข้าใช้บริการ internet ที่สะดวกกว่าที่เป็นอยู่ รวมถึงการแนะนำให้ผู้ใช้บริการทราบถึงบริการด้วย	3	14.29%
6)	ควรมี Application รองรับการใช้งานบน Smart Phone	2	9.52%
ด้านที่ 10 อื่นๆ ศูนย์ประชุมควรจัดงานเอง บริหารจัดการเอง เพื่อลดต้นทุน ลดค่าเช่าผู้ประกอบการจะได้มีกำไรบ้าง		1	0.09%
รวมประเด็น		1,053	100.00%

หมายเหตุ: * สามารถตอบได้เพียงประเด็นเดียว แต่ผู้ตอบเสนอให้ตอบได้มากกว่า 1 ประเด็น

6) ความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น

จากตารางที่ 2.54 แสดงค่าเฉลี่ยของความสนใจอยากมาใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ อีกในครั้งต่อไป พบว่ามีความสนใจในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.47 หรือ 89.40% และการจะบอกต่อหรือแนะนำศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ให้กับผู้อื่นเพื่อมาใช้บริการมีความต้องการในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.23 หรือ 84.60%

ตารางที่ 2.54 ค่าเฉลี่ยความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น

ความสนใจ/ความต้องการ	ค่าเฉลี่ยระดับความสนใจ
1. สนใจอยากมาใช้บริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ อีกในครั้งต่อไป	4.47 (89.40%)
2. การจะบอกต่อหรือแนะนำศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ให้กับผู้อื่นเพื่อมาใช้บริการ	4.23 (84.60%)

จากตารางที่ 2.55 เมื่อสอบถามถึงเหตุผลที่สนใจ/ต้องการใช้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ในอนาคต พบว่าเหตุผลที่มีผู้ตอบมากที่สุด คือ มีการจัดงานที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จะมีผู้มาเดินชมงาน/ร่วมงานจำนวนมาก และมีลูกค้าประจำที่มาร่วมงานจำนวนมาก (52.53%) รองลงมา เห็นว่าอาคาร สถานที่ สะดวกสบาย (31.91%)

ส่วนเหตุผลที่สนใจบอกต่อหรือแนะนำศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ให้กับผู้อื่นเพื่อมาใช้บริการ พบว่าเหตุผลที่มีผู้ตอบมากที่สุด คือ มีฐานลูกค้าที่เดินชม/ร่วมงานจำนวนมาก และมีลูกค้าประจำที่มาร่วมงานจำนวนมาก (56.77%) รองลงมา เห็นว่าอาคาร สถานที่ สะดวกสบาย (32.26%)

ตารางที่ 2.55 เหตุผลที่สนใจ/ต้องการใช้บริการต่อในอนาคต และสนใจบอกต่อหรือแนะนำศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ให้กับผู้อื่นเพื่อมาใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ

เหตุผลที่สนใจ/ต้องการใช้บริการต่อในอนาคต*	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้าจำนวนมาก มีลูกค้าประจำ	135	52.53%
อาคาร สถานที่ สะดวกสบาย	82	31.91%
มีรูปแบบการบริหารจัดการที่ดี	20	7.78%
ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ไม่มีค่าใช้จ่าย	12	4.67%
มีความหลากหลายของบริการ	4	1.56%
รักษาสีหน้าในการได้มาร่วมงานครั้งต่อไป	3	1.17%
ที่จอดรถสะดวก	1	0.39%
รวม	257	100.00%
เหตุผลที่สนใจบอกต่อหรือแนะนำผู้อื่น*	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้าจำนวนมาก มีลูกค้าประจำ	88	56.77%
อาคารสถานที่สะดวกสบาย	50	32.26%
มีรูปแบบการบริหารจัดการที่ดี	13	8.39%
มีความหลากหลายของบริการ	3	1.94%
การเดินทางสะดวก	1	0.65%
รวม	155	100.00%

หมายเหตุ: * ผู้ตอบส่วนหนึ่งไม่ให้เหตุผล

บทที่ 3

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) มีประเด็นที่สำคัญที่ใช้ในการสำรวจ ซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ครอบคลุม

- ความชัดเจน โปร่งใสของโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการ
- ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ
- ความชัดเจนของระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ
- ความเหมาะสมด้านการประชาสัมพันธ์ ต่อสินค้าและบริการของสำนักงานฯ
- ความเหมาะสมด้านการดำเนินการตลาดต่อสินค้าและบริการของสำนักงานฯ
- ความเหมาะสมของวิธีการบริหารจัดการกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ
- ความเหมาะสมด้านการประสานงาน การมีส่วนร่วม และการตอบสนองกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการในระหว่าง การดำเนินงานโครงการ
- ความชัดเจนของการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงานโครงการต่างๆ
- การตั้งตัวชี้วัดผลผลิต ผลลัพธ์ และเป้าหมายจากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ
- การตั้งตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ
- ความเหมาะสมด้านการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ

2) ด้านสินค้า/กิจกรรม ครอบคลุม

- การดำเนินงานเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน
- การสร้างการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงานต่างๆ
- การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในพื้นที่
- การบูรณาการการจัดการทรัพยากร และวัฒนธรรมล้านนาร่วมกันในหลายภาคส่วน
- การเป็นสื่อกลาง สื่อสาร และสร้างความเข้าใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่
- การบูรณาการการทำงานร่วมกันทั้งภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา สังคม และชุมชน
- เนื้อหาของโครงการ/กิจกรรมที่สำนักงานฯ ริเริ่มและดำเนินการ
- คุณภาพของโครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ครอบคลุม

- ความเพียงพอของจำนวนของเจ้าหน้าที่
- ความเหมาะสมด้านศักยภาพ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน
- ความกระตือรือร้น รวดเร็ว ในการดำเนินงาน
- บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
- การมีความตรงต่อเวลา
- การมีความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ
- มารยาทและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่

4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ครอบคลุม**

- สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมา
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาคารสถานที่ ที่จอดรถ ห้องอาหาร
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ
- จุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร โดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด
- ที่พักนั่งรอสำหรับผู้มาติดต่อใช้บริการ
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์
- ความสะอาดของสถานที่โดยรวม
- ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

5) **ด้านปัจจัยอื่นๆที่ใช้ในการดำเนินงาน ครอบคลุม**

- ความเหมาะสมของโครงการ/กิจกรรม เนื้อหาของงานที่ดำเนินการ
- ความเพียงพอของระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม
- ความเพียงพอของงบประมาณที่ใช้

6) **ข้อเสนอแนะอื่นๆของผู้รับบริการต่อสำนักงานพัฒนาพิงคนคร**

การสำรวจผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) 2 กลุ่มหลัก จากหน่วยตัวอย่างรวมจำนวน 102 หน่วยตัวอย่าง ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ จำนวนหน่วยตัวอย่าง 34 หน่วยงาน
- 2) กลุ่มหน่วยงานภาคเอกชน จำนวนหน่วยตัวอย่าง 68 หน่วยงาน

โดยการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) มีการให้คะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 แทนพอใจมากที่สุด
- 4 แทนพอใจมาก
- 3 แทนพอใจปานกลาง
- 2 แทนพอใจน้อย
- 1 แทนพอใจน้อยที่สุด

ส่วนการแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจดังกล่าวจะใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย และความหมายดังต่อไปนี้

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 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ในครั้งนี้ ได้แจกแจงการวิเคราะห์ผลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)
 - ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)
- ผลการวิเคราะห์ในแต่ละส่วนเป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 3.1 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) มีผู้ตอบแบบสอบถาม 102 หน่วยงาน เป็นตัวแทนของหน่วยงานภาคเอกชน ทั้งสิ้น 68 หน่วยงาน (66.67%) เป็นหน่วยงานภาครัฐ 34 หน่วยงาน (33.33%)

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนประเภทหน่วยงาน/องค์กร	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานภาคเอกชน	68	66.67%
หน่วยงานภาครัฐ	34	33.33%
รวมหน่วยงาน	102	100.00%

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ได้แจกแจงการเป็นด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)
- 2) ด้านสินค้า/บริการและกิจกรรม ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)
- 5) ด้านปัจจัยอื่นๆที่ใช้ในการดำเนินงาน ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

1) ภาพรวมความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

แจกแจงตามด้านของความพึงพอใจ

จากตารางที่ 3.1 ในภาพรวมของความความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมต่อสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 หรือคิดเป็น 80.98% หรืออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่าหน่วยงานภาคเอกชนให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าหน่วยงานภาครัฐในทุกๆด้าน

พิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเมื่อแจกแจงพิจารณาตามด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน พบว่าผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายให้ความพึงพอใจที่ระดับมากใน 4 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) (95.40%) ด้านปัจจัยอื่นๆที่ใช้ในการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) (89.20%) ด้านสินค้า/กิจกรรมของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) (81.00%) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) (71.51%) ส่วนด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (67.77%)

ตารางที่ 3.1 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) แยกแยะตามกลุ่มเป้าหมาย

ด้านของความพึงพอใจ	รวมคะแนนค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	
		หน่วยงาน ภาครัฐ	หน่วยงาน ภาคเอกชน
อันดับ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.77 95.40%	4.77 95.40%	4.77 95.40%
อันดับ 2 ด้านปัจจัยอื่นๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.46 89.20%	4.35 87.00%	4.57 91.40%
อันดับ 3 ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.05 81.00%	3.89 77.80%	4.22 84.40%
อันดับ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	3.58 71.51%	3.47 69.48%	3.68 73.54%
อันดับ 5 ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	3.39 67.77%	3.28 65.64%	3.49 69.90%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.05	3.95	4.15
	80.98%	79.06%	82.93%
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก

2) ความความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 3.2 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ซึ่งมีประเด็นที่ต้องพิจารณาทั้งหมด 11 ประเด็น พบว่าโดยสรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 หรือคิดเป็น 67.77% หรืออยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่าหน่วยงานภาคเอกชนให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 69.90% สูงกว่าหน่วยงานภาครัฐ (65.64%)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) นั้นอยู่ในระดับปานกลางในเกือบทุกประเด็น อย่างไรก็ตามมี 4 ประเด็นที่ผู้รับบริการให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความชัดเจนของการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงานโครงการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.78 หรือ 75.56%) การตั้งตัวชี้วัดผลผลิต ผลลัพธ์ และเป้าหมายจากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.66 หรือ 73.26%) การตั้งตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.64 หรือ 72.80%) และความเหมาะสมด้านการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.56 หรือ 71.18%)

เมื่อแจกแจงพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่าหน่วยงานภาคเอกชนให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าหน่วยงานภาครัฐในเกือบทุกประเด็น ยกเว้นความชัดเจนของการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงานโครงการต่างๆ การตั้งตัวชี้วัดผลผลิต ผลลัพธ์ และเป้าหมายจากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ความเหมาะสมด้านการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานภาคเอกชนให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าหน่วยงานภาครัฐ

ตารางที่ 3.2 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมคะแนนค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงาน ภาครัฐ	หน่วยงาน ภาคเอกชน	
1) ความชัดเจนของการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ การดำเนินงานโครงการต่างๆ	3.78 75.56%	3.83 76.67%	3.72 74.44%	15 14.71%
2) การตั้งตัวชี้วัดผลผลิต ผลลัพธ์ และเป้าหมายจากการ ดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ต่างๆ	3.66 73.26%	3.68 73.55%	3.65 72.96%	15 14.71%
3) การตั้งตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานโครงการ /กิจกรรมต่างๆ	3.64 72.80%	3.61 72.26%	3.67 73.33%	12 11.76%
4) ความเหมาะสมด้านการติดตามและประเมินผลการ ดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ	3.56 71.18%	3.58 71.61%	3.54 70.74%	12 11.76%
5) ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	3.43 68.68%	3.23 64.67%	3.63 72.70%	8 7.84%
6) ความเหมาะสมของวิธีการบริหารจัดการกับลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ	3.28 65.58%	3.10 61.94%	3.46 69.23%	6 5.88%
7) ความชัดเจนของระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องใน การให้บริการ	3.26 65.13%	3.10 62.00%	3.41 68.25%	9 8.82%
8) ความเหมาะสมด้านการประสานงาน การมีส่วนร่วม และ การตอบสนองกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการในระหว่าง การดำเนินงานโครงการ	3.21 64.12%	3.03 60.63%	3.38 67.62%	7 6.86%
9) ความชัดเจน โปร่งใสของโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการ บริการ	3.19 63.85%	3.03 60.63%	3.35 67.08%	5 4.90%
10) ความเหมาะสมด้านการดำเนินการตลาดต่อสินค้าและ บริการของสำนักงานฯ	3.16 63.13%	2.97 59.38%	3.34 66.88%	6 5.88%
11) ความเหมาะสมด้านการประชาสัมพันธ์ ต่อสินค้าและบริการ ของสำนักงานฯ	3.11 62.19%	2.94 58.75%	3.28 65.63%	6 5.88%
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ	3.39	3.28	3.49	-
ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ	67.77%	65.64%	69.90%	
ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	ระดับปานกลาง	ระดับปานกลาง	ระดับปานกลาง	

3) ความความพึงพอใจด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 3.3 ความพึงพอใจด้านสินค้า/บริการ และกิจกรรม ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) โดยมีประเด็นที่พิจารณาทั้งสิ้น 8 ประเด็นนั้น พบว่าโดยสรุปภาพรวมผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรมด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 หรือคิดเป็น 81.00% หรืออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่าหน่วยงานภาคเอกชนให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 84.40% สูงกว่าหน่วยงานภาครัฐ (77.80%) ทุกประเด็น

จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่ทุกประเด็นอยู่ที่ระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเป็นสื่อกลาง สื่อสาร และสร้างความเข้าใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.17 หรือคิดเป็น 83.33% รองลงมา คือ คุณภาพของโครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.08 หรือคิดเป็น 81.65% ตามมาด้วยการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.07 หรือคิดเป็น 81.45%

ตารางที่ 3.3 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมคะแนนค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงาน ภาครัฐ	หน่วยงาน ภาคเอกชน	
1) การเป็นสื่อกลาง สื่อสารและสร้างความเข้าใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่	4.17 83.33%	4.00 80.00%	4.33 86.67%	6 5.88%
2) คุณภาพของโครงการ/กิจกรรม ที่ให้บริการ	4.08 81.65%	3.97 79.38%	4.20 83.93%	6 5.88%
3) การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในพื้นที่	4.07 81.45%	3.90 78.06%	4.24 84.83%	6 5.88%
4) การสร้างการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงานต่างๆ	4.05 80.97%	3.91 78.13%	4.19 83.81%	6 5.88%
5) การบูรณาการการทำงานร่วมกันทั้งภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา สังคมและชุมชน	4.04 80.85%	3.94 78.75%	4.15 82.95%	5 4.90%
6) เนื้อหาของโครงการ/กิจกรรม ที่สำนักงานฯ ริเริ่มและดำเนินการ	4.02 80.38%	3.81 76.25%	4.23 84.52%	6 5.88%
7) การดำเนินงานเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน	4.00 80.07%	3.78 75.63%	4.23 84.52%	5 4.90%
8) การบูรณาการการจัดการทรัพยากร และวัฒนธรรม ล้านาร่วมกันในหลายภาคส่วน	4.00 80.00%	3.84 76.77%	4.16 83.23%	6 5.88%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.05	3.89	4.22	-
	81.00%	77.80%	84.40%	
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก	

4) ความความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 3.4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) โดยมีประเด็นที่พิจารณาทั้งสิ้น 7 ประเด็นนั้น พบว่าโดยสรุปภาพรวมผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 หรือคิดเป็น 71.51% หรืออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่าในภาพรวมแล้วหน่วยงานภาคเอกชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก ในขณะที่หน่วยงานภาครัฐมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยหน่วยงานภาคเอกชนมีความพึงพอใจ 73.54% ส่วนหน่วยงานภาครัฐมีความพึงพอใจ 69.48%

จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ที่ระดับมากในเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นการมีความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ และความเหมาะสมด้านศักยภาพ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3.4 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมคะแนนค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงาน ภาครัฐ	หน่วยงาน ภาคเอกชน	
1) บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.79 75.90%	3.77 75.48%	3.82 76.31%	4 3.92%
2) ความเพียงพอของจำนวนของเจ้าหน้าที่	3.63 72.54%	3.50 70.00%	3.75 75.08%	4 3.92%
3) การมีความตรงต่อเวลา	3.61 72.10%	3.53 70.67%	3.68 73.54%	4 3.92%
4) มารยาทและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่	3.60 71.94%	3.50 70.00%	3.69 73.87%	6 5.88%
5) ความกระตือรือร้น รวดเร็ว ในการดำเนินงาน	3.58 71.55%	3.45 69.03%	3.70 74.06%	4 3.92%
6) การมีความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	3.49 69.80%	3.37 67.33%	3.61 72.26%	7 6.86%
7) ความเหมาะสมด้านศักยภาพ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน	3.34 66.78%	3.19 63.87%	3.48 69.70%	3 2.94%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	3.58	3.47	3.68	-
	71.51%	69.48%	73.54%	
	ระดับมาก	ระดับปานกลาง	ระดับมาก	

5) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 3.5 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) โดยมีประเด็นที่พิจารณาทั้งสิ้น 8 ประเด็นนั้น พบว่าโดยสรุปผู้ให้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็น 95.40% หรืออยู่ในระดับมากที่สุด

นอกจากนี้ จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายอยู่ที่ระดับมากที่สุดในทุกประเด็นนั้น ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 หรือคิดเป็น 98.75% รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาคารสถานที่ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.91 หรือคิดเป็น 98.28%

เมื่อแจกแจงพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่าหน่วยงานภาครัฐให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าหน่วยงานภาคเอกชนเกือบทุกประเด็น ยกเว้นด้านคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการที่หน่วยงานภาครัฐให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าภาคเอกชนเล็กน้อย

ตารางที่ 3.5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมคะแนนค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงาน ภาครัฐ	หน่วยงาน ภาคเอกชน	
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมา	4.94 98.75%	4.97 99.35%	4.91 98.15%	2 1.96%
2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาคารสถานที่ ที่จอดรถ ห้องอาหาร	4.91 98.28%	4.94 98.75%	4.89 97.81%	3 2.94%
3) ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.82 96.44%	4.84 96.88%	4.80 96.00%	3 2.94%
4) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	4.82 96.43%	4.81 96.25%	4.83 96.62%	3 2.94%
5) ที่พักนั่งรอสำหรับผู้มาติดต่อใช้บริการ	4.78 95.51%	4.81 96.25%	4.74 94.77%	3 2.94%
6) จุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร โดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด	4.64 92.71%	4.63 92.50%	4.65 92.92%	3 2.94%
7) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	4.63 92.56%	4.55 90.97%	4.71 94.15%	3 2.94%
8) ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.62 92.40%	4.63 92.50%	4.62 92.31%	3 2.94%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.77	4.77	4.77	-
	95.40%	95.40%	95.40%	
	ระดับมากที่สุด	ระดับมากที่สุด	ระดับมากที่สุด	

6) ความพึงพอใจด้านปัจจัยอื่นๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 3.6 ความพึงพอใจด้านปัจจัยอื่นๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) พบว่าโดยสรุป ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจด้านปัจจัยอื่นๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เท่ากับ 4.46 หรือคิดเป็น 89.20% หรืออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่าหน่วยงานภาคเอกชนให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (91.40%) ในขณะที่หน่วยงานภาครัฐให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (87.00%) โดยหน่วยงานภาคเอกชนให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าหน่วยงานภาครัฐในทุกประเด็น

ตารางที่ 3.6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ภาพรวมความพึงพอใจด้านปัจจัยอื่นๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ	รวมคะแนนค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		จำนวนผู้ที่ตอบ ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ
		หน่วยงาน ภาครัฐ	หน่วยงาน ภาคเอกชน	
1) ความเหมาะสมของโครงการ กิจกรรม เนื้อหาของงาน ที่ดำเนินการ	4.51 90.28%	4.40 88.00%	4.63 92.56%	23 22.55%
2) ความเพียงพอของระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนิน กิจกรรม	4.49 89.79%	4.36 87.20%	4.62 92.38%	23 22.55%
3) ความเพียงพอของงบประมาณที่ใช้	4.39 87.79%	4.30 86.09%	4.48 89.50%	27 26.47%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านปัจจัยอื่นๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.46	4.35	4.57	-
	89.20%	87.00%	91.40%	
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด	

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

1) ปัจจัยเสี่ยงที่เห็นว่ามีผลกระทบต่อการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 3.7 พบว่าผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นว่าเป็นปัจจัยเสี่ยงในการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ที่ผ่านมามีหลักๆ อยู่ 5 ประเด็น ได้แก่

- (1) นโยบาย และบทบาทองค์กรไม่ชัดเจน ทำให้ขาดทิศทางที่ชัดเจนในการดำเนินงาน (22.42%)
- (2) ขาดผู้นำองค์กรตัวจริง ผู้นำไม่มีศักยภาพ ไม่เข้มแข็ง ไม่มีวิสัยทัศน์ (17.76%)
- (3) ขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร ขาดความสามัคคีภายในองค์กร บุคลากรไม่มีสำนึกความเป็นเจ้าของ ขาดการทำงานเป็นทีม ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน (11.22%)
- (4) การบริหารจัดการขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เป็นเอกภาพ (10.28%)
- (5) การบริหารจัดการขององค์กรไม่โปร่งใส ระบบตรวจสอบอ่อนแอ (10.28%)

ตารางที่ 3.7 ความคิดเห็นของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านปัจจัยเสี่ยงของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ปัจจัยเสี่ยง	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
นโยบาย และบทบาทองค์กรไม่ชัดเจน	24	22.42%
ขาดผู้นำองค์กรตัวจริง ผู้นำไม่มีศักยภาพ ไม่เข้มแข็ง ไม่มีวิสัยทัศน์	19	17.76%
ขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร ขาดความสามัคคีภายในองค์กร	12	11.22%
การบริหารจัดการไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เป็นเอกภาพ	11	10.28%
การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบตรวจสอบอ่อนแอ	11	10.28%
ระบบการสรรหาบุคลากรไม่มีคุณภาพ ขาดทีมงานที่มีศักยภาพ หัวหน้างานขาดความรับผิดชอบ	9	8.41%
กระบวนการทำงานไม่มีประสิทธิภาพ เช่น การตรวจรับงานล่าช้า ออกเช็คล่าช้า	5	4.67%
ขาดการมีส่วนร่วมกับชุมชน ขาดการบูรณาการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	4.67%
ขาดการประชาสัมพันธ์องค์กรแบบมืออาชีพ	3	2.80%
แผนด้านงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพ	3	2.80%
ขาดแผนการตลาดแบบมืออาชีพ	2	1.87%
บอร์ดบริหารไม่เข้มแข็ง	1	0.93%
ความไม่พร้อมของคุณภาพวัสดุอุปกรณ์	1	0.93%
ขาดระบบความปลอดภัยทางชีวภาพ (Biosecurity)	1	0.93%
รวม (คำตอบ)	107	100.00%

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2) ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ในความเห็นของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นว่าผ่านมานั้นการดำเนินงานของสำนักพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ยังไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากมีปัจจัยเสี่ยงมากมายตามที่ได้กล่าวมาแล้วในตารางที่ 3.7 อย่างไรก็ตาม จากตารางที่ 3.8 พบว่าหากต้องการความสำเร็จในการปรับปรุงพัฒนาสำนักพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) นั้นต้องมีปัจจัยที่สำคัญมากหลักๆอยู่ 4 ประเด็น ได้แก่

- (1) ต้องมีทีมงานที่เข้มแข็งภายในองค์กร (32.08%)
- (2) ต้องมีผู้นำมืออาชีพ (23.58%)
- (3) มีทรัพยากรที่มีอยู่มีความเหมาะสม ซึ่งปัจจุบันมีอยู่แล้ว (13.21%)
- (4) มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ แบบมืออาชีพ (9.43%)

ตารางที่ 3.8 ความคิดเห็นของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านปัจจัยความสำเร็จของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ปัจจัยความสำเร็จ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ต้องมีทีมงานที่เข้มแข็งภายในองค์กร	34	32.08%
ต้องมีผู้นำมืออาชีพ	25	23.58%
มีทรัพยากรที่มีอยู่มีความเหมาะสม ซึ่งมีอยู่แล้ว	14	13.21%
มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ แบบมืออาชีพ	10	9.43%
สร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง	8	7.55%
การมีอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมล้านนา	5	4.72%
รักษาสถานะลูกค้าเดิม	3	2.83%
มีกฎหมายรองรับการทำงาน	2	1.89%
การมีนวัตกรรมและความแปลกใหม่ของกิจกรรม	2	1.89%
ความร่วมมือของคนในภายในองค์กร	2	1.89%
การสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวให้เชื่อมโยงกับ สผค.	1	0.94%
รวม (คำตอบ)	106	100.00%

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3) ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

จากตารางที่ 3.9 พบว่าผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นว่าหากต้องการปรับปรุงพัฒนาสำนักพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพนั้น ควรเร่งดำเนินการแก้ไขประเด็นต่างๆ ที่สำคัญและต้องการความเร่งด่วนในการปรับปรุงมีอยู่ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

- (1) การสรรหาผู้นำที่แท้จริง ที่มีวิสัยทัศน์ ดี เก่ง เป็นมืออาชีพ ทำงานมีประสิทธิภาพ มาปฏิบัติงาน (19.04%)
- (2) สร้างการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร และสร้างขวัญและกำลังใจรวมถึงความสามัคคี ความเข้าใจอันดีต่อกันในองค์กร (14.28%)
- (3) เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการการทำงาน เช่น การตรวจรับงานให้เร็วขึ้น การจัดทำเอกสารต่างๆ ให้ชัดเจนรวดเร็ว (11.90%)
- (4) มีการกำหนดนโยบาย แผนงาน และบทบาท และภาพลักษณ์ขององค์กรที่ชัดเจน (9.52%)

ตารางที่ 3.9 ความคิดเห็นของผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ประเด็นข้อเสนอแนะ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
การสรรหาผู้นำที่แท้จริง ที่มีวิสัยทัศน์ ดี เก่ง เป็นมืออาชีพ ทำงานมีประสิทธิภาพ มาปฏิบัติงาน	24	19.04%
สร้างการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร สร้างขวัญและกำลังใจรวมถึงความสามัคคี ความเข้าใจอันดีต่อกันในองค์กร	18	14.28%
เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการการทำงาน เช่น การตรวจรับงานให้เร็วขึ้น การจัดทำเอกสารต่างๆ ให้ชัดเจน รวดเร็ว	15	11.90%
มีการกำหนดนโยบาย แผนงาน และบทบาท และภาพลักษณ์ขององค์กรที่ชัดเจน	12	9.52%
บูรณาการการทำงานร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น จัดกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพิ่มการรับฟังปัญหาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8	6.35%
เพิ่มการประชาสัมพันธ์องค์กร และสินค้า/บริการและกิจกรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น การทำโปรโมชั่น การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์	7	5.56%
พัฒนาบุคลากร สร้างความเข้าใจในทีมงานที่มีต่อภารกิจที่แท้จริงขององค์กร โดยการสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง มีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี	6	4.76%
มุ่งเน้นการทำการตลาดเชิงรุก	5	3.97%
ปรับปรุงคุณภาพด้านอุปกรณ์และสถานที่	5	3.97%
ปรับเปลี่ยนบอร์ดและคณะทำงาน	5	3.97%
เร่งดำเนินการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวทั้ง 8 จังหวัด	4	3.17%
สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า	3	2.38%
มีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการ	3	2.38%
บริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เช่น งบประมาณ	3	2.38%
ควรเพิ่มราคากลางของโครงการต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	2	1.59%
หาพันธมิตรที่เป็นองค์กรธุรกิจ จาก Out Sources	2	1.59%
ผู้นำและทีมงานควรปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด	2	1.59%
ให้อำนาจหน้าที่แก่ CEO	1	0.79%
เพิ่มความโปร่งใสของการบริหารจัดการในองค์กร	1	0.79%
รวม (คำตอบ)	126	100.00%

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

แผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ตามผลการสำรวจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

แผนการปรับปรุงการบริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ซึ่งครอบคลุมทั้งสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี และศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา นั้น ควรพิจารณาอ้างอิงจากสภาพปัญหาหรือสิ่งที่เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร่วมกับประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบของการบริการ

ทั้งนี้ ในขั้นต้นนั้นการสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี และศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา นั้น ควรมีการดำเนินการสำรวจในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยครอบคลุมการดำเนินงานทั้งในช่วง High season และช่วง Low season รวมทั้งออกแบบการเก็บตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่เหมาะสมกับทุกกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและแม่นยำมากขึ้น เพื่อใช้ในการวางแผนด้านการตลาดและการปรับปรุงพัฒนาบริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ในปีงบประมาณต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ในอนาคตนั้น หากต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการตลาดและด้านการปรับปรุงพัฒนาสินค้า/บริการนั้น ควรดำเนินการสำรวจกับกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

บริการ	กลุ่มเป้าหมาย	ขนาดตัวอย่าง ที่มีความเหมาะสมทางสถิติ ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ		งบประมาณที่เหมาะสม ในการดำเนินการ ในอนาคต (บาท)
สำนักงาน พัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	- กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง/มีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือกิจกรรม สถาบันการศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	- 50	- 50	- 300,000
	- กลุ่มคู่สัญญาหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน	- 50	- 50	
ศูนย์ประชุมและ แสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา	- กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม/ร่วมงานในการประชุม การแสดงนิทรรศการ และกิจกรรมต่างๆ	- 500	- >=400	- 600,000
	- กลุ่มผู้จัดกิจกรรม MICE (ออฟฟิศในเซอร์)		- 50	
	- กลุ่มผู้จัดจากองค์กรภาครัฐ และเอกชน		- 50	
สำนักงานเชียงใหม่ ไนท์ซาฟารี	- กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย	- 1,060	- >= 400	- 1,200,000
	- กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ		- >= 300	
	- ชาวจีน		- >= 300	
	- ชาวต่างชาติอื่นๆ		- >= 300	
	- กลุ่มหน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ และเอกชน		- 60	

ทั้งนี้ สามารถเสนอแผนการปรับปรุงการให้บริการของแต่ละส่วน จากผลการสำรวจในปีงบประมาณ 2561 ได้ ดังนี้

4.1 แผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

แผนการปรับปรุงการบริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีนั้น ควรพิจารณาอ้างอิงจากสภาพปัญหาหรือสิ่งที่เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร่วมกับประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบของบริการ

ทั้งนี้ จากผลอ้างอิงจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเป็นหมวดที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าหมวดอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยในลำดับถัดมา

ตาราง 4.1 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี แยกแยะตามกลุ่มเป้าหมาย

ด้านของความพึงพอใจ	รวมคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
		กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย	กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ	กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร
อันดับ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.17 83.32%	4.13 82.50%	4.48 89.50%	3.90 77.97%
อันดับ 2. ด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.14 82.84%	4.15 83.00%	4.28 85.50%	4.00 80.00%
อันดับ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.11 82.27%	4.10 82.05%	4.39 87.75%	3.85 77.02%
อันดับ 4. ด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.04 80.77%	3.99 79.84%	4.31 86.17%	3.82 76.31%
อันดับ 5. ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	3.99 79.76%	3.96 79.29%	4.37 87.49%	3.63 72.51%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	4.09 81.79%	4.07 81.34%	4.37 87.28%	3.84 76.76%
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก

ทั้งนี้ สามารถประมวลสภาพปัญหาหรือสิ่งที่เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร่วมกับประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบของบริการ ในหมวดที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อย เพื่อเสนอแนะกิจกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ ที่มีคะแนนจากน้อยไป หามาก	ปัญหาหลักที่พบ (ผู้รับบริการต้องการให้แก้ไข) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย			ความต้องการให้มีการปรับบริการใหม่ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย		
	นักท่องเที่ยวชาวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ	องค์กร	นักท่องเที่ยวชาวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ	องค์กร
ขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการ คะแนน คือ <u>3.99 (79.76%)</u>	(1) การดูแลสัตว์ยังไม่ดีพอ (ควรปฏิบัติตาม มาตรฐานสากล) (2) การแลกบัตร-เงินสดไม่ สะดวก (ควรลดขั้นตอนโดย กำหนดวิธีปฏิบัติใหม่ที่ สามารถควบคุมความสุจริต ของพนักงานและอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ) (3) ราคาตัว/อาหารป้อนสัตว์ แพงไป (ควรลดราคา และ เพิ่มปริมาณ) (4) ข้อมูลใน Website ไม่ เป็นปัจจุบัน (ควร Update ข้อมูลตามจริง)	(1) การดูแลสัตว์ยังไม่ดีพอ (ควรปฏิบัติตาม มาตรฐานสากล) (2) การแลกบัตร-เงินสดไม่ สะดวก (ควรลดขั้นตอนโดย กำหนดวิธีปฏิบัติใหม่ที่ สามารถควบคุมความสุจริต ของพนักงานและอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ) (3) กำหนดเวลาปิดดึก เกินไป (ควรเริ่มเร็วขึ้น ปิด เร็วขึ้น) (4) ราคาตัว/อาหารป้อนสัตว์ แพงไป (ควรลดราคา และ เพิ่มปริมาณ)	(1) การกำหนดราคาไม่ เท่ากันของตัวที่จำหน่าย ให้แก่บริษัททัวร์รายใหญ่ และรายเล็ก (ควรเป็น ราคา One Price) (2) ความไม่ชัดเจนของ การจ่ายค่า commission ให้แก่ไกด์ (ควรมีมาตรฐานที่ชัดเจน โดยไม่เลือกปฏิบัติ) (3) กำหนดเวลาปิดดึกไป (เริ่มเร็วขึ้น ปิดเร็วขึ้น) (4) ราคาตัว/อาหารป้อน สัตว์ แพง (ลดราคา เพิ่ม ปริมาณ) (5) ไม่มีห้องแสดงสารอง ที่เหมาะสมเมื่อฝนตก (ควรวางแผนสำรอง)	(1) จัดโปรโมชั่น และ ปชส. Night Safari ใน หลายช่องทาง (2) Update Website ให้เป็นปัจจุบัน (4) เพิ่มช่องจำหน่าย ตัวพนักงาน (5) จัดทำรายละเอียด กิจกรรมในโบรชัวร์ให้ ดูง่ายขึ้น	(1) จัดโปรโมชั่น และ ปชส. Night Safari ใน หลายช่องทาง (2) เพิ่มช่องจำหน่ายตัว พนักงาน (3) จัดทำรายละเอียดใน โบรชัวร์ให้ดูง่ายขึ้น (4) Update Website ให้ เป็นปัจจุบัน	(1) บริการตัวในราคา เดียว (One Price) ให้แก่ บริษัททัวร์ (3) แจกข้อมูลที่เป็น เอกสาร/แผ่นซีดี เกี่ยวกับการดำรงชีวิต/ ธรรมชาติของสัตว์ที่หา กินตอนกลางคืน (4) เว้นวรรคช่วงเวลา ที่เหมาะสม (Gap Time) ของแต่ละกิจกรรม (5) ฝ่ายตลาดปรับระบบ การจ่ายค่า commission ที่ชัดเจน

จากประเด็นปัญหาข้างต้น กิจกรรมที่อาจดำเนินการเพื่อปรับปรุงพัฒนาข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ เช่น

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ประมาณการงบประมาณที่ใช้
การทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการขององค์กรประจำปี	เพื่อปรับปรุงแผนงานด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้	มีการปรับขั้นตอนและกระบวนการที่ถูกระบุจากผู้รับบริการว่าเป็นประเด็นที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ	- ฝ่ายบริการทบทวนขั้นตอนและกระบวนการที่ถูกระบุจากผู้รับบริการว่าเป็นประเด็นปัญหา - การศึกษาขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของคู่แข่งที่มีลักษณะเดียวกัน - จัดทำแผนการปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ - กำหนดตัวชี้วัดของขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ถูกปรับแล้ว - ประเมินผลความพึงพอใจต่อขั้นตอนและกระบวนการที่ถูกปรับปรุงเทียบกับปีก่อนหน้า	- ฝ่ายบริหารและฝ่ายบริการจัดประชุมระดมสมองภายในเพื่อทบทวนและปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการใหม่ - จัดจ้างหน่วยงานกลางในการติดตามและประเมินผลขั้นตอนและกระบวนการที่ถูกปรับปรุงใหม่เทียบกับปีก่อนหน้า	- ระยะเร่งด่วนภายในปีงบประมาณ 2562 - ระยะต่อไป ตามแผนงานประจำปี โดยใช้ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวตั้งและจากการศึกษาคู่แข่งที่มีลักษณะเดียวกัน	รอกการจัดสรรงบประมาณภายในองค์กร จากฝ่ายบริหาร

2) สินค้าและบริการ/ กิจกรรม

ประเด็นความพึงพอใจ ที่มีคะแนนจากน้อยไป หามาก	ปัญหาหลักที่พบ (ผู้รับบริการต้องการให้แก้ไข) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย			ความต้องการให้มีการปรับบริการใหม่ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย		
	นักท่องเที่ยวชาวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ	องค์กร	นักท่องเที่ยวชาวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ	องค์กร
สินค้าและบริการ/ กิจกรรม คะแนน คือ 4.04 (80.77%)	(1) สัตว์/กิจกรรม/โชว์ มี น้อย การแสดงไม่ตื่นเต้น (เพิ่มกิจกรรมที่มีความ หลากหลาย ตื่นเต้น เร้าใจ) (2) ชมสัตว์บนระยะทาง และเวลาสั้นมาก (กิจกรรมที่ หลากหลาย & การใช้เวลา ให้มากขึ้นตลอดเส้นทางบน รถชมสัตว์) (3) การป้อนอาหารสัตว์โดย การโยน ทำให้โดนถูกตา หั่ว และตัว สัตว์ (การป้อน อาหารสัตว์ด้วยความสุภาพ)	(1) ชมสัตว์บนระยะทางและ เวลาสั้นมาก (กิจกรรมที่ หลากหลาย & การใช้เวลาให้มาก ขึ้นตลอดเส้นทางบนรถชมสัตว์) (2) สัตว์/กิจกรรม/โชว์มีน้อย ไม่ ตื่นเต้น (เพิ่มกิจกรรมที่มีความ หลากหลาย ตื่นเต้น เร้าใจ) (3) การป้อนอาหารสัตว์โดยการ โยน ทำให้โดนถูกตา หั่ว และตัว สัตว์ (การป้อนอาหารสัตว์ด้วย ความสุภาพ) (4) อาหารสำหรับป้อนสัตว์มี จำนวนน้อย (ควรเพิ่ม)	(1) สัตว์/กิจกรรม/โชว์ มี น้อย การแสดงไม่ตื่นเต้น (เพิ่มกิจกรรมที่มีความ หลากหลาย ตื่นเต้น เร้าใจ) (2) โชว์ที่มีเอกลักษณ์ทาง วัฒนธรรมท้องถิ่นยังมีน้อย (ควรเพิ่ม) (3) กิจกรรมน้ำพุดนตรีที่ไม่ สมบูรณ์แบบ (ควรวางแผน ป้องกันการเสียหายของ กิจกรรมน้ำพุดนตรี) (4) ชมสัตว์บนระยะทาง และเวลาสั้นมาก (กิจกรรมที่ หลากหลาย & การใช้เวลา ให้มากขึ้นตลอดเส้นทางบน รถชมสัตว์)	(1) กิจกรรมครอบครัว สัมพันธ์/กิจกรรม Adventure (2) โซนสวนน้ำ/สัตว์น้ำ (3) กิจกรรมโชว์ ความสามารถของสัตว์ที่ หลากหลายมากขึ้น (งู นก) (3) บริการจักรยานปั่นชม สัตว์ด้วยตนเอง (4) บริการรถ ATV	(1) นวดเท้า (2) โซนสวนน้ำ (3) กิจกรรมครอบครัว สัมพันธ์/กิจกรรม Adventure/การแสดงที่ เป็นเอกลักษณ์ของ วัฒนธรรมท้องถิ่น (4) กิจกรรมที่ หลากหลายของสัตว์ใน ท้องถิ่น (5) บริการจักรยานปั่น ชมสัตว์ด้วยตนเอง	(1) กิจกรรมทาง น้ำ/โชว์การแสดง ของสัตว์น้ำ/โซน สวนน้ำ (2) ชุมอาหาร ท้องถิ่น/ชุมอาหาร ว่าง (Snack) (3) ข้อมูล รายละเอียด เกี่ยวกับสัตว์ (ทั้ง จากการบรรยาย/ เอกสาร/ป้ายหน้า กรง)

จากประเด็นปัญหาข้างต้น กิจกรรมที่อาจดำเนินการเพื่อปรับปรุงพัฒนาข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรม เช่น

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ประมาณการงบประมาณที่ใช้
(1) การปรับปรุงสินค้าและบริการที่มีอยู่เดิมในปัจจุบันให้มีความสมบูรณ์	เพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการที่มีอยู่เดิมในปัจจุบันให้มีความสมบูรณ์ พร้อมขาย และสอดคล้องกับการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการที่อยู่ใน Website และแผ่นพับ	ผู้รับบริการที่มาใช้บริการได้รับบริการที่ครบถ้วน ตรงตามเป้าหมาย และมีคุณภาพดีทัดเทียมหรือดีกว่าคู่แข่งที่อยู่ในธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน	ทำการทบทวนประเด็นด้านสินค้าและบริการที่ได้รับการจำหน่ายหรือไม่พึงพอใจจากผู้รับบริการ แล้วหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกันได้แก่ ➢ ชนิดสัตว์/กิจกรรม/โชว์มีน้อย การแสดงไม่ตื่นเต้น ➢ โชว์ที่มีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นยังมีน้อยเกินไป ➢ กิจกรรมน้ำพุดนตรีที่ไม่สมบูรณ์แบบ ➢ กิจกรรมการชมสัตว์บนรถรางมีระยะทางและเวลาสั้นมากเกินไป ➢ การป้อนอาหารสัตว์โดยการโยน ดูแล้วไม่ดีไม่น่าชม	จัดระดมสมองร่วมกันของฝ่ายบริการ ฝ่ายบริหารจัดการสัตว์ ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง เพื่อทำการทบทวนประเด็นด้านสินค้าและบริการที่ได้รับ การจำหน่ายจากผู้รับบริการ แล้วหาแนวทางในการแก้ไข ปัญหา	➢ ระยะเร่งด่วนภายในปีงบประมาณ 2562 ➢ ระยะต่อไป ตามแผนงานประจำปี โดยใช้ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวตั้ง และจากการศึกษา คู่แข่งที่มีลักษณะเดียวกัน	รอการจัดสรรงบประมาณภายในองค์กร จากฝ่ายบริหาร

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ประมาณการงบประมาณที่ใช้
(2) การเพิ่มสินค้าและบริการใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด	เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้จากการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	มีสินค้าและบริการใหม่ที่เป็นความต้องการของตลาดที่แท้จริง และสามารถสร้างจุดขายเพิ่มเติมให้กับ Night Safari ได้	➢ ศึกษาความต้องการของตลาดที่แท้จริงเชิงปริมาณอีกครั้งหนึ่งเพื่อยืนยันประเภทของสินค้าและบริการที่ควรมีเพิ่ม ➢ ศึกษาสินค้าและบริการของคู่แข่งทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อนำมาพิจารณาเปรียบเทียบความคุ้มค่าในการนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ได้แก่ - กิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์/ กิจกรรม Adventure - โซนสวนน้ำ/สัตว์น้ำ - กิจกรรมโชว์ความสามารถของสัตว์ที่หลากหลายมากขึ้น (งู นก) - บริการจักรยานปั่นชมสัตว์ด้วยตนเอง - บริการรถ ATV - บริการนวดเท้า - บริการจักรยานปั่นชมสัตว์ด้วยตนเอง	➢ จัดระดมสมองร่วมกันของฝ่ายบริการ ฝ่ายบริหารจัดการสัตว์ ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง เพื่อทำการทบทวนประเด็นด้านสินค้าและบริการใหม่ที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้รับบริการ ➢ จัดจ้างหน่วยงานที่ปรึกษาด้านการวิจัยตลาดมาดำเนินการศึกษาสินค้าและบริการของคู่แข่งทั้งในประเทศและต่างประเทศและศึกษาความต้องการของตลาดที่แท้จริงเชิงปริมาณ	➢ ระยะเร่งด่วนภายในปีงบประมาณ 2562 ➢ ระยะต่อไป ตามแผนงานประจำปี โดยใช้ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวตั้ง และจากการศึกษาคู่แข่งที่มีลักษณะเดียวกัน	รอการจัดสรรงบประมาณภายในองค์กร จากฝ่ายบริหาร

3) สิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ ที่มีคะแนนจากน้อยไป หามาก	ปัญหาหลักที่พบ (ผู้รับบริการต้องการให้แก้ไข) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย			ความต้องการให้มีการปรับบริการใหม่ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย		
	นักท่องเที่ยวชาวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ	องค์กร	นักท่องเที่ยวชาวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ	องค์กร
สิ่งอำนวยความสะดวก คะแนน คือ 4.11 หรือ 82.27%	(1) ชุมอาหารไม่เป็น ระเบียบ/ มีน้อย (ควรจัด ระเบียบใหม่) (2) บางพื้นที่รกรุงรัง ยุงชุม มี งู มีกลิ่นเหม็น (เคลียร์พื้นที่ และปลูกไม้ที่มีกลิ่นหอม) (3) ป้ายไม่ชัดเจน (จัดทำ ตัวหนังสือชัดเจนทั้ง 3 ภาษา) (4) แสงสว่างน้อย (เพิ่มแสง สว่างบริเวณทางเดินบางจุด) (5) ห้องน้ำสกปรก/ มีไม่ เพียงพอ (จัดให้มีพนักงาน ดูแลประจำ) (6) อาคารสีหมอง/ราวลึก เป็นสนิม (7) บ้านพักไม่สะอาด/ บริเวณไม่น่าอยู่ (ปรับแก้ไข)	(1) ป้ายไม่ชัดเจน (จัดทำ ตัวหนังสือชัดเจนทั้ง 3 ภาษา) (2) ชุมอาหารไม่เป็น ระเบียบ/มีน้อย (ควรจัด ระเบียบใหม่) (3) บางพื้นที่รกรุงรัง ยุงชุม มี งู มีกลิ่นเหม็น (เคลียร์พื้นที่ และปลูกไม้ที่มีกลิ่นหอม) (4) ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ไม่น่าสนใจ สินค้าเก่า (ควร จำหน่ายทั้งของใช้ & ของ กิน) (5) ห้องน้ำสกปรก/มีไม่ เพียงพอ (จัดให้มีพนักงาน ดูแลประจำ) (6) อาคารสีหมอง/ราวลึก เป็นสนิม (7) บ้านพักไม่สะอาด/ บริเวณไม่น่าอยู่ (ปรับแก้ไข)	(1) ป้ายไม่ชัดเจน (จัดทำ ตัวหนังสือชัดเจนทั้ง 3 ภาษา) (2) บางพื้นที่รกรุงรัง ยุงชุม มีงู มีกลิ่นเหม็น (เคลียร์พื้นที่และปลูกไม้ที่ มีกลิ่นหอม) (3) ชุมอาหารไม่เป็น ระเบียบ/มีน้อย (ควรจัด ระเบียบใหม่) (4) ร้านจำหน่ายของที่ ระลึกไม่น่าสนใจ สินค้า เก่า (ควรจำหน่ายทั้งของ ใช้ & ของกิน) (5) ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์ที่ แสดง มีรายละเอียดน้อย เกินไป (ปรับแก้ไข)	(1) ชุมอาหารที่ หลากหลายเมนู โดย ควรมีเมนูอาหาร ท้องถิ่น (2) ร้านหนังสือ/ของ ฝาก/ของกิน (3) มี Back drop (4) Kid Zone ทาสี ใหม่ราวเหล็ก ของเล่น และอื่นๆ และควรเปิด พื้นที่ Indoor (5) เพิ่มตู้จำหน่าย บัตร/ร้านค้าเงินสด/ เพิ่มจุดแลกบัตร-เงิน สด และควรอยู่ใกล้กับ ชุมอาหาร-เครื่องดื่ม (6) รถรับ-ส่งระหว่างที่ จอดรอ-ทางเข้า (7) ลดปริมาณจุดทิ้ง ขยะ และให้แยก ประเภทขยะ	(1) เพิ่มป้ายเตือน/ป้าย แสดงกิจกรรมและเวลา/ ป้ายบอกตำแหน่ง จุดเริ่มต้น จุดที่กำลังอยู่ และจุดที่จะเดินชมสัตว์ ต่อไป (2) เพิ่มที่นั่งพัก (3) ร้านหนังสือ/ของฝาก/ ของกิน (4) โซนสวนสาธารณะ (5) ชุมอาหารที่มี หลากหลายเมนู	(1) สถานที่/มุม ที่ผู้ใช้ บริการสามารถจัด Surprise งานวันเกิด ให้แก่แขก/นักเรียนที่ เดินทางมาเที่ยว CM Night Safari (2) สถานที่ละหมาด (3) ห้องแสดง Indoor ที่ ใช้ระบบ Multimedia (4) ข้อมูลที่ชัดเจนของ ป้ายเตือน/ป้ายบอกทาง/ ป้ายห้องน้ำ (5) ที่นั่งบริเวณลานหน้า ทะเลสาบ/ปลูกไม้ดอก/ ไม้ใบที่มีกลิ่นหอม (6) มีรถรับ-ส่งระหว่าง ทางออก – ที่จอดรถ

จากประเด็นปัญหาข้างต้น กิจกรรมที่อาจดำเนินการเพื่อปรับปรุงพัฒนาข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาด้านสินค้าและบริการ/ กิจกรรม เช่น

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ประมาณการงบประมาณที่ใช้
(1) การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่เดิมในปัจจุบันให้มีความสมบูรณ์	เพื่อปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่เดิมที่มีอยู่เดิมในปัจจุบันให้มีความสมบูรณ์ สนับสนุนความสำเร็จของการตลาดขององค์กร	ผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ได้รับบริการที่ครบถ้วน ตรงตามเป้าหมาย และมีคุณภาพดีทัดเทียมหรือดีกว่าคู่แข่งที่อยู่ในธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน	ทำการทบทวนประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่เดิมที่ได้รับการดำเนินหรือไม่พึงพอใจจากผู้รับบริการ แล้วหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ได้แก่ (1) ป้ายไม่ชัดเจน (จัดทำตัวหนังสือชัดเจนทั้ง 3 ภาษา) (2) ชุมอาหารมีน้อยและไม่เป็นระเบียบ (3) บางพื้นที่รกร้าง ยุงชุม มีภูมิกลิ่นเหม็น (4) ร้านจำหน่ายของที่ระลึกไม่น่าสนใจ สินค้าเก่า (5) ห้องน้ำสกปรก/มีไม่เพียงพอ (6) Kid Zone ถูกปิดร้าง (7) อาคารสีหมอง/ราวเหล็กเป็นสนิม (8) บ้านพักไม่สะอาด/บริเวณไม่น่าอยู่	จัดระดมสมองร่วมกันของฝ่ายบริการ ฝ่ายบริหารจัดการสัตว์ ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง เพื่อทำการทบทวนประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่เดิมที่ได้รับการดำเนินหรือไม่พึงพอใจจากผู้รับบริการ แล้วหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา	➤ ระยะเร่งด่วนภายในปีงบประมาณ 2562 ➤ ระยะต่อไป ตามแผนงานประจำปี โดยใช้ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวตั้ง และจากการศึกษาคู่แข่งที่มีลักษณะเดียวกัน	รอการจัดสรรงบประมาณภายในองค์กร จากฝ่ายบริหาร

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ประมาณการงบประมาณที่ใช้
(2) การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้จากการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	มีสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ที่เป็นความต้องการของตลาดที่แท้จริง และสามารถสร้างจุดขายเพิ่มเติมให้กับ Night Safari ได้	➤ ศึกษาความต้องการของตลาดที่แท้จริงเชิงปริมาณอีกครั้งหนึ่งเพื่อยืนยันประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ที่ควรมีเพิ่ม ➤ ศึกษาคู่แข่งทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อนำมาพิจารณาเปรียบเทียบความคุ้มค่าในการนำเสนอสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ ได้แก่ - รถรับ-ส่ง ระหว่างที่จอดรถ-ทางเข้าออกอาคาร - ร้านหนังสือ/ร้านขายของฝาก/ของกิน - ชุมอาหารที่หลากหลายเมนู โดยควรมีเมนูอาหารท้องถิ่น - เพิ่มตู้จำหน่ายบัตร/ร้านค้าเงินสด/เพิ่มจุดแลกบัตร-เงินสด ที่อยู่ใกล้กับชุมอาหาร-เครื่องดื่ม	➤ จัดระดมสมองร่วมกันของฝ่ายบริการ ฝ่ายบริหารจัดการสัตว์ ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง เพื่อทำการทบทวนประเด็นด้านการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้รับบริการ ➤ จัดจ้างหน่วยงานที่ปรึกษาด้านการวิจัยตลาดมาดำเนินการศึกษาบริการของคู่แข่งทั้งในประเทศและต่างประเทศและศึกษาความต้องการของตลาดที่แท้จริงเชิงปริมาณ	➤ ระยะเร่งด่วนภายในปีงบประมาณ 2562 ➤ ระยะต่อไป ตามแผนงานประจำปี โดยใช้ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวตั้ง และจากการศึกษาคู่แข่งที่มีลักษณะเดียวกัน	รอกการจัดสรรงบประมาณภายในองค์กร จากฝ่ายบริหาร

4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ ที่มีคะแนนจากน้อยไป หามาก	ปัญหาหลักที่พบ (ผู้รับบริการต้องการให้แก้ไข) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย			ความต้องการให้มีการปรับบริการใหม่ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย		
	นักท่องเที่ยวชาวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ	องค์กร	นักท่องเที่ยวชาวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ	องค์กร
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนน คือ 4.17 หรือ 83.32%	(1) เจ้าหน้าที่บรรยายเร็ว เกินไป/ไม่สนุก (ปรับแก้ไข) (2) เจ้าหน้าที่บรรยายเร็วมาก ให้เวลาน้อยในการชมสัตว์ (ปรับแก้ไข) (3) เจ้าหน้าที่ พูดจาไม่สุภาพ (ปรับแก้ไข) (4) เจ้าหน้าที่ไม่ประจำอยู่ใน บางจุด (ปรับแก้ไข) (5) เจ้าหน้าที่บางกิจกรรม บรรยายใช้ภาษาไทยเป็น หลัก (ควรบรรยายตามกลุ่ม ผู้ฟัง)	(1) เจ้าหน้าที่บรรยายเร็วมาก ให้เวลาน้อยในการชมสัตว์ (ปรับแก้ไข) (2) เจ้าหน้าที่บรรยายเร็ว เกินไป/ ไม่สนุก (ปรับแก้ไข) (3) เจ้าหน้าที่ไม่ประจำอยู่ใน บางจุด เมื่อมีปัญหา ขาดผู้ช่วยเหลือ (ปรับแก้ไข)	เจ้าหน้าที่ไม่ประจำอยู่ใน บางจุด เจ้าหน้าที่บางคน ไม่เต็มใจให้บริการ (ปรับแก้ไข)	ให้เจ้าหน้าที่ มีความ เต็มใจในการให้บริการ	(1) เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ สามารถสื่อสารภาษาจีน ได้ (2) เจ้าหน้าที่ที่สามารถ บรรยายได้อย่างชัดเจน สนุก ได้สาระ (3) การฝึกอบรม เจ้าหน้าที่	(1) เจ้าหน้าที่ที่สามารถ บรรยายได้อย่างชัดเจน สนุก ได้สาระ (2) ปรับเปลี่ยน Uniform ของเจ้าหน้าที่ ให้มีการแปลกใหม่ (3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (4) บริการของฝ่ายตลาด เกี่ยวกับระบบการรับ-ส่ง ตัวให้แก่บริษัททัวร์ (Contacted Tour Agent) ที่กระชั้นเวลา ดำเนินการ

จากประเด็นปัญหาข้างต้น กิจกรรมที่อาจดำเนินการเพื่อปรับปรุงพัฒนาข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ประมาณการงบประมาณที่ใช้
(1) การอบรมและพัฒนาบุคลากรในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ	➢ พัฒนาความรู้ความสามารถเฉพาะทางของบุคลากรด้านธุรกิจบริการแบบมืออาชีพ	➢ บุคลากร มีการรับรู้และตระหนักต่อความสำเร็จที่แท้จริงของธุรกิจบริการ Theme Park ➢ บุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน เช่น ฝ่ายจัดการ ฝ่ายการตลาดและบริการ ฝ่ายอาคารสถานที่ มีการรับรู้และตระหนักต่อความสำเร็จของภารกิจที่แท้จริงของตำแหน่งตนเอง ➢ บุคลากรในแต่ละตำแหน่งมีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น	➢ จัดอบรมสัมมนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพการทำงานของแต่ละตำแหน่งงาน ➢ อบรมหลักสูตรด้านภาษาต่างประเทศเพื่อการบริการ	➢ จัดจ้างหน่วยงานที่ปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากร การบริหารจัดการบุคลากรในธุรกิจบริการแบบมืออาชีพ ให้มาดำเนินการ ➢ จัดหาบุคลากรที่เกี่ยวข้องทางด้านภาษาจีน และภาษาต่างประเทศมาประจำการ	➢ ระยะเร่งด่วนภายในปีงบประมาณ 2562 ➢ ระยะต่อไป ตามแผนงานประจำปี	➢ รอการจัดสรรงบประมาณภายในองค์กร จากฝ่ายบริหารจัดการ ➢ ศึกษาจากราคางบประมาณกลาง

4.2 แผนการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

จากผลอ้างอิงจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ เป็นหมวดที่ได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าหมวดอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมฯ ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยในลำดับถัดมา

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ แยกแยะตามกลุ่มเป้าหมาย

ประเด็นบริการ	รวมค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของ ทุกกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	
		กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วม จัดงาน/กิจกรรม	กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ ร่วมกิจกรรม
อันดับ 1 ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.30 86.00	4.50 90.00%	4.10 82.07
อันดับ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.14 82.87%	4.17 83.41%	4.12 82.33%
อันดับ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.11 82.20%	4.15 83.00%	4.07 81.40%
อันดับ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.05 80.90%	4.48 89.60%	3.61 72.20%
อันดับ 5 ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.03 78.97%	4.20 84.03%	3.70 73.92%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ	4.13	4.30	4.00
	82.60%	86.01%	79.89%
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก

ทั้งนี้ สามารถประมวลสภาพปัญหาหรือสิ่งที่เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร่วมกับประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบของบริการในหมวดที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อย เพื่อเสนอแนะกิจกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาดังนี้

1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของศูนย์ประชุม

ประเด็นความพึงพอใจ ที่มีคะแนนจาก น้อยไปหามาก	ปัญหาหลักที่พบ (ผู้รับบริการต้องการให้แก้ไข) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย		ความต้องการให้มีการปรับบริการใหม่ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย	
	กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมจัดงาน/ กิจกรรม	กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม	กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมจัดงาน/ กิจกรรม	กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม
ด้านขั้นตอนและ กระบวนการในการ ให้บริการของศูนย์ประชุมฯ คะแนน 4.03 หรือ 78.97%	(1) การประชาสัมพันธ์ไม่ดี ทำให้มี ผู้สนใจมาร่วมกิจกรรมจำนวนน้อย (2) ป้ายบอกทางภายในงานน้อย เกินไป (3) การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ทุก ระดับไม่ดีพอ	(1) การประชาสัมพันธ์ไม่ดี ทำให้มี ผู้สนใจมาร่วมกิจกรรมจำนวนน้อย (2) การติดต่อสื่อสารและการบริการ ของเจ้าหน้าที่ทุกระดับไม่ดีพอ (3) การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ เป็นไปด้วยความยากลำบาก เนื่องจากติดต่อเจ้าหน้าที่ไม่ได้	(1) ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเพิ่ม ช่องทางการประชาสัมพันธ์งานให้ มากขึ้น (2) เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง และจุดต่างๆ ภายในอาคารให้มาก ขึ้น เพิ่มขนาดตัวหนังสือ และ ติดตั้งในตำแหน่งที่เด่นชัด (3) มีช่องทางการแสดงความคิดเห็น เพื่อการพัฒนา เช่น ตู้แสดง ความคิดเห็น (4) การรักษาความปลอดภัยควรมีการ พัฒนาศักยภาพ การปฏิบัติหน้าที่ ของ รปภ. อย่างเหมาะสม เพิ่มวุฒิ ภาวะ มีเหตุมีผล ไม่เข้มงวดหรือ หย่อนยานเกินไป	(1) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ มากขึ้น เช่น social media PR ก่อนล่วงหน้ามากขึ้น และ ใช้สื่อ ระดับหมู่บ้าน ชุมชน ให้มากขึ้น (2) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ภายในงาน ให้มากขึ้น เช่น ป้ายบอกทางวาง เป็นระยะไม่ขาดตอน ป้ายแขวน จากเพดานสูงเพื่อบอกตำแหน่ง โซนภายในโรงใหญ่ และควรใช้ ภาษาไทยมากกว่าภาษาอังกฤษ (3) เพิ่มจุดให้ข้อมูลกับลูกค้าที่มาชม งาน (4) มีช่องทางในการติดต่อกับ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่วนต่างๆ ภายในงานโดยตรง เช่น ช่างไฟฟ้า แม่บ้าน รปภ. (แจ้งให้ทุกคนทราบ เพื่อความสะดวก)

จากประเด็นปัญหาข้างต้น กิจกรรมที่อาจดำเนินการเพื่อปรับปรุงพัฒนาข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ เช่น

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ประมาณการงบประมาณที่ใช้
(1) ยกเครื่องเรื่องการประชาสัมพันธ์ของศูนย์ประชุมฯ	➢ สร้างการรับรู้ข่าวสารของศูนย์ประชุมฯ และกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้น แก่กลุ่มเป้าหมายทุกระดับ ➢ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานธุรกิจ MICE ของศูนย์ประชุมฯ ให้ประสบความสำเร็จ	➢ กลุ่มเป้าหมายทุกระดับรับรู้ธุรกิจและกิจกรรมของศูนย์ประชุมได้ทั่วถึงและครอบคลุมมากขึ้น ➢ กิจกรรมที่จัดขึ้นที่ศูนย์ประชุมมีจำนวนผู้เข้าชมมากขึ้น ➢ ความพึงพอใจของผู้รับบริการดีขึ้นจากปีก่อนหน้า	➢ จัดทำ TOR เพื่อการประชาสัมพันธ์ ➢ เสนอช่องทาง การประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุม ➢ กลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ทุกรูปแบบ ➢ จัดทำตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์ ➢ ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า	จัดจ้างหน่วยงานที่ปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากร การบริหารจัดการบุคลากรในธุรกิจบริการแบบมืออาชีพ ให้มาดำเนินการ	➢ ระยะเร่งด่วนภายในปีงบประมาณ 2562 ➢ ระยะต่อไป ตามแผนงานประจำปี	➢ รอการจัดสรรงบประมาณภายในองค์กร จากฝ่ายบริหารจัดการ ➢ ศึกษาจากราคางบประมาณกลาง

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมฯ

ประเด็นความพึงพอใจ ที่มีคะแนนจาก น้อยไปหามาก	ปัญหาหลักที่พบ (ผู้รับบริการต้องการให้แก้ไข) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย		ความต้องการให้มีการปรับบริการใหม่ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย	
	กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วม จัดงาน/กิจกรรม	กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ ร่วมกิจกรรม	กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมจัดงาน/ กิจกรรม	กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของศูนย์ประชุมฯ คะแนน 4.11 หรือ 82.20	(1) การติดต่อสื่อสารและการบริการ ของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ประชุมไม่ดี พอ (2) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สื่อสารไม่รู้เรื่อง	(1) เจ้าหน้าที่ของศูนย์ประชุมฯมีไม่ เพียงพอ (2) เจ้าหน้าที่ของศูนย์ประชุมฯไม่ค่อยมี หัวใจบริการ (3) รปภ. สื่อสารไม่รู้เรื่อง (4) แม่บ้านมีไม่เพียงพอ ทำให้การทำ ความสะอาดไม่ทั่วถึง	(1) พัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่ อย่างเหมาะสม ด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน รปภ. แม่บ้าน ช่างเทคนิค) (2) มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน อำนวย ความสะดวกหน้างานตลอดเวลา โดยการประสานงานระหว่าง เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานควรมี ประสิทธิภาพมากกว่านี้ (3) มีการประชุมร่วมกับผู้จัดงาน ออแก ไนเซอร์ ทุกระยะ ทั้ง ก่อน ระหว่าง และหลังการจัดงาน เพื่อ update สรุปปัญหา และหาทางแก้ไข ร่วมกัน	(1) พัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่ อย่างเหมาะสม ด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน รปภ. แม่บ้าน ช่างเทคนิค) (2) มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน อำนวย ความสะดวกหน้างานตลอดเวลา โดยการประสานงานระหว่าง เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานควรมี ประสิทธิภาพมากกว่านี้ (3) รปภ. ควรมีศักยภาพการปฏิบัติ หน้าที่อย่างเหมาะสม เพิ่มวุฒิภาวะ มีเหตุผล ไม่เข้มงวดหรือหย่อน ยานเกินไป (4) แม่บ้านควรมีประสิทธิภาพการดูแล เรื่องความสะอาดให้มากกว่านี้ เช่น เพิ่มรอบการทำความสะอาดให้มาก ขึ้น ทำความสะอาดหลังจัดบูทเสร็จ ดูแลห้องน้ำเป็นพิเศษ และระหว่าง วันเก็บขยะบ่อยขึ้น เป็นต้น

จากประเด็นปัญหาข้างต้น กิจกรรมที่อาจดำเนินการเพื่อปรับปรุงพัฒนาข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมฯ เช่น

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ประมาณการงบประมาณที่ใช้
(1) การอบรมและพัฒนาบุคลากรในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการศูนย์ประชุม	➢ พัฒนาความรู้ความสามารถเฉพาะทางของบุคลากรด้านธุรกิจบริการศูนย์ประชุมแบบมืออาชีพ	➢ บุคลากร มีการรับรู้และตระหนักต่อความสำเร็จของที่แท้จริงของธุรกิจบริการศูนย์ประชุม ➢ บุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน เช่น ฝ่ายบริหารจัดการ ฝ่ายการตลาดและ บริการ ฝ่ายอาคารสถานที่ มีการรับรู้และตระหนักต่อความสำเร็จของภารกิจที่แท้จริงของตำแหน่งตนเอง ➢ บุคลากรในแต่ละตำแหน่งมีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น	➢ จัดอบรมสัมมนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม ➢ จัดอบรมสัมมนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพการทำงานของแต่ละตำแหน่งงาน ➢ อบรมสัมมนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินธุรกิจบริการศูนย์ประชุม	จัดจ้างหน่วยงานที่ปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากร การบริหารจัดการบุคลากรในธุรกิจบริการแบบมืออาชีพ ให้มาดำเนินการ	➢ ระยะเร่งด่วนภายในปีงบประมาณ 2562 ➢ ระยะต่อไป ตามแผนงานประจำปี	➢ รอการจัดสรรงบประมาณภายในองค์กร จากฝ่ายบริหารจัดการ ➢ ศึกษาจากราคางบประมาณกลาง

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ประมาณการงบประมาณที่ใช้
(2) การสรรหา Contractor ด้านการรักษาความปลอดภัย และแม่บ้าน จากธุรกิจที่เป็นมืออาชีพ	➤ เพื่อแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรหลักที่เกิดจาก รปภ. และแม่บ้าน ที่ถูกระบุมากที่สุดจากการสำรวจ	➤ มี รปภ. ที่มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม ➤ มีแม่บ้านที่เป็นมืออาชีพ มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการการดูแลเรื่องความสะอาดที่เป็นระบบ	➤ จัดทำ TOR เพื่อดำเนินงานจ้างเหมาด้านการรักษาความปลอดภัยและงานดูแลความสะอาด	จัดจ้างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยและธุรกิจดูแลความสะอาดที่เป็นมืออาชีพ ให้มาดำเนินการ	➤ ระยะเร่งด่วนภายในปีงบประมาณ 2562 ➤ ระยะต่อไป ตามแผนงานประจำปี	➤ รอการจัดสรรงบประมาณภายในองค์กร จากสำนักบริหารงานกลาง ➤ ศึกษาจากราคางบประมาณกลาง

4.3 แผนการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

จากผลอ้างอิงจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า **ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ**ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เป็นหมวดที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าหมวดอื่นๆ รองลงมา คือ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** และด้านสินค้าและบริการ/กิจกรรมของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยในลำดับถัดมา

ตารางที่ 4.3 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) แยกแยะตามกลุ่มเป้าหมาย

ด้านของความพึงพอใจ	รวมคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของทุกกลุ่มเป้าหมาย	คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	
		หน่วยงาน ภาครัฐ	หน่วยงาน ภาคเอกชน
อันดับ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.77 95.40%	4.77 95.40%	4.77 95.40%
อันดับ 2 ด้านปัจจัยอื่นๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.46 89.20%	4.35 87.00%	4.57 91.40%
อันดับ 3 ด้านสินค้า/บริการและกิจกรรมของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.05 81.00%	3.89 77.80%	4.22 84.40%
อันดับ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	3.58 71.51%	3.47 69.48%	3.68 73.54%
อันดับ 5 ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	3.39 67.77%	3.28 65.64%	3.49 69.90%
ค่าเฉลี่ยของภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	4.05	3.95	4.15
	80.98%	79.06%	82.93%
	ระดับมาก	ระดับมาก	ระดับมาก

ทั้งนี้ สามารถประมวลสภาพปัญหาหรือสิ่งที่เป็นประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ร่วมกับประเด็นที่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะด้านการปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบของบริการในหมวดที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อย เพื่อเสนอแนะกิจกรรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ ที่มีคะแนนจากน้อยไปหามาก	ด้านปัจจัยเสี่ยงของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย	แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย
ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) คะแนน 3.39 หรือ 67.77%	(1) นโยบาย และบทบาทองค์กรไม่ชัดเจน (2) ขาดผู้นำองค์กรตัวจริง ผู้นำไม่มีศักยภาพ ไม่เข้มแข็ง ไม่มีวิสัยทัศน์ (3) ขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร ขาดความสามัคคีภายในองค์กร (4) การบริหารจัดการไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เป็นเอกภาพ (5) การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบตรวจสอบอ่อนแอ (6) กระบวนการทำงานไม่มีประสิทธิภาพ (7) ขาดการมีส่วนร่วมกับชุมชน ขาดการบูรณาการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (8) ขาดการประชาสัมพันธ์องค์กรแบบมืออาชีพ (9) แผนด้านงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพ (10) ขาดแผนการตลาดแบบมืออาชีพ	(1) การสรรหาผู้นำที่แท้จริง ที่มีวิสัยทัศน์ ดี เก่ง เป็นมืออาชีพ ทำงานมีประสิทธิภาพ มาปฏิบัติงาน (2) สร้างการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร สร้างขวัญและกำลังใจรวมถึงความสามัคคี ความเข้าใจอันดีต่อกันในองค์กร (3) เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการการทำงาน เช่น การตรวจรับงานให้เร็วขึ้น การจัดทำเอกสารต่างๆให้ชัดเจน รวดเร็ว (4) มีการกำหนดนโยบาย แผนงาน และบทบาท และภาพลักษณ์ขององค์กรที่ชัดเจน (5) บูรณาการการทำงานร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น จัดกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพิ่มการรับฟังปัญหาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (6) เพิ่มการประชาสัมพันธ์องค์กร และสินค้า/บริการและกิจกรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น การทำโปรโมชั่น การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ (7) มุ่งเน้นการทำการตลาดเชิงรุก สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

จากประเด็นปัญหาข้างต้น กิจกรรมที่อาจดำเนินการเพื่อปรับปรุงพัฒนาข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ เช่น

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ประมาณการงบประมาณที่ใช้
(1) การสื่อสาร บทบาทและ ภารกิจที่ชัดเจน ขององค์กรแก่ บุคคลภายนอก	➤ เพื่อสร้างการรับรู้ใน บทบาทและภารกิจที่ ชัดเจนของสำนักงาน พัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) แก่ สาธารณชน และ หน่วยงานผู้มีส่วนได้เสีย	➤ ประชาชนมีความ เข้าใจต่อบทบาท หน้าที่ขององค์กร พร้อมมีส่วนร่วมใน การดำเนินงานของ สำนักพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ➤ หน่วยงานผู้มีส่วนได้ เสียมีความชัดเจนใน บทบาทหน้าที่ของตน ต่อการสนับสนุน ความสำเร็จในการ ดำเนินงานของสำนัก พัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)	➤ กำหนดรายละเอียด ของแนวทางและ วิธีการในการสื่อสาร องค์กรที่มี ประสิทธิภาพ ➤ กำหนดตัวชี้วัด ผลสำเร็จของการ สื่อสารองค์กรที่เป็น สากล	จัดจ้างหน่วยงาน ประชาสัมพันธ์แบบมือ อาชีพ ให้มาดำเนินการ	➤ ระยะเร่งด่วนภายใน ปีงบประมาณ 2562 ➤ ระยะต่อไป ตาม แผนงานประจำปี	➤ ศึกษาจากราคา งบประมาณกลาง ด้านการสื่อสาร องค์กรที่มีลักษณะ คล้ายคลึงกัน

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ประมาณการงบประมาณที่ใช้
(2) การสื่อสารบทบาทหน้าที่และภารกิจที่ชัดเจนขององค์กร แก่บุคคลภายในองค์กร	➤ สร้างการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร มีแผนงานและเป้าหมายร่วมกันในการดำเนินภารกิจขององค์กรที่ชัดเจน ➤ สร้างขวัญและกำลังใจในการดำเนินภารกิจขององค์กรร่วมกัน	➤ บุคคลากรมีความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงาน พร้อมมีส่วนร่วมในความสำเร็จในการดำเนินงานของตนและขององค์กร	➤ กำหนดรายละเอียดของแนวทางและวิธีการในการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ➤ กำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานของแต่ละตำแหน่งหน้าที่ เทียบเคียงกับองค์กรลักษณะเดียวกันที่มีประสิทธิภาพ	จัดจ้างหน่วยงานที่ปรึกษาด้านการพัฒนาองค์กร การบริหารจัดการองค์กรแบบมีมืออาชีพ ให้มาดำเนินการ	➤ ระยะเร่งด่วนภายในปีงบประมาณ 2562 ➤ ระยะต่อไป ตามแผนงานประจำปี	ศึกษาจากราคางบประมาณกลางด้านการสื่อสารองค์กรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ประมาณการงบประมาณที่ใช้
(3) การทบทวนแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงานขององค์กรประจำปี	➢ เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงานขององค์กรประจำปีสามารถดำเนินการได้จริง และสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	➢ มีแผนปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม สามารถเชื่อมโยงไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ	➢ สำนักบริหารงานกลางจัดการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ ➢ ทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติงานขององค์กรประจำปี ➢ ทบทวนตัวชี้วัดของแผนแผนปฏิบัติงานขององค์กรประจำปี ➢ จัดทำระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายนอก	➢ สำนักบริหารงานกลางจัดสัมมนาทบทวนแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงานขององค์กรประจำปี ➢ จัดจ้างหน่วยงานกลางในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานรายปี และประเมินการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์	➢ ระยะเร่งด่วนภายในปีงบประมาณ 2562 ➢ ระยะต่อไป ตามแผนงานประจำปี	รอกการจัดสรรงบประมาณภายในองค์กร จากสำนักบริหารงานกลาง

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

ประเด็นความพึงพอใจ ที่มีคะแนนจากน้อยไปหามาก	ด้านปัจจัยเสี่ยงของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย	แนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงาน พัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) คะแนน 3.58 หรือ 71.51%	(1) ขาดบุคลากรทีมงานที่มีศักยภาพ ไม่มีความเป็นมืออาชีพ (2) หัวหน้างานขาดความรับผิดชอบ (3) เจ้าหน้าที่ยังขาดจิตสำนึกในความเป็นเจ้าขององค์กร (4) บุคลากรขาดความสามัคคีในการทำงานเป็นทีม	(1) พัฒนาบุคลากร สร้างความเข้าใจในทีมงานที่มีต่อภารกิจที่แท้จริง ขององค์กร (2) การสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง มีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี (3) สร้างความสามัคคี ความเข้าใจอันดีต่อกันของบุคลากร

จากประเด็นปัญหาข้างต้น กิจกรรมที่อาจดำเนินการเพื่อปรับปรุงพัฒนาข้อจำกัดหรือแก้ไขปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) เช่น

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ขอบเขตการดำเนินงาน	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ประมาณการงบประมาณที่ใช้
การอบรมและพัฒนาบุคลากร	(1) สร้างความเข้าใจในทีมงานที่มีต่อภารกิจที่แท้จริงขององค์กร (2) สร้างความเข้าใจในทีมงานที่มีต่อภารกิจที่แท้จริงของตนเอง (3) พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรแบบมืออาชีพ	(1) บุคลากร มีการรับรู้และตระหนักต่อความสำเร็จของภารกิจที่แท้จริงขององค์กร (2) บุคลากรในแต่ละตำแหน่ง มีการรับรู้และตระหนักต่อความสำเร็จของภารกิจที่แท้จริงของตนเอง (3) บุคลากรในแต่ละตำแหน่งมีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น	(1) จัดอบรมสัมมนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม (2) จัดอบรมสัมมนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพการทำงานของแต่ละตำแหน่ง (3) จัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างขวัญและกำลังใจของทีมงานเจ้าหน้าที่ในองค์กร เช่น Team Building, กีฬาสัมพันธ์ การประชุมสัมมนาประจำปี นอกพื้นที่ เป็นต้น	จัดจ้างหน่วยงานที่ปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากร การบริหารจัดการบุคลากรแบบมืออาชีพ ให้มาดำเนินการ	➤ ระยะเร่งด่วนภายในปีงบประมาณ 2562 ➤ ระยะต่อไป ตามแผนงานประจำปี	รอการจัดสรรงบประมาณภายในองค์กร จากสำนักบริหารงานกลาง

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานพัฒนาพิงคนคร

คำชี้แจง

ด้วยสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ดำเนินโครงการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร

สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ต่อไป และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

หน่วยร่วมบริหารดำเนินการส่งเสริมพัฒนาของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ส่วนที่ 1: ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานะของหน่วยงาน

☐ 1. หน่วยงานภาครัฐ ☐ 2. หน่วยงานภาคเอกชน ☐ 3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ☐ 4. สถาบันการศึกษา

หน่วยงาน.....

ชื่อ-สกุล..... ตำแหน่ง.....

โครงการ/งาน/ กิจกรรม ที่มีส่วนร่วมบริหารดำเนินการ.....

ส่วนที่ 2: การประเมินความพึงพอใจต่อสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน เพียงระดับเดียว

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ปัญหาและข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร						
1.1 ความชัดเจน โปร่งใสของโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการ						
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ						
1.3 ความชัดเจนของระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ						
1.4 ความเหมาะสมด้านการประชาสัมพันธ์ ต่อสินค้าและบริการของสำนักงานฯ						
1.5 ความเหมาะสมด้านการดำเนินการตลาดต่อสินค้าและบริการของสำนักงานฯ						
1.6 ความเหมาะสมของวิธีการบริหารจัดการกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ						
1.7 ความเหมาะสมด้านการประสานงาน การมีส่วนร่วม และการตอบสนองกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการในระหว่างการทำงานโครงการ						
1.8 ความชัดเจนของการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงานโครงการต่างๆ						
1.9 การตั้งตัวชี้วัดผลผลิต ผลลัพธ์ และเป้าหมายจากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ต่างๆ						
1.10 การตั้งตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานโครงการ /กิจกรรมต่างๆ						
1.11 ความเหมาะสมด้านการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ						

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ปัญหาและข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2. ด้านสินค้า/กิจกรรม ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร						
2.1 การดำเนินงานเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน						
2.2 การสร้างการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงานต่างๆ						
2.3 การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และภาคประชาชนในพื้นที่						
2.4 การบูรณาการการจัดการทรัพยากร และวัฒนธรรมล้านนาร่วมกันในหลายภาคส่วน						
2.5 การเป็นสื่อกลาง สื่อสารและสร้างความเข้าใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่						
2.6 การบูรณาการการทำงานร่วมกันทั้งภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา สังคมและชุมชน						
2.7 เนื้อหาของโครงการ/กิจกรรม ที่สำนักงานฯ ริเริ่มและดำเนินการ						
2.8 คุณภาพของโครงการ/กิจกรรม ที่ให้บริการ						
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร						
3.1 ความเพียงพอของจำนวนของเจ้าหน้าที่						
3.2 ความเหมาะสมด้านศักยภาพ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน						
3.3 ความกระตือรือร้น รวดเร็ว ในการดำเนินงาน						
3.4 บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน						
3.5 การมีความตรงต่อเวลา						
3.6 การมีความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ						
3.7 มารยาทและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่						

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ปัญหาและข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร						
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมา						
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาคารสถานที่ ที่จอดรถ ห้องอาหาร						
4.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ						
4.4 จุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร โดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุด						
4.5 ที่พักนั่งรอสำหรับผู้มาติดต่อใช้บริการ						
4.6 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์						
4.7 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม						
4.8 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม						
4.9 อื่นๆ.....						
5. ความพึงพอใจด้านปัจจัยอื่นๆที่ใช้ในการดำเนินงาน ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร						
5.1 ความเหมาะสมของโครงการ กิจกรรม เนื้อหาของงาน ที่ดำเนินการ						
5.2 ความเพียงพอของระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม						
5.3 ความเพียงพอของงบประมาณที่ใช้						
5.4 อื่นๆ.....						

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร

1. ปัจจัยเสี่ยงที่ท่านเห็นว่ามีผลกระทบต่อการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร

.....

.....

2. ปัจจัยความสำเร็จ ของการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร

.....

.....

ภาคผนวก ข.

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ
เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

- ภาคผนวก ข-1 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ
เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา
กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (ออแกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน)
- ภาคผนวก ข-2 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ
เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา (ฉบับภาษาไทย)
กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)
- ภาคผนวก ข-2 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ
เฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา (ฉบับภาษาอังกฤษ)
กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)

ภาคผนวก ข-1

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

กลุ่มผู้จัดและหน่วยร่วมดำเนินการจัดงาน/กิจกรรม (อเอกไนเซอร์ หน่วยร่วมดำเนินงานภาครัฐ และภาคเอกชน)

คำชี้แจง

ด้วยสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ดำเนินโครงการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 วัน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ต่อไป และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจ

กลุ่มผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

กลุ่มผู้จัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ส่วนที่ 1: ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

ชื่องาน/ กิจกรรมที่เข้าร่วม หรือรับบริการ.....วันที่.....

ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

1. สถานะของหน่วยงานผู้รับบริการ

☐ 1. ผู้จัดงาน/กิจกรรม (อแกไนเซอร์) โปรดยกกิจกรรม/ส่วนที่ดำเนินการ.....

☐ 2. หน่วยร่วมจัดงาน/กิจกรรม

2. ประเภทองค์กร ☐ 1. ภาครัฐของไทย ☐ 2. ภาคเอกชนไทย ☐ 3. ภาครัฐของต่างประเทศ ☐ 4. ภาคเอกชนต่างประเทศ

3. ท่านเคยมาร่วมจัดงานหรือใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษามาก่อนหรือไม่

☐ 1. เคย จำนวน.....ครั้ง (รวมครั้งนี้) ☐ 2. เป็นครั้งแรก

4. ท่านทราบการให้บริการและการจัดงาน/กิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จากแหล่งข้อมูลใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. การแนะนำโดยเพื่อนหรือญาติ ☐ 2. การแนะนำจากหน่วยงานภาครัฐ ☐ 3. การแนะนำจากอแกไนเซอร์

☐ 4. การแนะนำโดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ประชุมฯ ☐ 5. การแนะนำจากหน่วยจัดงาน/กิจกรรม ☐ 6. การแนะนำจากสมาคมธุรกิจ

☐ 7. โบรชัวร์/แผ่นพับ ☐ 8. หนังสือพิมพ์ ☐ 9. ป้ายโฆษณา

☐ 10. นิตยสาร ☐ 11. โทรศัพท์ ☐ 12. สปอร์ตวิทยุ

☐ 13. สื่ออินเทอร์เน็ต หรือ website ☐ 14. อื่นๆ (ระบุ.....)

5. เหตุผลและจุดประสงค์ที่ท่านมาใช้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. สถานที่มีขนาดตรงกับความต้องการ สามารถรองรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้

☐ 2. สถานที่อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ

☐ 3. สถานที่มีภาพลักษณ์ของการเป็นศูนย์ประชุมและแสดงสินค้าในระดับนานาชาติ

☐ 4. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน

☐ 5. ค่าใช้จ่ายในการใช้สถานที่มีราคาที่เหมาะสม

☐ 6. เป็นนโยบายของผู้บริหาร

☐ 7. เป็นนโยบายของหน่วยงานภาครัฐ

☐ 8. อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2: การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านในการมาใช้บริการในครั้งนี้ เพียงระดับเดียว

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่ได้ใช้ บริการ	ปัญหาที่ท่านพบคือ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการของศูนย์ประชุมฯ							
1.1 การประชาสัมพันธ์งาน กิจกรรมผ่านสื่อต่างๆ มีความชัดเจน ครบถ้วน ตรงกลุ่มเป้าหมาย							
1.2 ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อเพื่อมาใช้บริการ							
1.3 ความรวดเร็วของขั้นตอนต่างๆในการให้บริการ							
1.4 บริการข้อมูลเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ ภายในงาน							
1.5 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการ							
1.6 การมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ต่อกิจกรรมต่างๆภายในงาน							
1.7 การจัดโซนของการแสดงสินค้าและการจัดกิจกรรม							
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
2.1 ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่							
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ							
2.4 ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่							
2.5 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
2.6 ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ							
2.7 ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส							
2.8 การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น และสามารถช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม							
3. อาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา (เลือกตอบเฉพาะในส่วนที่ท่านมาใช้บริการ)							
3.1 อาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ							
3.2 ลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการกลางแจ้ง							
3.3 ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาและกระจายสินค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ							
3.4 ห้องประชุมและฝึกอบรม							
3.5 ห้องสัมมนาแบบเธียเตอร์							

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่ได้ใช้ บริการ	ปัญหาที่ท่านพบคือ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมฯ							
4.1 ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และจุดให้บริการต่างๆ ภายในศูนย์ประชุม							
4.2 บริเวณศูนย์ประชุมฯ มีความร่มรื่น มีบริเวณสำหรับนั่งพักผ่อนที่สะอาด และเพียงพอ							
4.3 <u>ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก</u> เช่น							
(1) ส่วนจัดกิจกรรม							
(2) ที่พักผ่อน							
(3) ห้องน้ำ							
(4) ที่จอดรถ							
(5) ศูนย์อาหาร							
(6) บริการรถสาธารณะ							
4.4 <u>คุณภาพและความทันสมัย</u> ของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ							
4.5 <u>ความชัดเจนและเข้าใจง่าย</u> ของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ภายในงาน							
4.6 ข้อมูล/เอกสาร/Website เพื่อการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของงาน							
4.7 การดูแลรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มารับบริการ							
4.8 ระบบแสงไฟ และระบบเสียงภายในห้องประชุม อาคาร และลานกลางแจ้ง							
4.9 ระบบการจราจรภายในศูนย์ประชุมฯ							
4.10 <u>ความสะอาด</u> ของสถานที่โดยรวม							
5. ภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมฯ	ระดับความพึงพอใจ					หากพึงพอใจน้อยหรือน้อยที่สุด เพราะ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
5.1 การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี้ ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ							
5.2 การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี้ ได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย							

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

- ท่านเคยไปร่วมออกงานหรือใช้บริการศูนย์ประชุมและนิทรรศการอื่นๆ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่หรือใกล้เคียง ไต่อีกหรือไม่
 - ☐ 1. ไม่เคยใช้สถานที่อื่น
 - ☐ 2. เคย ที่ไหนบ้าง ระบุ.....
 เปรียบเทียบการมาใช้บริการที่นี่ กับที่อื่นแล้ว ท่านพึงพอใจที่ไหนมากกว่ากัน
 - ☐ 1. พอใจศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา มากกว่า เพราะ.....
 - ☐ 2. พอใจศูนย์ประชุมและแสดงสินค้าของที่อื่นๆ มากกว่า คือ
 เพราะ.....
- ประเด็นอะไรที่ท่านพึงพอใจหรือชอบมากที่สุด ที่ท่านได้รับจากการมาร่วมออกงานหรือรับบริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

- ประเด็นอะไรคือข้อที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจที่สุด ที่ท่านได้รับจากการมาร่วมออกงานหรือรับบริการที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

4. ด้านความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น	ระดับความสนใจ/ความต้องการ					ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	เหตุผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
(1) ท่านสนใจมาใช้บริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ ในครั้งต่อไป							
(2) ท่านจะบอกต่อกับผู้อื่นให้ใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ นี้							

- ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงบริการอะไรมากที่สุด ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

ขอขอบคุณในความร่วมมือกรออกแบบสำรวจ

ภาคผนวก ข-2

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา (ฉบับภาษาไทย)
กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)

คำชี้แจง

ด้วยสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ดำเนินโครงการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ
พระชนมพรรษา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ
พระชนมพรรษา

สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ต่อไป และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจ

กลุ่มผู้รับบริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา (กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ส่วนที่ 1: ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

ชื่องาน/ กิจกรรมที่เข้าร่วม หรือรับบริการ.....วันที่.....

ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

1. สถานะของหน่วยงานผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม โดยงาน/กิจกรรมที่เข้าร่วมคือ

☐ 1. การประชุมสัมมนาทั่วไป (Meeting)

☐ 2. การประชุมขนาดใหญ่ (Conference)

☐ 3. การแสดงนิทรรศการ/การแสดงสินค้า (Exhibition/ Trade Exhibition) ☐ 4. กิจกรรมอื่นๆ ระบุ.....

2. ประเภทองค์กร ☐ 1. ภาครัฐของไทย ☐ 2. ภาคเอกชนไทย ☐ 3. ภาครัฐของต่างประเทศ ☐ 4. ภาคเอกชนต่างประเทศ

หากเป็นหน่วยงานต่างประเทศ มาจากภูมิภาคใด

☐ 1. ASEAN 10 (ระบุ.....)

☐ 2. เอเชีย (ระบุ.....)

☐ 3. อเมริกา (ระบุ.....)

☐ 4. ยุโรป (ระบุ.....)

☐ 5. ออสเตรเลีย (ระบุ.....)

☐ 6. อื่นๆ (ระบุ.....)

3. หน่วยงานของท่านเคยมาร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษามาก่อนหรือไม่

☐ 1. เคย จำนวน.....ครั้ง (รวมครั้งนี้)

☐ 2. เพิ่งมาร่วมงานเป็นครั้งแรก

4. ท่านทราบการให้บริการและจัดงาน/กิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษาจากแหล่งข้อมูลใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. การแนะนำโดยเพื่อนหรือญาติ

☐ 2. การแนะนำจากหน่วยงานภาครัฐ

☐ 3. การแนะนำจากอสังหาฯ

☐ 4. การแนะนำโดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ประชุมฯ

☐ 5. การแนะนำจากหน่วยจัดงาน/กิจกรรม

☐ 6. การแนะนำจากสมาคมธุรกิจ

☐ 7. โบรชัวร์/แผ่นพับ

☐ 8. หนังสือพิมพ์

☐ 9. ป้ายโฆษณา

☐ 10. นิตยสาร

☐ 11. โทรทัศน์

☐ 12. สปอร์ตวิทยุ

☐ 13. สื่ออินเทอร์เน็ต หรือ website

☐ 14. อื่นๆ (ระบุ.....)

5. เหตุผล หรือจุดประสงค์ที่ท่านมาร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. เนื่องจากงาน/กิจกรรมที่สนใจมาออกบูท มาจัดที่ศูนย์ประชุมฯ แห่งนี้ จึงต้องมา

☐ 2. เนื่องจากศูนย์ประชุมฯ นี้มีภาพลักษณ์ที่ดี จึงสนใจมาร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม

☐ 3. เนื่องจากงานที่จัดขึ้นที่ศูนย์ประชุมฯ นี้มีกลุ่มเป้าหมายผู้สนใจมาเข้าชมงานจำนวนมาก จึงสนใจมาร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม

☐ 4. เนื่องจากศูนย์ประชุมฯ นี้มีทำเลที่ตั้งสะดวกและเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของพื้นที่ภาคเหนือ สนใจมาร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม

☐ 5. งบประมาณในการมาออกงาน/ร่วมกิจกรรม ที่ศูนย์ประชุมฯ แห่งนี้ ราคาสัมเหตุผล ราคามัสูง

☐ 6. เป็นการถูกคัดเลือกมาออกงาน/ร่วมกิจกรรม ฟรี ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจัดที่ศูนย์ประชุมฯ แห่งนี้

☐ 7. เป็นนโยบายหรือความร่วมมือของหน่วยงานหรือของผู้บริหาร ที่ให้มาร่วมออกงานหรือกิจกรรม ที่จัดขึ้นที่ศูนย์ประชุมฯ นี้

☐ 8. อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2: การประเมินความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านในการมาใช้บริการในครั้งนี้ เพียงระดับเดียว

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่ได้ใช้ บริการ	ปัญหาที่ท่านพบคือ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของศูนย์ประชุมฯ							
1.1 การประชาสัมพันธ์งาน กิจกรรมผ่านสื่อต่างๆ มีความชัดเจน ครบคลุม ตรงกลุ่มเป้าหมาย							
1.2 บริการข้อมูลเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ ภายในงาน							
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ กิจกรรมต่างๆ ภายในงาน							
1.4 การมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ต่อ กิจกรรมต่างๆภายในงาน							
1.5 การจัดโซนของการแสดงสินค้าและการจัด กิจกรรม							
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมฯ							
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์ประชุมฯ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่ได้ใช้ บริการ	ปัญหาที่ท่านพบคือ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
2.1 ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่							
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะ ให้บริการ							
2.4 ความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพของ เจ้าหน้าที่							
2.5 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
2.6 ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ							
2.7 ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส							
2.8 การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรง ประเด็น และสามารถช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม							
3. อาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา (เลือกตอบเฉพาะในส่วนที่ท่านมาใช้บริการ)							
3. อาคารสถานที่ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา (เลือกตอบเฉพาะในส่วนที่ท่านมาใช้บริการ)	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่ได้ใช้ บริการ	ปัญหาที่ท่านพบคือ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
3.1 อาคารสำหรับให้บริการจัดแสดงนิทรรศการ							
3.2 ลานกลางแจ้งสำหรับให้บริการจัดแสดง นิทรรศการกลางแจ้ง							
3.3 ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาและกระจายสินค้าวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมภาคเหนือ							
3.4 ห้องประชุมและฝึกอบรม							
3.5 ห้องสัมมนาแบบเธียเตอร์							

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ประชุมฯ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ/ ไม่ได้ใช้ บริการ	ปัญหาที่ท่านพบคือ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
4.1 ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และจุดให้บริการต่างๆ ภายในศูนย์ประชุม							
4.2 บริเวณศูนย์ประชุมฯ มีความร่มรื่น มีบริเวณสำหรับนั่งพักผ่อนที่สะอาด และเพียงพอ							
4.3 <u>ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก</u> เช่น							
(1) ส่วนจัดกิจกรรม							
(2) ที่พักผ่อน							
(3) ห้องน้ำ							
(4) ที่จอดรถ							
(5) ศูนย์อาหาร							
(6) บริการรถสาธารณะ							
4.4 <u>คุณภาพและความทันสมัย</u> ของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ							
4.5 <u>ความชัดเจนและเข้าใจง่าย</u> ของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ภายในงาน							
4.6 ข้อมูล/เอกสาร/Website เพื่อการเข้าถึงข้อมูลต่างๆของงาน							
4.7 การดูแลรักษาความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้มารับบริการ							
4.8 ระบบแสงไฟ และระบบเสียงภายในห้องประชุม อาคาร และลานกลางแจ้ง							
4.9 ระบบการจราจรภายในศูนย์ประชุมฯ							
4.10 <u>ความสะอาด</u> ของสถานที่โดยรวม							
5. ภาพรวมความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประชุมฯ	ระดับความพึงพอใจ					หากพึงพอใจน้อยหรือน้อยที่สุด เพราะ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
5.1 การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี้ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ							
5.2 การร่วมงาน/กิจกรรมในครั้งนี้ ได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย							

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

1. ท่านเคยไปร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมของศูนย์ประชุมและนิทรรศการอื่นๆ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่หรือใกล้เคียง ไต่อีกหรือไม่
 - ☐ 1. ไม่เคยใช้สถานที่อื่น
 - ☐ 2. เคย ที่ไหนบ้าง ระบุ.....
เปรียบเทียบการมาใช้บริการที่นี่ กับที่อื่นแล้ว ท่านพึงพอใจที่ไหนมากกว่ากัน
 - ☐ 1. พึงพอใจศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา มากกว่า เพราะ.....
 - ☐ 2. พึงพอใจศูนย์ประชุมและแสดงสินค้าของที่อื่นๆ มากกว่า คือ
เพราะ.....
2. ประเด็นอะไรที่ท่านพึงพอใจหรือชอบมากที่สุด ที่ท่านได้จากการร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา
.....
3. ประเด็นอะไรคือข้อที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจที่สุด ที่ท่านได้จากการร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรมที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา
.....
4. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงบริการอะไรมากที่สุด ของศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา
.....
.....
.....

5. ด้านความสนใจ/ความต้องการใช้บริการในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น	ระดับความสนใจ/ความต้องการ					ไม่ทราบ/ ไม่แน่ใจ	เหตุผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
(1) ท่านสนใจมาร่วมออกงาน/เข้าร่วมกิจกรรมลักษณะนี้ในครั้งต่อไป							
(2) ท่านจะบอกต่อกับผู้อื่นให้มาร่วมออกงาน/เข้าร่วมกิจกรรมที่ศูนย์ประชุมฯ นี้							

ขอขอบคุณในความร่วมมือกรอกแบบสำรวจ

ภาคผนวก ข-3

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา

กลุ่มผู้เข้าร่วมออกงาน/ร่วมกิจกรรม (หน่วยงาน SME, ร้านค้าที่มาร่วมออกงานและกิจกรรมต่างๆ)

(ฉบับภาษาอังกฤษ)

Explanation

Pinkanakorn Development Agency (Public Organization) is conducting the satisfaction survey towards services of “The 7 Years Anniversary Celebration of Chiang Mai International Exhibition and Convention Centre” in fiscal year 2018. The Questionnaires consist of three parts as followings:

Part 1: General information on the interviewee

Part 2: Satisfaction towards aspects of services of “The 7 Years Anniversary Celebration of Chiang Mai International Exhibition and Convention Centre”

Part 3: Opinions and recommendations for services development of “The 7 Years Anniversary Celebration of Chiang Mai International Exhibition and Convention Centre”

Please kindly fill in your satisfactions, opinions, comments and recommendation for our services development. We thank you so much for your kind cooperation.

Satisfaction Survey Towards Services of

“The 7 Years Anniversary Celebration of Chiang Mai International Exhibition and Convention Centre”

(Exhibitors/Meeting & Conferences organizations, Other Activities Clients)

Pinkanakorn Development Agency (Public Organization), 2018

Part 1: General information on the interviewee

Exhibition/Trade Fair /Meeting/Conference/Activity Name Date of

Attended.....

Name.....Position.....

Organization.....

1. Types of service attended

- ☐ 1. Meeting ☐ 2. Conference
☐ 3. Exhibition/ Trade Exhibition ☐ 4. Other Activities, please specify.. ..

2. Types of organization ☐ Government agency ☐ 4. Private organization

Regional of organization

- ☐ 1. ASEAN 10 (.....) ☐ 2. Asia (Specify) ☐ 3. America (Specify)
☐ 4. Europe (Specify) ☐ 5.Oceania (Specify) ☐ 6. Others (Specify)

3. Has your organization been attended or exhibited or joined activities at “The 7 Years Anniversary Celebration of Chiang Mai International Exhibition and Convention Centre”?

- ☐ 1. Yes, ...times (including this time) ☐ 2. First time

4. How your organization know about activities/services at “The 7 Years Anniversary Celebration of Chiang Mai International Exhibition and Convention Centre.” Please identify sources of services information (can choose more than 1 answers)

- ☐ 1. Friends recommendation ☐ 2. Government agencies recommendation
☐ 3. Organizers recommendation ☐ 4. Sales/Officers recommendation
☐ 5. Exhibition/activities owner recommendation ☐ 6. Trade association recommendation
☐ 7. Brochure/leaflet ☐ 8. Newspaper ☐ 9. Billboard ☐ 10. Magazine ☐ 11. TV
☐ 12. Radio ☐ 13. Advertising online/website ☐ 14. Others (Specify)

5. Reasons/objective to join the Exhibition/Trade Fair/Meeting/Conference/Activity at “The 7 Years Anniversary Celebration of Chiang Mai International Exhibition and Convention Centre.” (can choose more than 1 answers)

- ☐ 1. It's a default because the venues had been selected at this site
☐ 2. Good image of this site, attract interests to attend the Exhibition/Trade fair/Meeting/Conference/Activity
☐ 3. This site always attractive for numbers of participant and visitors
☐ 4. The location of this site is convenient and be the center for Exhibition/Meeting/Conference/Activity of the North
☐ 5. Pricing for attending the Exhibition/Meeting/Conference/Activity of this site is reasonable/justified
☐ 6. Had been selected by government agency as participant to attend activity at this site, Free of charge
☐ 7. The organization policy to collaborate with the exhibitors/organizers
☐ 8. Others, Specify

Part 2: Satisfaction towards aspects of services of “The 7 Years Anniversary Celebration of Chiang Mai International Exhibition and Convention Centre”

Explanation Please rate your satisfaction levels by specify ✓ for aspects of services, as followings

Aspects of Services	Satisfaction Levels					No Comment/Never used this service	Specify your problems or difficulties
	very satisfied	Satisfied	Moderate	Less Satisfied	Un- satisfied		
1. Service Processes and procedure							
1.1 Coverage of medias for PR to cover targeted audiences of each activity							
1.2 Preparation of document/leaflet/billboard/information board							
1.3 The clarity of explanation of activities in the exhibition/trade fair							
1.4 Channels of giving feedback or opinions							
1.5 Zoning of the exhibition/trade fair/activity							
2. The Service staff or Personnel							
	Satisfaction Levels					No Comment/Never used this service	Specify your problems or difficulties
	very satisfied	Satisfied	Moderate	Less Satisfied	Un- satisfied		
2.1 The politeness of service staff							
2.2 The suitability of dressing of service staff							
2.3 Attention and readiness to service							
2.4 Professionalism and expertise of personnel							
2.5 The speed of services							
2.6 Equality for providing service							
2.7 Honesty, transparency							
2.8 Capability for suggestion, recommendation or problem solving							
3. Buildings							
(Choose the spent services)							
3.3 Exhibitions building							
3.4 International Convention and Exhibition Centre							
3.5 Small and Medium Enterprise Development Center (SMEs)							
3.6 Meeting rooms and training hall							
3.7 Theater seminar rooms							

4. Facilities	Satisfaction Levels					No Comment /Never used this service	Specify your problems or difficulties
	very satisfied	Satisfied	Moderate	Less Satisfied	Un- satisfied		
4.1 Convenience of accessing to specific venue of the site							
4.2 Ambience of the site (greenness, cleanliness and sufficiency of relaxation zone)							
4.3 <u>Adequacy of facilities</u> e.g.							
(1) Activity Zone							
(2) Relaxing Zone							
(3) Toilet							
(4) Parking Lot							
(5) Food Court							
(6) Public transports							
4.4 Quality and the modern of equipment and facilities							
4.5 The clarity of service information board, activities labels							
4.6 Supply of document, leaflet, content & information of the activities							
4.7 Security system (both of life and property)							
4.8 Lighting and sound system in the meeting room and conference and exhibition hall							
4.9 Traffic system in the site							
4.10 Overall cleanliness of the site							
5. Overall Satisfaction towards Quality of the services	Satisfaction Levels					In case of less satisfied or unsatisfied, please specify	
	very satisfied	Satisfied	Moderate	Less Satisfied	Un- satisfied		
5.1 The services provided in this activity meet up with your expectation and needs							
5.2 Attending this activity is cost justify							

Part 3: Opinions and recommendations for services development of “The 7 Years Anniversary Celebration of Chiang Mai International Exhibition and Convention Centre”

1. Have your organization ever exhibited, attended, joined any other Exhibition and Convention Centre in Chiang Mai or neighboring provinces?

☐ 1. Never

☐ 2. Yes, please specify

Comparing the services between “The 7 Years Anniversary Celebration of Chiang Mai International Exhibition and Convention Centre” and other sites, which one satisfy you more?

☐ 1. The 7 Years Anniversary Celebration of Chiang Mai International Exhibition and Convention Centre

Because/Reasons, please specify.....

☐ 2. Other sites, please specify.....

Because/Reasons, please specify

2. Please indicate the most aspect of favorite or satisfaction of this Exhibition/Trade Fair/Meeting/Conference/Activity

.....

3. Please indicate the most aspect of dissatisfaction of this Exhibition/Trade Fair/Meeting/Conference/Activity

.....

4. Which service of “The 7 Years Anniversary Celebration of Chiang Mai International Exhibition and Convention Centre” need to be urgently improve?

.....

.....

5. Interests / Future Needs for the service	Levels of Interests/ Needs					Not sure/ Don't know	Specify Reasons
	Most Interest	Interest	Moderate	Less Interest	Not Interest		
(1) Your organization will attend the activity to be held at this site							
(2) You will recommend others to attend or join the activities at this site							

Thank you for your kind cooperation

ภาคผนวก ค.

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

- ภาคผนวก ค-1 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร)
- ภาคผนวก ค-2 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย)
- ภาคผนวก ค-3 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน)
- ภาคผนวก ค-4 แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ)

ภาคผนวก ค-1

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร)

คำชี้แจง

ด้วยสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ภายใต้สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินโครงการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ภายใต้สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ต่อไป และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจ

กลุ่มผู้รับบริการเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มหน่วยงาน/องค์กร)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

1. สถานะของท่าน

- ☐ 1. ประเภทของหน่วยงาน/องค์กร: ☐ 1. ภาครัฐ ☐ 2. ภาคเอกชน
 ระบุอำเภอ/จังหวัด/ภูมิภาคที่องค์กรตั้งอยู่
☐ 1. องค์กรในพื้นที่รอบๆไนท์ซาฟารี (ตำบลแม่เหียะ หนองควาย สุเทพ)
☐ 2. เชียงใหม่ (จากอำเภอ.....) ☐ 3. ภาคเหนือ (ระบุจังหวัด.....)
☐ 4. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ระบุจังหวัด.....) ☐ 5. ภาคตะวันออก (ระบุจังหวัด.....)
☐ 6. ภาคใต้ (ระบุจังหวัด.....) ☐ 7. ภาคกลาง (ระบุ.....)

2. ช่วงอายุของท่าน

- ☐ 1. 16-24 ปี ☐ 2. 25-34 ปี ☐ 3. 35-44 ปี ☐ 4. 45-54 ปี ☐ 5. 55-64 ปี ☐ 6. 65 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาของท่าน

- ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก

4. จำนวนครั้งในการมาเที่ยวสถานที่แห่งนี้ ตั้งแต่เปิดให้บริการมา

- ☐ 1. 1 ครั้ง ☐ 2. 2 ครั้ง ☐ 3. มากกว่า 2 ครั้ง

5. จำนวนครั้งในการมาเที่ยวสถานที่แห่งนี้ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

- ☐ 1. 1 ครั้ง ☐ 2. 2 ครั้ง ☐ 3. มากกว่า 2 ครั้ง

6. ในการมาครั้งนี้ หน่วยงานของท่านมากัน.....คน

7. ท่านรู้จักเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจากแหล่งข้อมูลใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- ☐ 1. บริษัททัวร์แนะนำ ☐ 2. คนรู้จักแนะนำ ☐ 3. Website ของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
☐ 4. สื่อ Social Media (ระบุ.....) ☐ 5. วารสารการท่องเที่ยว
☐ 6. รายการโทรทัศน์แนะนำ (ระบุ.....) ☐ 7. อื่นๆ (ระบุ.....)

8. เหตุผล/วัตถุประสงค์หลัก ที่เลือกมาจัดกิจกรรมและท่องเที่ยวเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- ☐ 1. ห้องประชุม/สัมมนา มีขนาดตามต้องการ ☐ 2. ทำเลของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีความสะดวกในการเดินทาง
☐ 3. เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น ☐ 4. เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีกิจกรรมที่หลากหลาย
☐ 5. ค่าบริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีความเหมาะสม ☐ 6. เป็นนโยบายของผู้บริหาร
☐ 7. อื่นๆ (ระบุ.....)

9. ในการมาครั้งนี้ ท่านได้เที่ยวชมหรือใช้บริการในเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ในจุดหรือบริเวณใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 จุด)

- ☐ 1. Jaguar Trail Zone (เดินชมสัตว์) ☐ 2. Day Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางวัน)
☐ 3. Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน) ☐ 4. ห้องประชุมสัมมนา/จัดกิจกรรม
☐ 5. อื่นๆ..... ☐ 6. จำชื่อจุดเที่ยวชมไม่ได้

ส่วนที่ 2: การประเมินความพึงพอใจต่อการมาเที่ยว หรือมาใช้บริการที่ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน เพียงระดับเดียว

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้ บริการ	ท่านพบปัญหา อะไรบ้าง
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. <u>ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</u>							
1.1 ความหลากหลายของช่องทางการการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม เช่น จุดจำหน่าย การซื้อผ่านระบบออนไลน์							
1.2 การจัดโปรโมชั่นของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี							
1.3 ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระเบียบของ <u>การให้บริการ</u>							
1.4 ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ							
1.5 ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม							
1.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาของการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)							
1.7 จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ							
2. <u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</u>	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้ บริการ	ท่านพบปัญหา อะไรบ้าง
2.1 ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่							
2.3 ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ							
2.4 ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน							
2.5 ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ							
2.6 ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม และการช่วยแก้ปัญหา							
3. <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</u>	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้ บริการ	ท่านพบปัญหา อะไรบ้าง
3.1 สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา							
3.2 ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่							
3.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม							
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ							
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์							
3.6 ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์							
3.7 เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม							

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ <u>เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</u> (ต่อ)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ	ท่านพบปัญหาอะไรบ้าง
3.2 การให้บริการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของไนท์ซาฟารี							
3.3 ระบบการจราจรภายในไนท์ซาฟารี							
3.4 ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร							
3.5 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม							
3.6 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม							
4. ด้านบริการ/กิจกรรม ของ <u>เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</u>	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ	ท่านพบปัญหาอะไรบ้าง
4.1 ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ (เลือกเฉพาะที่ท่านได้เข้าชม)							
○ เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)							
○ นั่งรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)							
○ นั่งรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)							
○ การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ Dancing Show							
○ น้ำพุดนตรี (Musical Dancing Show)							
○ นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predators Sow)							
○ การแสดงเสือ (Tiger Show)							
~~○ การชมกวางดาวที่ปล่อยอิสระ~~							
~~○ การขี่ม้า~~							
~~○ โลกของเด็ก~~							
4.2 ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี							
4.3 ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม							
4.4 ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก							
4.5 ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์เชื่อง							
4.6 ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์							
4.7 ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว							
4.8 ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์							
5. ภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของ <u>เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</u>	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	หากพึงพอใจน้อยหรือน้อยที่สุดเพราะอะไร	
5.1 ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ							
5.2 ท่านได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย							

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1. ท่านเคยไปเที่ยวชมหรือใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ที่ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ที่)

☐ 1. ไม่เคยไปที่อื่น ☐ 2. เคยไปที่อื่น ระบุสถานที่เคยไป.....

เมื่อเปรียบเทียบการมาใช้บริการที่นี่ กับที่อื่นๆ แล้ว ท่านชอบหรือพึงพอใจที่ไหนมากกว่ากัน

☐ 1. พอใจหรือชอบเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มากกว่าเพราะ.....
 ☐ 2. พอใจที่อื่นๆ มากกว่า คือ เพราะ.....
2. ประเด็นอะไรที่ท่านพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี.....
3. ประเด็นอะไรคือข้อที่ไม่พอใจหรือไม่ประทับใจที่สุดของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี.....
4. ท่านต้องการให้เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการอะไรมากที่สุด
5. ท่านต้องการให้เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีบริการอะไรเพิ่มเติมบ้าง

6. ความสนใจ/ความต้องการใช้บริการในอนาคต/การบอกต่อให้กับผู้อื่น	ระดับความสนใจ/ความต้องการ					ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	เหตุผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
6.1 ท่านสนใจอยากมาเที่ยวหรือใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี อีกในครั้งต่อไป							
6.2 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ให้กับผู้อื่นเพื่อมาเที่ยวหรือใช้บริการ							

ขอขอบคุณในความร่วมมือให้ข้อมูล

ภาคผนวก ค-2

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย)

คำชี้แจง

ด้วยสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ภายใต้สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินโครงการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ภายใต้สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ต่อไป และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจ

กลุ่มผู้รับบริการเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

1. อำเภอ/จังหวัด/ภูมิภาคที่ท่านอาศัย
 - ☐ คนในพื้นที่รอบๆไนท์ซาฟารี (ตำบลแม่เหียะ นองควาย สุเทพ) ที่มาเข้าชมฟรี (จบการสัมภาษณ์)
 - ☐ 1. เชียงใหม่ (จากอำเภอ.....)
 - ☐ 2. ภาคเหนือ (ระบุจังหวัด.....)
 - ☐ 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ระบุจังหวัด.....)
 - ☐ 4. ภาคตะวันออก (ระบุจังหวัด.....)
 - ☐ 5. ภาคใต้ (ระบุจังหวัด.....)
 - ☐ 6. ภาคกลาง (ระบุ.....)
2. ช่วงอายุของท่าน
 - ☐ 1. ต่ำกว่า 15 ปี (จบการสัมภาษณ์)
 - ☐ 2. 16-24 ปี ☐ 3. 25-34 ปี ☐ 4. 35-44 ปี ☐ 5. 45-54 ปี ☐ 6. 55-64 ปี ☐ 7. 65 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาของท่าน
 - ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก
4. จำนวนครั้งในการมาเที่ยวสถานที่แห่งนี้ ตั้งแต่เปิดให้บริการมา
 - ☐ 1. 1 ครั้ง ☐ 2. 2 ครั้ง ☐ 3. มากกว่า 2 ครั้ง
5. จำนวนครั้งในการมาเที่ยวสถานที่แห่งนี้ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา
 - ☐ 1. 1 ครั้ง ☐ 2. 2 ครั้ง ☐ 3. มากกว่า 2 ครั้ง
6. ในการมาครั้งนี้ ท่านมาอย่างไร มากันกี่คน
 - ☐ 1. มากับบริษัททัวร์ กลุ่มละประมาณ.....คน ☐ 2. มากับองค์กรหรือหน่วยงาน..... คน
 - ☐ 3. มาเองคนเดียว ☐ 4. มาเอง 2 คน ☐ 5. มาเอง 3-5 คน ☐ 6. มาเอง 5-10 คน ☐ 7. มาเองมากกว่า 10 คน ขึ้นไป
7. ท่านเดินทางมาด้วยวิธีใด
 - ☐ 1. มากับรถทัวร์ของบริษัททัวร์ ☐ 2. มารถประจำทาง/รถสี่ล้อแดง ☐ 3. เช่ารถและขับมา ☐ 4. Taxi/ Grab Taxi
 - ☐ 5. ขับรถส่วนตัวมาเอง ☐ 6. มากับรถขององค์กร/หน่วยงาน ☐ 7. มากับรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของไนท์ซาฟารี
 - ☐ 8. อื่นๆ ระบุ.....
8. ท่านรู้จักเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจากแหล่งข้อมูลใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)
 - ☐ 1. บริษัททัวร์แนะนำ ☐ 2. คนรู้จักแนะนำ ☐ 3. Website ของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
 - ☐ 4. สื่อ Social Media (ระบุ.....)
 - ☐ 5. วารสารการท่องเที่ยว
 - ☐ 6. รายการโทรทัศน์แนะนำ (ระบุ.....)
 - ☐ 7. อื่นๆ (ระบุ.....)
9. วัตถุประสงค์หลัก ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ คือ
 - ☐ 1. บริษัททัวร์จัดให้มาในโปรแกรมทัวร์ ☐ 2. เพื่อการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสัตว์
 - ☐ 3. เพื่อพาบุตรหลานมาศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสัตว์ ☐ 4. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจของตนเอง
 - ☐ 5. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจของสมาชิกในครอบครัว ☐ 6. อื่นๆ (ระบุ.....)
10. ในการมาครั้งนี้ ท่านได้เที่ยวชมหรือใช้บริการในเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ในจุดหรือบริเวณใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 จุด)
 - ☐ 1. Jaguar Trail Zone (เดินชมสัตว์) ☐ 2. Day Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางวัน)
 - ☐ 3. Night Safari (นั่งรถชมสัตว์กลางคืน) ☐ 4. อื่นๆ.....
 - ☐ 5. จำชื่อจุดเที่ยวชมไม่ได้

ส่วนที่ 2: การประเมินความพึงพอใจต่อการมาเที่ยว หรือมาใช้บริการที่ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน เพียงระดับเดียว

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้ บริการ	ท่านพบปัญหา อะไรบ้าง
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี							
1.1 ความหลากหลายของช่องทางการการซื้อหรือจองบัตรเข้าชม เช่น จุดจำหน่าย การซื้อผ่านระบบออนไลน์							
1.2 การจัดโปรโมชั่นของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี							
1.3 ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระบบของ <u>การให้บริการ</u>							
1.4 ความชัดเจนของการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำบริการ							
1.5 ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม							
1.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาของการให้บริการ (ช่วงเวลาเปิด-ปิด 11:00-22:00 น.)							
1.7 จุดรับข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ							
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้ บริการ	ท่านพบปัญหา อะไรบ้าง
2.1 ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่							
2.3 ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ							
2.4 ความพร้อม/ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน							
2.5 ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ							
2.6 ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามและการช่วยแก้ปัญหา							
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้ บริการ	ท่านพบปัญหา อะไรบ้าง
3.1 สถานที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทางมา							
3.2 ความร่มรื่นเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจของสถานที่							
3.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ห้องอาหาร ห้องจัดกิจกรรม							
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ							
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์							
3.6 ความชัดเจนของป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์							
3.7 เอกสารข้อมูลข่าวสารประกอบการเยี่ยมชม							

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ <u>เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</u> (ต่อ)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ	ท่านพบปัญหาอะไรบ้าง
3.8 การให้บริการรถรับ-ส่งนักท่องเที่ยวของไนท์ซาฟารี							
3.9 ระบบการจราจรภายในไนท์ซาฟารี							
3.10 ระบบแสงสว่างถนน ทางเดินภายในอาคาร และภายนอกอาคาร							
3.11 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม							
3.12 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม							
4. ด้านบริการ/กิจกรรม ของ <u>เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</u>	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ / ไม่ได้ใช้บริการ	ท่านพบปัญหาอะไรบ้าง
4.1 ความน่าสนใจของกิจกรรม/การแสดงโชว์ต่างๆ (เลือกเฉพาะที่ท่านได้เข้าชม)							
○ เดินชมสัตว์ (Jaguar Trail Zone)							
○ นั่งรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari)							
○ นั่งรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari)							
○ การแสดงแดนซ์ซิงโชว์ Creature of the night Dancing Show							
○ น้ำพุดนตรี (Musical fountain Show)							
○ นักล่าแห่งรัตติกาล (Night Predators Show)							
○ การแสดงเสือ (Tiger Show)							
4.2 ความน่าสนใจของชนิดสัตว์ภายในไนท์ซาฟารี							
4.3 ความเหมาะสมของซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม							
4.4 ความเหมาะสมของร้านขายของที่ระลึก							
4.5 ความเหมาะสมของการให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์เชื่อง							
4.6 ความเหมาะสมของการให้บริการป้อนอาหารสัตว์							
4.7 ความเหมาะสมของบ้านพักนักท่องเที่ยว							
4.8 ความเหมาะสมของบ้านพักแคมป์กราวด์							
5. ภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของ <u>เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี</u>	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	หากพึงพอใจน้อยหรือน้อยที่สุดเพราะอะไร	
5.1 ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ							
5.2 ท่านได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย							

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อการพัฒนาบริการของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1. ท่านเคยไปเที่ยวชมหรือใช้บริการที่อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ที่ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ที่)
☐ 1. ไม่เคยไปที่อื่น ☐ 2. เคยไปที่อื่น ระบุสถานที่เคยไป.....
 เมื่อเปรียบเทียบการมาใช้บริการที่นี่ กับที่อื่นๆ แล้ว ท่านชอบหรือพึงพอใจที่ไหนมากกว่ากัน
☐ 1. พึงพอใจหรือชอบเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มากกว่าเพราะ.....
☐ 2. พึงพอใจที่อื่นๆ มากกว่า คือ เพราะ.....
2. ประเด็นอะไรที่ท่านพึงพอใจหรือชอบมากที่สุดของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี.....
3. ประเด็นอะไรคือข้อที่ไม่พึงพอใจหรือไม่ประทับใจที่สุดของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี.....
4. ท่านต้องการให้เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการปรับปรุงบริการอะไรมากที่สุด
5. ท่านต้องการให้เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีบริการอะไรเพิ่มเติมบ้าง

6. ความสนใจ/ความต้องการใช้บริการต่อในอนาคต/การบอกต่อกับผู้อื่น	ระดับความสนใจ/ความต้องการ					ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	เหตุผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
6.1 ท่านสนใจอยากมาเที่ยวหรือใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี อีกในครั้งต่อไป							
6.2 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ให้กับผู้อื่นเพื่อมาเที่ยวหรือใช้บริการ							

ขอขอบคุณในความร่วมมือให้ข้อมูล

ภาคผนวก ค-3

问卷调查表
清迈夜间动物园开发署公共机构
财务预算年佛历2018 年

至外国游客

前言

开发署联合开展的关于财务预算年佛历2560年的清迈夜间动物园服务满意度调查问卷，问卷由以下三部分构成

第一部分 问卷填写者的具体信息

第二部分 对于清迈夜间动物园服务满意度的评估

第三部分 请您为清迈夜间动物园的服务亮点以及发展完善提出宝贵的意见

诚邀您参与此次问卷填写，以便我们采集信息分析后用于清迈夜间动物园以后的服务改善，非常感谢您参与此次问卷填写

问卷调查表
清迈夜间动物园 (至外国游客)
清迈夜间动物园开发署 (公立机构)
财务预算年 佛历 2560 年

第一部分 问卷填写者具体信息

- 1) 中国游客 注明来自什么省市.....
- 2) 年龄
☐ 1. 15 岁以下 (结束采访)
☐ 2. 16-24 岁 ☐ 3. 25-34 岁 ☐ 4. 35-44 岁 ☐ 5. 45-54 岁 ☐ 6. 55-64 岁 ☐ 7. 65 岁以上
- 3) 受教育程度
☐ 1. 下面本科 ☐ 2. 本科 ☐ 3. 研究生 ☐ 4. 博士
- 4) 自从夜间动物园开放以后来此游玩的次数
☐ 1. 1 次 ☐ 2. 2 次 ☐ 3. 两次以上
- 5) 近一年内来访夜间动物园的次数
☐ 1. 1 次 ☐ 2. 2 次 ☐ 3. 两次以上
- 6) 您此次的旅行方式及出行人数
☐ 1. 与旅游团 出行团队人数约.....人 ☐ 2. 与组织或机构 出行人数.....人
☐ 3. 一个人自由行 ☐ 4. 2 人自由行 ☐ 5. 3-5 人自由行 ☐ 6. 5-10 人自由行
☐ 7. 10 人以上自由行
- 7) 您的出行方式
☐ 1. 旅游团车辆 ☐ 2. 公交车/红车司机带来 ☐ 3. 自驾租车 4. Taxi/Grab Taxi
☐ 5. 自驾私车 ☐ 6. 组织或机构车辆 ☐ 7. 跟夜间动物园团车来 ☐ 8. 其它 请注明.....
- 8) 您是如何知道这个景点的?
☐ 1. 旅游公司推荐 ☐ 2. 朋友推荐 ☐ 3. 网络 (网页)
☐ 4. 社交媒体 Social Media (请说明.....) ☐ 5. 杂志
☐ 6. 电视 (请说明.....) ☐ 7. 其它(请说明.....)
- 9) 此次旅游清迈夜间动物园的主要目的是
☐ 1. 旅游公司安排的行程 ☐ 2. 为了学习关于动物的知识
☐ 3. 为了带子女来学习关于动物的知识 ☐ 4. 为了放松自己的心情
☐ 5. 为了放松家庭成员们的心情 ☐ 6. 其他 (请注明.....)
- 10) 此次的到来您参观了清迈夜间动物园的哪些区域 (可多选)
☐ 1. 动物观赏区观光步道 ☐ 2. 白天动物观赏观光车
☐ 3. 夜间动物观赏观光车 ☐ 4. 其它(请说明.....)
☐ 5. 不记得区域名称

第二部分 对清迈夜间动物园服务满意度的评估

说明请根据服务满意度的等级在相对应选项的方框“□”里划斜线“✓”

评估事项	服务满意度					不知道 /没有 参观	您发现了 哪些问题
	非常 满意	满意	一般	不是 很满意	不满 意		
1. 景区流程服务							
1.1 门票销售或预定方式多元化，如 购票点、网络购票							
1.2 清迈夜间动物园进行的促销活动							
1.3 提供的服务便捷与规范							
1.4 全面与准确的解释说明，介绍服务							
1.5 服务公平，公正，有次序							
1.6 服务时间安排恰当 (11:00 -22:00)							
1.7 游客意见反馈接收点							
2. 景区工作人员和服务人员的服务评估	服务满意度					不知道 /没有 参观	您发现了 哪些问题
	非常 满意	满意	一般	不是 很满意	不满 意		
2.1 服务热情，亲切友好							
2.2 衣着大方，举止得体							
2.3 有很强的服务意识							
2.4 工作中尽职尽责							
2.5 向客人提供平等的服务							
2.6 有足够知识和能力对客人咨询做出准确的 的解答							
3. 公共设施方面							
3.1 景区选址（所在位置）方便游客参观							
3.2 提供给游客乘凉的休息区							
3.3 设施足够齐全，如洗手间、停车位、餐厅、活动室							
3.4 有残障人士和老人使用的便利设施							
3.5 设备先进与高质量							
3.6 清楚的路标指示牌和服务站标识							
3.7 各种宣传资料							
3.8 夜间动物园游客车辆接送服务							
3.9 景区交通							
3.10 室内外做照明设施							
3.11 景点整体环境干净整洁							
3.12 景区安全设施							

评估事项	服务满意度					不知道 /没有 参观	您发现了 哪些问题
	非常 满意	满意	一般	不是 很满 意	不满 意		
4. 商品/活动服务							
4.1 各个活动/各个表演的兴趣度 (选您已参观的)							
○ 参观动物园							
○ 日间野生动物园							
○ 夜间野生动物园							
○ Safari Dancing 表演							
○ 水上的音乐喷泉表演							
○ 夜里的猎物							
○ 老虎表演							
4.2 夜间动物园动物种类的兴趣度							
4.3 景区小吃广场的食物和零食							
4.4 纪念品店(夜间动物园里的)							
4.5 和小动物拍照合影							
4.6 给动物喂食							
4.7 游客住宿							
4.8 露营区							
5. 服务质量							
5.1 得到所需求的服务							
5.2 高性价比的服务							

第 3 部分：给予评价与意见，将是清迈夜间动物园下一步改进服务的重要依据

1) 您是否曾经参观或享用相似清迈夜间动物园的景点和服务，哪些地方(可多选)

☐ 1. 未曾去过 ☐ 2. 曾去过 注明去过的景点

此处的服务与您曾去过的地方相比，您比较喜欢或满意哪个景点

☐ 1. 比较满意或喜欢清迈夜间动物园

因为.....

☐ 2. 比较满意别处 注明.....

因为.....

2) 您最满意或最喜欢清迈夜间动物园的哪一点

.....

3) 您最不满意或对清迈夜间动物园印象不好的是哪一点

.....

4) 您最想让清迈夜间动物园改善的服务是什么

.....

5) 您希望清迈夜间动物园 增加别的什么服务？

.....

意见	兴趣度/需求度					不知道/不确定	原因
	很感兴趣	感兴趣	一般	不感兴趣	一点也不		
6.兴趣度/未来享用服务的需求/推荐与别人							
6.1 未来重游夜间动物园							
6.2 推荐亲戚或朋友到清迈夜间动物园旅游							

非常感谢您的配合

ภาคผนวก ค-4

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
(กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ)

Explanation

Pinkanakorn Development Agency (Public Organization) is conducting the satisfaction survey towards services of “**Chiang Mai Night Safari**” in fiscal year 2018. The Questionnaires consist of three parts as followings:

Part 1: General information on the interviewee

Part 2: Satisfaction towards aspects of services of “**Chiang Mai Night Safari**”

Part 3: Opinions and recommendations for services development of “**Chiang Mai Night Safari**”

Please kindly fill in your satisfactions, opinions, comments and recommendation for our services development. We thank you so much for your kind cooperation.

Satisfaction Survey Towards Services of

Chiang Mai Night Safari

Pinkanakorn Development Agency (Public Organization), 2018

Part 1: General information on the interviewee

1. Regional of residence

- ☐ 1. ASEAN 10 (Specify.....) ☐ 2. Asia (Specify) ☐ 3. America (Specify)
☐ 4. Europe (Specify) ☐ 5.Oceania (Specify) ☐ 6. Others (Specify)

2. Age range

- ☐ 1. Less than or 15 Years old (end interview)
☐ 2. 16-24 years ☐ 3. 25-34 years ☐ 4. 35-44 years ☐ 5. 45-54 years
☐ 6. 55-64 years ☐ 7. 65 years up

3. Education level

- ☐ 1. Lower than bachelor ☐ 2. Bachelor ☐ 3. Master ☐ 4. Ph. D

4. How often have you visited Chiang Mai Night Safari since 2006 until present?

- ☐ 1. My first time ☐ 2. Two time ☐ 3. More than 2 times

5. How often you visit Chiang Mai Night Safari within a year (2017-2018)

- ☐ 1. My first time ☐ 2. Second time ☐ 3. More than 2 times

6. With whom and how many in your group for visiting this time?

- ☐ 1. With tour agent, ...persons ☐ 2. With corporate, ... persons
☐ 3. Alone, by myself ☐ 4. Couples, by ourselves ☐ 5. By ourselves, 3-5 persons
☐ 6. By ourselves, 5-10 persons ☐ 7. By ourselves, more than 10 persons

7. How do you get hear?

- ☐ 1. Tour agent coach ☐ 2. Local Bus/local public red pick-up car ☐ 3. Taxi/ Grab taxi
☐ 4. Drive by rental car ☐ 5. Drive by personal car ☐ 6. Corporate/company vehicle
☐ 7. Chiang Mai Night Safari shuttle bus ☐ 8. Others, specify.....

8. How do you know about Chiang Mai Night Safari, select sources of information (can be more than 1 choice)?

- ☐ 1. Tour agent recommendation ☐ 2. Friends recommendation ☐ 3. Chiang Mai Night Safari website
☐ 4. Social Media (specify.....) ☐ 5. Travel magazine, specify.....
☐ 6. TV program (specify.....) ☐ 7. Other (specify.....)

9. Main purpose to travel to Chiang Mai Night Safari, this time (1 choice only)

- ☐ 1. A tour company provided in the Tour program. ☐ 2. To find knowledge about animals.
☐ 3. For education of children about animals ☐ 4. For my own recreation
☐ 5. For my family recreation ☐ 6. Other (specify.....)

10. For this time, which spots or services that you spending at Chiang Mai Night Safari (can be more than 1 choices)

- ☐ 1. Jaguar Trail Zone ☐ 2. Day Safari ☐ 3. Night Safari
☐ 4. Others..... ☐ 5. Cannot remember any spot/zone name

Part 2: Satisfaction towards aspects of services of “Chiang Mai Night Safari”

Explanation Please rate your satisfaction levels by specify ✓ for aspects of services, as followings

Aspects of Services	Satisfaction Levels					No Comment/ Never used this service	Specify your problems or difficulties
	very satisfied	Satisfied	Moderate	Less Satisfied	Un- satisfied		
1. Service Processes and procedure							
1.1 Channels of booking, (at site, online)							
1.2 Sales promotion							
1.3 Systematic of services operation							
1.4 The clarity of explanation of the shows, activities and services							
1.5 Equality for providing service for tourist							
1.6 Suitability of service hours (11:00-22:00)							
1.7 Channels of giving feedback or opinions							
2. The Service staff or Personnel							
2.1 The polite of service staff							
2.2 The suitability of dressing of service staff							
2.3 Attention and readiness to service							
2.4 On time of providing services and shows							
2.5 Equality for providing service							
2.6 Capability for suggestion, recommendation or problem solving							
3. Facilities of Chiang Mai Night Safari	very satisfied	Satisfied	Moderate	Less Satisfied	Un- satisfied	No Comment/ Never used this service	Specify your problems or difficulties
3.1 Convenience of traveling to the site							
3.2 Ambience of the site suitable of relaxation							
3.3 Adequacy of facilities, such as Toilet, Parking Lot, cafeteria, activity zone							
3.4 Facilities for disabilities, elderlies							
3.5 Quality and the modern of equipment							
3.6 The clarity of service information board, activities labels							
3.7 Supply of document, leaflet, content & information of the activities							

3. Facilities of Chiang Mai Night Safari (cont.)	very satisfied	Satisfied	Moderate	Less Satisfied	Un- satisfied	No Comment/ Never used this service	Specify your problems or difficulties
3.8 Shuttle bus service for tourist							
3.9 Transportation system and flow in the site							
3.10 Lighting system, indoor, outdoor and safari routing							
3.11 Overall cleanliness of the site							
3.12 Overall safety of the site							
4. The Shows/activities and other services	very satisfied	Satisfied	Moderate	Less Satisfied	Un- satisfied	No Comment/ Never used this service	Specify your problems or difficulties
4.1 Attractiveness of the Shows/activities (Select only those you had viewed)							
☐ Jaguar Trail Zone							
☐ Day Safari							
☐ Night Safari							
☐ Creature of the night Dancing Show							
☐ Musical fountain Show							
☐ Night Predators Sow							
☐ Tiger Show							
4.2 The interesting of animal species in the site							
4.3 The suitability of food and beverage kiosks							
4.4 The suitability of souvenir shops							
4.5 The suitability of shooting service with baby animals							
4.6 The suitability of feeding animal service							
4.7 The suitability of tourist bungalow service							
4.8 The suitability of tourist campground service							
5. Overall Satisfaction towards Quality of the services	very satisfied	Satisfied	Moderate	Less Satisfied	Un- satisfied	In case of less satisfied or unsatisfied, please specify	
5.1 The services of Chiang Mai Night Safari meet up with your expectation and needs							
5.2 The services of Chiang Mai Night Safari are cost justify							

Part 3: Opinions and recommendations for services development of Chiang Mai Night Safari

1. Have you ever visit other sites that similar to Chiang Mai Night Safari? Please specify (can be more than 1 sites)

☐ 1. Never

☐ 2. Yes, please specify.....

Comparing the visit of other site with Chiang Mai Night Safari, which on do you prefer?

☐ 1. Prefer Chiang Mai Night Safari, because.....

☐ 2. Prefer Another site, because

2. Please indicate the most aspect of favorite or satisfaction of Chiang Mai Night Safari

3. Please indicate the most aspect of dissatisfaction of Chiang Mai Night Safari

4. Which service of “Chiang Mai Night Safari” need to be urgently improved?.....

5. What kind of services or shows or activities should be added at Chiang Mai Night Safari

.....

6. Interests / Future Needs	Levels of Interests/ Needs					Not sure/ Don't know	Specify Reasons
	Most Interest	Interest	Moderate	Less Interest	Not Interest		
6.1 You interest to visit Chiang Mai Night Safari again next time.							
6.2 You will recommend friends/others to visit Chiang Mai Night Safari							

Thank you for your kind cooperation

สำนักงานพัฒนาปิงคนคร (องค์การมหาชน)



จัดทำโดย

บริษัท ซี เอ อินเตอร์เนชั่นแนล อินฟอร์เมชั่น จำกัด

เลขที่ 61/2 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

โทรศัพท์ 02-362-6324-5 โทรสาร 02-362-6337

www.caii-thailand.com