

สรุปผลการดำเนินงานโครงการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสวนสัตว์ทั้ง 7 แห่ง ประจำปี 2561

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การจ้างสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสวนสัตว์ขององค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยสวนสัตว์อยู่ในสังกัด 7 แห่ง ได้แก่ สวนสัตว์ดุสิต สวนสัตว์เปิดเขาเขียว สวนสัตว์เชียงใหม่ สวนสัตว์นครราชสีมา สวนสัตว์สงขลา สวนสัตว์ขอนแก่น และสวนสัตว์อุบลราชธานี

มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของสวนสัตว์ ระหว่าง ชาวต่างชาติกับชาวไทย, และวัดระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ใช้บริการของสวนสัตว์ รวมทั้งศึกษาความต้องการ/ความคาดหวัง/ความคิดเห็นรวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงสวนสัตว์ต่อไป โดยทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10,000 ตัวอย่าง แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 7,000 ตัวอย่าง และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 3,000 ตัวอย่าง

ซึ่งการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสวนสัตว์ในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจด้านความรู้ทางวิชาการเพิ่มขึ้น
5. ความพึงพอใจด้านกิจกรรมที่จัดแสดง
6. ความพึงพอใจด้านความสะอาดของพื้นที่
7. ความพึงพอใจด้านร้านอาหาร
8. ความพึงพอใจด้านสุขา

โดยสามารถสรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อสวนสัตว์ทั้ง 7 แห่ง ได้ดังนี้

สวนสัตว์ดุสิต	คิดเป็นร้อยละ	80.99
สวนสัตว์เปิดเขาเขียว	คิดเป็นร้อยละ	80.41
สวนสัตว์เชียงใหม่	คิดเป็นร้อยละ	77.99
สวนสัตว์นครราชสีมา	คิดเป็นร้อยละ	80.65
สวนสัตว์สงขลา	คิดเป็นร้อยละ	78.35
สวนสัตว์ขอนแก่น	คิดเป็นร้อยละ	78.84
สวนสัตว์อุบลราชธานี	คิดเป็นร้อยละ	77.85

เมื่อสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้านที่มีต่อสวนสัตว์ทั้ง 7 แห่ง ประจำปี 2561 คิดเป็นร้อยละ 79.30 ดังนี้

ลำดับ	สวนสัตว์	ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลา การให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านความรู้ ทางวิชาการ เพิ่มขึ้น	ด้าน กิจกรรมที่ จัดแสดง	ด้านความ สะอาดของ พื้นที่	ด้าน ร้านอาหาร	ด้านสุขา	ค่าเฉลี่ย
1	สวนสัตว์ดุสิต	82.00	82.33	80.60	83.26	80.72	79.40	79.98	79.60	80.99
2	สวนสัตว์เปิดเขาเขียว	82.20	82.28	80.53	80.53	79.90	79.53	79.26	79.06	80.41
3	สวนสัตว์เชียงใหม่	82.01	80.36	77.66	77	78.40	76.89	76.05	75.56	77.99
4	สวนสัตว์นครราชสีมา	82.95	83.2	81.78	81.53	81.5	79.35	77.86	77.06	80.65
5	สวนสัตว์สงขลา	80.87	80.28	78.46	77.97	77.7	77.26	77.26	76.98	78.35
6	สวนสัตว์ขอนแก่น	80.75	80.60	78.93	78.82	78.46	78.00	78.03	77.14	78.84
7	สวนสัตว์อุบลราชธานี	80.22	79.13	77.73	77.53	77.09	77.33	76.73	77.03	77.85
ค่าเฉลี่ยรวม		81.56	81.16	79.37	79.5	79.1	78.22	77.86	77.43	79.28
										79.30