

แบบสำรวจความพึงพอใจ

ผู้เข้าใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (ในบรรทัดฐานใหม่ Zoo New Norm)

ระหว่างวันที่ 15 - 30 มิถุนายน 2563 ณ สวนสัตว์เปิดเขาเขียว

แบ่งออกเป็น 2 ช่วง

ช่วงที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา

ช่วงที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (ในบรรทัดฐานใหม่ Zoo New Norm) อาทิ ด้านบริการ ด้านสถานที่ ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

1. เจ้าหน้าที่สวมใส่หน้ากากอนามัย แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ข้อมูล ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
3. มีแผนผังลำดับขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน
4. ระบบขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว มีการคัดกรองก่อนเข้าชมสวนสัตว์
5. บริการการเที่ยวชมสวนสัตว์ อาทิ บริการรถนำชมสวนสัตว์ บริการรถกอล์ฟ
6. สถานที่ ห้องน้ำ-ห้องสุขา ลานจอดรถ เพียงพอต่อการให้บริการ และมีจุดบริการแอลกอฮอล์ทำความสะอาด
7. ส่วนแสดงสัตว์ มีความสะอาด มีจุดบริการแอลกอฮอล์ มีการเว้นระยะห่างสำหรับการเข้าชมในส่วนแสดง
8. สื่อประชาสัมพันธ์ อาทิ ป้ายแนะนำการเที่ยวชมสวนสัตว์ สัญลักษณ์ต่างๆในการเที่ยวชม สื่อออนไลน์เข้าใจง่ายและชัดเจน
9. ความพึงพอใจของท่านภาพรวมในการเที่ยวชมสวนสัตว์ Zoo New Norm (เที่ยวชมสวนสัตว์ บรรทัดฐานใหม่)

ช่วงที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์และแสดงข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (ในบรรทัดฐานใหม่ Zoo New Norm) (จำนวน 500 ตัวอย่าง)

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามเพศ

1.เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	193	38.60
หญิง	307	61.40
รวม	500	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลของนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (ในบรรทัดฐานใหม่ Zoo New Norm) จำแนกตามเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจเป็นเพศหญิง มีจำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามอายุ

2.อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	7	1.40
21 – 30 ปี	25	5.00
31 – 40 ปี	335	67.00
41 – 50 ปี	128	25.60
51 ปีขึ้นไป	5	1.00
รวม	500	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลของนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (ในบรรทัดฐานใหม่ Zoo New Norm) จำแนกตามอายุ พบว่า นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 นักท่องเที่ยวอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 67 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และอายุ 51ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามอาชีพ

3.อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	103	20.60
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	1.80
พนักงานบริษัท	243	48.60
นักเรียน/นักศึกษา	10	2.00
รับจ้างทั่วไป	127	25.40
อื่นๆ โปรตระบุ แม่บ้าน,เลี้ยงลูก,ขายเสื้อผ้าออนไลน์	8	1.60
รวม	500	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลของนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (ในบรรทัดฐานใหม่ Zoo New Norm) จำแนกตามอาชีพ พบกว่า ผู้เข้ามาเที่ยวชม ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มากที่สุด จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 เรียงลงมาตามลำดับ และอาชีพที่เข้ามาใช้บริการน้อยที่สุด จากการสำรวจ คือ อาชีพ อื่นๆ (แม่บ้าน,เลี้ยงลูก,ขายเสื้อผ้าออนไลน์) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามการเข้ามาใช้บริการสวนสัตว์

4.ท่านเดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์กับใคร	จำนวน	ร้อยละ
ครอบครัว	493	98.60
เพื่อน	6	1.20
คนเดียว	0	0.00
อื่นๆ ระบุ แพน	1	0.20
รวม	500	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลของนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (ในบรรทัดฐานใหม่ Zoo New Norm) จำแนกตามการเดินทางเข้ามาใช้บริการสวนสัตว์ พบกว่า นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เดินทางมาครอบครัว มากที่สุด เป็นจำนวน 493 คน คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมาเดินทางมาเที่ยวกับ เพื่อน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 เรียงลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตาม การใช้บริการเที่ยวชมภายในสวนสัตว์

5.ท่านเที่ยวชมสวนสัตว์ด้วยวิธีการใด	จำนวน	ร้อยละ
รถบริการนำชม	191	38.20
รถกอล์ฟ	297	59.40
เดิน	12	2.40
รวม	500	

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลของนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (ในบรรทัดฐานใหม่ Zoo New Norm) จำแนกตามการใช้บริการเที่ยวชมภายในสวนสัตว์ พบว่า นักท่องเที่ยวใช้บริการ รถกอล์ฟ มากที่สุด เป็นจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมาคือ เที่ยวชมสวนสัตว์ด้วย รถบริการนำชม จำนวน 191 คิดเป็นร้อยละ 38.20 และเที่ยวชมสวนสัตว์ด้วยการ เดิน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามภูมิลำเนา

6.ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
ชลบุรี	379	75.80
กรุงเทพมหานคร	102	20.40
อื่นๆ ระบุ ระยอง สมุทรปราการ ปทุมธานี ตราด อุบลราชธานี สุพรรณบุรี นครปฐม สุรินทร์ ขอนแก่น ลพบุรี ฉะเชิงเทรา	19	3.80
รวม	500	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลของนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (ในบรรทัดฐานใหม่ Zoo New Norm) พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ ชลบุรี มากที่สุด จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 75.80 รองลงมา มีภูมิลำเนาอยู่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 และมีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลสื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

7.ท่านได้รับ ข้อมูลข่าวสาร จากสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จากสื่อใด	จำนวน	ร้อยละ
สื่อออนไลน์(เว็บไซต์-สวนสัตว์)	478	95.60
สื่อสิ่งพิมพ์(หนังสือพิมพ์/แผ่นพับ)	2	0.40
โทรทัศน์	14	2.80
ป้ายโฆษณา	3	0.60
อื่นๆ	3	0.60
รวม	500	100.0

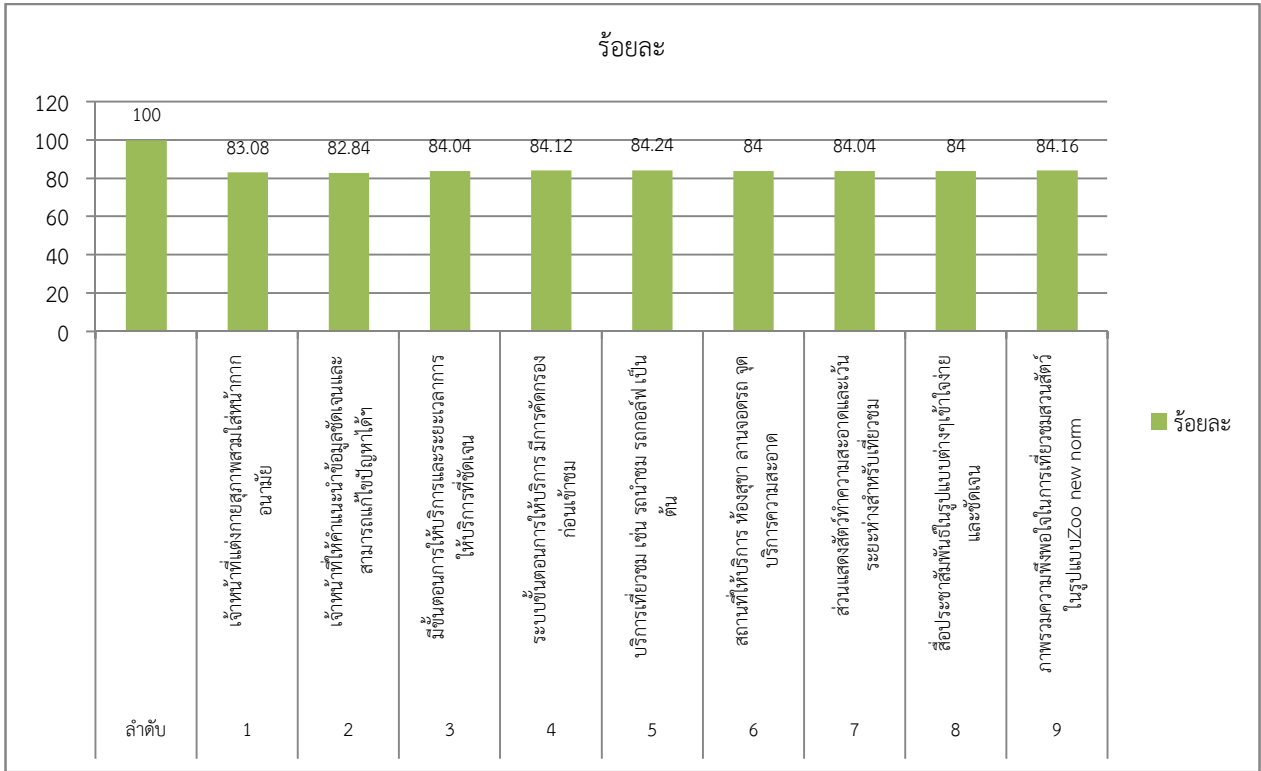
จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลของนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (ในบรรทัดฐานใหม่ Zoo New Norm) พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสาร

จากสวนสัตว์ฯ จาก สื่อออนไลน์ (เว็บไซต์-สวนสัตว์) จำนวน 478 คน คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ จาก สื่อโทรทัศน์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 เรียงลงมาตามลำดับ

ช่วงที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (ในบรรทัดฐานใหม่ Zoo New Norm) แบ่งออกเป็น 5 ระดับคะแนน ที่ใช้ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับคะแนนความพึงพอใจ							จำนวนรวม	คะแนนรวม	ร้อยละ
ลำดับที่	ความพึงพอใจการบริการในด้านต่างๆ	5	4	3	2	1			
1.	เจ้าหน้าที่สวมใส่หน้ากากอนามัย แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	188	203	108	0	1	500	2,077	83.08
2.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ข้อมูล ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	183	207	109	0	1	500	2,071	83.00
3.	มีแผนผังลำดับขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	214	175	110	0	1	500	2,101	84.04
4.	ระบบขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว มีการคัดกรองก่อนเข้าชมสวนสัตว์	215	175	109	0	1	500	2,103	84.12
5.	บริการการเที่ยวชมสวนสัตว์ อาทิ บริการรถพ่วงนำชมสวนสัตว์ บริการรถกอล์ฟ	217	174	108	0	1	500	2,106	84.24
6.	สถานที่ ห้องน้ำ-ห้องสุขา ลานจอดรถ เพียงพอต่อการให้บริการ และมีจุดบริการแอลกอฮอล์ทำความสะอาด	214	171	114	0	1	500	2,097	84.00
7.	ส่วนแสดง มีความสะอาด มีจุดบริการแอลกอฮอล์ มีการเว้นระยะห่างสำหรับการเข้าชมในส่วนแสดงสัตว์	214	175	110	0	1	500	2,101	84.04
8.	สื่อประชาสัมพันธ์ อาทิ ป้ายแนะนำการเที่ยวชมสวนสัตว์ สัญลักษณ์ต่างๆในการเที่ยวชม สื่อออนไลน์ เข้าใจง่ายและชัดเจน	212	178	109	0	1	500	2,100	84.00
9.	ความพึงพอใจของท่านภาพรวมในการเที่ยวชมสวนสัตว์ Zoo New Norm (เที่ยวชมสวนสัตว์บรรทัดฐานใหม่)	216	174	109	0	1	500	2,104	84.16



สรุป: แบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้เข้าใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (เที่ยวสวนสัตว์บรรทัดฐานใหม่ Zoo New Norm) ระหว่างวันที่ 15 – 30 มิถุนายน 2563

ตามประกาศองค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เรื่องการยุติการให้บริการเข้าเที่ยวชมสวนสัตว์เป็นการชั่วคราว ตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2563 ถึง 14 มิถุนายน 2563 ตามมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 หรือ (โควิด-19) ตลอดระยะเวลาที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว ปิดให้บริการนั้น สวนสัตว์ได้ดำเนินงานตามมาตรการป้องกันที่สาธารณสุขจังหวัดได้ดำเนินการ และมาตรการต่างๆ สวนสัตว์ได้กำหนด อาทิ ส่วนสถานที่ให้บริการ ส่วนแสดงสัตว์และสุขภาพสัตว์ สำนักงานอาคารสถานที่ รวมไปถึงด้านการคัดกรองในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย เพื่อเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ

ก่อนปิดให้บริการ สวนสัตว์เปิดเขาเขียว เปิดให้บริการนักท่องเที่ยวโดยนำรถยนต์ส่วนบุคคลเข้ามาเที่ยวชมภายในสวนสัตว์ นักท่องเที่ยวได้ให้อาหารสัตว์และสัมผัสสัตว์ได้อย่างใกล้ชิด บริการกิจกรรมต่างๆของสัตว์ อาทิ โชว์ความสามารถของสัตว์ ช้างเล่นน้ำ พาเหรดเพนกวิน พาเหรดนกกาบบัว นั่งแพชมเกาะสีเมอร์แลนด์

หลังเปิดให้บริการ วันที่ 15 มิถุนายน 2563 สวนสัตว์เปิดเขาเขียว เปิดให้บริการ นักท่องเที่ยว ในรูปแบบใหม่ (เที่ยวสวนสัตว์บรรทัดฐานใหม่ Zoo New Norm ระหว่างวันที่ 15 -30 มิถุนายน 2563) โดยไม่เก็บค่าบัตรผ่านประตู (ยกเว้น ค่าธรรมเนียมจอดรถยนต์เก็บในอัตราปกติ) การเปิดให้บริการนั้นอยู่ในมาตรการและการเฝ้าระวังของสวนสัตว์ เพื่อป้องกัน การระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 หรือ (โควิด-19) เพื่อสร้างความมั่นใจความปลอดภัยในการให้บริการ อาทิ จำกัดขายบัตรออนไลน์เข้าชมสวนสัตว์ล่วงหน้า จำกัดการเข้าใช้บริการสวนสัตว์ จำนวน 2,000 คน/วัน สวมใส่หน้ากากอนามัยก่อนเข้าใช้บริการสวนสัตว์และล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ มีการเว้นระยะห่างพื้นที่ทั้งในส่วนแสดงและส่วนบริการ การงดให้นำรถยนต์ส่วนตัวเข้ามาวิ่งภายในเส้นทางชมสัตว์ งดการใกล้ชิดและสัมผัสสัตว์ รวมไปถึงการเว้นระยะห่างระหว่างการชมสัตว์ บริการรถนำชม บริการรถกอล์ฟ มีการทำความสะอาดอย่างต่อเนื่องทั้งผิวสัมผัสและพื้นที่จุดสัมผัส เพื่อสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยสำหรับการเข้ามาใช้บริการ

จากการสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว (เที่ยวสวนสัตว์บรรทัดฐานใหม่ Zoo New Norm) ระหว่างวันที่ 15 -30 มิถุนายน 2563 ผลสำรวจด้านความพึงพอใจในภาพรวม Zoo New Norm (เที่ยวสวนสัตว์บรรทัดฐานใหม่) อยู่ที่ร้อยละ 84.16 ต่ำกว่าแผน ร้อยละ 0.94 วิเคราะห์ได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ เพศหญิง ให้ความสนใจมากกว่า เพศชาย จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 มีช่วงอายุ 31-40 ปี เข้ามาใช้บริการมากที่สุดจำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 67 มีอาชีพ พนักงานบริษัท จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 ส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์กับ ครอบครัว จำนวน 493 คน คิดเป็นร้อยละ 98.60 เที่ยวชมสวนสัตว์ด้วยการใช้ รถกอล์ฟบริการ จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วประเทศที่เข้ามาใช้บริการสวนสัตว์เปิดเขาเขียว ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนามาจาก ชลบุรี จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 75.80 และได้รับข้อมูล ข่าวสาร จากสวนสัตว์ จากสื่อออนไลน์(เว็บไซต์-สวนสัตว์) จำนวน 478 คน คิดเป็นร้อยละ 95.60

1.เจ้าหน้าที่สวมใส่หน้ากากอนามัย แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความพึงพอใจ ร้อยละ 83.08 ต่ำกว่าแผนที่วางไว้ (-1.92) เนื่องจากสวนสัตว์มีบริการในรูปแบบใหม่ๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีการปรับตัวในการให้ข้อมูลและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ข้อมูล ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจ ร้อยละ 83 ต่ำกว่าแผนที่วางไว้ (-2) สวนสัตว์มีการปรับเปลี่ยนการให้บริการสวนสัตว์ในรูปแบบการเที่ยวสวนสัตว์ในบรรทัดฐานใหม่ ข้อมูลหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่อาจจะมีการคลาดเคลื่อน เพราะมีการปรับเปลี่ยนในช่วงการให้บริการ อาทิ การงดนำรถยนต์ส่วนตัวเข้ามาวิ่งชมในสวนสัตว์ การงดหรือสัมผัสสัตว์ การจำกัดการเข้าใช้บริการภายในสวนสัตว์และในส่วนแสดงสัตว์ เส้นทางในการเที่ยวชมสัตว์ในสวนสัตว์ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยความสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด

3.มีแผนผังลำดับขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน มีความพึงพอใจ ร้อยละ 84.04 ต่ำกว่าแผนที่วางไว้ (-0.96) ด้วยขั้นตอนและการให้บริการสวนสัตว์ในรูปแบบใหม่ มีรายละเอียดในการให้บริการนักท่องเที่ยวมากขึ้น และใช้เวลาในการดำเนินงานมากขึ้น อันเนื่องมาจากต้องมีการตรวจคัดกรองผู้เข้ามาใช้บริการให้เป็นไปตามขั้นตอนและมาตรการที่สวนสัตว์กำหนด ผ่านPlatform ไทยชนะ ทั้งการCheck In เข้าสวนสัตว์และการ Check Out ออกนอกสวนสัตว์ แต่ละขั้นตอนต้องใช้เวลาทำให้การบริการเกิดความล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

4.ระบบขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว มีการคัดกรองก่อนเข้าชมสวนสัตว์ มีความ พึงพอใจ ร้อยละ 84.04 ต่ำกว่าแผนที่วางไว้ (-0.96) เนื่องจากสวนสัตว์ต้องมีการคัดกรองนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้ บริการและมีการเพิ่มขึ้นขั้นตอนของการสแกน QR code ไทยชนะ ทั้งก่อนเข้าชมสวนสัตว์เพื่อทำการ Check-in และ Check-out ก่อนที่จะออกจากสวนสัตว์ จึงอาจทำให้เกิดความล่าช้าและใช้เวลาเพิ่มขึ้นกว่าเดิม

5.บริการการเที่ยวชมสวนสัตว์ อาทิ บริการรถพ่วงนำชมสวนสัตว์ บริการรถกอล์ฟ มีความพึงพอใจ ร้อยละ 84.24 ต่ำกว่าแผนที่วางไว้ (-0.76) เนื่องจากเป็นช่วงที่สวนสัตว์เปิดให้บริการในเช้าชม โดยไม่เสีย ค่าบริการ ระหว่างวันที่15-30 มิถุนายน 2563 และเปิดให้บริการนักท่องเที่ยว 2,000 คน/วัน เพื่อลดความ แออัดของผู้ใช้บริการ สวนสัตว์ได้ปรับเปลี่ยนการให้บริการในรูปแบบใหม่ โดยทางสวนสัตว์ไม่อนุญาตให้ ท่องเที่ยวชมรถส่วนตัวเข้ามาเที่ยวชมในสวนสัตว์ จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในสวนสัตว์เต็มจำนวนทุก วัน ทำให้การบริการทั้งรถนำชมและรถกอล์ฟ ไม่เพียงพอต่อความต้องการเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ยังต้องรักษา มาตรการป้องกันและเว้นระยะห่าง โดยมีการทำความสะอาดเพื่อให้เป็นไปตามมาตรการหลังนักท่องเที่ยวใช้ บริการแล้ว

6.สถานที่ ห้องน้ำ-ห้องสุขา ลานจอดรถ เพียงพอต่อการให้บริการ และมีจุดบริการแอลกอฮอล์ทำความสะอาด มีความพึงพอใจร้อยละ 84.00 ต่ำกว่าแผนที่วางไว้ (-1) ในการให้บริการนักท่องเที่ยว สวนสัตว์ยังคง มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-2019 หรือโควิด-19 มีการทำความสะอาดพื้นผิวสัมผัส มี บริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ แต่เนื่องจากการให้บริการในรูปแบบใหม่การใช้บริการห้องสุขา หรือลานจอดรถ อาจไม่ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

7.ส่วนแสดง มีความสะอาด มีจุดบริการแอลกอฮอล์ มีการเว้นระยะห่างสำหรับการเข้าชมในส่วนแสดง สัตว์ มีความพึงพอใจร้อยละ 84.04 ต่ำกว่าแผนที่วางไว้ (-0.6) รูปแบบใหม่ของสวนสัตว์ในการให้บริการ นักท่องเที่ยว ยังอยู่ในมาตรการป้องกัน โดยสวนสัตว์ยังมีการเว้นระยะห่างสำหรับเข้าชมส่วนแสดงสัตว์ การห้าม ให้อาหารและสัมผัสสัตว์ เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค แต่ในทุกส่วนแสดงสัตว์มีการจัดเตรียม สถานที่และอุปกรณ์เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการ อาทิ จุดบริการล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์หรือน้ำยาฆ่า เชื้อ มีสัญลักษณ์เว้นระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร

8. สื่อประชาสัมพันธ์ อาทิ ป้ายแนะนำการเที่ยวชมสวนสัตว์ สัญลักษณ์ต่างๆในการเที่ยวชม สื่อออนไลน์ เข้าใจง่ายและชัดเจน มีความพึงพอใจร้อยละ 84 ต่ำกว่าแผนที่วางไว้ (-1) เนื่องจาก สวนสัตว์ปรับรูปแบบการให้บริการในรูปแบบใหม่และยังเปิดให้บริการเข้าฟรี ในช่วงระหว่างวันที่ 15-30 มิถุนายน 2563 ทำให้การสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปยังนักท่องเที่ยวไม่ครอบคลุมทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนในการเข้ามาใช้บริการภายในสวนสัตว์ ซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวยังไม่คุ้นเคยกับการปรับรูปแบบการเที่ยวชม เช่น การเที่ยวชมสวนสัตว์ต้องมีการจองล่วงหน้าทางเว็บไซต์ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดการความไม่เข้าใจในการจองบัตรเที่ยวชมล่วงหน้าในเว็บไซต์ เป็นต้น

9. ความพึงพอใจของท่านภาพรวมในการเที่ยวชมสวนสัตว์ Zoo New Norm (เที่ยวชมสวนสัตว์บรรทัดฐานใหม่) มีความพึงพอใจร้อยละ 84.16 ต่ำกว่าแผนที่วางไว้ (-0.84) เนื่องจาก การปรับเปลี่ยนการให้บริการการเที่ยวชมสวนสัตว์ในรูปแบบการเที่ยวชมสวนสัตว์บรรทัดฐานใหม่ ซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการยังไม่เข้าใจและเกิดความสับสนกับการปรับเปลี่ยนการเที่ยวชมและการให้บริการของสวนสัตว์ในรูปแบบใหม่ ทั้งด้าน การตอบข้อซักถามระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้เข้าใช้บริการ ขั้นตอนในการเที่ยวชมที่รายละเอียดและเวลาที่จำกัด การแสดงสัตว์ที่จำกัดการเข้าชมแต่ละส่วนแสดง การห้ามนำรถยนต์เข้ามาวิ่งชมสัตว์ภายในสวนสัตว์ การลดจำนวนนักท่องเที่ยวเพื่อลดความแออัด การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่เข้านักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ และข้อจำกัดในการรักษามาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค ซึ่งต้องใช้ Platform ตามที่ราชการกำหนด ได้แก่ Platform ไทยชนะ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะผู้ตอบแบบสำรวจ

- ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในส่วนบริการต่างๆ ภายในสวนสัตว์ มีบริการรถพ่วงตลอดเส้นทางชม เพราะบางส่วนเข้าชมเดินไกลเกินไป
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากค่ะ ขอชื่นชม