

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาสวนสัตว์เปิดเขาเขียว
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
**Service Quality of Khao Kheow Open Zoo Education Department,
Si Racha District, Chonburi Province**

สุวิชญานนท์ กัณณะ,
วรรณวิภา ไตลังคะ และ พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
**Suwichayanon Kanthana,
Wanwipha Tailangka and Pongsak Phetsatit**
North Bangkok University, Thailand
Corresponding Author E-mail: suwitchayanon.kant@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

สวนสัตว์เป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมอย่างยาวนาน เป็นองค์การสำคัญที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศ แต่ด้วยสถานการณ์ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 สวนสัตว์ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก ทั้งนี้การปรับตัวอย่างแข็งแกร่งในช่วงสถานการณ์ทุเลาลง จึงเป็นภารกิจสำคัญของบุคลากร โดยเฉพาะผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวโดยตรง การวิจัยครั้งนี้จึงได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เก็บรวบรวมข้อมูลกับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยคัดเลือกจากนักท่องเที่ยวที่มีความเต็มใจตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์สถิติทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท และมีความเห็นว่าฝ่ายการศึกษาสวนสัตว์เปิดเขาเขียว มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเข้าใจ และด้านการประกันคุณภาพตามลำดับ และเมื่อทำการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาสวนสัตว์เปิดเขาเขียว พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และ

* วันรับบทความ: 11 กันยายน 2565; วันแก้ไขบทความ 26 กันยายน 2565; วันตอบรับบทความ: 27 กันยายน 2565

Received: September 11, 2022; Revised: September 26, 2022; Accepted: September 27, 2022

อาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาด้านความเข้าใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ; การบริหารสวนสัตว์; การให้บริการนักท่องเที่ยว

Abstracts

Zoo is one of popular travel choices, it is important organization that bring income into country. But with the Coronavirus Disease 2019 Situation, it had big affected to the zoo. Therefore, to adapt into situation after relief of bad situation, is what important mission of officer, especially whom are dealing with traveler.

The purpose of this research is to study the service quality level and compare service quality and personal factors of Khao Kheow Open Zoo Education Department. Classified by personal factors, Data were collected by using questionnaires on the sample. The number of tourists who come to visit Khao Kheow Open Zoo. By random sample of 400 subjects and taking random samples as per their convenience. Selected tourists only who are willing to answer inquiries and provide information effectively. Data were analyzed using descriptive statistics were frequency, percentage, mean and standard deviation. And inferential analysis were Chi-square. The results of the research were as follows.

Most of the respondents were female, age over 30 years old, single, having a bachelor's degree, Occupational staff of private organizations, the average monthly income is between 15,001 - 30,000 baht, Have opinion for the quality of service at the highest level to the Khao Kheow Open Zoo Education Department. When considering each aspect in descending order was: Customer response, tangible service, reliability, empathy and quality assurance. Hypotheses testing revealed that the difference ages of tourists gave difference opinion to the service quality in aspect of reliability. And the different occupation of tourists gave difference opinion to the service quality in aspect of empathy were significantly different at the statistical level of .05

Keywords: Service Quality; Zoo Administration; Tourist Service

บทนำ

จากการที่แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2564 – 2565 ได้มีข้อสรุปบางประการว่า ผลสำเร็จด้านรายได้และขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ยังคงมีปัญหาพื้นฐานอีกหลายประการ โดยเฉพาะในด้านความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จากการจัดอันดับของ World Economic Forum : WEF ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 116 ด้านความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมจาก 141 ประเทศทั่วโลก เนื่องจากมีความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ จากการเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ที่ขาดการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบในด้านความปลอดภัย โดยประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 123 จาก 141 ประเทศทั่วโลก จากอุบัติเหตุ การหลอกลวง อาชญากรรม การก่อการร้าย ที่เกิดกับนักท่องเที่ยวบ่อยครั้ง ดังนั้นแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับปัจจุบัน จึงมุ่งแก้ปัญหาจากต้นเหตุ โดยเน้นในการสร้างแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ การอนุรักษ์รักษา แหล่งท่องเที่ยวประเภทบาง มุ่งเน้นการให้

ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลนักท่องเที่ยวและดูแลด้านความปลอดภัย เพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่งให้กับการเติบโตของอุตสาหกรรมในอนาคต (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2564 : 19)

ซึ่งแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในตลาดโลก ได้สร้างโอกาสทางการตลาดให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย การพัฒนาการท่องเที่ยวต้องมีความสอดคล้องและตอบรับกับแนวโน้มการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปในโลก อาทิ การเติบโตของชนชั้นกลางที่เพิ่มความสามารถในการใช้จ่ายใช้สอยเพื่อการท่องเที่ยว การเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำที่ทำให้การเดินทางเป็นไปได้สะดวก ด้วยค่าใช้จ่ายที่ลดลง การเพิ่มขึ้นของกลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ การเพิ่มขึ้นของการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน เป็นโอกาสให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวโดยตรงได้มากขึ้น เมื่อความต้องการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่สูงขึ้นทำให้หลายประเทศได้พัฒนาสินค้า บริการ และเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ทำให้มีกลุ่มสาขาการท่องเที่ยวเติบโตใหม่มากมาย อีกทั้งหลายประเทศหันมาเพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถตอบรับกับความต้องการที่หลากหลายได้ ส่งผลให้ทิศทางการดำเนินงานขององค์การสวนสัตว์ ต้องพัฒนาไปสู่การสร้างรายได้และสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ (องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย, 2565 : ออนไลน์) ซึ่งสวนสัตว์เปิดเขาเขียว เป็นหน่วยงานหนึ่งในความดูแลขององค์การสวนสัตว์ และมีความต้องการการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน ดังนั้นเพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน สามารถตอบสนองต่อแนวโน้มการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ มีส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น สามารถสร้างความสมดุลของการท่องเที่ยว รวมทั้งการดำเนินการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพและสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันจึงได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของการท่องเที่ยว การบริการ การพัฒนาให้สวนสัตว์ให้เป็นแหล่งพักผ่อนที่มีคุณภาพเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้พักผ่อนอย่างแท้จริง โดยมีประเด็นสำคัญในการพัฒนาน้อย 5 ประเด็น (สวนสัตว์เปิดเขาเขียว, 2565 : ออนไลน์) ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวและผู้เกี่ยวข้อง โดยการพัฒนาวงสวนสัตว์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว และการบริการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ มาตรฐาน และมีภูมิทัศน์ที่สวยงาม มีความปลอดภัย ความสะอาด พัฒนาบุคลากรให้ มีใจพร้อมให้บริการ และการเข้าถึงการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสะดวกโดยมีการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน

2. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment Protection) โดยการคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับและมีการฟื้นฟูพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ

3. สามารถรองรับการกระจายช่วงเวลาการท่องเที่ยว (Seasonality Expansion) เพื่อเป็นการสร้าง รายได้

4. การเพิ่มมูลค่าสินค้าการท่องเที่ยว (Higher Revenue)

5. การเติบโตอย่างยั่งยืนของจำนวนนักท่องเที่ยวอย่างสมดุลกับขีดความสามารถในการรองรับ (Sustainable Growth)

ทั้งนี้จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ เอกวุฒิ อุสายพันธ์ และคณะ (2562 : 956– 967) ที่ได้ทำการศึกษาตัวบ่งชี้การจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของสวนสัตว์ในกำกับดูแลองค์การสวนสัตว์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และพบว่า องค์ประกอบด้านวิทยากร เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุด รองลงมาคือ องค์ประกอบการบริหารจัดการ และองค์ประกอบเนื้อหาสาระ ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรินทร์ พิกประไพ และ ญัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป (2564 : 61-63) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนสวนสัตว์ขอนแก่น และให้ข้อเสนอว่า สวนสัตว์ต้องให้ความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านที่มีระดับต่ำคือด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยการกำหนดแผนในแต่ละรอบระยะเวลา ถ่ายทอดผ่านผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะวิทยากรที่รับผิดชอบนักท่องเที่ยวแต่ละชุด นอกจากนี้ อุซารดี ภูมาลี (2564 : 122-123) ได้ทำการศึกษาความหลากหลายของแรงจูงใจการท่องเที่ยวสวนสัตว์ กรณีศึกษาสวนสัตว์เชียงใหม่ และพบว่า การได้สำรวจแหล่งท่องเที่ยว การเรียนรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่า การได้พักผ่อนและใช้เวลาไปกับคนใกล้ชิด การได้รำลึกถึงอดีต และการได้พาบุตรหลานมาเรียนรู้ธรรมชาติ เป็นแรงจูงใจสำคัญที่สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการสวนสัตว์ได้

จากข้อมูลข้างต้นเห็นได้ว่า การพัฒนาสวนสัตว์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพเป็นอย่างมาก ฝ่ายการศึกษา สวนสัตว์เปิดเขาเขียว เป็นกลุ่มงานที่จะต้องเข้าถึงและสัมผัสนักท่องเที่ยวโดยตรง แยกภารกิจออกมาจากฝ่ายพัฒนาธุรกิจและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการให้ความรู้ และข้อมูลต่างๆ เป็นวิทยากรประจำสวนสัตว์ ให้ความรู้แก่นักเรียน นักศึกษา โดยแต่ละโรงเรียนนำนักเรียนเที่ยวชม ศึกษา และเรียนรู้ภายในสวนสัตว์ ในอัตราส่วนวิทยากร 1 คน ต่อนักเรียน 150 คน ใช้เวลาในการศึกษาเที่ยวชม ภายในสวนสัตว์ 8 ชั่วโมง นอกจากนี้ฝ่ายการศึกษายังมีหน้าที่ด้านอื่นๆ ทั้งในและนอกสถานที่ เช่น กิจกรรม Zoo Outreach ตามโรงเรียน , กิจกรรม Road Show หรือ กิจกรรมไนท์ ซาฟารี (สวนสัตว์กลางคืน) เป็นต้น แต่ด้วยสถานการณ์ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และภาวะการถดถอยทางเศรษฐกิจ ทำให้สวนสัตว์ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก เช่น สวนสัตว์จึงมีนโยบายในการปิดให้บริการชั่วคราว ส่งผลกระทบให้ไม่มีค่าใช้จ่ายมารองรับในเรื่องอาหารสัตว์ พนักงานขาดรายได้ เนื่องจากต้องหยุดงาน นโยบายให้ลูกจ้างลาออกในบางส่วน ร้านค้าสวัสดิการต่างๆ ถูกปิดตัวลง เป็นต้น ซึ่งในช่วงสถานการณ์ระหว่างปี พ.ศ. 2562 - 2564 ฝ่ายการศึกษาได้มีการปรับตัว จัดกิจกรรมการให้ข้อมูลสัตว์ Online สำหรับนักเรียนและโรงเรียนที่สนใจ โดยมีวิทยากรที่รับผิดชอบในข้อมูลแต่ละชนิดของสัตว์ป่า เพื่อส่งไปยังโรงเรียนและนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ จัดหากิจกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาสอน Online ให้กับนักเรียน และผู้ที่สนใจเกี่ยวกับสัตว์ป่า กระจายข้อมูลให้กว้างขวางมากขึ้นในระบบออนไลน์ เช่น Khao Kheaw open zoo fan club เป็นต้น

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าได้ว่าบุคลากรในฝ่ายการศึกษา สอนสัตว์เปิดเขาเขียว เป็นกลุ่มบุคคลสำคัญที่เป็นผู้สัมผัสตรงกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียนนักศึกษา ดังนั้นหากได้รับทราบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการให้บริการ จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการให้บริการของฝ่ายการศึกษา สอนสัตว์เปิดเขาเขียวได้อย่างยิ่ง สามารถเทียบเคียงและเท่าทันการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติ เพื่อประโยชน์สูงสุดกับสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้เพื่อ

1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษา สอนสัตว์เปิดเขาเขียว
2. เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษา

สอนสัตว์เปิดเขาเขียว

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งการเก็บรวบรวมออกเป็น ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source Data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดในการวิจัย และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source Data) ที่ได้จากการรวบรวมจากข้อมูลเอกสาร งานวิจัย วรรณกรรม และแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิดเขาเขียว อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีเป็นจำนวนมากและหลากหลาย ทั้งในส่วนที่ซื้อตั๋วเข้าชมปกติ ส่วนของการขอเข้าชมจากหน่วยงานและสถาบันการศึกษา หรือส่วนของการศึกษาดูงาน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการกำหนดตัวอย่างที่มีจำนวนประชากรไม่แน่นอน (Infinite Population) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน (Roscoe, 1969 : 55-61) และเพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามบางฉบับ ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ จำนวน 400 คน จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกบุคคลที่มีความตั้งใจในการให้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า 4) ความเข้าอกเข้าใจ และ 5) การประกันคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบใน 2 ขั้นตอน คือ การทดสอบความตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษา มาจัดทำแบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อหาความสอดคล้องโดยอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำมาหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับสิ่งที่ต้องการวัด (Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยพบว่าแบบสอบถามที่มีค่าความตรงตามเนื้อหาอยู่ในระดับดี และการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวสวนสัตว์เปิด ซาฟารี ปาร์ค แอนด์ แคมป์ กาญจนบุรี จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาวัดความสอดคล้องภายใน โดยการหาค่า Cronbach's Alpha (Cronbach's Alpha) ผลการทดสอบความเที่ยงในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.79 ซึ่งเป็นค่าความเที่ยงที่สามารถยอมรับได้

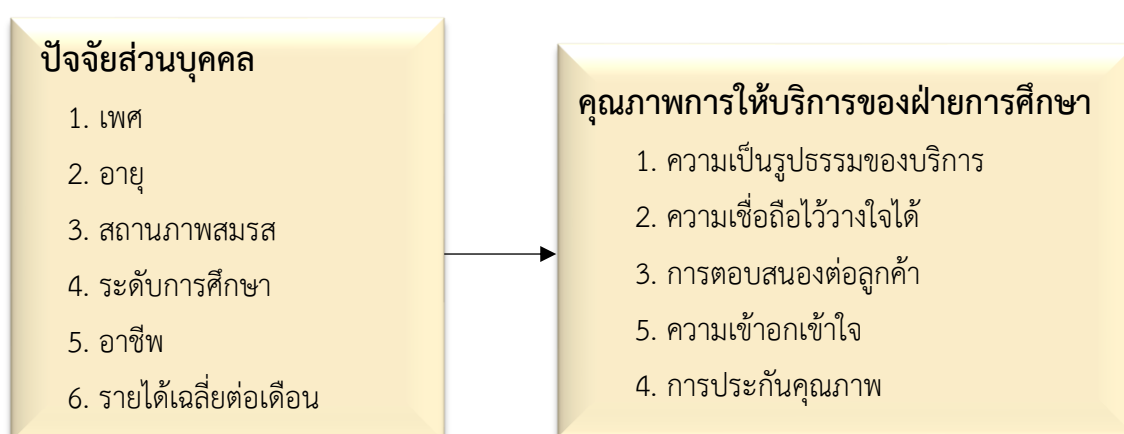
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์สถิติทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตามรูปแบบคุณภาพการให้บริการที่พัฒนาโดย Parasuramam, Ziethaml, & Berry, (2009 : 41-50) และสามารถนำเสนอเป็นภาพประกอบได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบผลการวิจัยดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท
2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าฝ่ายการศึกษาสวนสัตว์เปิดเขาเขียว มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเข้าใจ และด้านการประกันคุณภาพ ตามลำดับ โดยแสดงได้ในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษา สวนสัตว์เปิดเขาเขียว

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.89	0.651	มาก
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.70	0.737	มาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.29	0.765	มาก
ด้านความเข้าใจ	4.11	0.777	มาก
ด้านการประกันคุณภาพ	4.03	0.803	มาก
รวม	4.40	0.753	มาก

จากตารางที่ 1 อธิบายได้ว่า ฝ่ายการศึกษาสวนสัตว์เปิดเขาเขียว มีคุณภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, $S.D. = 0.753$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.89$, $S.D. = 0.651$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.70$, $S.D. = 0.737$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.29$, $S.D. = 0.765$) และมีคุณภาพการให้บริการระดับมาก ในด้านความเข้าใจ ($\bar{X} = 4.11$, $S.D. = 0.777$) รองลงมาคือ ด้านการประกันคุณภาพ ($\bar{X} = 4.03$, $S.D. = 0.803$) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาสวนสัตว์เปิดเขาเขียว พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาด้านความเข้าใจ โดยแสดงได้ในตารางต่อไปนี้

3.1 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
($n = 400$)

อายุ	ระดับความเชื่อถือไว้วางใจได้				χ^2	p-value
	คุณภาพการให้บริการ	น้อย	ปานกลาง	มาก	ร้อยละ	
น้อยกว่า 15 ปี		21.06	62.17	16.77	100	10.117
15 - 20 ปี		19.00	20.92	60.08	100	
21 - 30 ปี		28.15	23.83	48.02	100	
มากกว่า 30 ปี		8.90	25.99	65.11	100	
รวม		19.28	33.23	47.50	100	

* มีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป ให้ระดับความเชื่อถือไว้วางใจได้มากที่สุด

3.2 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาด้านความเข้าใจ พบข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษา ด้านความเข้าใจ

(n = 400)

อาชีพ	ระดับความเข้าใจ				χ^2	p-value
	คุณภาพการให้บริการ	น้อย	ปานกลาง	มาก	ร้อยละ	
นักเรียนหรือนักศึกษา		5.80	24.10	70.10	100	0.0351*
	ข้าราชการหรือพนักงาน				100	
รัฐวิสาหกิจ		8.84	22.00	69.16		
	ธุรกิจส่วนตัว	19.00	41.00	40.00	100	
พนักงานองค์กรเอกชน		9.48	20.14	70.38	100	
	อื่นๆ เช่น ประมง , แม่บ้าน	4.84	66.00	29.16	100	
รวม		9.59	34.65	55.76	100	

* มีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาส่วนตัวเปิดเขาเขียว จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square) พบว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายการศึกษาด้านความความเข้าใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน ให้ระดับความเข้าใจมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าฝ่ายการศึกษาส่วนตัวเปิดเขาเขียว มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ladhari, (2009 : 308-331) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรม: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมการโรงแรม เพื่อนำมาพัฒนาและทดสอบกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความรู้สึกพึงพอใจ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในอุตสาหกรรมการให้บริการและพบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอารมณ์และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้า นอกจากนั้นยังพบว่าความรู้สึกพึงพอใจเป็นตัวแปรร่วมที่มีส่วนในการส่งผลกระทบต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม นอกเหนือไปจากคุณภาพการบริการ กรอบแนวคิดนี้ได้ทำการทดสอบเชิงประจักษ์ จากนักท่องเที่ยวชาวแคนาดา และพบว่า ผลการวิจัยยืนยันสมมติฐานทั้งหมดตามกรอบแนวคิด โดยคุณภาพการบริการมี

ความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และคุณภาพการบริการมีผลเชิงบวกทางอ้อมต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมผ่านความรู้สึกพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่ามิติความพึงพอใจผ่านการตอบสนองที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว จะช่วยส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของสวนสัตว์เปิดเขาเขียว หรือองค์กรรัฐวิสาหกิจอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้

2. อายุมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Qin and Prybutok (2017 : 78-95) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพบริการผ่านร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด: ข้อมูลเชิงประจักษ์ในประเทศจีน เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงการวัดคุณภาพแบบ SERVPERF โดยเพิ่มมิติเกี่ยวกับการแก้ไขข้อผิดพลาด (Recoverability) และเพื่อกำหนดปัจจัยที่อาจเป็นต้นเหตุ (Potential Antecedents) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) คุณภาพอาหาร (Food Quality) และคุณค่าการรับรู้ (Perceived Value) เก็บแบบสอบถามจากนักศึกษาระดับอุดมศึกษาอายุ ระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 171 ฉบับ และพบว่าความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การแก้ไขข้อผิดพลาด (Recoverability) การบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible) และการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) เป็นมิติที่มีนัยสำคัญต่อการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ นอกจากนี้คุณภาพอาหาร คุณค่าที่รับรู้ และคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ทางตรงกับความพึงพอใจที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการอีกด้วย แสดงให้เห็นว่าความเชื่อถือไว้วางใจของนักท่องเที่ยว ส่งผลโดยตรงต่อการซื้อซ้ำ ดังนั้นความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับคำมั่นสัญญา มีความถูกต้อง สมบูรณ์ สม่าเสมอและต่อเนื่องจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงความน่าเชื่อถือ นำมาซึ่งความไว้วางใจ และสนับสนุนให้สวนสัตว์เปิดเขาเขียวสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน

3. อาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจ (Empathy) นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaniotakis and Lymperopoulos (2011 : 229-242) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการบนพื้นฐานของความพึงพอใจและการบอกต่อในอุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพ เพื่อศึกษาอิทธิพลของมิติคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ อ้างอิงจากตัวแปรคุณภาพการบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman และคณะ โดยต้องการพิสูจน์อิทธิพลของแต่ละตัวแปรที่มีต่อความพึงพอใจและการแนะนำบอกต่อ โดยพบว่านอกเหนือจากความพึงพอใจแล้ว มิติคุณภาพการบริการด้วยความเข้าใจ (Empathy) มีอิทธิพลโดยตรงต่อการแนะนำบอกต่อ ส่วนการตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจ และการบริการที่เป็นรูปธรรม มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการแนะนำบอกต่อผ่านความพึงพอใจ ข้อจำกัดของการวิจัย แสดงให้เห็นว่าความเข้าใจ ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการศึกษา จะส่งผลถึงความภักดีต่อสินค้าและบอกต่อคุณภาพ ซึ่งจะนำสู่ความมั่นคงของสวนสัตว์รวมถึงองค์การที่ต้องการบริหารอย่างมั่นคงต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่าฝ่ายการศึกษาสวนสัตว์เปิดเขาเขียวมีคุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุดในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ดังนั้นจึงขอเสนอให้สวนสัตว์เปิดเขาเขียวหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดการฝึกอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากรฝ่ายการศึกษา อาจเป็นประเด็นภาษาต่างประเทศ การใช้งานระบบออนไลน์ หรือทักษะด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น เพื่อสามารถสร้างการตอบสนองต่อลูกค้าที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ดังนั้นจึงขอเสนอให้สวนสัตว์เปิดเขาเขียว นำประเด็นเรื่องเกณฑ์ระดับอายุที่เหมาะสมไปประกอบการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรของฝ่ายการศึกษา เพื่อสร้างความไว้วางใจให้นักท่องเที่ยวในการกลับมาท่องเที่ยวใหม่หรือบอกต่อผู้อื่นในอนาคต

1.3 จากผลการวิจัยที่พบว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านความซื่อสัตย์สุจริต จึงขอเสนอให้สวนสัตว์เปิดเขาเขียว นำประเด็นอาชีพของกลุ่มนักท่องเที่ยว ไปเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ให้มีความเหมาะสมต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ขอเสนอให้มีการจัดการศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอื่นๆ ในสวนสัตว์เปิดเขาเขียวต่อไป เพื่อนำผลการวิจัยมาบูรณาการให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดต่อไป

2.2 ขอเสนอให้มีการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากนักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่อาจค้นพบข้อมูลสำคัญมาใช้ในการบริหารจัดการที่ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2564). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2564 – 2565*.

กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

จรินทร์ พิกะประไพ และ ญัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป. (2564). “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนสวนสัตว์ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น,” *วารสาร มทรส. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*. 6 (1), 61-63.

สวนสัตว์เปิดเขาเขียว. (2565). การพัฒนาให้สวนสัตว์ให้เป็นแหล่งพักผ่อนที่มีคุณภาพ. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2565. แหล่งที่มา: https://khaokheow.zoothailand.org/ewt_news.php?nid=217

องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย. (2565). รายงานประจำปี 2564. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2565. แหล่งที่มา https://www.zoothailand.org/download/article/article_20220531142544.pdf

- เอกวุฒิ อุษายพันธ์ และคณะ. (2562). การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของสวนสัตว์ในกำกับดูแลองค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์. *วารสารบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร*. 10 (2), 956 – 967.
- อุษารดี ภู่มาลี. (2564). ความหลากหลายของแรงจูงใจการท่องเที่ยวสวนสัตว์ กรณีศึกษาสวนสัตว์เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี*. 7 (3), 122-123.
- Chaniotakis, I. E., and Lymperopoulous, C. (2011). “Service Quality Effect on Satisfaction and Word of Mouth in the Health Care Industry,” *Managing Service Quality*. 19 (2), 229-242.
- Ladhari, R. (2009). “Service Quality, Emotional Satisfaction, and Behavioral Intentions,” *Managing Service Quality*. 19 (3), 308-331.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (2009). “A Conceptual Model of Service Quality,” *Journal of Marketing*. 49 (1), 41 - 50.
- Qin, H., and Prybutok, V. R. (2017). “Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions in Fast-Food Restaurants,” *International Journal of Quality and Service Sciences*. 1 (1), 78-95.
- Roscoe, J. T. (1969). *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences*. New York: Holt, Rinehart and Winston.