

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์การศึกษา
โครงการโลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์¹

THE SERVICE QUALITY FACTORS INFLUENCING CUSTOMER SATISFACTION
IN ELEPHANT STUDY CENTER, ELEPHANT WORLD PROJECT,
THE SRURIN PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

ชนิษดา สัตตารมย์²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการศูนย์การศึกษา โครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ศึกษาฯ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ศึกษาฯ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด 210 คน ซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ ความแปรปรวน ความถดถอยเชิงพหุ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ $P < 0.05$ เพื่อหาความสัมพันธ์ระดับประชากรศาสตร์และคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การศึกษา ผลการค้นคว้าอิสระพบว่า ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มี ผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมารับบริการศูนย์การศึกษา แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และสถานภาพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มารับบริการศูนย์ศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

The objectives are: (1) to study customer satisfaction in the Elephant Study Center, Elephant World Project, the SURIN Provincial Administrative Organization; (2) to study the

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์การศึกษาโครงการโลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

demographic factors affecting customer satisfaction; and (3) to study the factors of service quality influencing customer satisfaction. The research instrument was a questionnaire from a population of 210 people. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing was performed using analytical variance and multiple regression. The statistical significance was set at $P < 0.05$ to determine the relationship between the demographic and service quality factors influencing the satisfaction. From the results of the study, it was found that gender, age, and status did not influence satisfaction, which was statistically significant at 0.05. And, education level and occupation are two demographic factors that influence customer satisfaction at the Elephant Study Center, Elephant World Project, and the SURIN Provincial Administrative Organization, which are statistically significant at 0.05.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

"ช้าง" เป็นสัตว์ที่มีความสัมพันธ์และผูกพันกับวิถีชีวิตของคนไทยมาเป็นเวลานานแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสมัยโบราณ ช้างเป็นพระราชพาหนะเคียงคู่พระบารมีพระมหากษัตริย์ไทยทุกยุคทุกสมัยเลยทีเดียว แต่สมัยปัจจุบัน คนไทยกลับเห็นคุณค่าและความสำคัญของช้างไทยลดลงไปทุกขณะ จนช้างถูกนำไปเร่ร่อนหาผลประโยชน์โดยควาญช้าง และล้มตายเป็นจำนวนมากขึ้นทุกที เพื่อให้คนไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญและการดำรงอยู่ของช้างไทย รวมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนทุกคนหันมาช่วยกันอนุรักษ์ ช้าง จะช่วยให้ประชาชนคนไทยหันมาสนใจช้าง รักช้าง ห่วงแหนช้าง ตลอดจนให้ความสำคัญต่อการให้ความช่วยเหลืออนุรักษ์ช้างมากขึ้น

จังหวัดสุรินทร์เป็นจังหวัดที่มีช้างเลี้ยงมากที่สุดในประเทศไทย โดยมีวัฒนธรรมการเลี้ยงช้างเสมือนหนึ่งสมาชิกในครอบครัว เมื่อปี 2542 จึงได้มีแนวความคิดในการดำเนินการนำช้างสุรินทร์กลับมาสู่ภูมิลำเนาไม่ต้องออกไปเร่ร่อนในต่างจังหวัดและชุมชนเมือง ประกอบกับจังหวัดสุรินทร์ได้จัดตั้งศูนย์ศึกษา ณ บ้านตากกลาง ตำบลกระโพ อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ เพื่อเป็นสถานที่ให้ช้างที่ออกไปเร่ร่อนได้กลับมาอยู่รวมกัน แต่มีความไม่ต่อเนื่องของการบริหารจัดการ ทางจังหวัดสุรินทร์ได้มอบศูนย์ศึกษาให้อยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงเห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยและมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมในศูนย์ศึกษา โครงการโลกของช้าง (Elephant World) ข้อมูลและผลการศึกษานี้อาจจะนำไปเพื่อศึกษาว่า ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์มี อิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหรือไม่ และศึกษาว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวมีผลต่อ

คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยหรือไม่ และการสร้างความพึงพอใจ ถือเป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจบริการซึ่งธุรกิจการให้บริการจำเป็นต้องตระหนักถึงคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็เป็นส่วนที่ประเมินการให้บริการของธุรกิจบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการ จึงจำเป็นต้องดำเนินงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด จากปัญหาและความสำคัญในการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการ ด้านคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำปัจจัย Parasuraman, et al., (1990) โดยองค์ประกอบของคุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 มิติ มาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กรธุรกิจท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการเป็นหลัก เนื่องจากองค์กรธุรกิจท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว และอุตสาหกรรมบริการการท่องเที่ยว และการให้บริการทั่วไป โดยที่จะมุ่งเน้นการให้บริการเป็นประการสำคัญ และการจัดการที่เกี่ยวข้องกับ บุคคล นักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ลูกค้าหรือผู้บริโภคร หรือผู้รับบริการ เป็นการอำนวยความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจให้กับ นักท่องเที่ยวหรือ นักเดินทาง ลูกค้าหรือผู้บริโภคร ซึ่งความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Satisfaction of Service Quality) ให้บริการส่งผลในเชิงบวกอย่างมากเกี่ยวกับความตั้งใจในพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวโดยมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำหรือกลับมาซื้อซ้ำอีกครั้ง

คำถามการวิจัย

- 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ศูนย์คชศึกษา โครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ เป็นอย่างไร
- 2) ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความ พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการศูนย์คชศึกษา โครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ หรือไม่อย่างไร
- 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการศูนย์คชศึกษา โครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ หรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ศูนย์คชศึกษา โครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์คชศึกษา โครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ศูนย์คชศึกษา โครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

สมมติฐานการวิจัย

1) ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการศูนย์ศึกษาโครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ศูนย์ศึกษาโครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง เรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ศึกษาโครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้ทำเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อแสดงถึงความชัดเจนในประเด็นของการศึกษา และนำไปสู่การศึกษาตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- สถานภาพ

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

- ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
- การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

- ขั้นตอนระยะเวลาการบริการ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ
- ความสะดวก
- อุปกรณ์เทคโนโลยี

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์ศึกษา โครงการโลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 210 คน โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการศูนย์ศึกษา โครงการโลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ด้วยแบบสอบถาม ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลจำนวน 2 สัปดาห์ สัปดาห์ที่ 3 ของเดือนเมษายน พ.ศ. 2565 และ สัปดาห์ที่ 1 ของเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดในการวิจัยและการศึกษาเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, สถานภาพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการศูนย์ศึกษา โครงการโลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 17 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ตามรูปแบบของ ลิเคิร์ต (Likert)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ลักษณะเป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิโดยการนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Object Congruence: IOC) สร้างคำถามแต่ละข้อ ผู้วิจัยนำข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป ใช้ในแบบสอบถาม ส่วนข้อใดที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะนำมาแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ในการวิจัย ครั้งนี้ผลรวมของค่า IOC มีค่าเท่ากับ 0.933

2) หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาเรียบร้อยแล้วไปทดสอบหาความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการทดลองมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) หากค่าที่ได้มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเที่ยงตรง

การประมวลผลข้อมูล
ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS for Window)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการทำวิจัย ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ศึกษา โครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยจำแนกกลุ่มประชากรตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และสถานภาพ

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ สำหรับการประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าการทดสอบที่ Independent sample t-test เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ (One-way ANOVA (f-test)) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (level of significance) ที่ระดับ 0.05

3) การวิเคราะห์สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation) เพื่อใช้วัดความสัมพันธ์ของตัวแปร

4) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) จะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) ถ้าศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหนึ่งตัวกับตัวแปรตามหนึ่งตัว เรียกว่า การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเชิงเดียวหรือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) ถ้าตัวแปรอิสระ มีมากกว่าหนึ่งตัวกับตัวแปรตามหนึ่งตัว เรียกว่า การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์
คชศึกษา โครงการโลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่
เป็นเพศหญิงจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 และเพศชายจำนวน 91 คน ร้อยละ 43.3 ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีอายุ 20 – 39 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 มากที่สุด รองลงมาคือมีอายุ น้อยกว่า 20 ปี
จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21 มีอายุ 40 – 59 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และมีอายุ 60 ปีขึ้นไป
จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี
จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 มากที่สุด รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 50 คน
คิดเป็นร้อยละ 23.8 จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 จบการศึกษาระดับ
อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา
จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 และ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ
จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 มากที่สุด รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ
23.8 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน
จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และมีอาชีพอื่นๆ (เช่น ว่างาน/แม่บ้าน/รับจ้างทั่วไป,ข้าราชการบำนาญ)
จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด จำนวน 138 คน คิดเป็น
ร้อยละ 65.7 มากที่สุด รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และสถานภาพหย่า/แยกกัน
อยู่/หม้าย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 น้อยที่สุดตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มารับบริการศูนย์คชศึกษา โครงการโลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัด
สุรินทร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพล
ต่อความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมพบว่า คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.574) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุป ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของศูนย์คชศึกษา โครงการโลกของช้าง (Elephant
World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ เกี่ยวกับการได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$
3.93, S.D. = 1.027) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (มีความถูกต้อง
ครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาด) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.948) การได้รับบริการที่เป็นไปตามลำดับ
ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรมระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.960) การได้รับบริการด้วยเครื่องมือ อุปกรณ์
ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.983) การได้รับบริการด้วย
การให้ข้อมูลรายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.986) การได้รับบริการ
อย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.943) การได้รับบริการจาก
เจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ เป็นมิตรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.954) การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่

ด้วยความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.907) การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.993) และการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยการดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 1.031) เป็นลำดับสุดท้าย

3. ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise พบว่า มีตัวแปรอิสระ (X_1), (X_2 - X_5) จำนวน 4 ตัวแปรที่ร่วมกันอธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการศูนย์การศึกษา โครงการโลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ (Y) โดยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ(X_1) มีค่า β เท่ากับ 0.187 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ(X_2) มีค่า β เท่ากับ 0.244 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า(X_4) มีค่า β เท่ากับ 0.259 และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ(X_5) มีค่า β เท่ากับ 0.246 อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจการทำนายความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการศูนย์การศึกษา โครงการโลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านนี้ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการศูนย์การศึกษา โครงการโลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งถ้ามีองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านนี้มากขึ้น มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการศูนย์การศึกษา โครงการโลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์มากขึ้นด้วย

จากการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน ภูมิศึกษาศูนย์การศึกษา โครงการโลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเพื่อทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน และคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีความสอดคล้องตามสมมติฐาน ปัจจัยด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้(X_2) มีค่า β เท่ากับ 0.046 ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการศูนย์การศึกษา โครงการโลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยการออกแบบมาตรฐานของการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จัดการฝึกอบรมด้าน

มาตรฐานการให้บริการและมีมาตรการในการรองรับการให้บริการ อย่างเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ศูนย์การศึกษา โครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ กล่าวคือ การที่นักท่องเที่ยวได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานเป็นอย่างดี อีกทั้งพนักงานสามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้ และพนักงานสามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่ใกล้เคียงหรือจะเป็นในส่วนของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดสุรินทร์ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจและมีทัศนคติที่ดีต่อสถานที่ท่องเที่ยว

2) ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ สร้างนวัตกรรมในการให้บริการในรูปแบบใหม่ ๆ

2. ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1) จัดให้มีการฝึกอบรมมาตรฐานและมีมาตรการในการรองรับการให้บริการการจذبรอบให้กับพนักงานในเรื่องการสร้างควมไว้วางใจให้กับนักท่องเที่ยว การดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวที่ดี เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นและทำให้นักท่องเที่ยวและผู้รับบริการเกิดความประทับใจจากการเข้ามาใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักสูงสุด

2) การจذبรอบควมชาญรุ่นใหม่ เพื่อสืบทอดภูมิปัญญาควมชาญชาวไทยและยกระดับควมชาญให้มีมาตรฐานการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นการสืบทอดภูมิปัญญาของไทยเรา ผู้ที่ผ่านการอบรมจะได้รับใบประกาศนียบัตร"ควมชาญมืออาชีพ ระดับพื้นฐาน" สามารถนำไปต่อยอดการทำงานและยกระดับเงินเดือนได้เทียบเท่ากับจบคนจบปริญญาตรี และนำไปสู่การอบรมในขั้นตอนต่อไปคือควมชาญมืออาชีพระดับกลางและระดับก้าวหน้า ในอนาคตได้

3) จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์การศึกษา โครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ ให้ทราบ โดยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และมีการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ เช่นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ฯลฯ

4) จัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียนเฉพาะศูนย์การศึกษา โครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น ทิวอาร์โค้ดสำหรับสแกนเพื่อแสดงความคิดเห็นผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น และนำเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชน ผู้มารับบริการได้แนะนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการของศูนย์การศึกษา โครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1) ควรศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน กรมศึกษาศูนย์การศึกษา โครงการ โลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

2) ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาปัจจัยด้านคุณภาพบริการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพบริการให้เกิดประสิทธิภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้นในทุกส่วนงานที่ต้องให้บริการประชาชนศูนย์การศึกษา โครงการโลกของช้าง (Elephant World) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์

บรรณานุกรม

กนกพร นัทรแก้ว และเยาวภา ปฐมศิริกุล.(2557). ปัจจัยผู้ซื้อตลาดคอกอุตสาหกรรมที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์. วารสารสมาคมนักวิจัย.

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทักษะคิดของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานในองค์กรบริษัท กูเวต ปีโตเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ , มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จารุภา สายโยชน์. (2559). อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กร และส่วนประสมทางการตลาดต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ เชื่อใจ ความผูกพัน การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาวงษ์สว่าง. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต.การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). ทฤษฎีการมีส่วนร่วม. สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการ TRDM: ปทุมธานี

ศรัณย์กร อัครนนท์จิรเมธ. (2557). อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ และคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความไว้วางใจ เชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ Fitness แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ศิริพันธ์ ถาวรทิวงษ์. (2543). ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สำนักงานสถิติจังหวัดนครนายก. (2560). รายงานข้อมูลสถิติทางการ ด้านเศรษฐกิจ : ท้องเที่ยว. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2562.

จากเว็บไซต์ http://nknayok.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=322:tour092017&catid=84&Itemid=558

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.

Ahn, T., Ryu, S., and Han, I. (2007). The impact of web quality and playfulness on user acceptance of online retailing. *Information & Management*, 44(2007), 263-275

Barry. (1986). *Moral issues in business*. Belmont, California: Wadsworth.

Boris, S. And Zdenka, P. (2001) "Let Users Judge the Quality of Faculty Library Service," *New Library World*. 102 (9) : 314 – 323.

De Fleur, M. L. (1996). *Theories of Mass Communication*. New York: David Mc Kay Co

De Fleur, M. L., & Ball-Rokeach, S. J. (1996). *Theories of mass communication*. London: Longman.

Donthu, N. & Gilliland, D. I. (2002). The single consumer. [Electronic version]. *Journal of Advertising Research*, 42(November – December): 77 – 84.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (1997). *Total Quality*. Columbus, OH: Prentice Hall.

Hanna, N. & Wozniak, R. (2001). *Consumer behavior: An applied approach*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall

Hill, N., & Alexander, J. (2000). *Handbook of customer satisfaction and loyalty measurement*. Burlington: Gower

Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. 11th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice –Hall

Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (Eds.), *Emerging Perspectives on Service Marketing* (99-107). Chicago, IL: American Marketing.

Lin, R.J., Chen, R.H., & Chiu, K.K.S. (2010). Customer relationship management and innovation capability: an empirical study. *Industrial Management & Data Systems*, 110(1), 111-133.

Lovelock, C. H. (1996). *Service Marketing*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, pp. 41 - 50.

Philip Kotler, Kevin Lane Keller. (2011). *Marketing Management*. (14th ed.). New Jersey: Prentice Hall