

Service Quality of Agricultural Tourism of Livestock Learning Center, Petchaburi Animal Quarantine Station

Gornrat Khumkra

Master of Public Administration Program, Stamford International University

Corresponding Author: gornrat@gmail.com

Received: November 12, 2019 **Revised:** January 17, 2020 **Accepted:** February 21, 2020

Abstract

The objectives of the study were 1) to study the service quality of agricultural tourism of livestock learning center at Petchaburi animal quarantine station, 2) to study the service factor of agricultural tourism of livestock learning center at Petchaburi animal quarantine station, and 3) to study the service factor towards a cause-effect relationship and service quality of agricultural tourism of livestock learning center at Petchaburi animal quarantine station. The sample of the study was 138 tourists staying in the areas of Petchaburi and nearby provinces of Petchaburi animal quarantine station during. The statistics employed in the study were percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics by means of multiple regression analysis.

The study found that 1) the service quality of agricultural tourism of livestock learning center at Petchaburi animal quarantine station was at high levels in terms of the overall image and incomes. 2) The service factor of agricultural tourism of livestock learning center at Petchaburi animal quarantine station was at high levels with regard to the overall image and incomes. 3) The service factor towards to the expectations of the visitors, and the awareness of the visitors on a cause-effect relationship with service quality of livestock learning center at Petchaburi animal quarantine station has statistical significance at .01, and the service procedure on a cause-effect relationship with service quality of livestock learning center at Petchaburi animal quarantine station has statistical significance at .01.

Keywords: Service quality, service factor, Livestock Learning Center, Animal Quarantine Station

คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี

กรรรัตน์ คุ่มกระ

นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Corresponding Author: gornrat@gmail.com

ได้รับบทความ: 12 พฤศจิกายน 2562 ปรับปรุงแก้ไข: 17 มกราคม 2563 ตอรับตีพิมพ์: 21 กุมภาพันธ์ 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี 2) ศึกษาปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี และ 3) ศึกษาปัจจัยในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดใกล้เคียงที่ใช้บริการศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี จำนวน 138 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านการรับรู้ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของ ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ปัจจัยในการให้บริการ, ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์, ด้านกักกันสัตว์

บทนำ

การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการหมุนเวียนและการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค เมื่อเกิดการเดินทางท่องเที่ยวเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวในชนบท การพัฒนาความเจริญจะไปถึงภูมินาณั้นๆ ก่อให้เกิดการสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ในท้องถิ่น เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ร้านค้า สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีผู้ลงทุนในหลายๆ รูปแบบทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างกว้างขวาง เป็นการสร้างรายได้สู่ประชาชนอย่างแท้จริง การท่องเที่ยวมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิต และนำเอาทรัพยากรของประเทศ โดยเฉพาะของท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในอัตราที่สูง การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบ ผลผลิตขายได้ตลอดเวลาสุดแล้วแต่ความเหมาะสมและความสามารถของผู้ขาย (ปีทมา สารสุข, 2555, หน้า 1)

ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ตั้งอยู่ริมถนนเพชรเกษม ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี สังกัดกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีพันธกิจประกอบด้วย 1) วิจัยและพัฒนา ถ่ายทอดองค์ความรู้ และเทคโนโลยีด้านการปศุสัตว์ 2) พัฒนาประสิทธิภาพการผลิตสินค้าด้านปศุสัตว์ให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน 3) ป้องกัน ควบคุม และแก้ไขปัญหาโรคสัตว์ และ 4) กำกับ ดูแล และอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจหน้าที่ 1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรคระบาดสัตว์ กฎหมายว่าด้วยการควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลสัตว์ กฎหมายว่าด้วยโรคพิษสุนัขบ้า กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องโดยปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดคือ จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดสมุทรสาคร 2) ควบคุม กำกับ ตรวจสอบและพัฒนาการผลิตสินค้าปศุสัตว์ให้มีมาตรฐานและปลอดภัยต่อผู้บริโภค 3) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนา ประยุกต์และถ่ายทอดวิชาการและเทคโนโลยีด้านปศุสัตว์ และ 4) ปฏิบัติงานตามนโยบายของจังหวัดร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งในปัจจุบันด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ได้พัฒนาพื้นที่ภายในบริเวณด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี โดยเปิดศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ เพื่อให้บริการประชาชน นักเรียน นักศึกษาเข้ามาท่องเที่ยว พักผ่อนหย่อนใจในช่วงวันหยุดและรับชมสัตว์ชนิดต่างๆ เช่น แพะ แกะ สุกร ไก่เนื้อ โคเนื้อ กระบือ อูฐ ม้า จระเข้ กวาง สัตว์ปีก เป็นต้น โดยจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตั้งแต่เริ่มเข้ามาใช้บริการ รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับสัตว์ชนิดต่างๆ เป็นการเสริมสร้างการเรียนรู้ทางด้านปศุสัตว์ให้กับผู้ที่มาเยี่ยมชมอีกด้วย (ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี, 2560, หน้า 1)

เนื่องจากทุกวันนี้ตามสถานที่ต่างๆ มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น ทำให้ประสิทธิภาพการบริการลดลง มีข้อบกพร่องบางเรื่อง เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการหรือผู้ใช้บริการไม่ได้รับการบริการที่ตรงจุด จากสาเหตุที่ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด (นริศา โภคสวัสดิ์, 2559, หน้า 2) และยังเกิดปัญหาการบริหารจัดการที่อาจไม่ประทับใจผู้มารับบริการ โดยเฉพาะอุปกรณ์ที่ทรุดโทรม ที่สำคัญผู้มารับบริการอาจไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างทั่วถึง (กมลลักษณ์ ประมาณ, 2558, หน้า 2)

สอดคล้องกับปัญหาในปัจจุบันของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ที่มีการเปิดให้บริการกับประชาชนและนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยว พักผ่อนหย่อนใจ รับชมสัตว์ชนิดต่างๆ เช่น แพะ แกะ สุกร ไก่เนื้อ กระบือ อูฐ ม้า จระเข้ กวาง สัตว์ปีก เป็นต้น ถือว่าเป็นการเรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ที่เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย ซึ่งทางศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี พบว่า มีประชาชนจำนวนมากเข้ามาใช้บริการทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ และดูแลผู้ที่มาเที่ยวได้ไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ส่วนมากมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับด้านปศุสัตว์ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านการให้บริการของนักท่องเที่ยวได้อย่างตรงจุด วัสดุอุปกรณ์บางอย่างอยู่ในสภาพชำรุดไม่พร้อมใช้งาน รวมถึงอาคารสถานที่สำหรับนั่งรอระหว่างทำกิจกรรมต่างๆ ไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก (ศูนย์เรียนรู้ด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดเพชรบุรี, 2560)

จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ซึ่งเริ่มเป็นที่รู้จักของประชาชนในจังหวัดเพชรบุรีและบุคคลทั่วไป ที่เดินทางสัญจรผ่านไปมา ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของศูนย์ฯ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและผู้ที่มาใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนและผู้ที่มาใช้บริการได้รับความรู้ ความประทับใจ สนุกสนานและสะดวกสบาย จนเกิดความประทับใจ และนำไปบอกกันต่อๆ ในวงกว้าง ทำให้ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น

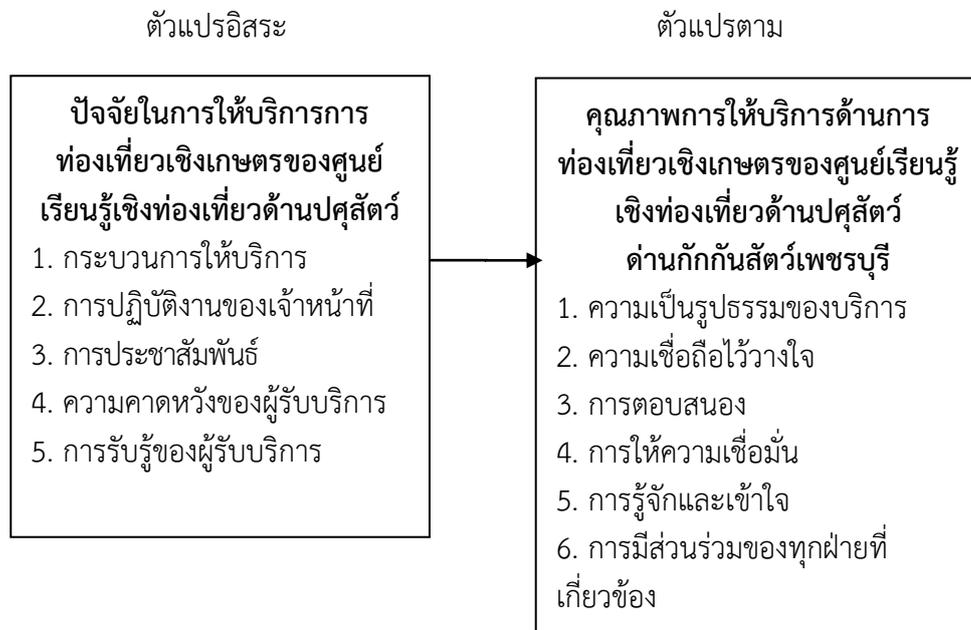
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) กระบวนการให้บริการ มาจากทฤษฎีของ Kotler (1997, p.92) 2) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มาจากทฤษฎีของ Schermerhon (1966, p.48) 3) การประชาสัมพันธ์มาจากทฤษฎีของ Wilcox, Cameron, Ault, & Agee (2003, p.5) 4) ความคาดหวังของผู้รับบริการ มาจากทฤษฎีของ Lovelock and Wirtz (2002, p.100) และ 5) การรับรู้ของผู้รับบริการ มาจากทฤษฎีของ Gronroos (1990, p.25) และคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ

2) ความเชื่อถือไว้วางใจ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความเชื่อมั่น 5) การรู้จักและเข้าใจ มาจาก ทฤษฎีของ Zeithaml, Leonard, & Berry (1990, p.62) และ 6) การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มาจากทฤษฎีของ Buzzle, & Gale (1985, p.104)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดใกล้เคียง ที่มาใช้บริการที่ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกัน สัตว์เพชรบุรี ในช่วงเดือนมีนาคม – เดือนเมษายน พ.ศ. 2562 รวมทั้งสิ้นจำนวน 2,792 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Green (1991, pp.499-510) และใช้หลักความไม่น่าจะเป็น (Non probability Sampling) ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่สุด คือ $n \geq 50 + 8m$ เมื่อ n คือขนาดตัวอย่าง และ m คือจำนวนตัวพยากรณ์ (predictors) ได้กลุ่มตัวอย่าง 138 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ข้อคำถามแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยว ด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี เป็นคำถามแบบประมาณค่า (rating scale) กำหนดมาตราวัด 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยว ด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี เป็นคำถามแบบประมาณค่า (rating scale) กำหนดมาตราวัด 5 ระดับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยตนเอง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 138 ชุด และผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว และคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า

2. คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้ความเชื่อมั่น การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การรู้จักและเข้าใจ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ และการตอบสนอง

3. ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรีในภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านที่มีค่ามากที่สุดคือ ความคาดหวังของผู้รับบริการ รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ของผู้รับบริการ

4. ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านการรับรู้ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพ การให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

อภิปรายผล

1. คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี มีความสามารถส่งมอบคุณภาพการให้บริการให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการตอบสนองความคาดหวังของผู้ที่มารับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ได้รับอย่างสูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml, Leonard, & Berry (1990, p.62) ซึ่งได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Determinants of service quality) ไว้ 10 ประการ ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL พบว่า สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ประกอบด้วย มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด และมิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Buzzle, & Gale (1985, p.104) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือ การปลูกฝังจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อการให้บริการและการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริรัตน์ ดวงสุวรรณ (2555, หน้า 58) วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย

พบว่า ระดับความคาดหวังและการตอบสนองของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านการตอบสนอง รองลงมาคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความมั่นใจได้ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ด้านความเชื่อถือได้ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญกมล ตอนขวา และจิตตานันท์ ติกุล (2555, 61-67) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวด้านการให้ความเชื่อมั่นกับนักท่องเที่ยว และด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยวและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2556, หน้า 68-88) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ด่านกักกันสัตว์เพชรบุรี พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า กระบวนการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และการรับรู้ของผู้รับบริการ เป็นแรงกระตุ้น แรงผลักดัน หรือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด่านกักกันสัตว์เพชรบุรี สะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการที่เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Schermerhon (1966, p.48) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ 1) คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ความรู้และทักษะประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน กล่าวคือคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะสมกับงานนั้น จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้ 2) ความพยายามในการทำงานของบุคคล หมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจ ของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงานหากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะพยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้ และ 3) การสนับสนุนจากองค์กร ค่าตอบแทนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Wilcox, Cameron, Ault, & Agee (2003, p.5) ที่ได้กล่าวถึง การประชาสัมพันธ์หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ ความตั้งใจหรือเจตนา (Deliberate) 1) การวางแผนอย่างชัดเจนรัดกุม (Planned) 2) การกระทำ (Performance) หมายถึง การวางแผนและการปฏิบัติงาน 3) การคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันขององค์กรและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง (Mutually beneficial to the organization and the public) 4) การสื่อสารแบบบุคคลวิถี (Two – way communication) 5) การกำหนดให้การประชาสัมพันธ์เป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหาร (Management function) เนื่องจากผู้บริหารมีอำนาจในการตัดสินใจและการสั่งการ ซึ่งจะส่งผลให้งานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Gronroos (1990, p.25) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้รับและลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยคุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ

ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้รับจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าไม่เป็นจริง การรับรู้ถึงคุณภาพโดยรวมจะต่ำ แต่ถ้าความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ตรงกับรับรู้จริง คุณภาพในสินค้าหรือบริการนั้นจะสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะทำอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จงกล บุญพิทักษ์ (2552, หน้า 73-97) วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทผึกอบรมและสัมมนา ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวประเภทผึกอบรมและสัมมนา ประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการจัดกระบวนการต่างๆ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2556, หน้า 68-88) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยด้านต้นน้ำ ด้านกลางน้ำ และด้านปลายน้ำ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเกียรติ ชัยวุฒิ (2554, หน้า 75) วิจัยเรื่อง ทศนคติและความพึงพอใจของเรามีต่อการบริการโฮมสเตย์ของกลุ่มนักท่องเที่ยวตำบลห้วยเขย่ง อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญกลม ดอนขวา และจิตตานันท์ ติกุล (2555, หน้า 61-67) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยว มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการท่องเที่ยวเชิงเกษตร อยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2559, หน้า 60-90) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี ในภาพรวม ปัจจัยในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านการรับรู้ของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2556, หน้า 68-88) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเกียรติ ชัยวุฒิ (2554) วิจัยเรื่อง ทศนคติและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการโฮมสเตย์ของกลุ่มนักท่องเที่ยวตำบลห้วยเขย่ง อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์/กิจกรรมส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2559, หน้า 60-90) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรปรับปรุงกระบวนการต้อนรับนักท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสม สุภาพและเป็นกันเอง มีขั้นตอนการให้บริการในแต่ละกิจกรรมไว้ชัดเจน สะดวกและเข้าใจง่าย มีการแจ้งระยะเวลาในการจัดกิจกรรมแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจนให้บริการตรงตามเวลาที่ได้รับการแจ้งไว้ในตอนแรก
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรให้บริการตรงตามเวลาที่ได้รับการแจ้งไว้ในตอนแรก และให้บริการตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละประเภทได้อย่างเหมาะสม
3. การตอบสนอง ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในกรณีที่มีผู้มาเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก และให้บริการตรงตามเวลาที่ได้รับการแจ้งไว้ในตอนแรก
4. การให้ความเชื่อมั่น ควรปรับปรุงกระบวนการชำระเงินในแต่ละกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวก รวดเร็ว ไม่สับสน และจัดพื้นที่ภายในบริเวณศูนย์ฯ เป็นระเบียบเรียบร้อยและมีความสะอาด
5. การรู้จักและเข้าใจ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายในการให้บริการ นักท่องเที่ยว รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ส่งเสริมเจ้าหน้าที่ให้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำเรื่องการดูแลความปลอดภัย ขณะที่นักท่องเที่ยวอยู่ใกล้ชิดกับสัตว์ประเภทต่างๆ
6. การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านช่วยกันจัดพื้นที่ภายในบริเวณศูนย์ฯ เป็นระเบียบเรียบร้อยและมีความสะอาด และควรสร้างความประทับใจกับการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ จนอยากกลับมาใช้บริการอีก

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด่านกักกันสัตว์เพชรบุรีดีขึ้น เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด่านกักกันสัตว์เพชรบุรี ระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางที่มาใช้บริการครั้งแรก กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางที่มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง แล้วนำผลที่ได้ไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาทำการวิจัยในเชิงคุณภาพพร้อมกับเชิงปริมาณ โดยศึกษาสภาพปัญหาคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์ เพชรบุรี โดยการลงพื้นที่สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เดินทางที่มาใช้บริการ แล้วนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด้านปศุสัตว์ ด้านกักกันสัตว์เพชรบุรีให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กมลลักษณ์ ประมาณ. (2558). **คุณภาพการบริการโครงการศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพธุรกิจ โรงแรมจอมพลพาเลซ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ขวัญกมล ดอนขวา และจิตตานันท์ ตีกุล. (2555, มกราคม-มิถุนายน). การพัฒนาคุณภาพการ ท่องเที่ยวเชิงเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *Suranaree J. Soc. Sci.*, 8(1), 55-71.
- ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2559). **การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด ภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- จงกล บุญพิทักษ์. (2552). **คุณภาพการบริการของที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูเกียรติ ชัยวุฒิ. (2554). **ทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการโฮมสเตย์ ของกลุ่มท่องเที่ยวตำบลห้วยเขย่ง อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ. (2556). **การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- นริศา โภคสวัสดิ์. (2559). **คุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัทมา สารสุข. (2555). **การพัฒนารูปแบบและกิจกรรมการท่องเที่ยวสวนผลไม้ตามแนวทาง เศรษฐกิจพอเพียง จังหวัดนครนายก**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศูนย์เรียนรู้เชิงท่องเที่ยวด่านปศุสัตว์ ด่านกักกันสัตว์ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. (2560). **สรุปการ ประชุมครั้งที่ 1**. เพชรบุรี: ผู้แต่ง.
- สุรรัตน์ ดวงสุวรรณ. (2555). **คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- Buzzell, R.D., & B.T. Gale (1985). **The PIMS Principles: Linking Strategy to Performance**. New York: The Free Press.
- Green, & Gale B.T. (1991). How Many Subjects Dose It Take to Do a Regression Analysis? **Multivariate Behavioral Research**, 26(3), 109-110. Retrieved March 18, 2018 from http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/journal_v15_no1.pdf.

- Gronroos, C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface. **Journal of Business Research** 20(1), 3-17.
- Kotler Philip. (1997). **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. and Wirtz, J. (2004). **Service Marketing: People, Technology, Strategy**. Singapore: Pearson Prentice-Hall.
- Schermerhorn, J. R. (1966) **Management and Organizational Behavior**. Singapore: Wiley and Sons.
- Wilcox, Cameron, Ault, & Agee. (2003). **Public Relations: Strategies and Tactics (7th ed.)**. University of Michigan: Allyn and Bacon.
- Zeithaml Parasuman, Leonard, L., & Berry. (1990). **Delivery Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: Free Press.

