

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้าง  
ในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

Satisfaction of Volunteer Tourists in Administration of Elephant Camp  
in Mae Taeng District, Chiang Mai Province

นนทวิทย์ วินัยกุลพงศ์

Nonthawit Winaikulpong

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: nwinaikulpong@hotmail.com

Received: 2021-05-11; Revised: 2021-06-08; Accepted: 2021-06-09

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่” ครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) กำหนดประชากรคือนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครดูแลช้างของปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 62 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 18 - 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ 5,001 - 10,000 USD ใช้ระยะเวลาต่อการฝึกช้างไทย 1 - 4 สัปดาห์ นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครมีวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้เพื่อฝึกช้างไทย เพื่อเรียนรู้ว่าช้างสามารถฉลาดได้อย่างไร รองลงมา คือ เพื่อแสวงหาความรู้ในการฝึกช้าง และเพื่อประสบการณ์ ตามลำดับ 2) การวิเคราะห์หาค่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ด้านที่พัก อาหาร ที่อยู่ รองลงมา คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเรียนรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ 3) จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่พบว่าแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ

**คำสำคัญ:** นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร, การท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร, ปางช้าง, จังหวัดเชียงใหม่

## Abstract

The study of satisfaction of volunteer tourists in the administration of elephant camp in Mae Taeng District of Chiang Mai province was conducted using mixed methods with quantitative and qualitative approaches to research in combination. Samples were the group of 62 volunteer tourists, who visited the elephant camp in Mae Taeng District of Chiang Mai province to voluntarily take care of elephants in the camp.

Results from data analysis revealed the following: 1) Concerning the demographic characteristics of respondents, the majority of them were female of 40 persons, and male of 22 persons. Most of them were bachelor's degree holders in the age range of 18-35 years old, being employees of private companies with income range between USD 5,001 – 10,000. The majority of them spent 1-4 weeks in elephant training programs with most of them having the objective to learn how elephants could be intelligent, followed by those with objectives to learn about training techniques and to gain new experience respectively. 2) Analysis on level of satisfaction among volunteer tourists in the administration of the elephant camp in Mae Taeng District of Chiang Mai province revealed that most of them had the highest level of satisfaction in general, and considering each aspect of their satisfaction, results also revealed the highest level of satisfaction in all aspects with the highest rating on food and facilities, followed by trustworthiness, learning, reliability, and environment respectively in descending order. 3) Results from hypothesis test relative to the satisfaction level of volunteer tourists and administration of the elephant camp in Mae Taeng District of Chiang Mai province, classified by demographic characteristics revealed differences among those in different age ranges, levels of income, education, and occupation.

**Keywords:** Volunteer Tourist, Volunteer Tourism, Elephant Camp, Chiang Mai Province

## บทนำ

ประเทศไทย ตั้งอยู่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ของ ทวีปเอเชีย ในพื้นที่ที่เรียกว่า "คาบสมุทรอินโดจีน" ซึ่งอยู่ระหว่างกลางของดินแดนใหญ่ 2 บริเวณ คืออินเดียทางตะวันตก และจีนทางตะวันออกเฉียงใต้ อันเป็นที่ตั้งของประเทศไทยเรียกว่า "แหลมทอง" หรือ "สุวรรณภูมิ" (รวีทต บุนนยะเกียรติ, 2562) ปัจจุบันประเทศไทย ประกอบด้วย 77 จังหวัด และเชียงใหม่ เป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย เป็นจังหวัดที่มีภูมิประเทศเป็นเขาสูง มีทรัพยากรป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ และมีธรรมชาติที่สวยงาม นอกจากนี้ ยังมีความหลากหลายทางศิลปวัฒนธรรม ทำให้จังหวัดเชียงใหม่ เป็นที่นิยม และเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวนิยมไปเที่ยวเป็นจำนวนมาก จังหวัดหนึ่งของประเทศไทย จึงทำให้ภาคอุตสาหกรรมบริการของ



จังหวัดเชียงใหม่เติบโตเป็นอย่างยิ่ง แต่สถานที่ที่ียวรูปแบบหนึ่งที่กำลังกลายเป็น “โลโก้” ของที่นี่ไปแล้ว เห็นจะได้แก่ปางช้างซึ่งมีอยู่หลายแห่ง

ปางช้างแต่ละแห่งมีลักษณะการดำเนินงานซึ่งไม่แตกต่างกันมากนัก นั่นคือ นำเสนอการแสดงของช้าง แสนรู้และการนั่งช้าง โดยแต่ละแห่งจะพยายามดึงดูดนักท่องเที่ยวด้วยการชูทำเลที่เดินทางไปมาได้อย่างสะดวก และการเพิ่มกิจกรรมอื่น ๆ เสริม เช่น บริการทัวร์ ล่องแพ ขี่เกวียนเที่ยวมั่วว เดินป่า เยี่ยมชมหมู่บ้านชาวเขา เป็นต้น (รวีทัต บุญยเกียรติ, 2562)

ในอดีต ช้างเป็นส่วนสำคัญในการสร้างชาติ และมีคุณูปการอย่างมากต่อสังคมไทย ตราสัญลักษณ์ชื่อสถานที่ รวมถึงประวัติศาสตร์แสดงให้เห็นว่าช้างได้ผูกพันกับสังคมไทยเป็นเวลาช้านานมาแล้ว อาทิ การเป็นราชพาหนะและยุทธปัจจัยในการออกศึกสงคราม ขนส่งลำเลียงเสบียงและอาวุธ นอกจากนี้ช้างเผือกยังถูกใช้เป็นเครื่องบรรณาการเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีกับเมืองต่าง ๆ และเป็นรัตนะ 7 สิ่ง คู่บารมีขององค์พระมหากษัตริย์ ในยุคบ้านเมืองสงบ ช้างเป็นสินค้าส่งออกสำหรับคนชั้นสูงที่ค้าขายได้ และในการว่างเว้นจากศึกช้างส่วนหนึ่งถูกนำมาใช้ลากซุงและเป็นพาหนะสำหรับการเดินทางในป่าเขา จะเห็นได้ว่าในอดีตช้างสัมพันธ์แนบแน่นกับสังคมมนุษย์ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ศาสนา และ ศิลปวัฒนธรรม ต่อมาเมื่อประเทศไทยเริ่มมีความเจริญมากขึ้น การคมนาคมขนส่งสะดวกสบาย บทบาทของช้างจึงถูกลดทอนความสำคัญและศักดิ์ศรีลงมาเรื่อย ๆ จนเป็นเพียงแค่ “สัตว์ชนิดหนึ่ง” และหลายคนมีทัศนคติว่าช้างเป็นภาระของสังคม ไม่รู้ไม่เข้าใจถึงปัญหาของช้าง กลับมองช้างเป็นปัญหา ช้างถูกทิ้งถูกขว้าง ถูกลดความสำคัญและในขณะเดียวกันถิ่นที่อยู่อาศัยของช้างก็กำลังถูกมนุษย์ทำลายจนไม่เหลือ ปัจจุบัน มีช้างหลายเชือกที่ถูกทำร้าย และใช้งานอย่างหนัก ทำให้บางเชือกทรมาน บาดเจ็บ และพิการ (กรีนพีซ ไทยแลนด์, 2562)

Thai Elephant Home เป็นแคมป์ช้างเล็ก ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร แห่งหนึ่งใน อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีเจ้าของคือ คุณเสถียร ใจคำ เป็นเจ้าของ เริ่มจากแนวคิดที่ คุณเสถียร มองเห็นปัญหาจากการที่ชุมชนเริ่มเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ปางช้างบางแห่งมักจะเอาช้างไปปลุกไว้ในป่า เพื่อให้หากินในป่า ลดต้นทุนของอาหารช้างและการเข้ามาของสถานที่ที่เยอะมากขึ้น ทำให้ป่าเริ่มถูกทำลาย จึงเริ่มพูดคุยและเกิดการรวมตัวกันปลูกป่าต้นน้ำ และไม่ให้นำช้างเข้าไปหากินในป่า ทำให้เกิด หนองไม้และพืชพันธุ์ในป่าที่เคยเริ่มหายไปได้กลับมาเป็นป่าที่สมบูรณ์อีกครั้ง

นอกจากนี้ คุณเสถียร ใจคำ ยังมีแนวคิดเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยได้เป็นต้นแบบของการอนุรักษ์อย่างยั่งยืน มีการปลูกผักปลอดสารพิษ การทำแนวต้นไม้ป่า การรักษาสภาพแวดล้อมให้เป็นไปตามธรรมชาติมากที่สุด โดยไม่ปรุงแต่ง หรือ ปรับแต่งสถานที่ของปางช้างแต่อย่างใด เมื่ออาสาสมัครเข้ามาทำงานที่ปางช้าง ต้องเรียนรู้วิถีชีวิตของช้างทั้งหมด ปฏิบัติภารกิจเหมือนกับเป็นควาญช้าง เช่น พาช้างเข้าป่าเพื่อหาอาหาร อาบน้ำแช่ เก็บซี่ช้าง นอกจากนี้ ยังเรียนรู้คำสั่งเบื้องต้น เช่น หมอบ ยืน หยุด เป็นต้น มีกิจวัตรประจำวันเหมือนควาญช้างทุกประการ โดยมีควาญช้างของ Thai Elephant Home คอยเป็นพี่เลี้ยง สอนการเป็นควาญช้างให้แก่อาสาสมัคร ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ว่าเพราะเหตุไร เราถึงต้องใช้ ตะขอ เพื่อให้ช้างทำตามคำสั่ง ไม่ใช่เป็นการทรมานสัตว์ แต่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับบังคับสัตว์ใหญ่ให้ทำตามคำสั่ง โดยไม่ได้ทำร้าย เพราะควาญช้างก็มีความรักและผูกพันกับช้างที่ตนเลี้ยง ซึ่งนักท่องเที่ยวทั่วไปไม่เข้าใจในวิถีของการเลี้ยงช้าง (เสถียร ใจคำ, 2561)

ปัจจุบัน Thai Elephant Home มีช้างที่ทำงานกับที่นี่ 14 เชือก และมีช้างเด็กที่ยังไม่ได้ทำงานอีก 5 เชือก ซึ่งจัดไว้ให้อยู่อีกที่หนึ่ง พร้อมกับช้างใหญ่ และคนที่คอยดูแล ถือว่าเป็นเนอร์สเซอร์ อนุบาลช้าง เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะเติบโตขึ้นไป โดยนักท่องเที่ยวสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ทั้ง 2 แห่ง นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครจะมีความรู้ช้างคอยดูแล ตัวต่อตัว โดยความรู้ช้างจะคอยแนะนำและสอนชีวิตความรู้ช้างให้แก่ นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ซึ่งนักท่องเที่ยวที่ส่วนใหญ่ 95 เปอร์เซ็นต์ เป็นชาวต่างชาติ และคนไทยรู้จักที่นี่ น้อยมากตั้งแต่เปิดมา 10 ปีแล้ว (พันธ์ทิพย์เว็บไซต์: ออนไลน์) อย่างไรก็ตาม ยังไม่เคยมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครดูแลช้าง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครของปางช้าง แห่งนี้ ต่อการจัดการของปางช้างเพื่อนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร

จากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็น นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้าง ในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ อีกทั้งต้องการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเป็นอาสาสมัครเพื่อดูแลช้าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนทางในการจัดการการบริหารปางช้างให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครมากที่สุด นอกจากนี้ ยังมีประโยชน์ในการวางแผนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ของปางช้าง เพื่อจูงใจให้นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครเกิดความสนใจ และนำไปสู่การตัดสินใจเดินทางมาเป็น อาสาสมัครในปางช้าง อำเภอ แม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ อันเป็นการสร้างรายได้ให้ธุรกิจปางช้าง อีกทั้งยัง เผยแพร่ วิถีชีวิต และวัฒนธรรมของคนไทยที่ผูกพันกับช้าง ซึ่งเป็นสัตว์ประจำชาติมาอย่างยาวนาน ให้ไปสู่สายตาชาวต่างชาติ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครดูแลช้างของปางช้าง ในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครดูแลช้างที่มีต่อการบริหารจัดการของ ปางช้างในจังหวัด เชียงใหม่
3. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการสมัครเป็นนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครดูแลช้างจำแนกตามลักษณะ ทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการเป็นอาสาสมัคร

### ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็นนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร และความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่” ครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธี วิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) และ คุณภาพ (Qualitative Approach) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครดูแลช้าง ของปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 62 คน จากปางช้าง Thai Elephant Home โดยใช้ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติ พรรณนาใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ t-test, One Way ANOVA เพื่อ



เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แนวทางการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling Method) โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นเครื่องมือหลัก โดยการเลือกประชากรที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ของวัตถุประสงค์ของการวิจัย นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มประชากรแบบก้อนหิมะ เป็นเครื่องมือรอง (Snowball Sampling Technique) จำนวนของผู้ให้ข้อมูลพิจารณาจากการซ้ำของข้อมูลและความอึดตัวของข้อมูลที่ได้รับ โดยตัวอย่างประชากรได้แก่นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร จำนวน 8 คน และใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อความถูกต้อง ความสอดคล้องกัน และ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

### ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 18 - 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ 5,001 - 10,000 USD ใช้ระยะเวลาต่อการฝึกฝนช้างไทย 1 - 4 สัปดาห์ นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครมีวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้เพื่อฝึกช้างไทย เพื่อเรียนรู้ว่าช้างสามารถฉลาดได้อย่างไร รองลงมา คือ เพื่อแสวงหาความรู้ในการฝึกช้าง และเพื่อประสบการณ์ ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์หาค่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ด้านที่พัก อาหาร ที่อยู่ รองลงมา คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเรียนรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสภาพแวดล้อม ตามตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

| การจัดการปางช้าง            | ระดับความพึงพอใจ |       |           |       |
|-----------------------------|------------------|-------|-----------|-------|
|                             | ค่าเฉลี่ย        | S.D.  | แปลผล     | ลำดับ |
| 1. ด้านความน่าเชื่อถือ      | 4.91             | 0.377 | มากที่สุด | 4     |
| 2. ด้านความไว้วางใจ         | 4.94             | 0.221 | มากที่สุด | 2     |
| 3. ด้านที่พัก อาหาร ที่อยู่ | 4.95             | 0.171 | มากที่สุด | 1     |
| 4. ด้านการเรียนรู้          | 4.92             | 0.260 | มากที่สุด | 3     |
| 5. ด้านสภาพแวดล้อม          | 4.85             | 0.582 | มากที่สุด | 5     |
| ภาพรวม                      | 4.91             | 0.286 | มากที่สุด |       |

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

| การจัดการปางช้าง            | ผลการเปรียบเทียบ |      |          |        |       |
|-----------------------------|------------------|------|----------|--------|-------|
|                             | เพศ              | อายุ | การศึกษา | รายได้ | อาชีพ |
| 1. ด้านความน่าเชื่อถือ      | -                | ✓    | -        | ✓      | -     |
| 2. ด้านความไว้วางใจ         | -                | ✓    | -        | ✓      | -     |
| 3. ด้านที่พัก อาหาร ที่อยู่ | -                | ✓    | -        | ✓      | -     |
| 4. ด้านการเรียนรู้          | -                | ✓    | -        | ✓      | ✓     |
| 5. ด้านสภาพแวดล้อม          | -                | ✓    | ✓        | ✓      | -     |
| ภาพรวม                      | -                | ✓    | -        | ✓      | -     |

\*หมายเหตุ      ✓      แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05  
                          -      ไม่แตกต่างกัน

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านที่พัก อาหาร ที่อยู่ ด้านการเรียนรู้ และด้านสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามอายุ และจำแนกตามรายได้ พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครที่มีอายุและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านที่พัก อาหาร ที่อยู่ ด้านการเรียนรู้ และด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.3 จำแนกตามการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการเรียนรู้ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำประเด็นมาอภิปรายผลตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากข้อค้นพบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ด้านที่พัก อาหาร ที่อยู่ รองลงมา คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเรียนรู้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ ซึ่งนั่นหมายความว่า การจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่เป็นไปตามแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ



ในส่วนของความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) โดยความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของ นักจิตวิทยาองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ Gronroos (อ้างถึงใน วิชัย เชื้อมวราศาสตร์, 2546) กล่าวว่า การที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการที่ดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (expect quality) ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ (experienced quality) เกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (total perceived service quality) ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นโดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังนี้

- 1) การเป็นมืออาชีพ และมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) ลูกค้าสามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน
- 2) ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกได้ จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหาคืบคลานได้ทันที
- 3) การที่สามารถเข้าพบได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งสำนักงาน และเวลาที่ให้บริการของพนักงาน และระบบการบริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
- 4) ความไว้วางใจ และความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ได้ตกลงกันไว้
- 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (recover) เมื่อใดก็ตามที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดไว้ล่วงหน้า หรือเหตุการณ์ที่ผิดไปจากปกติและผู้ให้บริการนั้นสามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ในทันทีที่สามารถกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม และ
- 6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการภายในขอบเขตของหน้าที่ทางการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล บำรุงวงศ์ไทย (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ และแนวโน้มพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของ Trekkingthai.com พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับ Trekkingthai.com ด้านทีมงานในระดับพอใจมาก และด้านโปรแกรมทัวร์ด้านราคา ด้านช่องทางการบริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะ ทางกายภาพ และด้านกระบวนการตอบรับในระดับพอใจ นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มการกลับมาใช้ บริการแน่นอนและมีแนวโน้มการแนะนำต่อแน่นอน โปรแกรมท่องเที่ยวที่ไปบ่อยที่สุดคือ ทริปเดิน ป่า สิ่งจูงใจที่เลือกใช้บริการทัวร์ เพราะมีคนรู้จักแนะนำมากที่สุด

2. จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่พบว่าแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ รายได้ การศึกษา และอาชีพ โดยผู้วิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครที่มีอายุและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันทุกด้าน โดยนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่าทุกกลุ่มอายุ และนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครที่มีรายได้ 25,001 USD ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดการปางช้างในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่าทุกกลุ่มรายได้ด้วย ทั้งนี้เนื่องด้วยมีความแตกต่างระหว่างบุคคลตามทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล ทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนามาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง

(stimulus-response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R theory) และนำมาประยุกต์ใช้ (Defleur, 1989) อธิบายว่าบุคคล มีความแตกต่างกันหลายประการ เช่น บุคลิกภาพ ทัศนคติ สติปัญญา และความสนใจ เป็นต้น และความแตกต่างนี้ยังขึ้นอยู่กับสภาพทาง สังคมและวัฒนธรรมทำให้มีพฤติกรรมการสื่อสารและการเลือกเปิดรับสารที่ต่างกัน หลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีที่สำคัญ คือ 1) บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพและสภาพจิตวิทยา 2) ความแตกต่างกันดังกล่าวนี้เป็นเพราะบุคคลมีการเรียนรู้ 3) บุคคลที่อยู่ต่างสภาพแวดล้อมกันจะได้รับการเรียนรู้ที่ต่างกัน และ 4) การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่ต่างกันทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อถือ และบุคลิกภาพที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Matura Suansri (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า 1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านองค์ความรู้ด้านการจัดการ และดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน แต่นักท่องเที่ยวที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิกุลแก้ว สุขขำ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการบริหารจัดการตลาดน้ำแบบดั้งเดิมและตลาดน้ำแบบจำลอง พบว่า รายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการตลาดน้ำแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และยังพบว่าระดับการศึกษาต่างกันมีผลทำให้การกลับมาท่องเที่ยวตลาดน้ำแตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

แนวคิดการบริหารจัดการของคุณเสถียร ใจคำ มีความชัดเจน และมาถูกแนวทาง ดังจะเห็นได้จากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ต่อการจัดการปางช้างของ Thai Elephant Home และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ความรู้ช้างจำนวน 6 คน ทำให้ทราบว่า พวกเค้ามีความสุขกับงานที่ทำ และแต่ละคนก็ทำงานที่ปางช้างนี้ ไม่ต่ำกว่า 5 ปีขึ้นไป พวกเค้ามีความสุขผูกพันกับช้าง และ นักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร (ปริดา คอโมแฮ: สัมภาษณ์) การจัดการปางช้างแห่งนี้ สามารถนำไปเป็นต้นแบบสำหรับปางช้างอื่น ๆ ภาครัฐควรโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ให้นักท่องเที่ยวรู้จักปางช้างแห่งนี้มากขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวสมัครมาเป็นอาสาสมัคร อันเป็นการนำรายได้สู่จังหวัดเชียงใหม่ และเป็นการยกระดับความเป็นอยู่ของช้างไทย ซึ่งเป็นสัตว์คู่บ้านคู่เมืองของประเทศไทย



## เอกสารอ้างอิง

- กรีนพีซ ไทยแลนด์.(2562). *สังคมไทยกับช้าง*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2562, จาก <https://www.greenpeace.org/archive-thailand/news/blog1/blog/17469/>
- นฤมล บำรุงวงศ์ไทย. (2551). *ความพึงพอใจ และแนวโน้มพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของ Trekkingthai.com* (ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- รวีทัต บุญเกียรติ. (2562). *ที่ตั้งของประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2562, จาก <https://www.baanmaha.com/community/threads/>
- ปรีดา คอโหมแฮ. *หัวหน้าควาญช้าง Thai Elephant Home*. สัมภาษณ์ 2 พฤศจิกายน 2561.
- พิกุลแก้ว สุขขำ. (2557). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการบริหารจัดการตลาดน้ำแบบดั้งเดิม และตลาดน้ำแบบจำลอง* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มติชน ออนไลน์.(2562). *ฝรั่งชอบมากล่องปางช้างที่ “แม่ตะมานเชียงใหม่” วันนี้ไม่ได้มีแค่ “ช้างโซว์” นักท่องเที่ยวแห่พาช้างแซ่โคลนคึกคัก*. สืบค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2562, จาก <https://mgronline.com/local/detail/9610000016579>
- มธุรา สวนศรี. (2559). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี.วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 11(1), 69-79.*
- รวีทัต บุญเกียรติ. (2562). *ปางช้าง เชียงใหม่ อีกมุมหนึ่งที่น่าไปสัมผัส*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2562, จาก <https://travelblog.expedia.co.th/travel-experience/15151/>
- วิชัย เชื้อมวราศาสตร์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาความสะอาดของบริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เสถียร ใจคำ. สัมภาษณ์ 18 พฤศจิกายน 2561
- DeFleur, M.L., Sandra, B.R.(1989). *Theories of Mass Communication*. (5<sup>th</sup>ed.). London: Longman.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.