

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ช้างมีบทบาทต่อวิถีชีวิตของคนไทยอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดคงเกี่ยวข้องกับการทำไม้ที่นำเงินเข้าประเทศได้อย่างมหาศาล แต่จากเหตุการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าและยังมีมนุษย์ที่ไร้จิตสำนึกซึ่งมองแต่ประโยชน์ส่วนตนลำตัวเอาอวัยวะไปขายจึงทำให้มีจำนวนช้างลดลงและยังส่งผลให้ช้างจากที่เคยมีหน้าที่ในการลากไม้ก็ไม่สามารถจะทำได้อีกต่อไป ซึ่งจากเหตุการณ์นี้เองช้างจึงตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่าเป็นห่วงพื้นที่ป่าที่ได้เคยอาศัยอยู่ มีอาหาร ที่เคยหาได้จากธรรมชาติหรือจากที่มนุษย์เคยให้หลังจากทำงานเสร็จก็เริ่มลดลง ทำให้มีหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนให้ความสนใจเกี่ยวกับความต้องการอนุรักษ์ช้างโดยมีการนำช้างมาทำกิจกรรมต่างๆที่แตกต่างกันออกไป การทำงานของช้างจึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยี่ยมชมถึงความสามารถในการทำงานได้ โดยมีหน่วยงานหลายๆหน่วยงานได้เห็นถึงความสำคัญในเรื่องนี้ ได้หันมาดำเนินการเพื่อการอนุรักษ์ช้างหรือเพื่อวัตถุประสงค์ทางการท่องเที่ยว ทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีกิจกรรมการแสดงการทำงานของช้างมากมายหลายจังหวัดกระจายเกือบทั้งประเทศ (อิตียา อุติผล. 2542 : 40)

ในส่วนของการพัฒนาการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความโดดเด่นในฐานะเป็นนครประวัติศาสตร์อยู่แล้ว จึงวางเป้าหมายที่จะพัฒนาให้เป็นนครแห่งการท่องเที่ยวระดับนานาชาติที่สามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวไปสู่ภูมิภาคอื่น ๆ ของประเทศ ดังนั้นเมื่อสังเคราะห์เข้ากับนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวภาคกลางตอนบนแล้วเป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2545 : 243)

1. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และพัฒนาการท่องเที่ยว
2. เพื่อพัฒนาสิ่งบริการท่องเที่ยวและส่งเสริมท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการจัดการท่องเที่ยว
3. เพื่อรักษาระดับความสำคัญและมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. เพื่อสร้างโครงข่ายการท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดใกล้เคียง

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของช้าง และการท่องเที่ยวที่จะช่วยส่งเสริมทางด้านเศรษฐกิจให้กับจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้อย่างชัดเจน เมื่อกล่าวถึงที่อยู่อาศัย

ของช่าง หมู่บ้านช่างเพนียดหลวง ซึ่งอดีตที่แห่งนี้เป็นที่ตั้งของกรมช่าง (กรมคชบาล) ที่มีบทบาทสำคัญในการปกป้องพื้นแผ่นดินเมื่อครั้งสมัยกรุงศรีอยุธยา แต่ในปัจจุบันคงเหลือแต่เพียงร่องรอยและซากปรักหักพังของเพนียดคล้องช้างเท่านั้น ต่อมาได้รับการสนับสนุนจากกรมศิลปากรการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นการถือกำเนิดขึ้นอีกครั้ง และได้มีการจัดตั้งสถานที่ท่องเที่ยวโดยการนำช่างที่อยู่ในความดูแลของหมู่บ้านช่างเพนียดหลวง ซึ่งเดิมได้ตั้งชื่อว่า ปางช่างอยุธยาแลเพนียด และได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็นวังช่างอยุธยาแลเพนียดเพื่อเป็นสิริมงคลแก่เจ้าของและสถานที่ที่อยู่ในเขตอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา และเป็นพื้นที่มรดกโลก มาเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวประเภทใหม่ ช่างเป็นสัตว์ขนาดใหญ่ โดยที่มนุษย์ชอบที่จะมาดู และมาสัมผัส โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากในต่างประเทศนั้น ไม่มีโอกาสที่จะได้อยู่ใกล้ชิดกับช่างได้ง่ายนัก แต่สำหรับประเทศไทย มีทรัพยากรสัตว์ป่ามากมายหลายประเภทที่จะสามารถนำมาดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะช่างไทยที่เป็นสัตว์คู่บ้าน คู่เมืองของประเทศไทยมาตั้งแต่โบราณกาล ดังนั้นธุรกิจท่องเที่ยวจึงมีการสรรหากิจกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้ นั่นก็คือ การนำช่างมามีส่วนในกิจกรรมการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็น การแสดงการทำงานของช่าง หรือการให้นักท่องเที่ยวนั่งหลังช่างเดินชมธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งนับว่าเป็นกิจกรรมใหม่ที่สามารถดึงดูดจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ให้มาแวะเยี่ยมชมกิจกรรมการทำงานของช่างมากขึ้น รวมทั้งยังช่วยแก้ไขปัญหามลภาวะความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจะต้องทำการสำรวจพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรม และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวปางช้าง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ ส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ด้านการท่องเที่ยว และนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ทางด้านธุรกิจการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด

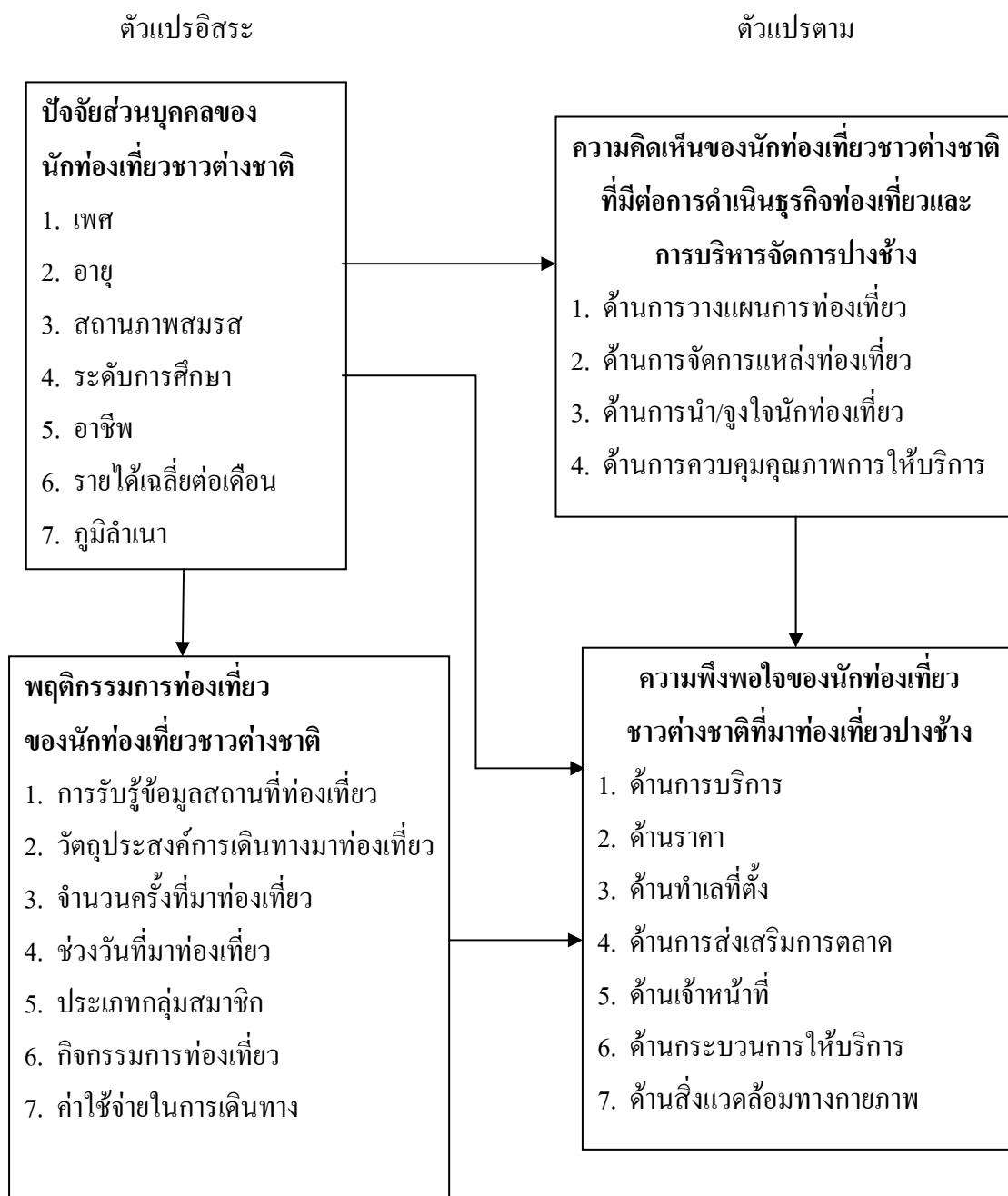
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการท่องเที่ยว ความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว และการบริหารจัดการปางช้าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการท่องเที่ยว
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรท่องเที่ยว และความสัมพันธระหว่างความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว และการบริหารจัดการปางช้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของเฟรดเคอร์ริค ดับบลิว เทย์เลอร์ ฟิลิป คอตเลอร์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ เกี่ยวกับการบริหารจัดการ การให้บริการ พฤติกรรมผู้บริโภค ความพึงพอใจ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
5. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง มีความสัมพันธ์และมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 384 คน
2. ขอบเขตเนื้อหา เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา
 - 2.1.2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว วัตถุประสงค์การเดินทางมาท่องเที่ยว จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว ช่วงวันที่มาท่องเที่ยว ประเภทกลุ่มสมาชิก กิจกรรมการท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ได้แก่ ด้านการวางแผนการท่องเที่ยว ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว ด้านการนำ/จูงนักท่องเที่ยว และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ

2.2.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ปางช้างอยุธยาแลเพนียด และหมู่บ้านช้างอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม พ.ศ. 2554

นิยามศัพท์เฉพาะ

การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวปางช้างที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจและตัดสินใจที่จะใช้บริการ โดยมีปัจจัยหลักคือนักท่องเที่ยว กิจกรรม สินค้าและบริการ การคมนาคม การประชาสัมพันธ์ รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว

ปางช้าง หมายถึง สถานที่พักช้างชั่วคราว และสถานที่ทำงานของช้าง ซึ่งใช้เป็นสถานที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วยการนั่งช้างชมโบราณสถานในเขตอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ได้แก่ วังช้างอยุธยาแลเพนียด และหมู่บ้านช้างอยุธยา

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

พฤติกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการมาท่องเที่ยวปางช้างในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว วัตถุประสงค์การเดินทางมาใช้บริการ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ช่วงวันที่มาใช้บริการ ประเภทกลุ่มสมาชิก กิจกรรมการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และการใช้บริการในครั้งต่อไป

การบริหารจัดการปางช้าง หมายถึง การบริหารจัดการที่เป็นระบบของปางช้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติอย่างเหมาะสม ซึ่งจะมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ประกอบด้วย ด้านการวางแผนการท่องเที่ยว ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว ด้านการ

นำ/สนใจนักท่องเที่ยว และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ

ด้านการวางแผนการท่องเที่ยว หมายถึง การกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์ เพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย การจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับปัญหาและความต้องการของนักท่องเที่ยว มีการพัฒนาเส้นทางในการนั่งช้างให้เชื่อมโยงกัน ซึ่งจำนวนช้างมีเพียงพอต่อการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว รวมถึงการกำหนดเวลาเปิด – ปิดที่เหมาะสม

ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง การจัดสัดส่วนของแหล่งท่องเที่ยว ตามสถานที่ต่างๆ โดยรอบของปางช้างเพื่อให้เกิดความเหมาะสม ประกอบด้วย การจัดสถานที่ต่างๆ เช่น ลานแสดงโชว์ช้าง ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ห้องน้ำไว้อย่างเป็นสัดส่วน สะอาด และสวยงาม โดยจะมีการปรับปรุง ซ่อมแซมอยู่เสมอ มีการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกให้แก่ นักท่องเที่ยว รวมถึงมีศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวอีกด้วย

ด้านการนำ/สนใจนักท่องเที่ยว หมายถึง การกระตุ้นนักท่องเที่ยวให้เกิดความสนใจ และเกิดความต้องการที่จะมาใช้บริการที่วังช้างและเพนียด ประกอบด้วย การจัดแสดงโชว์ช้าง เพื่อจูงใจนักท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมพิเศษในวันสำคัญต่างๆตามเทศกาล เจ้าหน้าที่สามารถพูดได้หลายภาษา เพื่อที่จะสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ และมีบริการเสริมเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยว

ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การควบคุมมาตรฐานการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย การกำหนดเครื่องแต่งกายของควาญช้างให้เป็นแบบเดียวกัน มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการเข้าเที่ยวชมปางช้างและคอยดูแลความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวขณะขึ้นและลงหลังช้างอย่างใกล้ชิด โดยจะป้ายแสดงเส้นทางเที่ยวชมรอบบริเวณปางช้างอย่างชัดเจน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ความรู้สึกประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการมาท่องเที่ยวปางช้างที่มีต่อการบริการในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านการบริการ หมายถึง สิ่งที่ทางปางช้างจัดเตรียมไว้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว ได้แก่ การมีร้านจำหน่ายอาหารสำหรับช้าง การแสดงของช้างเด็ก กิจกรรมภายในปางช้าง การจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว และความเหมาะสมของระยะเวลาสำหรับการนั่งช้างตามเส้นทางเดินของช้างในการนำนักท่องเที่ยวชมโบราณสถาน

ด้านราคา หมายถึง ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ การแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม และค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าบริการนั่งช้าง อาหารสำหรับช้าง ของที่ระลึก โดยมีการระบุอย่างชัดเจน เหมาะสมและอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

ด้านทำเลที่ตั้ง หมายถึง การกำหนดสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ การแสดงป้าย สัญลักษณ์ทางเข้า ทางออกอย่างชัดเจน การเดินทางสะดวก และเดินทางได้หลายเส้นทาง สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก ปลอดภัยและเพียงพอต่อความต้องการ และการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน สะอาด เรียบร้อย

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การจูงใจให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจ และสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ การจัดทำคู่มือหรือเอกสารเผยแพร่การท่องเที่ยว ตามเทศกาลอย่างต่อเนื่อง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวอยู่เสมอ เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นปลิว ป้ายโฆษณา วารสารการท่องเที่ยว ฯลฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่สร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารภาษาได้อย่างถูกต้อง และหลากหลายภาษา คอยดูแล ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกอย่างใกล้ชิด คอยอธิบายถึงประวัติและความสำคัญในแต่ละจุดโดยรอบบริเวณของปางช้าง และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะได้อย่างทันที และเป็นທີ່ประทับใจของนักท่องเที่ยว

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่อำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาเที่ยวชมเพียงพอ การระบุอัตราค่าบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม และการจัดทำแผ่นพับแจกเพื่อบอกรายละเอียดและประวัติเกี่ยวกับปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง ความเหมาะสมของสิ่งแวดล้อมโดยรอบบริเวณเส้นทางการให้บริการของปางช้าง ประกอบด้วย การจัดสัดส่วนของร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ร้านอาหาร ห้องน้ำ อย่างเหมาะสมและเป็นระเบียบ การทำความสะอาดสถานที่พักช้าง และบริเวณโดยรอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความสะอาด และปลอดภัย โรค การปลูกไม้ดอก ไม้ประดับโดยรอบบริเวณ การจัดภูมิทัศน์ตลอดเส้นทางนั่งช้าง เพื่อความรื่นรมย์ สวยงาม และการจัดซุ้มต่างๆ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้ถ่ายรูปและนั่งพักผ่อน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. สามารถนำความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้ตรงตามความต้องการและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจสูงสุด และกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป
2. เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการนำช้างซึ่งเป็นเอกลักษณ์และสัตว์คู่บ้านคู่เมืองของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มาเป็นตัวแทนของการท่องเที่ยว
3. สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาแผนการท่องเที่ยวปางช้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น