

# รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน

## The Model of Dharma Park Tourism Management in Upper E-Sarn Region

ดร.ชูพงษ์ คำจัง<sup>1</sup>ศศ.ดร.สรชัย พิศาลบุตร<sup>2</sup>ศ.ดร.อรรถ นันทจักร<sup>3</sup>ดร.ฐิตากรณ์ ภูบุญบุตร<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน ใช้ระเบียบวิธีวิจัย เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ วัดถูกประสิทธิภาพของการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน ให้ความสำคัญกับ 1) สำารวจการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน 2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการกับ คุณภาพการให้บริการการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน และ 3) พัฒนา รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน ประชากรในการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ให้บริการ จำนวน 594 คน และนักท่องเที่ยว ที่ระบุจำนวนไม่ได้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตามกลุ่มของประชากร ได้แก่ ผู้ให้บริการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 210 คน และนักท่องเที่ยวสุ่มอย่างง่าย จำนวน 398 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษา ระดับประถมศึกษา มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ลักษณะของการจัดการการท่องเที่ยวอุทยานธรรมโดย คุณลักษณะ ประกอบด้วยการสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยว การวางแผนการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ เป็นแผน 1 ปี องค์ประกอบในการกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวคือ ความพร้อมด้านวัฒนธรรม ด้าน ภาษาภาพ ด้านการจัดการ และความพร้อมของประชาชน ตามลำดับ ด้านคุณภาพการให้บริการ ทุกด้านมี ค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การเข้าถึงการบริการ สมรรถภาพในการบริการ การ ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ตามลำดับ 2) การจัดการ

<sup>1</sup> นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบัวส่อง อำเภอพรพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและรักษาการรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจปัตติพิท

<sup>3</sup> คณบดีมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>4</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว บุคลากร/เจ้าหน้าที่ กระบวนการสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การส่งเสริมการขาย ช่องทางการจำหน่าย และราคา ตามลำดับ 3) ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ กับคุณภาพการให้บริการการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r=0.69$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน គารดำเนินถึงส่วนประสมตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเป็นจุดแข็งที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจและการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพช่วยเสริมและเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว ด้านบุคลากรควรได้รับการพัฒนาให้เป็นมืออาชีพยิ่งขึ้น และสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนใกล้เคียงกับการพัฒนาวัฒนธรรมการท่องเที่ยว ด้านกระบวนการและการส่งเสริมการขายยังไม่มีรูปแบบที่แน่นอน แต่หากพัฒนาซึ่งทางการตัดทางอินเตอร์เน็ตให้สะดวกยิ่งขึ้น จะส่งผลให้มีปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ด้านราคาอย่างไม่มีการกำหนดค่าบริการที่แน่นอน อย่างไรก็ตามราคาลินค้าทั่วไปยังอยู่ในระดับที่เหมาะสม

**คำสำคัญ:** การท่องเที่ยวเชิงพุทธ

## Abstract

The research method, both quantitative and qualitative, was applied for the model of Dharma park tourism management in upper E-Sarn region. The objectives of this research were to 1) survey the Dharma park tourism management in upper E-Sarn region, 2) analyze the relationship between mix factors affecting the service market and the service quality of Dharma park tourism management in upper E-Sarn region and 3) develop model of Dharma park tourism management in upper E-Sarn region. The sample was divided into 2 groups according to population: 584 facilitators and tourist. The random sampling was used for facilitators, 210 people and simple sampling was used for tourists, 398 people.

This research found that 1) the majority of facilitators were female whose age was 36 – 45 years old. Their level of education was primary school and their income was 20,001 – 30,000 Baht. The characteristic of Dharma park tourism management by hierarch included tourist activities such as the preparedness in terms of culture, physical, management and readiness of monk, respectively. For the service quality, the average of every aspect was in high level such as reliability, service accession, service potentiality, meet the needs of tourist and understanding and knowing customer, respectively. 2) Every aspect of Dharma park tourism management in upper E-Sarn region was in high level such as tourist production, staff, procedure, physical environment, promotion, distribution and price, respectively. 3) The mix factors affecting the service quality and the service quality of

Dharma park tourism management in upper E-Sarn region had relation in high level ( $r = 0.69$ ) and were statistically significant in 0.05 level. 4) The model of Dharma park tourism management in upper E-Sarn should consider mix factors affecting the service quality and the service quality. The tourist productivity was a strength which influenced on the tourists' motivation and decision. The physical environment was a good factor for tourism and the staff should be trained to be more professional as well as enhance local participation and develop a tourist culture. There was no exact model for promotion but if there was an online market, the number of tourist may increase. There was no exact price; however, it was in moderate level.

**Keywords:** Buddhist Tourism

## บทนำ

องค์การการท่องเที่ยวส堪ดิเนเวีย (Scandinavian Travel Trade) ได้จัดให้ประเทศไทยเป็นประเทศท่องเที่ยวที่ดีที่สุดของโลกในพุทธศักราช 2547 รางวัลที่ได้รับคือ Grand Travel Award 2004 และนิตยสาร Travel & Leisure Magazine จัดให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวที่ดีที่สุด (The Best Tourism Cities) นอกจากนั้น มหากรรมาลัยเสริมการท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดในโลกหรือ ITB จัดที่กรุงเบอร์ลิน ได้ลงคะแนนให้ประเทศไทยเป็น The Most Popular Destination in ITB 2004 และ Asia-Pacific Region Spa Research โดยจัดอันดับให้ประเทศไทยเป็น The Number One of Spa Destination รางวัลและคำชื่นชม ต่างๆ ดังกล่าวทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยในระยะเวลาที่มาผ่านมา มีความเจริญก้าวหน้ามา ตามลำดับ ส่งผลให้เกิดรายได้หมุนเวียนมูลค่าانبแสนล้านบาท ซึ่งเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจ โดยรวมของประเทศไทย ถือเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญทางการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุดในโลก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2547)

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่จะเจริญเติบโตได้ต้องอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล การวางแผน การจัด องค์การ และการตลาด รวมเรียกว่า “อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว” ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในปัจจุบัน การท่องเที่ยวถือเป็นพลังที่ช่วยผลักดันให้เศรษฐกิจไทยเคลื่อนไป ข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ส่งผลให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ซึ่งนำไปสู่การจ้างงาน การสร้างอาชีพ การกระจายรายได้ และการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างมากมาย รวมทั้งเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิต และสร้างความมั่งคั่งให้กับประชาชนและประเทศชาติอย่างยั่งยืน กิจกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ตระหนักและมุ่งสร้างทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเลือกเดินทางด้วยตัวเอง ตามจิตใจและ ความเป็นมองคลิปให้กับชีวิต โดยส่งเสริมให้มีการจัดการท่องเที่ยวอย่างอุตสาหกรรมเพื่อให้เกิดเรียนรู้และเข้าใจใน ประวัติของพุทธศาสนา พร้อมกับสัมผัสด้วยความต้องการทางสถาปัตยกรรมและศิลปกรรมในวัดหรือธรรมสถาน ซึ่งแต่ละแห่งมีความน่าสนใจแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นประวัติความเป็นมา และลักษณะทางพุทธศิลป์ ที่งดงาม ส่งผลให้รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงศาสนาเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2548)

จากความเป็นมา และความสำคัญของการท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงสนใจตีความการจัดการท่องเที่ยว อุทยานธรรมชาติกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน โดยนำกลยุทธ์ทางการจัดการตามแนวคิด 7's McKinsey อัน ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย พนักงาน กระบวนการ และ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มาศึกษาร่วมกับคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การเข้าถึงบริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า สมรรถภาพในการบริการ และความเข้าใจและรู้จัก ลูกค้า มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยดำเนินถึง บริบทของแต่ละพื้นที่ นโยบายภาครัฐ และปัจจัย สภาพแวดล้อมต่างๆ ใช้การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อช่วยกำหนด รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน อันจะก่อให้เกิดการบริการ ท่องเที่ยวที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่เป็นสากล และเป็นรูปแบบหนึ่งที่จะเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยว ของประเทศไทยให้เด่นชัดยิ่ง เป็นที่ยอมรับจากนานาชาติ

### คำถามการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน ผู้วิจัยได้กำหนด คำถามการวิจัยไว้ ดังนี้

- สภาพการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบนในปัจจุบันเป็นอย่างไร
- ปัจจัยใดที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน
- รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบนควรเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน ผู้วิจัยได้กำหนด วัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ ดังนี้

- เพื่อสำรวจสภาพการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบนในปัจจุบัน
- เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน
- นำเสนอรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน

### ขอบเขตของการวิจัย

- ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 กลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติของ McKinsey ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย พนักงาน กระบวนการ และ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

1.2 คุณภาพการให้บริการ พิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ การเข้าถึงบริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า สมรรถภาพในการบริการ และความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

- ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

## กลุ่มที่ 1 ผู้ให้บริการ กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Propose Sampling) จำนวน 104 คน ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนบริหารจัดการ ได้แก่ คณะกรรมการบริหารอุทยานธรรม จำนวน 35 คน ผู้ให้บริการ ในพื้นที่เป้าหมาย เช่น ร้านอาหาร ร้านขายสินค้า ร้านขายสินค้าที่ระลึก จำนวน 14 คน ประชาชนในพื้นที่ตั้งครรภ์สถานของกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน จำนวน 14 คน และผู้บริหารการท่องเที่ยวและผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวทั้งจากสำนักงานท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว ของกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 69 คน

2) กลุ่มผู้ให้การสนับสนุน ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น จำนวน 14 คน องค์กรเอกชน ในชุมชน จำนวน 14 คน และตัวแทนบริษัทนำเที่ยว จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น 35 คน

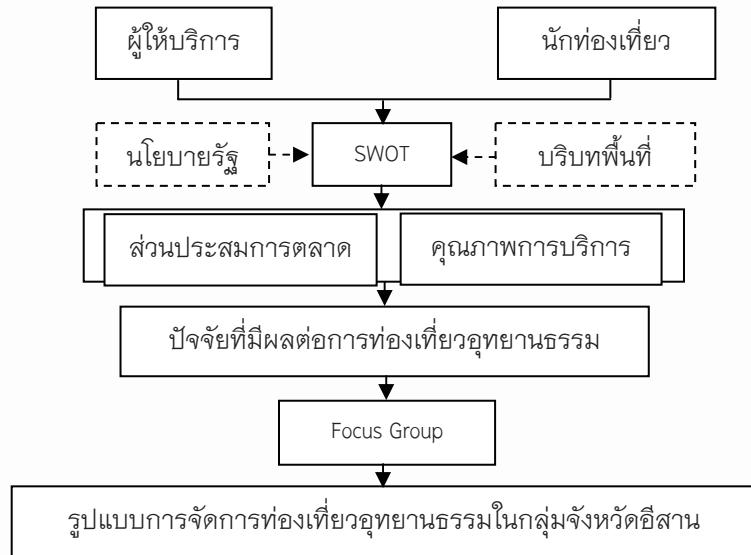
กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยว กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเปิดตาราง Taro Yamane ได้ตัวอย่าง จำนวน ตัวอย่าง 398

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาพื้นที่กลุ่มจังหวัดอีสานตอนบนประกอบไปด้วย จังหวัดหนองบัวลำภู เลย อุดรธานี หนองคาย ศรีสะเกษ และมุกดาหาร

## กรอบแนวคิดการวิจัย

87

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยนำประเด็นของผู้ให้บริการ และนักท่องเที่ยวมาวิเคราะห์กลยุทธ์ในการจัดการ (SWOT) สำรวจสภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน นำนโยบายของภาครัฐ และบริบทของพื้นที่หรือสถานที่ท่องเที่ยวมาพิจารณาร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ จากนั้นจึงนำกระบวนการทางการตลาดและคุณภาพการบริการมาเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวอุทยานธรรมตามขอบเขตของงานวิจัย แล้วจึงนำผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ได้ไปสนับสนุนกลุ่ม (Focus Group) เพื่อตรวจสอบและยืนยันรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน จากที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถเขียนเป็นแผนภาพได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนประสมการตลาด และคุณภาพการให้บริการของแหล่งท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุមาน ได้แก่ การทดสอบเอฟ (F-Test One-way ANOVA) และการหาค่าลักษณะสถิติเชิงพัฒนาของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) (瓜弓, เพ็งสวัสดิ์, 2553)

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

#### 1. ความคิดเห็นของผู้ให้บริการ

1.1 ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาระดับป्रograms ศึกษา มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการร้านอาหาร และมีบทบาทเป็นกรรมการ

1.2 ลักษณะการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบน ผู้บริหารจัดการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นคนสูงวัย มีการสำรวจความต้องการ และนำมาระบุตัวแทนชุมชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อวางแผนการซึ่งส่วนใหญ่เป็นแผนระยะสั้น

### 1.3 การจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ

1.3.1 ด้านการจัดการผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบนโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ (1) ด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว (2) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ (3) ด้านกระบวนการ (4) ด้านลิ้งแวดล้อมทางกายภาพ (5) ด้านการส่งเสริมการขาย (6) ด้านช่องทางการจำหน่าย และ (7) ด้านราคา

1.3.2 ด้านการส่งเสริมการขาย ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการขายการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน อยู่ในระดับมาก

1.3.3 ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบนของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก

1.3.4 ด้านกระบวนการผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อกระบวนการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน อยู่ในระดับมาก

1.3.5 ด้านลิ้งแวดล้อมทางกายภาพผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการจัดการลิ้งแวดล้อมทางกายภาพของการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน อยู่ในระดับมาก

1.4 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนนน จำแนกตามคุณภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนนนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ (1)ความเชื่อถือได้ (2)การเข้าถึงการบริการ (3)สมรรถภาพในการบริการ (4)การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและน้อยที่สุดคือ (5)ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

1.5 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการตามปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย

1.5.1 ด้านการเข้าถึงการบริการ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการบริการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนนนด้านอื่น ๆ ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ (1)การเดินทางเข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยวมีหลายเส้นทาง (2)มีรถโดยสารสาธารณะเพียงพอ (3)มีความปลอดภัยในการเดินทาง (4)มีข้อมูลเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว และ (5)การเข้าใช้บริการมีกระบวนการที่ง่าย

1.5.2 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนนน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ (1)ความรวดเร็วในการบริการ (2)การบริการสามารถแยกส่วนได้ (3)ตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยว (4)การให้บริการมีความยืดหยุ่น และ (5) นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการได้

1.5.3 ด้านสมรรถภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนนน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ (1)การให้คำแนะนำนำนักท่องเที่ยวเป็นไปอย่างเหมาะสม (2)ผู้ให้บริการครบทุกความรู้ในสถานที่ท่องเที่ยวเป็นอย่างดี (3)มีการดูแลนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม และ (4)การบริการมีระดับมาตรฐาน ตามลำดับ

1.6 ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ กับคุณภาพการให้บริการ โดยสถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการกับคุณภาพการให้บริการ พ布ว่า คุณภาพบริการทั้ง 6 ด้านคือ คุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่น (Reliability) คุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คุณภาพบริการด้านอัชญาตัยไมตรี (Courtesy) คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้ (Assurance) คุณภาพบริการด้านความปลอดภัย (Security) และคุณภาพบริการด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/knowing customer) มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับปัจจัยทางการตลาดทั้ง 6 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการจำหน่าย ด้านพนักงาน และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

## 2. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว

### 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาท่องเที่ยว 2-3 ครั้ง เดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล มากับครอบครัวหรือเป็นคู่จะ 4-6 คน ใช้เวลาท่องเที่ยววันเดียว วัตถุประสงค์เพื่อมาให้พรหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์เพื่อเป็นศิริมงคลสาเหตุที่เลือกแหล่งท่องเที่ยว เพราะชื่อเลียงของแหล่งท่องเที่ยว เลือกใช้บริการร้านอาหารพื้นเมือง ส่วนปัจจัยในการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวคือลักษณะสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว

2.2 นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน จำหนกตามปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการขาย 5) ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ 6) ด้านกระบวนการ และ 7) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2.3 นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน จำหนกตามคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพการให้บริการ 2) ด้านการเข้าถึงการบริการ 3) ด้านความเชื่อถือได้ 4) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว 5) ด้านสมรรถภาพการให้บริการ และ 6) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

## การอภิปรายผล

ผลการวิจัยอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน เป็นการเปิดโอกาสให้คนในชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการอุทยานธรรม ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งองค์กร ชุมชนและภาครัฐ ในการพัฒนาอุทยานธรรมให้ดำรงคุณค่าและเอกลักษณ์สืบต่อไปอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานบริจัยของพระมหาสุทธิธรรม อาจารย์ อาทิตย์ อาทิตย์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัด

ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คนไทยที่เดินทางเที่ยววัดส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย นอกจากนั้นยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูวิมล กิตติสุนทร (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวบริเวณวัด พระธาตุชื่อเช่น พบว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมระหว่าง วัด ชุมชน และเทศบาล จะทำให้ชุมชนตื่นตัวที่จะร่วมกันพัฒนา อนุรักษ์ ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น เพื่อسانติ์ให้รุ่นลูกรุ่นหลาน ต่อไป

2. ลักษณะการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน การดำเนินการส่วนใหญ่  
ค่อนข้างมีบทบาทสูงในการกำหนดแผนและกลยุทธ์ในการบริหารจัดการอุทยานธรรม แต่อาจเป็น  
อุปสรรคในการพัฒนาระยะยาวที่ต้องอาศัยการวางแผนที่ต่อเนื่อง ดังนั้นส่วนราชการหรือภาครัฐควร  
ส่งเสริมด้วยการสนับสนุนทั้งองค์ความรู้ และงบประมาณอย่างจริงจัง เพื่อให้คนทำงานมีความเป็นมือ  
อาชีพ ขั้นจะลงผลต่อการพัฒนาอุทยานธรรมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความเป็นสากลลับรับนักท่องเที่ยว  
ทั่วโลกและชาวต่างประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูวิมล กิตติสุนทร (2548) ที่ศึกษาเรื่อง  
การจัดการท่องเที่ยวบริเวณวัดพระธาตุช่อแฮ พบว่า การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ทำให้ได้งบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งสิ้น 5 ล้านบาท จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว  
เชิงอนุรักษ์ ส่งเสริม พื้นพุคิลปวัฒนธรรม และประเพณีท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางเลือกอีกรูปแบบหนึ่ง

### 3. การจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบน จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ

3.2 ด้านการล่งเสริมการขาย การจัดการโปรแกรมการท่องเที่ยวสร้างความเข้าใจให้กับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี แต่ข้อควรปฏิบัติของนักท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ควรมีการพัฒนาให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ สอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มที่พบว่า ลือที่จะให้ข้อมูลด้านความรู้ทั้งในด้านวิชาการและการปฏิบัติตัวของนักท่องเที่ยว yang ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

3.3 ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ เอกาจิจิสแลเป็นกันเอง มีกิริยาสุภาพอ่อนโยนและมีมารยาทแต่ยังขาดความเชี่ยวชาญในการให้บริการ เนื่องจากมีรูปแบบการจัดการที่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการจัดเฉพาะกิจ สอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มที่พบว่า ครรภ์มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการบริการอย่างมีอิทธิพล

3.4 ด้านกระบวนการ การบริการมีเวลาและขั้นตอนที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและเป็นรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน ลดความลังเลกับผลการสนับสนุนกลุ่มที่พบว่า การบริหารของอุทยาน

ธรรมแต่ละแห่งมีความคล้ายคลึงกัน แต่สิ่งที่สำคัญประการหนึ่งคือควรเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความหลากหลายและสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ในระดับสากล

3.5 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สถานที่ท่องเที่ยวมีทำเลที่ตั้งเหมาะสม มีป้าย ลัญลักษณ์ หรือการจัดแบ่งพื้นที่ชัดเจน (เขตสกุล, เขตธราวาส) มีความรู้สึกปลอดภัยภูมิทัศน์สวยงาม แต่ควรพัฒนาเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยไม่ควรแออัดจนเกินไป ลดความลังกับผลการสนับสนุนที่พบว่า สถานที่กราบไหว้ริสต์ที่ชื่อของอุทยานธรรมบางแห่งดับเบิลเพราเมตตูบราชาติ ที่เสียงเชิญมีชี และอื่นๆ บางแห่งควรติดกล้องวงจรปิดเพื่อป้องกันกลุ่มมิจฉาชีพ

#### 4. การจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน จำแนกตามคุณภาพการให้บริการ

4.1 ด้านคุณภาพการให้บริการ ความเชื่อถือได้มีความสำคัญต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมมาก เช่น การจัดการให้มีมาตรฐาน มีกระบวนการที่ชัดเจนเป็นระบบ นักท่องเที่ยวต้องการให้การจัดการที่มีมาตรฐาน ผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะการให้บริการ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ลดความลังกับผลการสนับสนุนกลุ่มพบว่า การบริการความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะสร้างความน่าเชื่อถือให้กับแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

##### 4.2 ด้านอื่นๆ ได้แก่

4.2.1 ด้านการเข้าถึงการบริการ เส้นทางเข้าถึงอุทยานธรรมมีหลายเส้นทางซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางโดยพาหนะส่วนตัวตามเส้นทางที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า ลดความลังกับงานวิจัยของ อิทธิวัตร ศรีสมบัติ (2549) ทำการวิจัยเรื่อง สายธารธรรมลุ่มแม่น้ำมูล : ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงพุทธ กลุ่มจังหวัดอีสานใต้ พบร่วมกับการเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวภายในจังหวัดกับจังหวัดใกล้เคียงและประเทศเพื่อนบ้านจะต้องเป็นไปแบบบูรณาการ และยังลดความลังกับการสนับสนุนกลุ่มที่พบว่า ควรกำหนดเส้นทางหรือเครื่องข่ายการท่องเที่ยวที่มีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน โดยกำหนดเรื่องราวที่ลดความลังกันทั้งทางประวัติศาสตร์กับเส้นทางคมนาคม

4.2.2 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ผู้ให้บริการสามารถจัดการที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว แต่การจัดการพื้นที่ใช้สอยมีขอบเขตจำกัด เพราะต้องยกพื้นที่ให้ผู้ประกอบการร้านค้าหรือบริการต่างๆ ด้วย ลดความลังกับงานวิจัยของ พระมหาสุทธิธรรม อาทิตย์ (2549) ที่ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัดในกรุงเทพฯ นคร พบร่วมกับการรักษาความเรียบง่ายของร้านขายสินค้าและบริการ และการแสวงหาผลประโยชน์ของผู้ให้บริการบางกลุ่มจนเกิดข้อขัดแย้งกับชุมชน จะต้องมีการจัดการให้เหมาะสมเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และลดความลังกับการสนับสนุนกลุ่มที่พบว่า รูปแบบการให้บริการควรคำนึงถึงหลักสากลควรมีการประเมินความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับร่วมข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น nanoparticle มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

4.2.3 ด้านสมรรถภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการควรปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานในระดับสากล ลดความลังกับผลการสนับสนุนกลุ่มที่พบว่า ควรมีการพัฒนาฐานรูปแบบข้อความหรือข้อกำหนด หรือข้อห้ามต่างๆ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ปฏิบัติตามต้อง

## 5. รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน

การกำหนดครูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน เป็นการนำปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการและปัจจัยคุณภาพการให้บริการมาบูรณาการตัวยการวิเคราะห์ ลั่งเคราะห์ และพิจารณาความสอดคล้องและความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ในขอบเขตที่กำหนด เพื่อให้ได้รูปแบบของการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน ยังจะเป็นที่นิยมในการปฏิบัติและพัฒนาให้มีความทันสมัยและเหมาะสมกับพื้นที่ สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต การพัฒนารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน เกิดบนความสมดุลของการท่องเที่ยวกับความศรัทธา ความต้องการของนักท่องเที่ยวกับการจัดการอุทยานธรรม

จากแนวคิดในการสร้างความสมดุลของการจัดการท่องเที่ยวและการจัดการวัดหรือโบราณสถาน โดยค่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยwt่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ 3 ด้าน คือด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว และด้านบุคลากร การพิจารณาความสัมพันธ์ของส่วนประสมตลาดบริการกับคุณภาพบริการ โดยมีการสามารถจัดกลุ่มเพื่อขอรับความสำคัญเป็นกลุ่มในส่วนของปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการและคุณภาพการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 5.1 ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยหลัก ประกอบไปด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว เป็นจุดแข็งของสถานที่ทุกแห่ง เพราะมีผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วโลกและต่างประเทศ มีการจัดการอย่างเหมาะสม ต่อเนื่องมานาน จนได้รับความศรัทธาจากนักท่องเที่ยว ก่อรปกับคุณค่าทางศิลปกรรม จึงสามารถดึงดูดใจให้ประชาชนเดินทางมาเยี่ยมชม อีกทั้งความหลากหลายในการเดินทาง ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว 2) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวสูงสุด กล่าวคือ มีการจัดการภูมิทัศน์ได้อย่างสวยงาม ร่มรื่น และได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม 3) ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการมาให้บริการด้วยใจ เป็นจิตอาสา จัดเรรมาดูแลทำความสะอาดอย่างต่อเนื่องทำให้มีความคุ้นเคย

5.1.2 ปัจจัยรอง ประกอบไปด้วย 1) ด้านการส่งเสริมการขาย ยังไม่ปรากฏการส่งเสริมการขายที่ชัดเจน การส่งเสริมการขายจึงแฝงอยู่กับการบริการ เช่น การบริจาคเงิน เหรียญวัตถุมงคล สายลิขณ์หรือการประพรหม่านต์ เป็นต้น 2) ด้านราคา ยังไม่มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน นักท่องเที่ยว เป็นผู้ตัดสินใจจ่ายโดยยึดความศรัทธาเป็นเหตุ อย่างไรก็ตามในส่วนการบริการที่เป็นองค์ประกอบเสริม เช่น ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ได้มีการกำหนดราคาอย่างเหมาะสมตามสภาพทั่วไปของพื้นที่ 3) ด้านการช่องทางการจัดหน่วย ส่วนใหญ่มีการเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต โดยระบบฐานข้อมูลเป็นการพัฒนาโดยประสิทธิ์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรท่องเที่ยวเป็นผู้ดูแล และการบอกร่องก์เป็นช่องทางการจัดหน่วยที่ดีอีกทางหนึ่ง 4) ด้านกระบวนการ ให้บริการ เป็นการทำด้วยใจที่เป็นกุศล ส่วนนักท่องเที่ยวเลือกสถานที่แห่งนี้เพื่อสร้างความสบายนิ่ง ความสุข พักผ่อน จึงไม่ได้เริ่งรีบกระบวนการดังกล่าวจึงเป็นการสื่อสัมพันธ์ของมิตรภาพ

## 5.2 ปัจจัยคุณภาพการบริการแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยหลัก ประกอบไปด้วย 1) ความเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวมาวัดด้วยวัตถุประสงค์เพื่อความเป็นคริมคงคลนิชีวิต และการพักผ่อน 2) ความเชื่อถือได้ การจัดการท่องเที่ยวเชิงอุทยานธรรมชาติ ต้องตระหนักรถึงความครัวทรายที่นักท่องเที่ยวมีและยอมรับได้ การพัฒนาวัดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวนั้นจะต้องทำอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ หากมากเกินไปนักท่องเที่ยวอาจขาดความเชื่อถือหรือเลี่ยงครัวทรายได้

5.2.2 ปัจจัยรอง ประกอบด้วย 1) การเข้าถึงการบริการ การจัดการท่องเที่ยวจะต้องมีความสะดวกสบาย การจัดโครงสร้างพื้นฐานเริ่มต้นด้วยเครื่องมูลของแหล่งท่องเที่ยวควรสืบตันได้ง่าย และเส้นทางของถนนต้องเดินทางโดยรถยนต์ที่สะดวก 2) ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ นักท่องเที่ยวมีความต้องการที่แตกต่างกัน สถานที่ท่องเที่ยวควรจัดการให้เหมาะสมและมีความยืดหยุ่น เช่น นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันยอมต้องการบริการที่แตกต่างกัน เป็นต้น 3) สมรรถภาพในการบริการ แม้กระท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญอย่างสุด เพราะตระหนักรู้ว่า ผู้ให้บริการมาให้บริการด้วยความสมัครใจ ไม่มีค่าแรง ความคาดหวังในการบริการสูงกว่าสถานที่ท่องเที่ยวประเภทอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตาม สมรรถภาพในการให้บริการที่ดี ก็เป็นพลังสร้างความครัวทรายให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี เช่น ประสบการณ์ที่นำความสนุกอย่างไร้เร้า ไม่ติดขัด ไม่สบดุก ชัดเจน ยอมทำให้ผู้พึงมีความผ่อนคลาย สบายใจมากกว่าการล่วงหน้าที่ติดขัดตลอดเวลา

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการและปัจจัยคุณภาพการบริการนั้นต้องจัดการให้สอดคล้องและผสมผสานกันอย่างเหมาะสม การบริหารอย่างเป็นระบบ ภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นคณะกรรมการ ประชาชนในพื้นที่ องค์กรภาครัฐและองค์กรภาคเอกชน ทั้งนี้จะต้องมีความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

### ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดข้อเสนอแนะไว้ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่น สามารถสร้างความมั่นคงเด่นให้กับผลิตภัณฑ์และดึงดูดความสนใจ แก่นักท่องเที่ยว และในทางตรงกันข้าม หากชุมชนในท้องถิ่นไม่ให้ความร่วมมือก็อาจส่งผลต่อภาพพจน์ของผลิตภัณฑ์ได้เช่นกัน

2. ควรมีการกำหนดราคางานค้า และบริการในสถานที่ท่องเที่ยวให้ชัดเจน เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการจับจ่ายเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว หากมีการติดราคางานค้าหรือบริการไว้อย่างชัดเจนจะเพิ่มโอกาสให้กับนักท่องเที่ยวตัดสินใจได้ง่ายขึ้น อันเป็นผลดีต่อทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย

3. การพัฒนาบุคลากรเพื่อการบริการต่างๆ มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากการดำเนินงานส่วนใหญ่ของอุทยานธรรมชาติ มีลักษณะเหมือนกันที่เคยปฏิบัติสืบเนื่องกันต่อๆ มา ดังนั้น เมื่อกระบวนการจัดการมีการพัฒนามากขึ้น มีการแบ่งงานที่ชัดเจนขึ้น จึงควรพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพ

4. ควรมีมัคคุเทศก์ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่เพียงพอ กับความต้องการ และควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสนับสนุนค่าใช้จ่าย รวมถึงเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับอุทยานธรรมชาติ และการอนุรักษ์อุทยานธรรมชาติให้คงอยู่กับท้องถิ่นอย่างยั่งยืนสืบไป

5. ควรมีการเตรียมการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มคนละ เช่น คนงานนักศึกษา คนงานดูงาน และคนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ ฯลฯ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ประทับใจ อบอุ่น และเป็นกันเอง โดยอุทยานธรรมชาติจัดตัวแทน หรือมัคคุเทศก์ ที่เข้าใจประวัติและความเป็นมาอย่างถ่องแท้และสามารถสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในคุณค่าของอุทยานธรรมชาติอย่างชัดเจน

6. ควรพัฒนารูปแบบการนำเสนอเรื่องราวของอุทยานธรรมชาติให้มีความทันสมัย และต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเข้าใจประวัติ ความเป็นมา และเพลิดเพลินกับเนื้อหาสาระ ล้วนๆ ให้เกิดการบอกต่อหรือการนำเสนอข้อมูลไปพร้อมๆ กับการนำเสนอเรื่องราวของอุทยานธรรมชาติ ซึ่งต้องมีความน่าสนใจและน่าตื่นเต้น

7. รูปแบบการให้บริการควรคำนึงถึงหลักสากล นี้ของนักท่องเที่ยว มีทั้งชาวไทย ชาวต่างประเทศ และมีความแตกต่างในด้านวัฒนธรรม ภาษา และศาสนา เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง. (2547). รายงานการดำเนินงานประจำปี 2547. กรุงเทพมหานคร :

ม.ป.พ.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2548). คู่มือแนวทางการจัดการที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท

(Baan Phak). กรุงเทพมหานคร : ม.ป.พ.

บุญพิเชฐฐ์ จันทร์เมือง. (2553). การจัดการการท่องเที่ยวในพระอารามหลวงชั้นเอกในกาล

รัตนโกสินทร์. ปริญญาณิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
(อัดสำเนา).

พระครูวิวัฒน์ กิตติสุนทร. (2548). การจัดการท่องเที่ยวบริเวณวัดพระธาตุช่อแฮโดยความร่วมมือของชุมชนเทศบาลตำบลช่อแฮ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่. ม.ป.ท.

พระมหาสุทธิม. อาทกิจ. (2549). รูปแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัดใน

กรุงเทพมหานคร. ปริญญาณิพนธ์ พช.ม. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.  
(อัดสำเนา).

ราโม เผ็งสวัสดิ์. (2553). สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

สุวิริยาสาลี.

อิทธิวัตติ ศรีสมบัติ. (2549). สายธารธรรมลุ่มแม่น้ำมูล : ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงพุทธ กาล

จังหวัดอีสานใต้. ปริญญาณิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลุ่มแม่น้ำ.

