

## รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน

### The Model of Dharma Park Tourism Management in

### Upper E-Sarn Region

ดร.ชูพงษ์ คำจวง<sup>1</sup>

รศ.ดร.สรชัย พิศาลบุตร<sup>2</sup>

ศ.ดร.อรรถ นันทจักร<sup>3</sup>

ดร.จิตาภรณ์ ญบุญบุตร<sup>4</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ 1) สำรวจการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบนในปัจจุบัน 2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการกับคุณภาพการให้บริการการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน และ 3) พัฒนารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน ประชากรในการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ให้บริการ จำนวน 594 คน และนักท่องเที่ยว ที่ระบุจำนวนไม่ได้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตามกลุ่มของประชากร ได้แก่ ผู้ให้บริการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 210 คน และนักท่องเที่ยวสุ่มอย่างง่าย จำนวน 398 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ลักษณะของการจัดการการท่องเที่ยวอุทยานธรรมโดยคณะสงฆ์ ประกอบด้วย การสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยว การวางแผนการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นแผน 1 ปี องค์ประกอบในการกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวคือ ความพร้อมด้านวัฒนธรรม ด้านกายภาพ ด้านการจัดการ และความพร้อมของพระสงฆ์ ตามลำดับ ด้านคุณภาพการให้บริการ ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การเข้าถึงการบริการ สมรรถภาพในการบริการ การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ตามลำดับ 2) การจัดการ

<sup>1</sup> นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบัวส่วง อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและรักษาการรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

<sup>3</sup> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>4</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ผลผลิตภัณฑการท่องเที่ยว บุคลากร/เจ้าหน้าที่ กระบวนการ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การส่งเสริมการขาย ช่องทางการจำหน่าย และราคา ตามลำดับ 3) ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ กับคุณภาพการให้บริการการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r=0.69$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน ควรคำนึงถึงส่วนประสมตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งพบว่าด้านผลผลิตภัณฑการท่องเที่ยวเป็นจุดแข็งที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจและการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพช่วยเสริมและเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว ด้านบุคลากรควรได้รับการพัฒนาให้เป็นมืออาชีพยิ่งขึ้น และสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนใกล้เคียงกับการพัฒนาวัฒนธรรมการท่องเที่ยว ด้านกระบวนการและการส่งเสริมการขายยังไม่มีรูปแบบที่แน่นอน แต่หากพัฒนาช่องทางการตลาดทางอินเทอร์เน็ตให้สะดวกยิ่งขึ้น จะส่งผลให้มีปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ด้านราคายังไม่มีการกำหนดค่าบริการที่แน่นอน อย่างไรก็ตามราคาสินค้าทั่วไปยังอยู่ในระดับที่เหมาะสม

**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

องค์การการท่องเที่ยวสแกนดิเนเวีย (Scandinavian Travel Trade) ได้จัดให้ประเทศไทยเป็นประเทศท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลกในพุทธศักราช 2547 รางวัลที่ได้รับคือ Grand Travel Award 2004 และ นิตยสาร Travel & Leisure Magazine จัดให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวที่ดีที่สุด (The Best Tourism Cities) นอกจากนั้น มหกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดในโลกหรือ ITB จัดที่กรุงเบอร์ลิน ได้ลงคะแนนให้ประเทศไทยเป็น The Most Popular Destination in ITB 2004 และ Asia-Pacific Region Spa Research โดยจัดอันดับให้ประเทศไทยเป็น The Number One of Spa Destination รางวัลและคำชื่นชมต่างๆ ดังกล่าวทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยในระยะเวลาที่ผ่านมาได้รับความนิยมก้าวหน้ามาตามลำดับ ส่งผลให้เกิดรายได้หมุนเวียนมูลค่านับแสนล้านบาท ซึ่งเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ อีกทั้งยังสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงให้ประเทศไทยเป็นที่รู้จักทั่วโลก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2547)

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่จะเจริญเติบโตได้ต้องอาศัยเทคนิควิชาการ การวางแผน การจัดการ และการตลาด รวมเรียกว่า “อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว” ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในปัจจุบัน การท่องเที่ยวถือเป็นพลังที่ช่วยผลักดันให้เศรษฐกิจไทยเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ส่งผลให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ซึ่งนำไปสู่การจ้างงาน การสร้างอาชีพ การกระจายรายได้ และการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างมากมาย รวมทั้งเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิต และสร้างความมั่นคงให้กับประชาชนและประเทศชาติอย่างอเนกอนันต์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ตระหนักและมุ่งสร้างทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเสริมสร้างความเจริญทางจิตใจและความเป็นมงคลให้กับชีวิต โดยส่งเสริมให้มีการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมเพื่อให้เกิดเรียนรู้และเข้าใจในประวัติของพุทธศาสนา พร้อมกับสัมผัสกับความงามทางสถาปัตยกรรมและศิลปกรรมในวัดหรือธรรมสถาน ซึ่งแต่ละแห่งมีความน่าสนใจแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นประวัติความเป็นมา และลักษณะทางพุทธศิลป์ที่งดงาม ส่งผลให้รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงศาสนาเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2548)

จากความเป็นมา และความสำคัญของการท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน โดยนำกลยุทธ์ทางการจัดการตามแนวคิด 7's McKinsey อันประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย พนักงาน กระบวนการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มาศึกษาร่วมกับคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การเข้าถึงบริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า สมรรถภาพในการบริการ และความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยคำนึงถึง บริบทของแต่ละพื้นที่ นโยบายภาครัฐ และปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆ ใช้การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อช่วยกำหนดรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน อันจะก่อให้เกิดการบริการท่องเที่ยวที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่เป็นสากล และเป็นรูปแบบหนึ่งที่จะเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้ได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับจากนานาชาติ

### คำถามการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัยไว้ ดังนี้

1. สภาพการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบนในปัจจุบันเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบน
3. รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบนควรเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อสำรวจสภาพการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบนในปัจจุบัน
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบน
3. นำเสนอรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 กลยุทธ์การจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติ ยึดแนวคิดของ McKinsey ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย พนักงาน กระบวนการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

1.2 คุณภาพการให้บริการ พิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ การเข้าถึงบริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า สมรรถภาพในการบริการ และความเข้าใจและรู้จักลูกค้า

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

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

1) ส่วนบริหารจัดการ ได้แก่ คณะกรรมการบริหารอุทยานธรรม จำนวน 35 คน ผู้ให้บริการในพื้นที่เป้าหมาย เช่น ร้านอาหาร ร้านขายสินค้า ร้านขายสินค้าที่ระลึก จำนวน 14 คน ประชาชนในพื้นที่ตั้งธรรมสถานของกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน จำนวน 14 คน และผู้บริหารการท่องเที่ยวและปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวทั้งจากสำนักงานท่องเที่ยวและนันทนาการ ของกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 69 คน

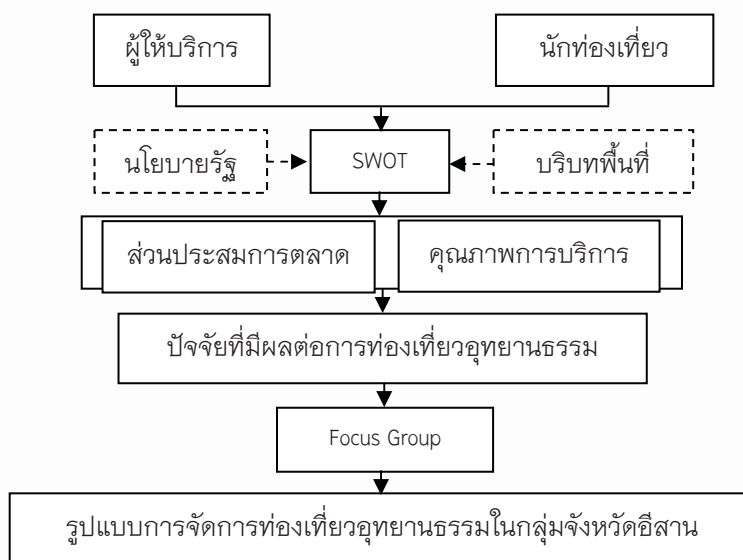
2) กลุ่มผู้ให้การสนับสนุน ได้แก่ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำนวน 14 คน องค์กรเอกชน ในชุมชน จำนวน 14 คน และตัวแทนบริษัทนำเที่ยว จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น 35 คน

กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยว กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเปิดตาราง Taro Yamane ได้ตัวอย่าง จำนวน ตัวอย่าง 398

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาพื้นที่กลุ่มจังหวัดอีสานตอนบนประกอบไปด้วย จังหวัดหนองบัวลำภู เลย อุดรธานี หนองคาย สกลนคร นครพนม และมุกดาหาร

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยนำประเด็นของผู้ให้บริการ และนักท่องเที่ยวมาวิเคราะห์กลยุทธ์ในการจัดการ (SWOT) สำนวจสภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน นโยบายของภาครัฐ และบริบทของพื้นที่หรือสถานที่ท่องเที่ยวมาพิจารณาร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ จากนั้นจึงนำกระบวนการทางการตลาดและคุณภาพการบริการมาเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวอุทยานธรรมตามขอบเขตของงานวิจัย แล้วจึงนำผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ได้ไปสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อตรวจสอบและยืนยันรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน จากที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถเขียนเป็นแผนภาพได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนประสมการตลาด และคุณภาพการให้บริการของแหล่งท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในกลุ่มจังหวัดอีสานตอนบน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบเอฟ (F-Test One-way ANOVA) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) (วาโร เพ็งสวัสดิ์. 2553)

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

#### 1. ความคิดเห็นของผู้ให้บริการ

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

1.2 ลักษณะการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบน ผู้บริหารจัดการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นคณะสงฆ์ มีการสำรวจความต้องการ และนำมาประชุมตัวแทนชุมชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อวางแผนการซึ่งส่วนใหญ่เป็นแผนระยะสั้น

1.3 การจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบน จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ

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

1.3.2 ด้านการส่งเสริมการขาย ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการขายการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบน อยู่ในระดับมาก

1.3.3 ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบนของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก

1.3.4 ด้านกระบวนการผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อกระบวนการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบน อยู่ในระดับมาก

1.3.5 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบน อยู่ในระดับมาก

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

1.5 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการตามปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย

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

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

1.5.3 ด้านสมรรถภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ (1)การให้คำแนะนำนักท่องเที่ยวเป็นไปอย่างเหมาะสม (2)ผู้ให้บริการควรมีความรู้ในสถานที่ท่องเที่ยวเป็นอย่างดี (3)มีการดูแลนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม และ (4)การบริการมีระดับมาตรฐาน ตามลำดับ



1.6 ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบน ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ กับคุณภาพการให้บริการ โดยสถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า คุณภาพบริการทั้ง 6 ด้านคือ คุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่น (Reliability) คุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คุณภาพบริการด้านอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้ (Assurance) คุณภาพบริการด้านความปลอดภัย (Security) และคุณภาพบริการด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/knowning customer) มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับกับปัจจัยทางการตลาดทั้ง 6 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย 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 มากับครอบครัวหรือเป็นคณะ 4-6 คน ใช้เวลาท่องเที่ยววันเดียว วัตถุประสงค์เพื่อมาไหว้พระหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์เพื่อเป็นสิริมงคลสาเหตุที่เลือกแหล่งท่องเที่ยวเพราะชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว เลือกใช้บริการร้านอาหารพื้นเมือง ส่วนปัจจัยในการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวคือลักษณะสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว

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

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

## การอภิปรายผล

ผลการวิจัยอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมชาติในภาคอีสานตอนบน เป็นการเปิดโอกาสให้คนในชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการอุทยานธรรมชาติ ก่อให้เกิดความร่วมมือทั้งองค์กร ชุมชนและภาครัฐ ในการพัฒนาอุทยานธรรมชาติให้ดำรงคุณค่าและเอกลักษณ์สืบต่อไปอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาสุทิตย์ อาภากร (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัด



ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คนไทยที่เดินทางเที่ยววัดส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูวิมล กิตติสุนทร (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวบริเวณวัด พระธาตุช่อแฮ พบว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมระหว่าง วัด ชุมชน และเทศบาล จะทำให้ชุมชนต้นตอที่จะร่วมกันฟื้นฟู อนุรักษ์ ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น เพื่อสานต่อให้รุ่นลูกรุ่นหลานต่อไป

2. ลักษณะการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน การดำเนินการส่วนใหญ่ คณะสงฆ์มีบทบาทสูงในการกำหนดแผนและกลยุทธ์ในการบริหารจัดการอุทยานธรรม แต่อาจเป็นอุปสรรคในการพัฒนาระยะยาวที่ต้องอาศัยการวางแผนต่อเนื่อง ดังนั้นส่วนราชการหรือภาครัฐควรส่งเสริมด้วยการสนับสนุนทั้งองค์ความรู้ และงบประมาณอย่างจริงจัง เพื่อให้คณะทำงานมีความเป็นมืออาชีพ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาอุทยานธรรมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความเป็นสากลสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูวิมล กิตติสุนทร (2548) ที่ศึกษาเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวบริเวณวัดพระธาตุช่อแฮ พบว่า การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้งบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งสิ้น 5 ล้านบาท จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ส่งเสริม ฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่นให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางเลือกอีกรูปแบบหนึ่ง

3. การจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ

3.1 ด้านการจัดการผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ซึ่งหมายถึง สถานที่ ประวัติศาสตร์ และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ มีความสำคัญต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรม เช่น ไหว้พระสวดมนต์ สมาธิ ฯลฯ ความสะอาดของที่พัก ความสะอาดและเพียงพอของห้องน้ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญพิเชษฐ์ จันทรเมือง (2553) ได้ศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวในพระอารามหลวงชั้นเอก ในเกาะรัตนโกสินทร์ พบว่า แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวควรเน้นในเรื่องการชื่นชมศิลปกรรมต่าง ๆ การนมัสการไหว้พระและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ การฝึกสมาธิภาวนา สอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มที่พบว่า อุทยานธรรมควรมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ที่มีความสงบร่มรื่น

3.2 ด้านการส่งเสริมการขาย การจัดการโปรแกรมการท่องเที่ยวสร้างความเข้าใจให้กับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี แต่ข้อควรปฏิบัติของนักท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ควรมีการพัฒนาให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ สอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มที่พบว่า สื่อที่จะให้ข้อมูลด้านความรู้ทั้งในด้านวิชาการและการปฏิบัติตัวของนักท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ

3.3 ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ เอาใจใส่และเป็นกันเอง มีกิริยาสุภาพอ่อนโยนและมีมารยาทแต่ยังขาดความเชี่ยวชาญในการให้บริการ เนื่องจากมีรูปแบบการจัดการที่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการจัดเฉพาะกิจ สอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มที่พบว่า ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการบริการอย่างมืออาชีพ

3.4 ด้านกระบวนการ การบริการมีเวลาและขั้นตอนที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและเป็นรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน สอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มที่พบว่า การบริหารของอุทยาน

ธรรมแต่ละแห่งมีความคล้ายคลึงกัน แต่สิ่งที่สำคัญประการหนึ่งคือควรเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความหลากหลายและสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ในระดับสากล

3.5 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สถานที่ท่องเที่ยวมีทำเลที่ตั้งเหมาะสม มีป้าย สัญลักษณ์ หรือการจัดแบ่งพื้นที่ชัดเจน (เขตสงฆ์, เขตฆราวาส) มีความรู้สึกลดภัยภูมิทัศน์สวยงาม แต่ควรพัฒนาเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยไม่ควรแออัดจนเกินไป สอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มที่พบว่า สถานที่กราบไหว้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ของอุทยานธรรมบางแห่งคับแคบเพราะมีตู้บริจาค ที่เสี่ยงเชื้อยีส และอื่นๆ บางแห่งควรติดกล้องวงจรปิดเพื่อป้องกันกลุ่มมิจฉาชีพ

#### 4. การจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน จำแนกตามคุณภาพการให้บริการ

4.1 ด้านคุณภาพการให้บริการ ความเชื่อถือได้มีความสำคัญต่อการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมมาก เช่น การจัดการให้มีมาตรฐาน มีกระบวนการที่ชัดเจนเป็นระบบ นักท่องเที่ยวต้องการให้การจัดการที่มีมาตรฐาน ผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะการให้บริการ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มพบว่า การบริการความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญเพราะจะสร้างความน่าเชื่อถือให้กับแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

#### 4.2 ด้านอื่นๆ ได้แก่

4.2.1 ด้านการเข้าถึงการบริการ เส้นทางเข้าถึงอุทยานธรรมมีหลายเส้นทางซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางโดยพาหนะส่วนตัวตามเส้นทางที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิทธิวัตร ศรีสมบัติ (2549) ทำการวิจัยเรื่อง สายธารธรรมลุ่มแม่น้ำมูล : ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงพุทธ กลุ่มจังหวัดอีสานใต้ พบว่า การเชื่อมโยงเส้นทางท่องเที่ยวภายในจังหวัดกับจังหวัดใกล้เคียงและประเทศเพื่อนบ้านจะต้องเป็นไปแบบบูรณาการ และยังสอดคล้องกับการสนทนากลุ่มที่พบว่า ควรกำหนดเส้นทางหรือเครือข่ายการท่องเที่ยวที่มีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน โดยกำหนดเรื่องราวที่สอดคล้องกันทั้งทางประวัติศาสตร์กับเส้นทางคมนาคม

4.2.2 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ผู้ให้บริการสามารถจัดการที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว แต่การจัดการพื้นที่ใช้สอยมีขอบเขตจำกัด เพราะต้องยกพื้นที่ให้ผู้ประกอบการร้านค้าหรือบริการต่างๆด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาสุทิตย์ อาภากร (2549) ที่ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัดในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีการรุกร้าของร้านค้าสินค้าและบริการ และการแสวงหาผลประโยชน์ของผู้ให้บริการบางกลุ่มจนเกิดข้อขัดแย้งกับชุมชน จะต้องมีการจัดการให้เหมาะสมเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับการสนทนากลุ่มที่พบว่า รูปแบบการให้บริการควรคำนึงถึงหลักสากลควรมีการประเมินความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

4.2.3 ด้านสมรรถภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการควรปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานในระดับสากล สอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มที่พบว่า ควรมีการพัฒนารูปแบบข้อความหรือข้อกำหนด หรือข้อห้ามต่าง ๆ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง

## 5. รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน

การกำหนดรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน เป็นการนำปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการและปัจจัยคุณภาพการให้บริการมาบูรณาการด้วยการวิเคราะห์ สังเคราะห์และพิจารณาความสอดคล้องและความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ในขอบเขตที่กำหนด เพื่อให้ได้รูปแบบของการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน อันจะเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติและพัฒนาให้มีความทันสมัยและเหมาะสมกับพื้นที่ สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต การพัฒนารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอุทยานธรรมในภาคอีสานตอนบน เกิดบนความสมดุลบนการท่องเที่ยวกับความศรัทธา ความต้องการของนักท่องเที่ยวกับการจัดการอุทยานธรรม

จากแนวคิดในการสร้างความสมดุลของการจัดการท่องเที่ยวและการจัดการวัดหรือโบราณสถาน โดยค่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ 3 ด้าน คือด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว และด้านบุคลากร การพิจารณาความสัมพันธ์ของส่วนประสมตลาดบริการกับคุณภาพบริการ โดยมีการสามารถจัดกลุ่มเพื่ออธิบายความสำคัญเป็นกลุ่มในส่วนของปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการและคุณภาพการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 5.1 ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยหลัก ประกอบไปด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว เป็นจุดแข็งของสถานที่ทุกแห่งเพราะมีผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั้งในและต่างประเทศ มีการจัดการอย่างเหมาะสมต่อเนื่องมานาน จนได้รับความศรัทธาจากนักท่องเที่ยว กอปรกับคุณค่าทางศิลปกรรม จึงสามารถดึงดูดใจให้ประชาชนเดินทางมาเยี่ยมชม อีกทั้งความสะดวกในการเดินทาง ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว 2) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวสูงสุด กล่าวคือ มีการจัดการภูมิทัศน์ได้อย่างสวยงาม ร่มรื่น และได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม 3) ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการมาให้บริการด้วยใจเป็นจิตอาสา จัดเวรมาดูแลทำความสะอาดอย่างต่อเนื่องทำให้มีความคุ้นเคย

5.1.2 ปัจจัยรอง ประกอบไปด้วย 1) ด้านการส่งเสริมการขาย ยังไม่ปรากฏการส่งเสริมการขายที่ชัดเจน การส่งเสริมการขายจึงแฝงอยู่กับการบริการ เช่น การบริจาคเงิน เหยี่ยงวัดอุ้มผางคลสายสิญจน์หรือการประพรมน้ำมนต์ เป็นต้น 2) ด้านราคา ยังไม่มีการกำหนดราคาที่ชัดเจน นักท่องเที่ยวเป็นผู้ตัดสินใจจ่ายโดยยึดความศรัทธาเป็นเหตุ อย่างไรก็ตามในส่วนการบริการที่เป็นองค์ประกอบเสริม เช่น ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่มได้มีการกำหนดราคาอย่างเหมาะสมตามสภาพทั่วไปของพื้นที่ 3) ด้านการช่องทางการจัดหน่าย ส่วนใหญ่มีการเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต โดยระบบฐานข้อมูลเป็นการพัฒนาโดยพระสงฆ์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรท่องเที่ยวเป็นผู้ดูแล และการบอกต่อกับเป็นช่องทางการจัดหน่ายที่ดีอีกทางหนึ่ง 4) ด้านกระบวนการ ให้บริการ เป็นการทำให้เป็นกุศลส่วนนักท่องเที่ยวเลือกมาสถานที่แห่งนี้เพื่อสร้างความสบายใจ ความสุข พักผ่อน จึงไม่ได้เร่งรีบกระบวนการดังกล่าวจึงเป็นการสื่อสารสัมพันธ์ของมิตรภาพ

## 5.2 ปัจจัยคุณภาพการบริการแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยหลัก ประกอบไปด้วย 1) ความเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวมาวัดด้วยวัตถุประสงค์เพื่อความเป็นศิริมงคลในชีวิต และการพักผ่อน 2) ความเชื่อถือได้ การจัดการท่องเที่ยวเชิงอุทยานธรรม ต้องตระหนักถึงความศรัทธาที่นักท่องเที่ยวมีและยอมรับได้ การพัฒนาวัดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยววนั้นจะต้องทำอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ หากมากเกินไปนักท่องเที่ยวอาจขาดความเชื่อถือหรือเสื่อมศรัทธาได้

5.2.2 ปัจจัยรอง ประกอบด้วย 1) การเข้าถึงการบริการ การจัดการท่องเที่ยวจะต้องมีความสะดวกสบาย การจัดโครงสร้างพื้นฐานเริ่มต้นตั้งแต่ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวควรสืบค้นได้ง่าย และเส้นทางของถนนต้องเดินทางโดยรถยนต์ที่สะดวก 2) ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ นักท่องเที่ยวมีความต้องการที่แตกต่างกัน สถานที่ท่องเที่ยวควรมีการจัดการให้เหมาะสมและมีความยืดหยุ่น เช่น นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันย่อมต้องการบริการที่แตกต่างกัน เป็นต้น 3) สมรรถภาพในการบริการ แม้นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญน้อยที่สุด เพราะตระหนักดีว่า ผู้ให้บริการมาให้บริการด้วยความสมัครใจ ไม่มีค่าแรง ความคาดหวังในการบริการจึงน้อยกว่าสถานที่ท่องเที่ยวประเภทอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตาม สมรรถภาพในการให้บริการที่ดี ก็เป็นพลังสร้างความศรัทธาให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี เช่น พระสงฆ์ที่นำสวดมนต์อย่างไพเราะ ไม่ติดขัด ไม่สะดุด ชัดเจน ย่อมทำให้ผู้ฟังมีความผ่อนคลายสบายใจมากกว่าการสวดมนต์ที่ติดขัดตลอดเวลา

อย่างไรก็ตามปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการและปัจจัยคุณภาพการบริการนั้นต้องจัดการให้สอดคล้องและผสมผสานกันอย่างเหมาะสม การบริหารอย่างเป็นระบบ ภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นคณะสงฆ์ ประชาชนในพื้นที่ องค์กรภาครัฐและองค์กรภาคเอกชน ทั้งนี้จะต้องมีความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

## ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดข้อเสนอแนะไว้ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่น สามารถสร้างความโดดเด่นให้กับผลิตภัณฑ์และดึงดูดความสนใจแก่นักท่องเที่ยว และในทางตรงกันข้าม หากชุมชนในท้องถิ่นไม่ให้ความร่วมมือก็อาจส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของผลิตภัณฑ์ได้เช่นกัน

2. ควรมีการกำหนดราคาสินค้า และบริการในสถานที่ท่องเที่ยวให้ชัดเจน เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการจับจ่ายเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว หากมีการติดราคาสินค้าหรือบริการไว้อย่างชัดเจนจะเพิ่มโอกาสให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจได้ง่ายขึ้น อันเป็นผลดีต่อทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย

3. การพัฒนาบุคลากรเพื่อการบริการต่างๆ มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากการดำเนินงานส่วนใหญ่ของอุทยานธรรม มีลักษณะเหมือนกันที่เคยปฏิบัติสืบเนื่องกันต่อๆ มา ดังนั้น เมื่อกระบวนการจัดการมีการพัฒนามากขึ้น มีการแบ่งงานที่ชัดเจนขึ้น จึงควรพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพ

4. ควรมีมัคคุเทศก์ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่เพียงพอกับความต้องการ และควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสนับสนุนค่าใช้จ่าย รวมถึงเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับอุทยานธรรมชาติ และการอนุรักษ์อุทยานธรรมชาติให้คงอยู่กับท้องถิ่นอย่างยั่งยืนสืบไป

5. ควรมีการเตรียมการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มคณะ เช่น คณะนักศึกษา คณะครู และคณะนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ ฯลฯ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ประทับใจ อบอุ่น และเป็นกันเอง โดยอุทยานธรรมชาติอาจจัดตัวแทน หรือมัคคุเทศก์ ที่เข้าใจประวัติและความเป็นมาอย่างถ่องแท้และสามารถสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในคุณค่าของอุทยานธรรมชาติอย่างชัดเจน

6. ควรพัฒนารูปแบบการนำเสนอเรื่องราวของอุทยานธรรมชาติให้มีความทันสมัย และต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเข้าใจประวัติ ความเป็นมา และเพลิดเพลินกับเนื้อหาสาระ ส่งผลให้เกิดการบอกต่อหรือการนำข้อมูลไปแพร่กระจายโดยนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

7. รูปแบบการให้บริการควรคำนึงถึงหลักสากล เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีทั้งชาวไทย ชาวต่างประเทศ และมีความแตกต่างในด้านวัฒนธรรม ภาษา และศาสนา เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

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

ม.ป.พ.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2548). คู่มือแนวทางการจัดการที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท

(Baan Phak). กรุงเทพมหานคร : ม.ป.พ.

บุญพิเชษฐ์ จันทรเมือง. (2553). การจัดการการท่องเที่ยวในพระอารามหลวงชั้นเอกในเกาะ

รัตนโกสินทร์. ปรินญาณิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

(อัตสำเนา).

พระครูวิมล กิตติสุนทร. (2548). การจัดการท่องเที่ยวบริเวณวัดพระธาตุซ่อแฮโดยความร่วมมือของ

ชุมชนเทศบาลตำบลซ่อแฮ อำเภอเมือง จังหวัดแพร่. ม.ป.ท.

พระมหาสุทิตย์ อาภากร. (2549). รูปแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัดใน

กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ พธ.ม. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

(อัตสำเนา).

วโร เพ็งสวัสดิ์. (2553). สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

สุวีริยาสาส์น.

อิทธิวัตร ศรีสมบัติ. (2549). สายธารธรรมลุ่มแม่น้ำมูล : ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงพุทธ กลุ่ม

จังหวัดอีสานใต้. ปรินญาณิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

(อัตสำเนา).

